



CÁTEDRA DE LA PAZ Y RESOLUCIÓN
PACÍFICA DE CONFLICTOS
**TEORÍAS RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS**

TEORÍAS RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Teoría de la escasez de recursos

La Teoría de la escasez de recursos de Karl Marx, es fundamental para comprender cómo las tensiones y las diferencias entre clases sociales, pueden surgir de la competencia por recursos limitados, como el capital, la propiedad y los medios de producción. Esta teoría sostiene que, en una sociedad estructurada en clases, los grupos que poseen recursos, buscan perpetuar y expandir su control, mientras que aquellos sin recursos, luchan por acceder a ellos, lo cual genera tensiones y, en última instancia, cambios sociales significativos. Marx desarrolló esta perspectiva en su obra *El capital* (1867), donde describió la historia humana como una serie de “luchas de clases” impulsadas por esta competencia estructural entre grupos antagónicos.



Marx plantea que las tensiones sociales son inherentes a la estructura económica de una sociedad. La posesión o carencia de recursos, no solo crea diferencias de poder, sino que también define las relaciones entre las clases sociales. En la sociedad capitalista, por ejemplo, la clase trabajadora (proletariado) y la clase capitalista (burguesía) se encuentran en una relación de dependencia y tensión, debido a que una dependencia de la venta de su fuerza laboral, mientras que la otra controla los medios de producción. Según este autor, esta relación es la base de una estructura social desequilibrada, en la cual las condiciones materiales de vida de cada clase, provocan tensiones permanentes y sistémicas (Marx, 1867).

El concepto de escasez en este contexto, se refiere a la distribución desigual de los medios de producción, que son recursos finitos controlados por un grupo selecto en detrimento de la mayoría. Se explica que “la historia de todas las sociedades es la historia de la lucha de clases” (Marx, 1867, p. 10), refiriéndose a la forma en que los recursos escasos crean divisiones y desafíos estructurales, entre quienes los poseen y quienes carecen de ellos. Esta teoría enfatiza que la competencia por los recursos no es una simple cuestión económica; es, sobre todo, una relación de poder. Las clases dominantes utilizan su control sobre los recursos, para mantener y legitimar su posición, mientras que las clases subordinadas buscan resistir y subvertir esta estructura. La burguesía, al controlar los medios de producción, también define las normas y valores sociales que legitiman su posición, reforzando una estructura que limita las oportunidades de la clase trabajadora, para acceder a esos recursos.

Un ejemplo de esto se observa en el mercado laboral moderno, donde las posiciones más altas y con mayor remuneración, suelen estar reservadas para aquellos con acceso a una educación de calidad y redes de contacto, recursos a menudo limitados para las clases menos privilegiadas. Esta limitación crea una barrera estructural que

dificulta la movilidad social, reflejando lo que Marx describió como una tensión estructural inherente entre la clase dominante y la subordinada. En este sentido, a pesar de los avances en las condiciones de trabajo y el aumento de los derechos laborales, persisten las desigualdades económicas (Marx, 1867; La Rosa & Rivas, 2017).



La lucha entre las clases sociales es el motor del cambio social. La competencia por los recursos impulsa a la clase trabajadora a organizarse y resistir las estructuras de poder existentes. Karl argumenta que esta resistencia, en última instancia, provoca cambios estructurales que pueden llevar a una transformación de la sociedad. En este sentido, la teoría de la escasez de recursos, no solo explica las tensiones entre clases, sino también su papel en la evolución social.

El concepto de estudio se refleja en la historia de la Revolución Industrial, cuando las condiciones de explotación laboral impulsaron el surgimiento de movimientos sindicales y políticos que buscaban mejorar las condiciones de vida de los trabajadores. Estos movimientos no solo fueron una respuesta a las condiciones de trabajo, sino también una manifestación de la competencia por recursos económicos y sociales. La organización de los trabajadores y sus demandas de redistribución de la riqueza y justicia laboral, ilustran cómo la competencia por recursos limitados, puede llevar a una movilización social significativa, respaldando la afirmación de Marx que las tensiones entre clases impulsan el cambio.

