

Teorías sicosociales aplicadas: teoría de los intereses, teoría del conflicto

Por *Enrique Area Sacristán**

PSICOSOCIALES THEORIES APPLIED: INTEREST THEORY AND CONFLICT THEORY

PALABRAS CLAVES: Nacionalismos, autodeterminación, pluralismo cultural, independencia, teoría de los intereses.

KEY BOARDS: Nationalisms, autodetermination, cultural pluralism, independence, right of self, incidence in Army Force

Teoría de los intereses.

- *Introducción.*¹

Habermas², en su análisis acerca de los intereses constitutivos considera que el conocimiento se origina en los intereses humanos y en los medios de organización social. Describe asimismo, los intereses humanos en términos del control³ técnico y la emancipación relacionada con los medios sociales de trabajo. La asociación respectiva de los intereses humanos y los medios sociales origina un tipo específico de conocimiento y un medio específico de conocer, o metodología científica.

El autor se manifiesta desde una posición en que el conocimiento tiene raíces históricas y sociales, y está sujeto a los intereses. Para explicar la relación entre el

¹ Extractado de <http://www.monografias.com/trabajos4/epistemologia/epistemologia.shtml>. Carlos M. Ruiz P., FEB 2009

² Habermas J. "La lógica de las ciencias sociales" . edt Tecnos, 1971

³ El control ha sido definido bajo dos grandes perspectivas, una perspectiva limitada y una perspectiva amplia. Desde la perspectiva limitada, el control se concibe como la verificación a posteriori de los resultados conseguidos en el seguimiento de los objetivos planteados y el control de gastos invertido en el proceso realizado por los niveles directivos donde la estandarización en términos cuantitativos, forma parte central de la acción de control.

Bajo la perspectiva amplia, el control es concebido como una actividad no sólo a nivel directivo, sino de todos los niveles y miembros de la entidad, orientando a la organización hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos bajo mecanismos de medición cualitativos y cuantitativos. Este enfoque hace énfasis en los factores sociales y culturales presentes en el contexto institucional ya que parte del principio que es el propio comportamiento individual quien define en última instancia la eficacia de los métodos de control elegidos en la dinámica de gestión.

Todo esto lleva a pensar que el control es un mecanismo que permite corregir desviaciones a través de indicadores cualitativos y cuantitativos dentro de un contexto social amplio, a fin de lograr el cumplimiento de los objetivos claves para el éxito organizacional, es decir, el control se entiende no como un proceso netamente técnico de seguimiento, sino también como un proceso informal donde se evalúan factores culturales, organizativos, humanos y grupales.

conocimiento y actividad humana, desarrolló la teoría de los intereses constitutivos de conocimiento. Debido a que el conocimiento tiene su génesis en las estructuras⁴ sociales pasadas y existentes, sólo puede comprenderse en relación con los problemas que la humanidad ha encontrado y sigue encontrando en la supervivencia.

En este orden de ideas plantea Habermas que los intereses constitutivos del conocimiento pueden definirse exclusivamente en función de los problemas de la preservación de la vida, constituidos objetivamente y que han sido resueltos por la forma de existencia cultural como tal. Asimismo contempla los intereses constitutivos de conocimiento como los medios a través de los cuales organizamos la experiencia diaria, en efecto, “nuestros” intereses organizan “nuestra” percepción y conocimiento de la realidad en forma estructurada. Cada uno de nuestros intereses cognoscitivos discretos sobre el control de la naturaleza, la armonía social y el crecimiento del individuo responde a un problema diferente en la experiencia humana.

En la conceptualización de Habermas se establece que los distintos intereses humanos exigen formas de conocimiento diferentes que requieren de metodologías científicas distintas (procesos del saber) basados en formas de racionalidad diferente pero internamente coherentes. Para Habermas la racionalidad tiene menos que ver con la posesión de conocimiento, que con la forma en que los sujetos que hablan y actúan adquieren y utilizan el conocimiento. Cada método científico es un proceso racional y válido para conocer dentro de su dominio el conocimiento. La idea esencial es la inconveniencia de someter todas las formas de saber humano a una sola forma de metodología o racionalidad. En particular Habermas critica la aplicación de la orientación tecnológica de las ciencias naturales (positivismo); o la aplicación de la orientación subjetiva hermenéutica (fenomenología) como criterios exclusivos para determinar la validez de todas las formas de conocimiento. Situación esta que ha ocupado gran parte del panorama investigativo de nuestras universidades.

