

## El problema '0' en la resolución de conflictos

La no percepción, el no reconocimiento o la no aceptación del conflicto

*Le problème '0' dans la résolution de conflits. La non-perception, la non-reconnaissance ou la non-acceptation du conflit*

*The "0" problem on conflict's resolution. The lack of perception and acknowledgement, or the non acceptance of the conflict*

**Francisco José Campos Roselló, María Carmen Jimenez Antolín y Ricard Marí Mollá**

---



**Edición electrónica**

URL: <http://polis.revues.org/4801>  
ISSN: 0718-6568

**Editor**

Centro de Investigación Sociedad y Políticas Públicas (CISPO)

**Edición impresa**

Fecha de publicación: 26 décembre 2006  
ISSN: 0717-6554

**Referencia electrónica**

Francisco José Campos Roselló, María Carmen Jimenez Antolín y Ricard Marí Mollá, « El problema '0' en la resolución de conflictos », *Polis* [En línea], 15 | 2006, Publicado el 02 agosto 2012, consultado el 30 septiembre 2016. URL : <http://polis.revues.org/4801>

---

Este documento fue generado automáticamente el 30 septembre 2016.

---

# El problema '0' en la resolución de conflictos

La no percepción, el no reconocimiento o la no aceptación del conflicto

*Le problème '0' dans la résolution de conflits. La non-perception, la non-reconnaissance ou la non-acceptation du conflit*

*The "0" problem on conflict's resolution. The lack of perception and acknowledgement, or the non acceptance of the conflict*

Francisco José Campos Roselló, María Carmen Jimenez Antolín y Ricard Mari Mollá

---

## Introducción

- 1 Podemos ponernos de acuerdo con múltiples autores (entre ellos puede visitarse los documentos en línea de la Escuela Pública de Animación y Educación en el Tiempo Libre Infantil y Juvenil de Madrid), en el sentido de que es normal e inevitable que existan disputas y conflictos tanto interpersonales, como intragrupal e intergrupos. Y aún reconociendo que el resultado y las consecuencias del conflicto muchas veces son destructivas, también ha de reconocerse que el conflicto, en ocasiones, es necesario y bueno para la vida social y la de los grupos.
- 2 Por ejemplo podemos señalar -como muy bien asevera L. Ahumada Figueroa (Ahumada, 2002)-, junto con Morgan y Mintzberg, que todo sistema organizacional humano está compuesto por personas individuales que a su vez se integran en grupos y otros sistemas de organización (Morgan, 1990; Mintzberg, 1992). La multiplicidad de niveles de organización hace que el conflicto sea importante para entender el funcionamiento de todas las organizaciones. Debido a que los diferentes agentes de las diversas organizaciones persiguen intereses y objetivos legítimos pero en ocasiones contrapuestos, el conflicto es un factor omnipresente en el ámbito de las organizaciones.