Hoy en día, la teoría de la escasez de recursos, siendo relevante para analizar las tensiones en el entorno laboral y las dinámicas económicas globales. Por ejemplo, en el contexto de las crisis económicas, donde el desempleo aumenta y los recursos se vuelven aún más escasos, las tensiones entre los diferentes grupos sociales se intensifican. Las políticas de austeridad que limitan el acceso a los recursos públicos, como la educación y la salud, afectan desproporcionadamente a las clases menos privilegiadas, generando un ciclo de desigualdad que perpetúa la dependencia de clases, en la estructura de poder existente (PNUD, 2018).



También se introdujo la teoría del valor del trabajo para explicar cómo los recursos se distribuyen de manera desigual. Según esta teoría, el valor de los bienes proviene del trabajo invertido en su producción, pero el capitalista se apropia de una parte de ese valor a través de la explotación de la clase trabajadora. Esta expropiación del valor generado por el trabajo contribuye a la acumulación de riqueza en manos de la burguesía, dejando a la clase trabajadora en una situación de constante escasez. En este sentido, la escasez de recursos no es solo una cuestión de disponibilidad, sino también de control sobre el valor generado por el trabajo.

La teoría de la escasez de recursos de Karl Marx proporciona un marco sólido para comprender las tensiones en torno a la posesión y control de los recursos y la influencia en las relaciones entre clases, y en la estructura social en general. Al analizar la competencia por los recursos limitados, se expone la interacción de las clases subordinadas y dominantes en una relación de dependencia y tensión continua. Este enfoque permite interpretar los conflictos sociales y económicos no como anomalías, sino como manifestaciones de una estructura que se perpetúa a través de la desigualdad en el acceso a los recursos.

¿Cómo solucionarlo?

La teoría de la escasez de recursos, aplicada a la resolución de conflictos, se enfoca en mitigar las tensiones surgidas de la competencia por recursos limitados mediante la redistribución, la cooperación y el compromiso. Este enfoque, derivado del análisis de Karl Marx, permite entender que, cuando los recursos son limitados, las tensiones pueden canalizarse hacia soluciones que benefician a las partes involucradas sin profundizar las desigualdades.



Para resolver un conflicto por escasez de recursos, es esencial, en primer lugar, identificar y evaluar los recursos disponibles, como el tiempo, el presupuesto o el acceso a ciertos beneficios. Un paso inicial consiste en abrir un espacio de diálogo entre las partes, en el cual puedan expresar sus necesidades y prioridades. Este intercambio de perspectivas ayuda a comprender los intereses centrales de cada grupo, promoviendo un ambiente de empatía y entendimiento, lo que reduce el potencial de confrontación.

A continuación, se van a explorar opciones de redistribución o reestructuración de los recursos que permitan un acceso más equitativo. En algunos casos, la solución puede ser dividir los recursos de manera proporcional, basándose en criterios objetivos como la contribución o el tiempo invertido. Por ejemplo, en un entorno laboral, si el conflicto se centra en la asignación de fondos para diferentes proyectos, una alternativa sería ajustar el presupuesto en función de la relevancia y el impacto potencial de cada proyecto en la organización (González Rey, 2016; UNITEC, 2016).

Otra estrategia efectiva es fomentar la cooperación entre las partes. En lugar de ver el recurso como algo finito y exclusivo, se puede buscar la creación de recursos adicionales a través de la colaboración. Esto puede lograrse mediante acuerdos de asociación o alianzas estratégicas que permiten acceder a recursos externos, minimizando la competencia interna. Un ejemplo cotidiano sería el uso compartido de espacios o materiales en una oficina, donde varias áreas colaboran para maximizar los recursos disponibles en lugar de competir por ellos (PNUD, 2018).