⁴ Para entender mejor lo que aquí se plantea es menester revisar el término "estructuralismo" que da origen a la evolución semiótica, puesto que, desde un principio es una concepción cientifizada; desde que se tiene conciencia de la peculiaridad del lenguaje, especialmente el poético. Respecto de éste, Mukarovsky dice: Por lo que se refiere a la aparición estructural de la literatura hay que agradecer sobre todo a la preocupación científica de los checos que se haya convertido en un sistema coherente (...). Las raíces del estructuralismo científico-literario checo se remontan con frecuencia a un pasado bastante lejano, en especial en lo que afecta a la investigación del lenguaje poético.
<http://www.monografias.com/trabajos15/todorov/todorov.shtml>

Por su parte Carr y Kemmis⁵, consideran la interpretación que hace Habermas de los intereses, el conocimiento y la ciencia, como un intento de identificar la importancia y los límites de las explicaciones empíricas y causal hermenéutico-interpretativa sobre la base de la descripción que hace Habermas de la ciencia social crítica dirigida a trascender los límites del saber inherentes a las ciencias naturales e interpretativas. Estos autores proyectan una ciencia de la educación crítica.

Es así como Habermas a su vez, plantea una alternativa interesante en el contexto de los intereses constitutivos como lo son los intereses técnicos de la gente, que se reflejan en la necesidad de controlar y de manipular el ambiente externo para satisfacer sus necesidades de abrigo, alimento, etc. Estos intereses, expresados a través del medio de trabajo se concentran en la producción material necesaria para nuestra existencia. La racionalidad que integra los intereses técnicos, el trabajo y la ciencia empírico-analítica es una racionalidad instrumental referida a la manipulación y el control del ambiente; la predicción de eventos físicos y sociales observables; la realidad basada en el conocimiento empírico y gobernada por reglas técnicas; y los criterios de control efectivo de la realidad.

Desde esta perspectiva, las acciones racionales son intervenciones orientadas en función de los objetivos y controladas por retroalimentación en un mundo supuestamente objetivo. Habermas hace la crítica de que la racionalidad instrumental inherente a este tipo de interés constitutivo de conocimiento, ha llegado a ser una ideología extendida. Es ideología cuando se aplica la realidad instrumental sin comprobación válida como criterio para todas las formas y dominios del conocimiento. El resultado final es la reducción de los asuntos morales y estéticos, educativos y políticos a problemas técnicos: el por qué y el qué se reducen al cómo.

- Teoría y aplicación.

Las ciencias empírico-analíticas o naturales, son las metodologías científicas que producen, en una forma técnica, el conocimiento útil. El énfasis en la predicción y el control de los procesos objetivos se relacionan directamente con los intereses técnicos. La base filosófica de esta forma de conocimiento es el positivismo⁶. En

⁵ Carr W. Kemmis B., “Ciencia social crítica”, 1986

⁶ Consiste en no admitir como validos científicamente otros conocimientos, sino los que proceden de la experiencia, rechazando, por tanto, toda noción a priori y todo concepto universal y absoluto. El hecho es la única realidad científica, y la experiencia y la inducción, los métodos exclusivos de la ciencia. Por su lado negativo, el positivismo es negación de todo ideal, de los principios absolutos y necesarios de la razón, es decir, de la metafísica. El positivismo es una mutilación de la inteligencia humana, que hace posible, no sólo, la metafísica, sino la ciencia misma. Esta, sin los principios ideales, queda reducida a una nomenclatura de hechos, y la ciencia es una colección de experiencias, sino la idea general, la ley que

esta corriente se afirma que sólo puede establecerse el conocimiento válido en referencia a la realidad externa, experimentada por los sentidos. Este enfoque se basa en la presunción ontológica del mundo objetivo, como la suma total de lo que es, el caso, y clarifica las condiciones de la conducta racional en esta base. Las ciencias empírico-analíticas se basan en ideales de explicación, predicción y control. En este enfoque la acción individual no es resultado de una conciencia reflexiva subjetiva., en vez de ello, la acción individual siempre se observa como algo gobernado por las leyes funcionales invariables que operan fuera del control personal de los actores individuales (Carr, y Kemmis 1986).

El objetivo del conocimiento es la emancipación: la toma de control de las propias vidas, personal y colectivamente. La ciencia social crítica, siguiendo a Habermas, se orienta hacia la libertad y autonomía racional, operando en los contextos concretos: ha de desvelar las limitaciones estructurales y ayudar a actuar para superarlas. No diseña una alternativa cerrada, sino que, a partir de la crítica de lo existente y de los deseos utópicos, muestra escenarios distintos, pero considerando que la tarea fundamental es la eliminación de barreras que constriñen la libertad, que impiden la libre decisión. El conocimiento no sólo no es ajeno al interés humano, sino que el tipo de saber está profundamente ligado al interés al que sirve. Según la categorización de la escuela de Frankfurt (refinada por Habermas) sobre tipos de interés, conocimiento y ciencia, al interés emancipatorio le corresponde un saber emancipatorio (la reflexión) y una ciencia crítica. El saber emancipatorio no niega los otros saberes, sino que los incluye dentro de su perspectiva reflexiva: podríamos decir que tiene en cuenta los datos empíricos y las interpretaciones dentro de su reflexión, no se queda limitada por ellas en la acción humana. Además, según Habermas, “en la autorreflexión, o reflexión sobre la reflexión, coinciden interés y conocimiento, y es en ese ámbito donde se configura la *razón emancipatoria*” (San Baldomero, 1998). Freire, por su parte, más ligado al interés emancipatorio directo, señala acertadamente que “la cuestión está en cómo transformar las dificultades en posibilidades” (Freire, 1997). Se diferencia así el enfoque crítico del escepticismo postmoderno: el Centro de Investigación Social y Educativa de la Universidad de Barcelona (CREA) afirma que la “teoría social desarrollada por CREA se destaca por su orientación crítica, no tan sólo por