- 3 También señala Ahumada que cualquier tipo de organización, a cualquier nivel, es evidentemente un sistema de conflicto y negociación (Cyert y March 1965; Georgiou 1973; Joas 1990; Tjosvold 1993), en donde podemos considerar que los acuerdos se van modificando en respuesta a los cambios ocurridos tanto los propios del medio como los externos. Y ello en cualquier lugar del mundo, como demuestran Tjosvold y colaboradores en China, en un experimento sobre el poder y las relaciones de diálogo y de colaboración para la consecución de objetivos en la organización (Tjosvold, Coleman, y Sun, 2003).
- 4 Podemos analizar la teoría de conflictos desde muy diversos puntos de vista pero, en general, todos nos podemos poner de acuerdo en algunos puntos básicos sobre los conflictos y su resolución, como por ejemplo: (a) Existen conflictos; (b) la existencia del conflicto no ha de interpretarse como algo necesariamente negativo; (c) para la resolución del conflicto es siempre necesario atender a las partes constitutivas del conflicto, y otros puntos similares. Pero, lo que nosotros queremos proponer en nuestro trabajo, la idea nuclear, es que si las partes en conflicto -que pueden ser varias, por supuesto-, o al menos una de ellas, no quiere reconocer la existencia de éste, entonces tenemos un problema grave.
- 5 Proponemos denominar a este caso: el caso 0 en la resolución de conflictos. De aquí en adelante, para abreviar, lo denominaremos el caso 0. Expresamente, queremos indicar que no se incluye en nuestra categorización de caso 0, aquellos problemas humanos que no tienen solución. Esto es, si en un conflicto se reconoce por las partes que no existe una solución; aún cabe el pactar un acuerdo provisional sobre la base de ello. Pero sí entran en nuestra categorización aquellos problemas que una de las partes no quiere plantear con la excusa de que “no tiene solución”. También queremos reconocer, como precedentes, la existencia de dos autores que plantean expresamente la idea del no-reconocimiento del conflicto.
- 6 Uno es V. Fisas que, en el “Foro para la Paz”, plantea la actitud de “negación” como una de las múltiples posibilidades de reacción ante el conflicto. Fisas plantea -con lo que, como se verá, estaremos de acuerdo- sobre este tema que: “Abordar el conflicto, aproximarnos a él para modificarlo significa antes que nada reconocerlo, no ocultarlo. Muchos conflictos, armados o domésticos, no entran en vías de modificación o de solución porque alguna de las partes implicadas no quiere o no sabe reconocer su existencia o rebajan -de cara al exterior- el alcance y significación del conflicto. Con frecuencia, esta devaluación pública del nivel real del conflicto va acompañada de una negativa a reconocer la entidad del oponente, en un intento de evitar interferencias o presiones exteriores que podrían derivar hacia una negociación cara a cara.” (Fisas 3).
- 7 El otro es S. P. Robbins (1987), quien plantea el no-reconocimiento del conflicto desde una perspectiva diferente. Nos propone considerar los problemas de conflicto, *mobbing* y similares atendiendo a las relaciones de poder establecidas entre las partes. M. Barón Duque (2002) expone con claridad las ideas claves en este sentido: “Una forma de intentar afrontar a nivel individual el acoso moral en el trabajo, es la de tratar de gestionarlo como un conflicto. Para ello es necesario que el poder entre las partes implicadas se encuentre en una relación de equilibrio e interdependencia, y ésta sólo puede ser propiciada por las terceras figuras existentes en torno a la situación de acoso, entre ellas la estructura de la organización en la que se produce. De no encontrar este equilibrio de poder, el acosado tiene que recurrir a los “recursos de legislación” y buscar su defensa en los tribunales de justicia como primera medida de afrontamiento.” (Barón 2002: 135).

- 8 Visto el conflicto desde esta perspectiva de relaciones de poder, que expresamente no vamos a analizar en este artículo ya que será objeto monográfico en otro, Robbins plantea una explicación obvia: cuando el que detenta el poder teme el planteamiento del conflicto, por cualquier razón, uno de los recursos es no querer reconocer dicha situación como conflicto. Dejando el problema del poder, como hemos dicho, momentáneamente y para analizarlo en un artículo subsiguiente, y centrándonos en el intento de clarificar la situación que hemos denominado el caso 0, presentamos a continuación el análisis detallado de un caso real.
- 9 Quisiéramos hacer la salvedad de que tratamos el artículo presentándolo aparentemente como el estudio de un caso único y sabemos que algunos psicólogos, pedagogos y sociólogos presentan, con todo el derecho, determinadas críticas metodológicas a la aceptación del “método del caso único” como análisis válido para reflejar una situación experimental o de campo. Aceptamos el derecho a la crítica pero quisiéramos que se consideraran dos argumentos a nuestro favor. Primero, que la situación social y legal en nuestro país, y todavía en la mayor parte de los países incluyendo los desarrollados, es tal, respecto al reconocimiento social del problema del conflicto, que resulta muy difícil documentar estos casos y poder hacer un estudio estadístico válido. Segundo, como se comprobará con la lectura del caso expuesto, este caso es válido, *mutatis mutandis*, como un caso prototípico que se está dando en numerosos lugares y ocasiones.

## Estudio de un caso real: Informe del caso de Jazmín y Arturo

- 10 Antecedentes del caso. Jazmín y Arturo<sup>1</sup> son los clientes, dos jóvenes que fueron formados en una granja-escuela desde la edad de 3 años a los 6. A los 7 años fueron escolarizados en una escuela estatal de la comarca, la más próxima a su domicilio<sup>2</sup>. Los padres de Jazmín son una pareja de origen extremeño, la madre ingeniera técnica agrícola y el padre licenciado en filosofía. A la edad de 25 y 27 años respectivamente se afincaron en la Comunidad Valenciana con la intención de vivir de la huerta cultivando productos biológicos, con denominación controlada de agricultura ecológica.
- Los padres de Arturo son respectivamente: María, maestra, nacida en Valencia y Pedro, artesano del barro, nacido en Madrid. Se casaron y se asentaron en la huerta de una comarca valenciana con la intención de vivir de la huerta y de la fabricación de artesanía de barro cocido.
- 11 Ambas familias eran vecinas y amigas. Junto con otros padres de familias de similar perfil cultural organizaron una granja-escuela en donde escolarizar a los niños a partir de los tres años y hasta los 6. Se hizo cargo de la escuela una maestra contratada al efecto por las familias en régimen de cooperativa. No obtuvieron licencia más que para preescolar y segundo ciclo de educación infantil, por lo que los niños tuvieron que ser escolarizados en una escuela estatal a la edad de 7 años.
- 12 En su educación, hasta los 6 años, se observó el máximo respeto a: (a) La educación en la libertad y creatividad individuales; (b) la cooperación y ayuda mutua entre si; (c) la absoluta igualdad entre los educandos, sin hacer distinciones por sexo, raza o cultura; (d) la auténtica tolerancia entre todos, siendo conscientes y formándoles en las diferencias culturales, étnicas y religiosas; (e) los beneficios de una alimentación sana,