La negociación y el arbitraje también son métodos útiles para resolver conflictos de escasez. En este proceso, un mediador neutral facilita la comunicación y ayuda a

identificar soluciones que satisfagan a todas las partes en conflicto. En la práctica, el mediador puede sugerir alternativas de solución y guiar el proceso de toma de decisiones, de manera que cada parte perciba la solución como justa y equilibrada (La Rosa & Rivas, 2017). Por ejemplo, en una empresa, un gerente de recursos humanos podría actuar como mediador en la asignación de bonos de desempeño, asegurando que los criterios sean transparentes y comprendidos por todos los involucrados.



En síntesis, la teoría de la escasez de recursos orientada a la resolución de conflictos utiliza herramientas como el diálogo, la redistribución, la cooperación y la mediación para reducir las tensiones y fomentar una distribución equitativa de los recursos disponibles. Esta perspectiva no solo permite abordar el conflicto de manera inmediata, sino que también promueve relaciones a largo plazo, basadas en la colaboración y el respeto mutuo.

Teoría del poder

La teoría del poder, desarrollada por Max Weber, profundiza el impacto de las relaciones de poder que estructuran y condicionan las interacciones sociales, políticas y económicas. Desde esta perspectiva, el poder es la capacidad de un individuo o grupo, para imponer su voluntad sobre otros, incluso frente a la resistencia; define el poder como la probabilidad de imponer la propia voluntad en una relación social, independientemente de la oposición que pueda existir (Weber, 1922). Este enfoque se centra en cómo el control y la influencia son fundamentales para el desarrollo de las dinámicas sociales, donde la distribución desigual del poder genera fricciones entre los grupos sociales.

Para entender esta teoría, es crucial comprender que el poder no es solo un recurso estático, sino una relación dinámica entre quienes lo poseen y quienes están sujetos a él. Este autor explica que el poder se manifiesta en distintos tipos de dominación: carismática, tradicional y legal-racional. Cada una de estas formas representa una manera distinta de legitimar y ejercer el control en una sociedad, y su influencia se extiende desde los sistemas políticos hasta las organizaciones y las relaciones cotidianas.

Por ejemplo, en una organización moderna, el liderazgo carismático podría reflejarse en la figura de un CEO cuya personalidad y visión movilizan a los empleados. En contraste, la dominación legal-racional se observa en los marcos burocráticos y reglas formales que rigen el funcionamiento de las instituciones. Estas formas de dominación, ilustran cómo el poder puede institucionalizarse y consolidarse, manteniendo estructuras de influencia que afectan a todos los niveles de la sociedad.



La teoría del poder explica que las tensiones sociales surgen cuando diferentes grupos buscan imponer sus intereses y acceder a recursos o beneficios, lo que desencadena rivalidades que pueden tener efectos profundos en la estabilidad de una estructura social. Se menciona que, en muchos casos, estos conflictos de intereses no se limitan a una lucha económica, sino que incluyen dimensiones simbólicas y políticas, que influyen en la identidad y las aspiraciones de los individuos y grupos. En este sentido, las clases sociales, los partidos políticos y las facciones dentro de las organizaciones, son ejemplos de actores que compiten por obtener y mantener el control, lo que puede llevar a fricciones y tensiones estructurales. Describe cómo, en el ámbito político, el poder permite a ciertos grupos establecer normas y valores que refuerzan su posición en detrimento de otros. Así, quienes detentan el poder pueden crear instituciones y normas que protejan sus intereses, perpetuando desigualdades.



En resumen, la teoría del poder de Weber ofrece un marco integral para analizar las tensiones que surgen en la sociedad, debido a la distribución desigual de recursos y la capacidad de influencia. A través de este enfoque, se entiende que las relaciones de poder son inevitables en cualquier estructura social y que su legitimidad y aceptación determinan la estabilidad de estas estructuras. Al estudiar esta teoría, uno puede comprender mejor las dinámicas que impulsan tanto el cambio como la resistencia en diversos contextos, desde las organizaciones hasta los sistemas políticos y sociales.