interpreta la experiencia y la traspasa. Considerado como sistema religioso, el positivismo es el culto de la humanidad como ser total y simple o singular.

denunciar aquellos aspectos negativos o excluyentes de la sociedad sino también por buscar y proponer acciones transformadoras que los superen” (Casamitjana, 2000), diferenciándose así de Foucault o Derrida, que nunca dicen lo que proponen.

- Conclusiones.

En relación al trabajo que estamos realizando esta teoría tiene un interés general en los siguientes sentidos:

1. Los saberes que interesan no son aquellos que resultan importantes por sí mismos, sino en función de la satisfacción igualitaria de las necesidades humanas más auténticas. Tuste Aguilar y Carmen G. Landa señalan "la importancia de discernir cuáles son las genuinas necesidades humanas (...) [considerándose adecuada] la construcción, utilización y comunicación de saberes indisolublemente asociados con la identificación y satisfacción sinérgica de las necesidades de todos los seres humanos y del planeta en su conjunto y no de conceptos, representaciones y procedimientos que benefician a unos pocos a costa de la mayoría". (Aguilar y Landa, 2003)
2. *Han de ponerse de manifiesto las estructuras profundas de los fenómenos sociales*, con especial hincapié en las que suponen dominación e injusticia, *en relación con las posibilidades de cambio*. No se puede caer en la ingenuidad ni en la parálisis. El estudio de las estructuras es necesario para ver la raíces de la realidad y actuar en consecuencia.
3. *Ha de articularse lo universal y lo particular, lo planetario y lo local*. Lo planetario ha de ser un referente, tanto en los objetivos como en el análisis, pero ha de ponerse en relación con lo más cercano a los actores sociales implicados.
4. *Ha de generarse un conocimiento holístico y vital, racional pero no racionalista*. Amparo Moreno afirma, en el libro con el significativo título de "*Pensar la historia a ras de piel*": "la reflexión *vital/transdisciplinar* que propongo ha de atender a la génesis histórica de nuestra vida social en su globalidad compleja, para poder superar la fragmentación ahistórica que el pensamiento lógico-científico opera sobre nuestro vivir".

- Teoría del conflicto.

- Introducción.⁷

- Una visión socio-filosófica.

Martindale, autor de “La teoría sociológica”, defiende que, mientras la Sociología general se ocupa de las causas, de por sí inmodificables, la teoría se sitúa en el nivel de las conclusiones lógicas. Por eso la teoría sociológica viene a ser un modelo de sociedad, de institución, etc., coherente. Aquí lo que importa no son las causas sino las correlaciones coherentes. No obstante, suele existir cierta confusión entre teoría sociológica y Sociología sistemática. Aquélla supone ésta. Su conceptualización, según queda indicado, depende, como en la teoría de cualquier ciencia, del método seguido, ya que la finalidad de éste es obtener generalizaciones integrables sistemáticamente en una teoría explicativa, al modo como se procede en las ciencias naturales. La teoría constituye a la vez un modelo para actuar. Precisamente las ciencias humanas, junto con la ciencia sistemática general, sienten la necesidad de construir modelos. En las ciencias naturales el modelo o teoría y el sistema general de la ciencia prácticamente se identifican. Aquí, hay que construir modelos operativos que tomen en cuenta la peculiaridad del material sobre el que se actúe. El intento de Parsons⁸ ha sido hasta ahora el más considerable, pero su teoría sistemática adolece de los defectos intrínsecos al funcionalismo. M. Gingsberg, sin distinguir bien entre teoría y Sociología general, señala en todo caso seis tipos de generalizaciones, cuya obtención legítima debe constituir la finalidad de cualquier formulación teórica. Son los siguientes: a) correlaciones empíricas entre fenómenos sociales concretos (p. ej., vida urbana e índice de natalidad); b) generalizaciones sobre las condiciones en que surgen las instituciones u otras formaciones sociales (p. ej., los diversos análisis de los orígenes del capitalismo); c)

⁷ Basado en <http://www.gestiopolis.com/recursos4/docs/ger/tenegouno.htm>

⁸ (1902-79) Sociólogo estadounidense, nacido en Colorado Springs (Colo.) y fallecido en Munich (Alemania). Obtuvo su graduación en 1924 en el Amherst College (Mass.) y luego en Europa amplió sus estudios en la London School of Economics (1924-25), donde tuvo como profesores a Malinowski y Hobhouse, y en la Universidad de Heidelberg (1925-26), en cuyo centro hizo su tesis doctoral sobre el origen del capitalismo en las obras de Weber. Enseñó luego en varios establecimientos docentes de Estados Unidos y a partir de 1931 se encargó de la cátedra de sociología de Harvard.