fundamentalmente vegetariana, pero sin imposición (f) la no imposición de normas, ni credos, salvo los derivados de una convivencia en respeto.

## Planteamiento del caso según los padres y según el Centro

- 13 Dos de los autores de este artículo son llamados, como psicólogos, por los padres de Arturo para ayudarles a resolver un problema que tienen con el Centro Escolar. Los denominaremos psicólogos actuantes, por actuar como acción de parte, y sólo al final como psicólogos mediadores al ser aceptados como tales por las partes. El problema, en resumen, se plantea en los siguientes términos. Según expresan los padres, la dirección del Centro les ha comunicado que ha decidido la incoación de un expediente disciplinar a Jazmín y Arturo.
- 14 Puestos al habla con la Dirección del Centro, la situación es la siguiente. El profesor de Arturo y la profesora de Jazmín informan de reiteradas faltas de disciplina e insubordinaciones verbales por parte de los niños. El psicólogo encargado del centro presenta un informe de un perfil psicológico de rebeldía, insumisión a la autoridad y conducta desordenada. A la luz de ello y ante las protestas y falta de aceptación de los padres de tales hechos, el Director del Centro les comunica verbalmente que: “ha decidido iniciar las gestiones para la incoación de un expediente disciplinar, si hubiera lugar” (sic).

## Entrevistas con los profesores implicados y con el psicólogo del Centro

- 15 Una vez logrado el permiso del Director para investigar la problemática, garantizando el secreto profesional y la adecuada intervención profesional, los psicólogos actuantes llegan a establecer los siguientes hechos. (Los entrecomillados son las expresiones directas utilizadas.) Las “reiteradas faltas de disciplina e insubordinaciones verbales” manifestadas por los profesores de Arturo y Jazmín consisten en que: (a) Los niños se empeñan en comer a cualquier hora y en cualquier situación, los alimentos que llevan en la cartera y que consisten en: vegetales crudos, como zanahorias, apio, etc., frutas de la temporada, tales como manzanas, uvas, etc., frutos secos, nueces, almendras, etc, (b) cuando se les llama correctamente la atención por parte de su profesor respectivo, tanto uno como otro estudiante responden, sin faltar a educación, ni al respeto al profesor, pero con “gran descaro”, sin “atender a razones”; (c) Los niños argumentan contra el “orden establecido” en la escuela pues sostienen que las normas de no comer, no eructar, no echarse “aires” (pedos) en clase son erróneas; nadie tiene derecho a imponerles esas normas erróneas, y esas normas son contrarias a la salud; (d) La actitud de los niños solivianta al resto de los alumnos, que responden con risas y jolgorio y actitudes contestatarias; (e) por todo ello, los profesores consideran que se está poniendo en duda la disciplina de la escuela.
- 16 Respecto al informe del “perfil psicológico de los niños”, puestos al habla con el psicólogo del Centro escolar, se puede llegar a la conclusión, aceptada por dicho psicólogo, de que: (a) No parece que haya “mala intención” o “intenciones de burla” por parte de los estudiantes expedientados; (b) no existe en los estudiantes ideas de “subversión” o manifestaciones de “deseos de indisciplina”; (c) la “insumisión a la autoridad” se ha

descrito en el informe sobre la base que los estudiantes han manifestado espontáneamente que no aceptan la “autoridad de normas “ que estén “en contra de la salud”, tal y como señalan que han aprendido en la granja-escuela y en sus hogares; (d) la “conducta desordenada” expresada en el informe, hace referencia a la ausencia total de un “horario adecuado de las comidas” en la educación recibida por los estudiantes; (e) estos estudiantes manifiestan una gran sinceridad y seguridad en sí mismos y no se observan rasgos de ningún trastorno psicológico. Preguntado directa y explícitamente el psicólogo del centro señala que no ha observado, en los estudiantes examinados, la existencia de ningún síntoma de: problemas fisiológicos, trastornos de la alimentación, alteraciones de sueño, trastornos de la personalidad, ni trastornos debidos a conductas adictivas o similares, (f) por todo ello está dispuesto a concluir, a propuesta de los psicólogos actuantes, que: “existe una problemática suscitada en el aula de difícil percepción y calificación por parte de los profesores, ya que éstos son parte involucrada, pero que no puede reducirse simplemente a una mera falta de disciplina por parte de los estudiantes”.