¿Cómo solucionarlo?

Para resolver un conflicto desde la teoría del poder, es fundamental centrarse en la redistribución de influencia y en estrategias de mediación que permitan una convivencia equitativa entre las partes. La raíz de este tipo de confrontación, se encuentra en la desigualdad de poder entre quienes desean ejercer el control y quienes buscan mayor autonomía. Esta dinámica de control y resistencia, según Weber (1922), se presenta en cualquier entorno donde los individuos o grupos, tienen acceso desigual a recursos y autoridad.

La solución de un enfrentamiento de poder, requiere inicialmente una evaluación de los roles, expectativas y necesidades de cada parte involucrada. Para reducir tensiones, un primer paso es realizar una negociación de roles y funciones. Esto implica identificar áreas en las que el poder pueda delegar o compartirse sin comprometer la estructura organizacional o social. Por ejemplo, en un equipo de trabajo, los líderes pueden optar por asignar mayor responsabilidad y autonomía a sus colaboradores, permitiéndoles tomar decisiones en su área de especialización. Esta estrategia de descentralización no solo reduce las tensiones, sino que también fomenta una mayor confianza y compromiso (González Rey, 2016).

Otro enfoque clave es la mediación, en la cual un facilitador neutral interviene para promover el entendimiento entre las partes. En contextos donde el poder se percibe como una degradación fija e inquebrantable, el mediador ayuda a las partes a reconocer las perspectivas de cada uno y explorar alternativas de colaboración. En una organización, por ejemplo, un mediador podría guiar una conversación entre la gerencia y los empleados para establecer políticas que equilibren el control con la participación de los colaboradores en decisiones relevantes. El mediador, al mantenerse imparcial, facilita que ambas partes vean el proceso como justo y que las decisiones sean percibidas como legítimas (PNUD, 2018; UNITEC, 2016).



Además, la creación de acuerdos de poder compartido puede ser una estrategia efectiva para resolver conflictos de este tipo. Cuando los grupos subordinados tienen la posibilidad de participar en la toma de decisiones, disminuyen las percepciones de exclusión y desigualdad. Un ejemplo sería la implementación de comités de consulta o grupos de trabajo que incluyan representantes de todos los niveles de una organización. Estos comités pueden proporcionar un espacio para que los colaboradores expresen sus preocupaciones y contribuyan a la toma de decisiones, permitiendo que la influencia se distribuya de forma más equitativa (Weber, 1922).

Por último, la transparencia y la comunicación asertiva son herramientas esenciales para mitigar choques de poder. Cuando las decisiones y los procesos de una institución son claros y accesibles, los individuos tienen menos probabilidades de percibir el poder como injusto o arbitrario. En este sentido, establecer canales efectivos de comunicación, permite a los líderes explicar sus decisiones y responder a las inquietudes de los subordinados, lo cual refuerza la legitimidad y la confianza en la autoridad. En el ámbito educativo, por ejemplo, los administradores pueden informar abiertamente a los estudiantes, sobre las políticas de evaluación y disciplina, lo cual disminuye la percepción de favoritismo y reduce las tensiones (La Rosa & Rivas, 2017).



En conclusión, la teoría del poder aplicada a la resolución de conflictos busca redistribuir la influencia de manera que se fomente un ambiente de respeto mutuo y justicia. La descentralización, la mediación, los acuerdos de poder compartido y la transparencia son prácticas que no solo disuelven tensiones, sino que también fortalecen la cohesión y la participación en cualquier entorno social o profesional.