Según Parsons, un sistema social «es una pluralidad de actores individualizados que se interrelacionan entre sí y que se sienten motivados por la común tendencia a obtener el máximo de satisfacciones, y que se definen en las relaciones con el ámbito físico y social por medio de un común sistema de símbolos culturales». Esta idea, que aparece como eje central en su *The Structure of Social Action* (La estructura de la acción social, 1937), se amplía al explicar el proceso de socialización del niño a través de un complejo mecanismo de recompensas y castigos regido por la figura dominante del padre.

Los críticos de su obra, sobre todo C. Wright-Mills, han dicho de Parsons que en su teoría sólo hace referencia a los rasgos constantes de la sociedad, y que prescinde deliberadamente de las características de algunas sociedades históricas donde son evidentes el peso coercitivo del estado, la manipulación ideológica, la influencia religiosa en las actividades políticas, etc.

generalizaciones que afirman que los cambios producidos en las instituciones concretas están regularmente vinculados a cambios en otras instituciones (como la asociación entre los cambios en la estructura de clases y otros cambios sociales, en la teoría de Marx); d) generalizaciones que afirman la reaparición rítmica de fases de diversos tipos (así, los intentos de distinguir «etapas» en el desarrollo económico, de K. Bücher, G. Schmoller,⁹ etc.); e) aquellas que describen como un todo las principales tendencias en la evolución de la humanidad (p. ej., la ley de Comte de los tres estadios, etc.); y f) las leyes que establecen las implicaciones de determinados supuestos sobre el comportamiento humano (p. ej., algunas leyes de la teoría económica).

En la historia de la filosofía ha habido un largo debate entre la concepción funcionalista que pone de relieve la importancia del consenso, y la concepción contraria que concede mayor importancia al conflicto y a la coerción.

La opinión de que la sociedad humana posee un orden gracias al consenso es muy antigua y está muy arraigada. Podemos encontrarla ya en Platón; fue expresada también en la idea de la «voluntad general» de Rousseau y del «imperativo moral» de Kant. Entre los primeros sociólogos el principal exponente de esta opinión es Durkheim, quien percibió claramente que los sentimientos comunes eran los que hacían que los hombres viviesen en sociedad. Más recientemente, Parsons elaboró una teoría analítica que sugería que un sistema social, considerado como un sistema de roles, existía únicamente en la medida en que había un acuerdo sobre las formas de comportamiento que se esperaban de cada rol. Según esto, se otorga gran importancia a los elementos *normativos* de la acción social: es decir, a la conformidad con las reglas, los valores y las expectativas de los demás; y dicha importancia se relaciona a su vez con el criterio *funcionalista* de que cada sistema de acción contribuye positivamente al mantenimiento del sistema social en su conjunto.

Los sociólogos que asumen esta postura tienden a considerar el conflicto como una fuerza negativa. No niegan su existencia, pero lo consideran una alteración del funcionamiento normal del sistema social. Es decir, es anormal y, por

⁹ (1838-1917) Economista alemán, n. en Heilbronn y m. en Bad Harzburg. Profesor de las universidades de Halle (1865), Estrasburgo (1872) y Berlín (1882), aparece como el más caracterizado representante de la escuela historicista, que adoptó un método histórico-descriptivo y empírico para analizar la economía política. Las implicaciones de su análisis permiten considerarle como reformador social, dentro del grupo de los «socialistas de cátedra». Fundó la Asociación de Política Social (1872), escribió la famosa *Grundriss der allgemeinen Volkswirtschaftslehre* (Principios de teoría económica general, 1900), entre otros notables tratados de economía, y desde 1881 dirigió el *Jahrbuch für Gesetzgebung, Verwaltung und Volkswirtschaft* (Anuario de legislación, administración y economía). En 1887 ingresó en la Academia de Ciencias.

regla general, también transitorio, ya que en un sistema social existen fuerzas inamovibles que tienden a restaurar el equilibrio, a devolver al sistema a un estado de equilibrio y estabilidad.