## Resultados de una entrevista y sesiones deliberativas con el director del centro y la comisión disciplinar

- 17 Puestos al habla con el Director del Centro y la autodenominada Comisión Disciplinar encargada del caso, y a la vista de los hechos establecidos por los psicólogos actuantes junto con los profesores y con el psicólogo del Centro, se pudo llegar a la siguiente conclusión provisional: se aceptaban los nuevos enfoques de los hechos, aceptando también que la situación era más compleja que la definida anteriormente, y que se procedería a la revisión de la situación planteada; aceptando asimismo que los psicólogos actuantes pudieran asistir a próximas reuniones deliberativas, con la condición de “guardar secreto profesional sobre las deliberaciones”. Pero, se opusieron tajantemente a la aceptación de la existencia de un conflicto escolar, según propuesta de los psicólogos actuantes.
- 18 La gestión de los psicólogos actuantes en las sucesivas reuniones posteriores se centró, de hecho, en “sugerir”, y en términos más profesionales, “convencer racional y objetivamente” tanto al Director, como a las personas integrantes de la autodenominada Comisión Disciplinar, de que era absolutamente necesario “para resolver adecuadamente un problema” ser capaces de “definir con la mayor precisión y claridad el problema”. Finalmente, y para no alargar innecesariamente el informe, se llegó a la conclusión de la aceptación, por todas las partes implicadas, de: “la existencia puntual de un caso de conflicto atípico en un aula”.

## Resultado final

- 19 Una vez llegado a este acuerdo básico se llegó a los acuerdos siguientes, propuestos por los psicólogos actuantes como mediadores: (a) Se aceptaba por parte de los padres y estudiantes implicados el reconocimiento expreso de la autoridad de los profesores y de los órganos de dirección de la escuela, así como de la necesidad de una disciplina de la escuela, que debía ser regulada por los órganos de dirección de esta, en armonía con la legislación vigente; (b) se aceptaba por todos el reconocimiento y tolerancia de las

diferentes sensibilidades políticas y culturales, siempre que no entraran en conflicto con el punto primero; (c) se autorizaba a los estudiantes a “comer fuera de las horas de clase”; (d) se autorizaba a los estudiantes a solicitar del profesor ausentarse de la clase, por el tiempo mínimo absolutamente necesario, por causas fisiológicas cuya satisfacción/insatisfacción significara un trastorno de la atención del estudiante implicado o fueran causa del trastorno de la atención de otros estudiantes. Con estos acuerdos entre todas las partes se zanjó el asunto y se acordó eliminar el engorro de un expediente, que nadie quería. El problema que plantean los psicólogos mediadores es que, *de facto*, sigue sin haber un registro público de existencia de conflictos escolares y sus formas de resolución.

## Análisis del caso

- 20 Proponemos considerar las siguientes conclusiones. La primera es que aunque parezca que comenzamos por el final, la solución del caso fue muy simple cuando todas las partes se avinieron a considerar que se estaba ante un conflicto en el aula, un conflicto escolar en el que las partes se sentaban en condiciones de igualdad y entendiendo las posiciones del interlocutor. Esto es, proponemos que es absolutamente necesario “para resolver adecuadamente un problema” ser capaces de “definir con la mayor precisión y claridad el problema”, y que todas las partes se encuentren en la definición en condiciones de igualdad. Entonces y sólo entonces cabe encontrar la solución y, normalmente, es fácil llegar a un acuerdo.
- 21 Proponemos considerar que lo más difícil reside en aceptar y definir la existencia del problema y hacerlo en condiciones de igualdad. En cuanto a la definición sucede en forma similar en la enseñanza de las matemáticas. En general -y en los niveles de la enseñanza, no en la investigación avanzada matemática- lo más difícil en la resolución de un problema matemático es la definición y comprensión del problema por parte de los estudiantes.
- 22 Observamos que hay, digamos, un primer nivel en el que ni siquiera se percibe la existencia del problema. Este fue el caso de los dos profesores que tenían a Jazmín y Arturo en el aula, sin entrar, de momento, a investigar las causas. Lo que proponemos que pasó es que ninguno de los dos profesores percibió la existencia de un conflicto en el aula. Consideraron que era un problema de indisciplina, y así lo trataron. Esto es lo importante, como primer nivel de nuestro análisis del caso propuesto: proponemos denominarlo la no-percepción del conflicto. Nótese que este nivel ni siquiera es o ha de ser voluntario, es posible que constituya simplemente un error de percepción, puesto que sí hubo percepción de la existencia de un problema; pero se considera que la indisciplina es una cuestión normal. No hay percepción del conflicto. Pudo ser simplemente una percepción errónea y, por tanto, involuntaria.
- 23 Observamos que el psicólogo del centro sí percibió el problema y pudo reflexionar sobre su categorización o no como conflicto. Incluso cuando nos entrevistamos con él, tuvo ocasión de planteárselo con nosotros, pero no estuvo dispuesto a reconocer el problema como un caso de conflicto en el aula. Hay pues un cambio cualitativo importante, la decisión de calificar el problema como conflicto o no, es voluntariamente realizada. A esta segunda situación proponemos denominarla segundo nivel: el no reconocimiento del conflicto.