Teoría funcionalista del conflicto

Lewis Coser argumenta que los conflictos permiten expresar tensiones subyacentes y necesidades insatisfechas dentro de un grupo o entre distintos grupos sociales. Desde esta visión, el conflicto actúa como una válvula de escape para frustraciones que, de no ser abordadas, podrían llevar a tensiones crónicas o a un distanciamiento entre las partes. Este enfoque es útil en contextos como el organizacional o familiar, donde la

expresión abierta de preocupaciones puede ser clave para la estabilidad a largo plazo. Según Coser, “el conflicto puede fortalecer las relaciones si se maneja adecuadamente, dado que permite una comunicación clara y promueve la solución de problemas” (Coser, 1956, p. 25). Este planteamiento sugiere que los conflictos, cuando se gestionan de forma constructiva, pueden reducir resentimientos acumulados, facilitando una mejor convivencia entre las partes.

Desde la teoría funcionalista, el conflicto también es visto como un motor de cambio y adaptación, dentro de las estructuras sociales. Los conflictos son, en muchas ocasiones, una señal que las reglas, roles o normas, dentro de una organización, han quedado obsoletos y necesitan ser reevaluados o modificados. En un entorno laboral, por ejemplo, un conflicto sobre las políticas de trabajo, puede llevar a la revisión de dichas políticas, lo cual permite que la organización evolucione y se adapte a las necesidades actuales. Esta función transformadora del conflicto, permite que los grupos se ajusten a las circunstancias y las demandas cambiantes del entorno, promoviendo una estructura más resiliente (González Rey, 2016; La Rosa & Rivas, 2017).



En el ámbito social, esta teoría ayuda a entender cómo los movimientos de cambio social y las demandas de justicia, surgen como respuestas a condiciones insatisfactorias dentro de una sociedad. El conflicto entre distintos grupos sociales es, por lo tanto, una manifestación natural de la evolución y el ajuste estructural. En este sentido, la teoría funcionalista del conflicto, se alinea con la visión que las tensiones sociales pueden desencadenar avances en derechos y políticas públicas, al hacer visibles las necesidades de ciertos grupos y motivar una respuesta institucional.

Porque también hace una distinción entre conflictos realistas y no realistas. Los conflictos realistas se basan en demandas concretas y aspiraciones materiales, mientras que los conflictos no realistas, surgen de tensiones emocionales y personales, sin una base material específica. Esta diferenciación es útil para identificar la naturaleza del conflicto y las mejores estrategias para resolverlo. En un contexto educativo, por ejemplo, un conflicto realista podría surgir por la competencia entre estudiantes por recursos académicos limitados, mientras que un conflicto no realista podría aparecer debido a rivalidades o percepciones de favoritismo por parte de los profesores. Al entender la naturaleza del conflicto, se pueden aplicar enfoques específicos para abordar las necesidades reales de las partes involucradas (PNUD, 2018; UNITEC, 2016).

Para resolver un conflicto desde esta teoría, es fundamental promover una comunicación abierta y sincera entre las partes. Esto permite que los involucrados expresen sus preocupaciones y busquen soluciones en conjunto. Una técnica útil es el establecimiento de foros o espacios de diálogo, donde cada parte tenga la oportunidad de presentar sus perspectivas sin temor a represalias. Estos espacios no solo permiten encontrar soluciones a los problemas inmediatos, sino que también fortalecen la confianza y el respeto mutuo. En una empresa, por ejemplo, crear instancias de diálogo entre la dirección y los empleados, puede reducir tensiones y evitar que los conflictos escalen, al mismo tiempo que se fomenta un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.

La mediación es otra estrategia relevante en la teoría funcionalista del conflicto, ya que permite que un facilitador neutral guíe el proceso de resolución. Un mediador ayuda a las partes a identificar sus intereses comunes y encontrar puntos de acuerdo, lo cual minimiza las emociones negativas y promueve una resolución constructiva del conflicto. En el contexto de una comunidad, un mediador puede facilitar el diálogo entre vecinos que tienen diferentes opiniones sobre el uso de un espacio público, permitiendo que lleguen a un consenso sobre cómo aprovechar el recurso sin que ninguna de las partes se sienta excluida o perjudicada (Weber, 1922; Mirabal, 2003).