La otra gran tradición sociológica es la que considera el conflicto, no como algo anormal y transitorio, sino como permanente e incluso necesario. Su origen es también muy antiguo, pudiéndose remontar quizás a Aristóteles y, sin duda, a Hobbes,¹⁰ Hegel y Marx; y entre sus más recientes exponentes está el sociólogo alemán Dahrendorf.¹¹ Según este criterio, la existencia de la escasez es suficiente por sí misma para garantizar la presencia de conflictos, ya que las personas pertenecientes a cualquier grupo tratan, por todos los medios, de incrementar su parte de los recursos escasos, a expensas de los demás si es necesario. Si entre dichos recursos escasos incluimos el mando, el poder y el prestigio, entonces las ocasiones para que surjan conflictos se incrementan. Por ejemplo, el poder se denomina un concepto de «suma - cero»; si A tiene poder sobre B, C y D, entonces puede pensarse que A tiene una cantidad positiva de poder, mientras que B, C y D poseen cantidades negativas, ya que lejos de detentar el poder, son sus objetos. Por tanto, la suma del poder de todos los miembros es cero. En toda sociedad que para sobrevivir se base en el esfuerzo cooperativo, se precisa una jefatura, alguien que dirija su funcionamiento; y esto lleva a que las personas se dividan entre las que tienen poder y aquellas cuyo poder es negativo, lo cual supone la aparición de conflictos entre ambos.

¹⁰ (Westport, Inglaterra, 1588-Hardwick Hall, id., 1679) Filósofo inglés. Hijo de un eclesiástico, quedó a cargo de su tío cuando aquél abandonó a su familia, tras participar en una pelea en la puerta de su iglesia. Estudió en el Magdalen Hall de Oxford, y en 1608 entró al servicio de la familia Cavendish como preceptor de uno de sus hijos, a quien acompañó en sus viajes por Francia e Italia entre 1608 y 1610. A la muerte de su alumno, en 1628, regresó de nuevo a Francia para entrar al servicio de Gervase Clifton.

En dicho país permaneció hasta 1631, cuando los Cavendish lo solicitaron de nuevo, como preceptor de otro de sus hijos. En 1634, acompañando a su nuevo alumno, realizó otro viaje al continente, ocasión que aprovechó para entrevistarse con Galileo y otros pensadores y científicos de la época. En 1637 volvió a Inglaterra, pero el mal ambiente político, que anunciaba ya la guerra civil, lo llevó a abandonar su patria e instalarse en París en 1640.

Poco tiempo antes había hecho circular entre sus amigos un ejemplar manuscrito de sus Elementos de la ley natural y política, de los que, en forma de dos tratados distintos, se editaron dos partes en 1650. En París comenzó a publicar las distintas partes de su sistema, empezando con el De cive en 1642. En 1651 abandonó Francia y regresó a Inglaterra, llevándose consigo el manuscrito del Leviatán, sin duda la más conocida de sus obras, que se editaría en Londres ese mismo año.

En 1655 publicó la primera parte de los Elementos de filosofía y en 1658, la segunda. Estas dos obras completaban la trilogía iniciada con De cive. Tras la restauración de 1660 gozó del favor real, pero las acusaciones de ateísmo que le lanzaron los estamentos eclesiásticos lo llevaron a retirarse de la vida pública. Durante los últimos años de su vida hizo una traducción en verso de la Ilíada y la Odisea, y escribió una autobiografía en versos latinos.

¹¹ (Hamburgo, 1929) Sociólogo y político alemán. Miembro del Bundestag (1969-1970) y de la Comisión de las Comunidades Europeas (1970-1974), y director de la London School of Economics. Ha intentado reformular las bases de análisis del cambio social y de los conflictos sociales, relacionando desde una postura crítica las teorías marxistas y las teorías estructuralistas y funcionalistas de la sociología estadounidense. Es autor de Las clases sociales y su conflicto en la sociedad industrial (1957), Homo sociologicus (1959), Ensayos sobre teoría de la sociedad (1968), El moderno conflicto social (1988), Reflections on the Revolution in Europe (1990), Liberale und Andere (1995).

Los conflictos pueden asumir múltiples formas. El término es muy amplio e incluye la discusión, el regateo, la rivalidad y la lucha institucionalmente controlada al mismo nivel que la violencia directa. No obstante, por debajo de las formas menores de resolver las disputas subyace la posibilidad de la agresión en forma de violencia física; es decir, la coerción. Por consiguiente, los sociólogos que mantienen este punto de vista, ven en la coerción, más que en el consenso, la raíz última del orden social.

Además, el conflicto se encuentra estrechamente ligado al cambio. Si la sociedad representa un equilibrio de fuerzas, este equilibrio puede cambiar. Cuando dos personas o dos grupos están enfrentados, una solución posible consiste en que uno gane y el otro pierda; y entonces el vencedor procede a hacer su voluntad, a ejercitar su albedrío a pesar de las objeciones del otro, y a transformar el estado de cosas en beneficio propio. Sin embargo, otra posible solución al conflicto consiste en que ambas partes puedan salir mejor libradas. En tercer lugar, un conflicto puede solucionarse con perjuicio para ambas partes.

Queda una cuarta posibilidad: que el conflicto desemboque en un punto muerto o paralización; es decir, que no se produzca ningún cambio. En este caso se suele hablar de tensión más que de conflicto.