- 24 Cuando con los datos recogidos conseguimos la modificación de las conclusiones provisionales que habían tomado la dirección y el autodenominado comité de disciplina, existe otro cambio cualitativo, aceptan considerar una situación problemática compleja pero aún así se niegan a aceptar la existencia de un conflicto escolar. Proponemos que la situación cualitativamente diferente reside solamente en la no aceptación de la calificación de conflicto escolar. Parece como si fuera a agravarse el problema y afectara en profundidad a la escuela, y ello asustara. Consideramos, como veremos a continuación, que eso es lo que sucedía en realidad. A este tercer nivel proponemos denominarlo: la no aceptación del conflicto.
- 25 A este nivel ya vamos viendo que lo que está en juego son cuestiones mucho más profundas. Lo que realmente está poniéndose en evidencia son cosas como: la existencia de profundos hábitos autoritarios en la escuela; la existencia de métodos de resolución disciplinarios solo aparentemente democráticos; el miedo a analizar en profundidad los problemas y la tendencia a minimizarlos y resolverlos “cortando por lo sano”.
- 26 Sólo cuando les ofrecimos matizar como “la existencia puntual de un caso de conflicto atípico en un aula”, pudimos entrar en vías de resolución. Pero, para ello fue necesario otro cambio cualitativo. Se había aceptado la existencia de diferentes puntos de vista y que todos ellos pudieran ser tratados al mismo nivel. Ya no era un problema ni de autoridad ni de disciplina, era un problema social y cultural: un conflicto escolar.

## La no-percepción, el no-reconocimiento y la no aceptación del conflicto

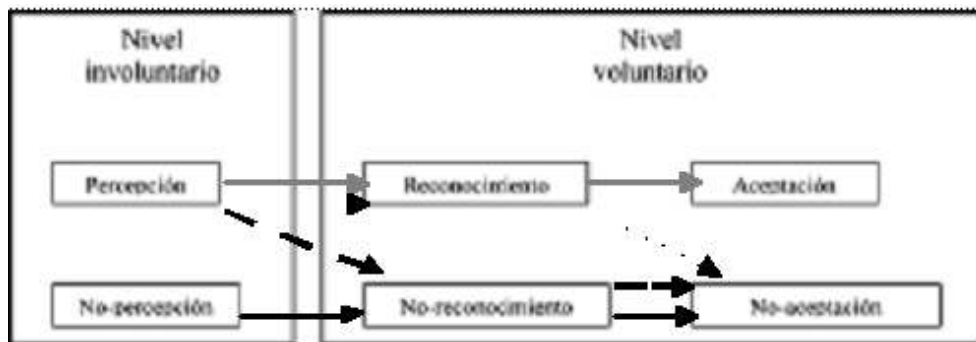
- 27 Para los motivos de este trabajo, que es la presentación del caso 0 en la resolución de conflictos, no nos vamos a entretener en distinguir en profundidad las causas que dan origen a nuestro problema o caso 0; de todas formas será motivo de alguna precisión más adelante en este artículo. Aquí nos conformaremos con introducir una distinción básica como nomenclatura. Distinguiremos entre la “no-percepción”, el “no-reconocimiento” y la “no-aceptación”. Denominaremos no-percepción a lo que presupondremos una no-voluntariedad. Esta no-voluntariedad puede ser de origen diverso, pero debe ser sincera.
- 28 Convendremos en denominar “no-reconocimiento” a aquella situación en la que alguna de las partes involucradas en un conflicto, aun reconociendo que se percibe la existencia de ciertas situaciones o circunstancias, voluntariamente no se quiere reconocer que tales situaciones/circunstancias puedan calificarse como de conflicto, ya que se niega que tales situaciones o circunstancias sean problemáticas; se las considera “normales”. Proponemos denominar “no-aceptación” aquella situación en la que alguna de las partes involucradas en un conflicto, aun reconociendo que se percibe la existencia de ciertos problemas, situaciones o circunstancias, voluntariamente no quiere aceptar que tales problemas/situaciones/circunstancias puedan calificarse como de conflicto, por cualesquiera razones que se esgriman.