La teoría funcionalista del conflicto, es aplicable en situaciones diarias y en diversos entornos. En el ámbito familiar, por ejemplo, los desacuerdos entre padres e hijos sobre temas como la educación o el uso del tiempo libre, pueden ser una oportunidad para entender mejor las necesidades y expectativas de ambas partes. Al enfrentar estos conflictos de manera respetuosa, las familias pueden fortalecer sus lazos y llegar a lograr acuerdos que reflejen sus valores comunes.



En las instituciones educativas, esta teoría permite ver las diferencias entre estudiantes y profesores, como oportunidades para mejorar la comunicación y adaptar las políticas escolares, a las necesidades cambiantes. Un ejemplo sería una situación donde los estudiantes exigen cambios en el reglamento escolar, lo cual lleva a un diálogo con las autoridades educativas para actualizar y hacer más inclusivas las normas. Este proceso no solo soluciona el conflicto, sino que también crea una estructura más receptiva a las inquietudes estudiantiles.

La teoría funcionalista del conflicto, al enfatizar su papel positivo, brinda una perspectiva útil para abordar y gestionar tensiones de manera constructiva. Al comprender que el conflicto puede fortalecer las relaciones y facilitar el cambio, esta teoría ofrece herramientas para transformar las tensiones en oportunidades de crecimiento. La comunicación abierta, la mediación y el diálogo son estrategias que permiten resolver los conflictos funcionales de forma que no solo disminuyen las tensiones, sino que también fortalecen las relaciones entre las partes y promueven una estructura social más cohesiva y adaptable.

¿Cómo solucionarlo?

Para abordar y resolver un conflicto desde la teoría funcionalista del conflicto de Lewis Coser, la clave es verla como una oportunidad de transformación y fortalecimiento social. En este enfoque, el conflicto se trata no solo como algo que debe resolverse rápidamente, sino como una herramienta para identificar y abordar tensiones latentes, creando así una estructura más cohesiva.

Algunas técnicas fundamentales para solucionar el conflicto en este marco, es el establecimiento de procesos controlados, como los siguientes:



01

Creación de espacios para la expresión de tensiones

Según Coser, un conflicto funcional permite que las partes expresen abiertamente sus insatisfacciones, previniendo que las tensiones se acumulen. Para resolver este tipo de conflicto, es útil establecer espacios periódicos donde los individuos puedan plantear sus preocupaciones y desacuerdos, de manera controlada. Por ejemplo, en un entorno organizacional, pueden establecerse reuniones regulares entre equipos o sesiones de retroalimentación. Estas reuniones ayudan a que todos los involucrados se sientan escuchados y valorados, y al ofrecer un canal específico para la expresión de desacuerdos, se reduce la probabilidad de que las tensiones derivadas en confrontaciones más serias (González Rey, 2016).



02

Uso de actividades de cohesión social

Una estrategia distintiva en el enfoque funcionalista, es el uso de actividades que promueven la cohesión social. Los conflictos, al exponer diferencias, pueden ser un punto de partida para trabajar en la identidad y los objetivos comunes de un grupo. En entornos educativos, por ejemplo, la resolución de conflictos puede incluir actividades grupales que fortalezcan los lazos entre los estudiantes, como proyectos colaborativos o eventos que celebren los logros colectivos. Esto no solo aborda el conflicto actual, sino que también crea un sentido de pertenencia que ayuda a prevenir futuros conflictos, pues los miembros se ven a sí mismos como parte de un todo mayor (PNUD, 2018).



03

Construcción de normas flexibles

La teoría funcionalista también sugiere que los conflictos pueden señalar la necesidad de modificar o actualizar las normas y reglas. Al resolver un conflicto, es importante construir normas flexibles que permitan adaptarse a nuevas circunstancias. Esto puede lograrse mediante acuerdos participativos en los que todas las partes tengan voz y voto, sobre las decisiones normativas. En una empresa, por ejemplo, se puede crear un comité donde los empleados propongan y discutan las reglas relacionadas con horarios y responsabilidades, promoviendo una estructura en la que todos los miembros se sientan representados y respetados (UNITEC, 2016).