¿Para qué sirve el conflicto? ¿Qué representa para los individuos, para los grupos y para las sociedades? ¿Cuales son sus funciones positivas o integradoras?. Según Coser, el conflicto delimita los grupos y clarifica sus fronteras: es decir, especifica el lugar en que se encuentra cada uno. Unifica los grupos proporcionando a sus miembros un interés común en la supervivencia y victoria del grupo. El conflicto proporciona a los grupos coherencia, organización y dirección. Además, obliga a cada facción antagónica a interesarse por la coherencia, la organización y la dirección del contrario, ya que resulta mucho más fácil negociar con un grupo que cuenta con un líder en el cual se pueda confiar para mantener el grupo en orden y respetar cualquier acuerdo que se logre. Por otro lado, el conflicto «evita la osificación del sistema social al ejercer presiones a favor de la innovación y la creatividad».

Coser puntualiza que en cualquier sistema social los conflictos son menos destructivos cuando son muy numerosos y cuando no coinciden sus líneas de desintegración u oposición; es decir, cuando existen múltiples conflictos transversales. En este tipo de sociedad, A y B pueden entrar en conflicto en una

cuestión determinada, pero A tendrá mucho cuidado de no perjudicar a B más de lo necesario, ya que A y B son aliados en un segundo conflicto contra C.

- Una visión de Gestión

A los efectos de esta investigación lo más importante, quizás, sea que el conflicto¹² implica posiciones antagónicas y oposición de intereses, lo que une la teoría del conflicto con la teoría de los intereses.

Existen muchas definiciones, empero, para efectos de nuestra explicación tomaremos la que nos presenta Stephen Robbins¹³, por ser una definición amplia y a la vez bastante clara para quien se inicia en el estudio del conflicto.

Antes de continuar con nuestra explicación, es necesario recalcar que todo conflicto implica necesariamente dos o más personas o grupos que interactúan, es decir, que tienen una relación de doble sentido, donde A se comunica con B, y viceversa.

Otro aspecto que también es importante destacar es que toda relación entre dos personas, entre una persona y un grupo o entre grupos, implica necesariamente un proceso de comunicación, que como veremos posteriormente, puede ser verbal, escrito y sobre todo corporal. En este proceso donde interactúan dos o más partes, es donde se produce el conflicto.

Conflictos funcionales y disfuncionales en gestión.

La teoría moderna de los conflictos sostiene que éstos no son ni buenos ni malos en sí, sino que son sus efectos o consecuencias los que determinan que un conflicto sea bueno o sea malo.

¹² Según el Diccionario de la Lengua de la Real Academia Española la palabra conflicto procede de la voz latina conflictus que significa lo más recio de un combate. Punto en que aparece incierto el resultado de una pelea. Antagonismo, pugna, oposición, combate. Angustia de ánimo, apuro, situación desgraciada y de difícil salida.

¹³ Robbins, Stephen., P, Comportamiento Organizacional, Conceptos, Controversias y Aplicaciones, Cap XIII, p. 461, Prentice Hall, sexta edición, 1994. Para definir el conflicto es necesario tener claro que para que se produzca un conflicto, las partes deben percibirlo, es decir, sentir que sus intereses están siendo afectados o que existe el peligro de que sean afectados. Stephen Robbins define el conflicto, con estas palabras:

“Un proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa o que está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses”.

Conflictos Funcionales¹⁴

Pertencen a este grupo, los conflictos que posibilitan un medio para ventilar problemas y liberar tensiones, fomentan un entorno de evaluación de uno mismo y de cambio.¹⁵

I.L. Janis, en una investigación realizada con seis decisiones tomadas durante cuatro gobiernos de los Estados Unidos, observó que el conflicto reducía la posibilidad de que la mentalidad del grupo dominara las decisiones políticas. Encontró que el conformismo de los asesores presidenciales estaba relacionado con malas decisiones. Por el contrario, un “ambiente de conflicto constructivo y pensamiento crítico estaban relacionados con decisiones bien tomadas”.¹⁶

Conflictos Disfuncionales¹⁷

Contrario a lo anterior, existen conflictos que tensionan las relaciones de las partes a tal nivel que pueden afectarlas severamente limitando o impidiendo una relación armoniosa en el futuro. Generan stress, descontento, desconfianza, frustración, temores, deseos de agresión, etc., todo lo cual afecta el equilibrio emocional y físico de las personas, reduciendo su capacidad creativa, y en general, su productividad y eficacia personal. Si este tipo de conflictos afecta a un grupo le genera efectos nocivos que pueden llegar, incluso a su autodestrucción.

Como es fácil concluir, los conflictos disfuncionales o negativos, constituyen el campo de acción del conciliador.

De todo lo anterior, podemos reiterar que los conflictos se distinguen entre sí, fundamentalmente, por sus efectos y consecuencias, los cuales determinan que un conflicto sea bueno o malo, funcional o disfuncional, positivo o negativo.