## El caso es, con toda propiedad, un conflicto en sí mismo y uno de los más graves

- 29 Proponemos considerar que el caso 0 es un conflicto en sí mismo y debe ser tratado como tal. Además consideramos que es un caso de los más graves, pues al problema que genera el conflicto hay que añadirle el que no se le quiera reconocer.

Proponemos el siguiente esquema:



- 30 En este caso, utilizamos flechas negras, negras punteadas y segmentadas, para indicar las tres posibilidades del “caso 0”; las flechas grises muestran el paso previo a la resolución de conflictos, es decir su aceptación, para lo cual será necesario percibir y reconocer su existencia.
- 31 Existen pues tres diferentes posibilidades del caso 0. La primera es la de la no percepción, no reconocimiento, no aceptación: N-P / N-R / N-A. La no-percepción, no-reconocimiento, no-aceptación es el tipo básico o fundamental del caso 0. Como ejemplo podemos citar el de la relación de la cultura occidental respecto de otras culturas que se consideran a extinguir, por ejemplo en España con la cultura celta, muy pocas personas y muy pocos colectivos perciben la existencia del conflicto de la “cultura oficial española” respecto de la “cultura celta”; en su inmensa mayoría los españoles ni se imaginan que pueda haber un conflicto soterrado detrás de una reivindicación cultural celta.
- 32 La segunda es la de la percepción, no reconocimiento, no aceptación: P / N-R / N-A. La percepción, sin reconocimiento, ni aceptación, es el segundo tipo del caso 0 del conflicto. Como ejemplo sugerimos el caso de la religión occidental más extendida, la cristiana, respecto de la religión animista. Se percibe la existencia, pero se rechaza siquiera el reconocimiento de un posible conflicto, ya que el animismo se rechaza simplemente como superchería, brujería o superstición. El cristianismo estaría dispuesto a reconocer casos de conflicto con creencias religiosas institucionalizadas u oficializadas, por ejemplo con el judaísmo o mahometismo, incluso tal vez con ciertas religiones minoritarias en occidente, como el budismo, pero no con creencias que aunque estén extendidas universalmente no están institucionalizadas u oficializadas.
- 33 La tercera posibilidad es la percepción, reconocimiento, no-aceptación: P / R / N-A. La percepción y reconocimiento, pero no-aceptación es el tercer caso prototípico del caso 0. Como ejemplo podemos aventurar uno que tal vez suscite demasiada polémica. Es el caso de la medicina oficial occidental y la medicina chamánica. La inmensa mayoría de los médicos occidentales y, en general, de la población occidental percibe y reconoce las enormes diferencias de enfoque y problemática que se suscita entre ambas. Pero, sin

lugar a dudas se rechaza la posible existencia del conflicto, argumentos como “la medicina chamánica no es científica”, bastarían a la inmensa mayoría de las personas que entrevistáramos, para descartar el posible conflicto; y sin embargo dicho argumento ni siquiera es válido en el momento de dirimir un posible conflicto, pues encierra una *petitio principii*: la medicina occidental se construye sobre la idea de cientificidad occidental, para la chamánica ni siquiera constituye un valor.