04

Integración de técnicas de resiliencia

Un enfoque nuevo en la teoría funcionalista, es el desarrollo de la resiliencia ante futuros conflictos. Esto implica entrenar a los miembros de un grupo o equipo, en técnicas de resolución de problemas y habilidades de comunicación asertiva. Al integrar la resiliencia en el grupo, las personas están mejor preparadas para enfrentar y resolver futuros conflictos, sin que estos se conviertan en fuentes de discordia prolongada. Los talleres de comunicación y los cursos de resolución pacífica de conflictos, pueden servir como base para esta construcción de habilidades.

05

Resolución a través de la reestructuración de roles

Finalmente, cuando surge un conflicto funcional debido a roles o expectativas ambiguas, la reestructuración de los roles es una estrategia eficaz. Definir responsabilidades específicas y asegurarse que cada miembro del grupo comprenda su función, evita choques y reduce la fricción. En una institución educativa, clarificar las expectativas de los estudiantes y el personal en temas como las normas de comportamiento, puede resolver las tensiones que derivan de la interpretación ambigua de roles y normas (Weber, 1922).

En conclusión, el enfoque funcionalista en la resolución de conflictos, promueve la expresión abierta, la cohesión, la flexibilidad normativa y la construcción de resiliencia, convirtiendo los conflictos en oportunidades de crecimiento. Estas estrategias no solo resuelven las tensiones actuales, sino que fortalecen las relaciones entre las partes involucradas, estableciendo una estructura social más sólida y adaptable.

Teoría psicológica del conflicto

La teoría psicológica del conflicto, examina los factores internos que influyen en las tensiones entre individuos o grupos, considerando elementos como las emociones, percepciones, actitudes y procesos cognitivos. A diferencia de teorías estructurales o económicas, esta teoría enfatiza la subjetividad de las personas y cómo los aspectos psicológicos, pueden agravar o mitigar los conflictos. La teoría sostiene que los factores individuales, como el temperamento, la personalidad y las experiencias pasadas, influyen significativamente en cómo las personas perciben y reaccionan ante las tensiones y desacuerdos.

Uno de los elementos principales en la teoría psicológica del conflicto, es el papel de las emociones. Las emociones intensas, como la ira, el miedo o la frustración, pueden aumentar la probabilidad que un conflicto escale, especialmente cuando no se gestionan de manera adecuada. Por ejemplo, en un ambiente laboral, una persona que se siente constantemente menospreciada puede reaccionar de manera defensiva o agresiva ante comentarios que percibe como críticas, lo cual puede desencadenar una confrontación con sus compañeros o supervisores (González Rey, 2016). La teoría psicológica sugiere que estas reacciones emocionales no necesariamente corresponden a la realidad objetiva, sino que están moldeadas por interpretaciones y percepciones subjetivas de las situaciones.



La regulación emocional es, por lo tanto, una habilidad fundamental en la resolución de conflictos, desde una perspectiva psicológica. Aprender a manejar las emociones, y a responder de manera constructiva a los sentimientos propios y ajenos, permite reducir la intensidad de los conflictos y crear un ambiente de diálogo. En un entorno académico, por ejemplo, un estudiante que ha aprendido a gestionar su frustración, puede responder, de manera calmada, a una desacuerdo con un compañero o profesor, en lugar de reaccionar de forma impulsiva.