¹⁴ Son aquellos conflictos que se presentan y son de intensidad moderada, que mantienen y, sobre todo, mejoran el desempeño de las partes; por ejemplo, si promueven la creatividad, la solución de problemas, la toma de decisiones, la adaptación al cambio, estimulan el trabajo en equipo, fomentan el replanteamiento de metas, etc. Otro ejemplo podría ser cuando en una empresa se decide el otorgamiento de un bono económico a la mejor idea que se presente para resolver un problema específico o para la creación de un lema para el Programa de Calidad de la Empresa. Solo un trabajador o un grupo de trabajadores podrá obtener el bono ofrecido si la propuesta es la más original y representa mejor los objetivos del Programa de Calidad.

¹⁵ Id., p. 471

¹⁶ Janis, I. L., *Victims of Groupthink*, citado por Robbins, p. 471

¹⁷ Es cualquier confrontación o interacción entre grupos que perjudica a la organización o impide que ésta alcance sus objetivos. La dirección debe tratar de eliminar conflictos de este tipo. Un conflicto beneficioso se transforma a menudo en perjudicial. En la mayor parte de los casos es imposible identificar con precisión el momento en que un conflicto funcional se convierte en disfuncional. Un nivel idéntico de tensiones y conflictos, que da lugar a que un grupo avance en forma saludable y positiva hacia sus objetivos, puede resultar perturbador y disfuncional en otro grupo (o incluso en el mismo grupo en otro momento). La tolerancia de un grupo con respecto a las tensiones y conflictos también puede depender del tipo de organización.

- Concepciones del conflicto.

Desde que el conflicto fue objeto de estudio sistémico y materia de investigación para analizar sus causas y su naturaleza, y fundamentalmente, sus formas de resolución, hasta llegar al momento actual, se han dado tres corrientes o enfoques: el tradicional¹⁸, el de relaciones humanas¹⁹ y el interactivo.²⁰

- Elementos y Principios de un conflicto.

De todo lo expuesto hasta este momento, podemos resumir los elementos y principios clave de un conflicto, de la siguiente forma²¹:

Elementos:

- 1.- LAS PARTES: pueden ser dos o más.
- 2.- OPOSICIÓN DE INTERESES: Las partes no ceden.
- 3.- Choque de derechos o pretensiones.

Principios Clave:

- 1.- El conflicto no es positivo ni negativo.
- 2.- Es parte natural de la vida.
- 3.- Nos afecta a todos.
- 4.- Entender y analizarlo ayuda a resolverlo en forma efectiva y productiva.

¹⁸ Tuvo vigencia en las décadas de 1930 y 1940. Defendía la idea de que todo conflicto es malo, que es sinónimo de violencia, destrucción e irracionalidad, y que por tanto había que evitarlo, porque afectaba negativamente a las personas, grupos y organizaciones. Para resolverlo o prevenirlo, plantea que sólo hay que atacar sus causas, que según este enfoque son la mala comunicación, la falta de franqueza y de confianza, entre otros. Este enfoque es el que la gran mayoría de nosotros tiene acerca del conflicto. No obstante ya hemos visto que no es así y que existen evidencias demostrables que no siempre el conflicto es negativo.

¹⁹ Este enfoque fue vigente desde fines de la década de 1940 hasta mediados de la década de 1970. Sostiene que su presencia en las relaciones humanas es un proceso natural y que por tanto es inevitable y que debemos aceptarlo como tal. Sin embargo, plantea que no siempre es malo o negativo y que puede ser beneficioso para el desempeño de las personas y los grupos. Significó un avance en el manejo o gestión de conflictos.

²⁰ El enfoque interactivo acepta el conflicto como algo natural, pero además sostiene que es conveniente fomentarlo. Sostiene “que un grupo armonioso, pacífico, tranquilo y cooperativo, tiende a ser estático, apático y a no responder a las necesidades del cambio y la innovación.”. Recomienda estimular el conflicto en un grado manejable que incentive la creatividad, la reflexión, la forma más eficiente de tomar decisiones, el trabajo en equipo, la disposición al cambio y el establecimiento de metas ambiciosas y alcanzables, contribuyendo a un sentido de logro.

²¹ Girard, Kathrin y Koch., Susan. J, Resolución de los conflictos en las Escuelas, Ed. Granica, p. 45., 1997

- Teoría y aplicación.²²

La Teoría del conflicto es como genéricamente se denomina a una serie de estudios e investigaciones diversos, no sistematizados, y específicos sobre el conflicto social, en general desarrollados a partir de la década del 1950. La teoría del conflicto está íntimamente vinculada a la teoría de los juegos y a los estudios y escuelas sobre negociación.