## Interés del análisis de conflictos que no quieren ser percibidos o reconocidos o aceptados

- 34 Así pues, sería interesante analizar toda una serie de conflictos de caso 0 que viven su existencia en nuestras sociedades y culturas, y ni siquiera se quiere percibirlos o reconocerlos o aceptarlos. De momento no es necesario entrar en un minucioso análisis si el rechazo es por percepción, reconocimiento o aceptación. Nos centraremos en señalar conflictos que constituyen problemas sociales graves y que engrosan el caso 0. Podemos citar es de la cultura como conflicto. La cultura es un conflicto continuo y soterrado, porque no se quiere hacer una democracia cultural y se pretende establecer una democratización de la cultura. La diferencia la podemos encontrar en la cita siguiente: “Encontramos en la propuesta de democracia cultural un poderoso revulsivo. Según Ander-Egg, se ha pasado de defender el objetivo de la democratización cultural al de la democracia cultural: si la primera se centraba en “proporcionar conocimientos culturales, en hacer participar de los beneficios de la élite cultural, la segunda consiste en asegurar a cada uno (individuos, grupos o pueblos) los instrumentos para que con libertad, responsabilidad y autonomía puedan desarrollar su vida cultural” (Ander-Egg 1990: 76, cit. Ibáñez 2004).
- 35 Tampoco se quiere reconocer la existencia del conflicto en cuanto a la desigualdad social en los resultados de la educación; por ejemplo: “La educación formal no es considerada realmente un campo de conflicto social: el conflicto global queda oculto detrás del problema individual y concreto. Por ejemplo, ¿cómo es posible que no haya protestas ante la palpable desigualdad social en los resultados académicos? No se ve que la desigualdad es la causa de que fracasen más ciertos grupos sociales, sino que se individualiza la responsabilidad: cada alumno, cada familia, que se esfuerza o que no se esfuerza, que tiene capacidades o no las tiene.” (Ibáñez 2004). Este último ejemplo nos lleva a plantear uno de los núcleos fundamentales de nuestro caso 0, el conflicto social.
- 36 El concepto de conflicto social imperante es tributario de un sistema de creencias que incluye, entre otros, el/los paradigma/s científico/s. Un gran porcentaje de los conflictos existentes son generados por una determinada estructura social, económica y cultural, como el concepto de desarrollo, de necesidad, etc., los cuales están imbricados en aquellas estructuras o constructos. Desde la perspectiva epistémica generadora de los conflictos se puede vislumbrar su existencia, pero sólo se podrá encontrar una vía de solución desde otras perspectivas. El análisis del fenómeno-conflicto desde una perspectiva científica innovadora precisa de un pensamiento complejo, transdisciplinar, que integre ciencia-sociedad en un proceso de búsqueda de cambios significativos en las situaciones conflictivas.
- 37 Los seres humanos somos seres sociales, al tiempo que somos individuos; vivimos nuestro ser cotidiano en continua imbricación con el ser de otros. Necesitamos del otro

(interacción, relaciones sociales) para humanizarnos, para evolucionar, para desarrollarnos. El individualismo extremo es una creación cultural de occidente, que ha hecho olvidar que la existencia humana como tal es esencialmente social. Ello nos ha llevado a desarrollar un constructo cultural basado en la noción de individuo y a sobredimensionar el concepto de identidad individual. Los conflictos sociales existentes, ¿pueden ser la manifestación de un conflicto interno, más profundo, de la sociedad occidental? Es posible que los conflictos sociales sean una manifestación de la crisis de las perspectivas desde las que percibimos la realidad, de los paradigmas o epistemes desde los que hemos construido nuestra interpretación del universo.

## Causas del conflicto de caso 0

- 38 Como último apartado de nuestro artículo quisiéramos hacer una pequeña incursión en otro de los aspectos relevantes del caso 0 del conflicto, señalar dos de sus posibles causas más relevantes, sin entrar a pormenorizar. Una de las causas más normales de la no percepción de un conflicto son las causas culturales. Por ejemplo, la ignorancia. Otras son las causas político-sociales. Consideramos que uno de los problemas fundamentales a la hora de ser reconocido un conflicto es que sea un conflicto generado por unas categorías u orígenes políticos que no se quieran asumir. Como ejemplo sería la no aceptación por parte de ciertos partidos políticos o movimientos sociales de la existencia de clases sociales en lucha. El concepto de lucha de clases es obviamente un concepto marxista que, por parte de una gran mayoría de partidos políticos en la actualidad, no quiere aceptarse como categoría de explicación político-social. Obviamente, un conflicto caracterizado como conflicto de clase, enmarcado en una explicación socio-política en un área concreta, no será tenido en cuenta por aquellos que no aceptan tal descriptor. Como ejemplo, la cita que hemos expuesto de J. Ibáñez Miembro de Concejo Educativo de CyL y del Foro Social de Palencia que hemos citado anteriormente.

## Conclusiones provisionales

- 39 Sólo queremos destacar una conclusión provisional. Consideramos que el análisis y resolución de conflictos es fundamental para una política de la paz y de la no-violencia. El caso 0 de la resolución de conflictos es el caso más importante de todos, puesto que es aquel que señala lo que se oculta y no se dice. Los problemas que se ocultan y no se dicen son los más perjudiciales para la salud a largo plazo, en este caso para la salud individual, social y cultural.