Otro componente clave de la teoría psicológica del conflicto, es la percepción. La forma en que una persona percibe a los demás, y a las situaciones, tiene un impacto significativo en la probabilidad que surjan conflictos. La percepción selectiva y los sesgos cognitivos pueden hacer que los individuos interpreten el comportamiento de otros, como hostil o despectivo, aun cuando esto no sea intencional. Por ejemplo, el efecto de “profecía autocumplida” en el conflicto ocurre cuando una persona espera una actitud negativa de otra, y actúa de forma defensiva o agresiva, lo cual genera una respuesta hostil, confirmando así la expectativa inicial. Según estudios de psicología social, este tipo de distorsión perceptiva, es frecuente en contextos de competencia, ya sea en el ámbito laboral, educativo o familiar (PNUD, 2018).



Para mitigar el impacto de las percepciones erróneas en los conflictos, la teoría psicológica recomienda la práctica de la empatía y el cuestionamiento de las propias interpretaciones. Al ponerse en el lugar del otro, los individuos pueden reconocer que sus percepciones no siempre reflejan la realidad y que, a menudo, los malentendidos se deben a la falta de comunicación y de comprensión mutua. La escucha activa y la retroalimentación directa son herramientas útiles para clarificar las percepciones y reducir el riesgo de tensiones innecesarias (La Rosa & Rivas, 2017).

La personalidad y las experiencias previas también desempeñan un papel importante en cómo las personas manejan los conflictos. Factores de personalidad, como el nivel de tolerancia a la frustración, el grado de asertividad y la disposición a la cooperación, influyen en la manera en que una persona enfrenta una situación tensa. Según estudios en psicología, individuos con altos niveles de neuroticismo pueden experimentar conflictos de manera más intensa y tener dificultades para resolverlos de manera pacífica. En contraste, personas con una personalidad cooperativa y adaptable, tienden a ser más efectivas en el manejo de desacuerdos, optando por el diálogo y la colaboración en lugar de la confrontación (UNITEC, 2016).

Las experiencias previas también condicionan las reacciones a los conflictos. Una persona que ha enfrentado repetidos fracasos o rechazo en situaciones de conflicto, puede desarrollar una actitud defensiva o de evitación, limitando su capacidad para gestionar nuevos conflictos de manera constructiva. Por ejemplo, alguien que ha experimentado conflictos familiares no resueltos, puede tener dificultades para enfrentar conflictos en el trabajo, sin sentirse abrumado. En estos casos, el desarrollo de la resiliencia y las habilidades de resolución de conflictos puede ayudar a romper patrones negativos de reacción, promoviendo una actitud más positiva y proactiva ante las tensiones.

¿Cómo solucionarlo?

La teoría psicológica sugiere varias estrategias para la resolución de conflictos que se centran en los aspectos internos de los individuos. La inteligencia emocional es una de las habilidades, porque permite a las personas identificar y manejar sus emociones de manera efectiva. Esta habilidad es fundamental para evitar que las reacciones emocionales escalen y dificulten la resolución del conflicto. La comunicación asertiva

es otra herramienta esencial, pues permite expresar las necesidades y expectativas de forma clara y respetuosa, reduciendo el riesgo de malentendidos y tensiones (Weber, 1922).

Además, la terapia cognitivo-conductual, se ha demostrado eficaz en la resolución de conflictos personales y profesionales, al ayudar a los individuos a identificar y modificar patrones de pensamiento negativos. Mediante esta intervención, las personas aprenden a cuestionar sus suposiciones y a desarrollar una perspectiva más equilibrada de las situaciones conflictivas. Esto no solo reduce la intensidad emocional de los conflictos, sino que también promueve una mayor disposición al compromiso y la colaboración.



La teoría psicológica del conflicto enfatiza que las tensiones no solo dependen de factores externos, sino que están profundamente influenciadas por las emociones, percepciones, personalidad y experiencias previas de los individuos. Al comprender y trabajar en estos aspectos internos, es posible mejorar la capacidad para gestionar y resolver conflictos de manera efectiva. Estrategias como la inteligencia emocional, la comunicación asertiva y la empatía, permiten enfrentar los desacuerdos con una perspectiva constructiva, favoreciendo el diálogo y la comprensión mutua.