Si bien la reflexión sobre "la guerra y la paz" ha sido una preocupación clásica del pensamiento humano, y desde antiguo, pensadores vinculados a la problemática del conflicto militar, la guerra, y más recientemente a la problemática de las revoluciones y el conflicto laboral, movimientos sociales, han estudiado con cierta profundidad las manifestaciones del conflicto social, a partir de la década de 1950 comienzan a aparecer una serie muy específica de estudios y teorías centrados en el conflicto social, como fenómeno genérico, más allá de sus manifestaciones específicas.

La principal implicancia de la teoría del conflicto es el reconocimiento de la "funcionalidad" del conflicto. Si bien con anterioridad habían existido pensamientos de justificación moral del conflicto, como las de la guerra santa (cristianismo e Islam), la guerra justa (Vitoria), el derecho a la rebelión (Locke), la lucha de clases (Marx), es recién a partir de la teoría del conflicto que este último comienza a ser visto como una relación social con funciones positivas para la sociedad humana, en tanto y en cuanto se puedan mantener bajo control sus potencialidades destructivas y desintegradoras.

Antes de la aparición de la Teoría del Conflicto, el conflicto era visto básicamente como una patología social, o, en todo caso, el síntoma de una patología social. La sociedad perfecta era vista como una sociedad sin conflictos y todas las utopías sociales sostenían la necesidad de constituir un modelo de sociedad sin conflictos, de pura cooperación.

La Teoría del Conflicto replantea la valoración negativa tradicional y considera al conflicto social como un mecanismo de innovación y cambio social, en concordancia con las teorías de Asch y Moscovici. En sintonía con esa corriente, el educador norteamericano John Dewey expresaba que "el conflicto es el tábano del pensamiento".

²² http://es.wikipedia.org/wiki/Teor%C3%ADa_del_conflicto

La aparición de la teoría del conflicto debe ser históricamente entendida a la luz de la bomba atómica (1945) y la transformación radical de la lógica del conflicto que ella trajo aparejada. La invención de la bomba atómica modificó completamente la dinámica del conflicto a raíz de la posibilidad de exterminio de la especie humana. El reciente Premio Nóbel de Economía 2005, Thomas Schelling, fundó su obra en el análisis del comportamiento de los antagonistas en una guerra nuclear.

De la confluencia entre la teoría del conflicto y la teoría de los juegos ha derivado una rica distinción entre juegos de suma cero (puro conflicto), juegos de suma positiva (pura cooperación), y juegos mixtos (de cooperación y conflicto). Éstos últimos son los que abren el espacio a la negociación.

En la vida real es prácticamente improbable que se presente una dinámica social que se comporte únicamente como juego de suma cero (conflicto puro) o juego de suma positiva (pura cooperación). Siempre existen aspectos abiertos a la negociación, tanto en las situaciones más conflictivas como en las más pacíficas.

Pero se ha dicho que lo que si existe en la vida real, son mentalidades que consideran los conflictos como de suma cero o de suma positiva. En el primer caso, el conflicto tiene una alta probabilidad de terminar en tragedia. En el segundo caso el conflicto tiene una alta probabilidad de terminar en explotación.

- Conclusiones.

Los estudiosos clásicos del conflicto, desde Tucídedes y Sun Tzu, hasta Maquiavelo, Marx y Von Clausewitz, se enfocaron en un aspecto específico del conflicto: el poder.

A partir de la bomba atómica (1945) y la teoría de la disuasión, se abrió el camino para teorías más complejas, como la teoría sobre "*toma de decisiones*" y la "teoría de los juegos". Ambas se originaron en la idea de la escuela clásica del siglo XX sobre el actor racional. El modelo del actor racional fue desarrollado por economistas para explicar el comportamiento económico humano. Presupone que la gente hace elecciones y decisiones basado en bases racionales sobre elecciones informadas y sopesando oportunidades. ganar- perder

Thomas Schelling, Premio Nóbel 2005, tomó este modelo para desarrollar una sofisticada teoría del juego, que incluye comunicación, negociación, información, e introduce la importancia de la irracionalidad del pensamiento estratégico.

BIBLIOGRAFÍA

CARR W. Kemmis B., “Ciencia social crítica”, 1986

HABERMAS, J. Between Facts and Norms. Contributions to a Discourse Theory of Law and Democracy. Oxford: Polity Press, 1996.

HABERMAS J. "La lógica de las ciencias sociales" . edt Tecnos, 1971

JANIS, I. L., Victims of Groupthinks, citado por Robbins, p. 471

ROBBINS, Stephen., P, Comportamiento Organizacional, Conceptos, Controversias y Aplicaciones, Cap XIII, p. 461, Prentice Hall, sexta edición, 1994

<http://www.monografias.com/trabajos4/epistemologia/epistemologia.shtml>. Carlos M. Ruiz P., FEB 2009

<http://www.gestiopolis.com/recursos4/docs/ger/tenegouno.htm>, FEB2009

**Teniente coronel del Ejército y Doctor por la Universidad de Salamanca*