---

## BIBLIOGRAFÍA

Ahumada Figeroa, L. (2002), "Conflicto, negociación, mediación y arbitraje: un acercamiento desde el ámbito laboral", *Psicoperspectivas. Revista de la Escuela de Psicología. Facultad de Filosofía y*

Educación. Universidad Católica de Valparaíso, vol. 1. Puede obtenerse (20/09/05) en: [http://www.euv.cl/archivos\\_pdf/rev\\_psico/rev\\_psico\\_articulo\\_1.pdf](http://www.euv.cl/archivos_pdf/rev_psico/rev_psico_articulo_1.pdf)

Barón Duque, M. (2002), "Afrontamiento individual del acoso moral en el trabajo a través de los recursos de negociación" en *LANH ARREMANAK*. /7.

Cyert R.M. y March, J.G. (1965), *Teoría de las decisiones económicas en la empresa*, México, Herrero Hermanos Sucesores (1ª ed. en inglés 1963 *A behavioral theory of the firm*, Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall). Puede encontrarse un resumen (20/09/05) en: <http://www.garfield.library.upenn.edu/classics1979/A1979HS08700001.pdf>

Escuela Pública de Animación y Educación en el Tiempo Libre Infantil y Juvenil de Madrid: [http://www.madrid.org/aeaj/acciones\\_formativas/form\\_perm/programas/resolconflic.htm](http://www.madrid.org/aeaj/acciones_formativas/form_perm/programas/resolconflic.htm) (20/09/05)

Fisas V. (2004), "Abordar el Conflicto: la negociación y la mediación de conflictos" en *Foro para la Paz*, en: <http://www.upaz.edu.uy/foro/f001.htm>, consulta del (20/09/05)

Georgiou, P. (1973), "The goal paradigm and notes towards a counter paradigm" en *Administrative Science Quarterly*.

Ibáñez, J. (2004), "¿Por qué no hay conflicto social en torno a la educación?" en *Foro*, periódico del Foro Social de Palencia, nº3, verano, en: <http://www.pangea.org/jei/edu/c/edu-cult-conf-soc.htm>, consulta (20/09/05)

Joas, H. (1990), "Interaccionismo simbólico", en *La teoría social hoy*, A. Giddens et al. (Comps.), Alianza, Madrid.

Mintzberg, H. (1992), *El poder en la organización*, Ariel, Barcelona.

Morgan, G. (1990), *Imágenes de la organización*, Ra-Ma, Madrid.

Robbins, S. P. (1987), *Comportamiento organizacional: conceptos, controversia y aplicaciones*, Prentice Hall.

Tjosvold, D. (1993), *El conflicto positivo en la organización: cómo estimular la diversidad y crear unidad*, Addison-Wesley Iberoamericana, México.

Tjosvold, D., Coleman, P. T., y Sun, H. (2003) Effects of organizational values on leader's use of information power to affect performance in China. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, 7, 152-167, el abstract en: <http://www.tc.columbia.edu/icccr/Publications&PDFS/PeterColemanPublications/Abstracts/AbstractEffectsofOrg.doc>.

## NOTAS

1. Sólo se dan los nombres propios para mantener el anonimato de los clientes.
2. Igualmente, sólo se indica la zona geográfica y no los nombres más específicos que contribuyeran a identificar a los protagonistas.

---

## RESÚMENES

La primera cuestión a plantear en la resolución de conflictos es la percepción que las partes tienen de éste. Nos centraremos en el análisis del caso «0», en el cual las partes, o al menos una de ellas, no percibe o se niega a percibir el conflicto. Proponemos que este paso sea primero y prioritario para cualquier análisis de resolución de conflictos.

La première question à formuler dans la résolution de conflits tient à la manière dont les parties le perçoivent. Nous nous centrerons sur l'analyse du cas « 0 » dans lequel les parties, ou du moins l'une d'entre elles, ne perçoit pas ou se refuse à percevoir le conflit. Nous proposons que cette étape soit considérée comme première et prioritaire pour entreprendre une analyse de résolution de conflits.

The first issue to outline in the resolution of conflicts is the perception the parties involved have about it. We will focus ourselves in the analysis of the case "0", that in which the parts, or at least one of them, doesn't perceive or refuses to perceive the conflict. We propose that this issue should be the first and be given high-priority in any analysis on conflict's resolution.

## ÍNDICE

**Palabras claves:** caso 0, conflictos, percepción, reconocimiento de conflictos

**Mots-clés:** cas 0, conflits, perception, reconnaissance de conflits

**Keywords:** acknowledgment of conflicts, case 0, conflicts

## AUTORES

**RICARD MARÍ MOLLÁ**

Profesores del Departamento de Psicología de la Universidad de Valencia, miembros de la Unidad de Investigación ECP de la misma universidad: francisco.campos@uv.es