

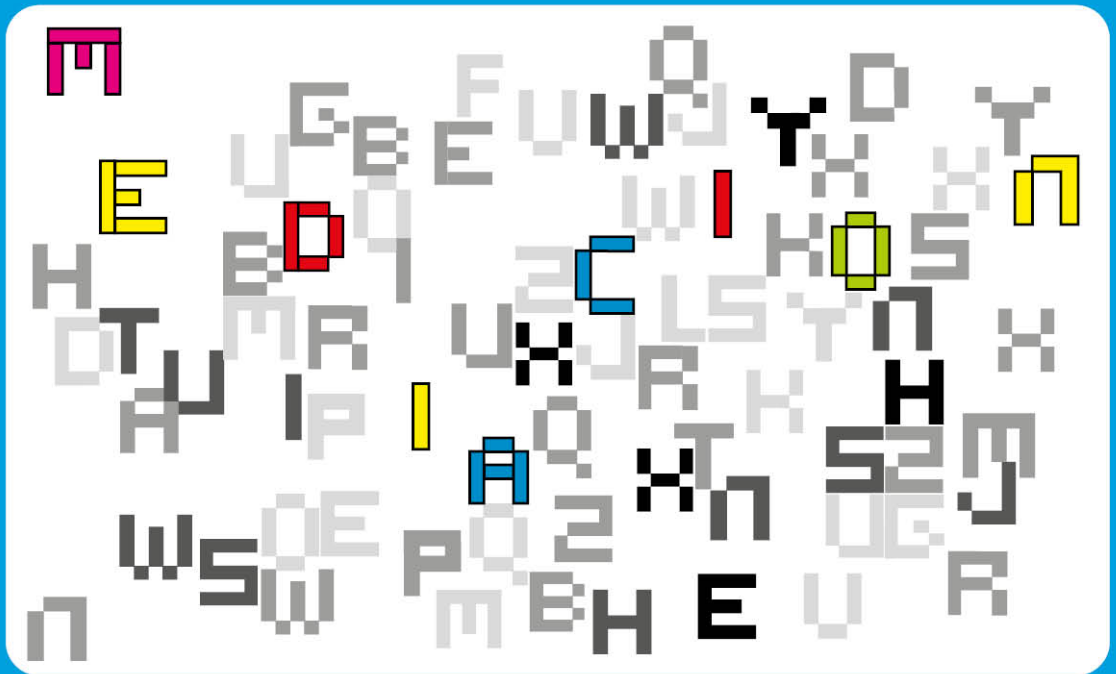
COLECCIÓN DE MEDIACIÓN  
Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

# CONFLICTOLOGÍA

Claves para gestionar la confrontación social y política

César Rojas Ríos  
Alejandro Nató

Prólogo  
Josep Redorta



# COLECCIÓN DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

## TÍTULOS PUBLICADOS

- Mediación en conflictos familiares. Una construcción desde el Derecho de familia,** *Leticia García Villaluenga* (2006).
- Hijos alineados y padres alienados. Mediación familiar en rupturas conflictivas,** *Ignacio Bolaños Cartujo* (2008).
- Mediación y Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos. Una visión jurídica,** *Marta Blanco Carrasco* (2009).
- Introducción a la gestión no adversarial de conflictos,** *María Cristina Cavalli y Liliana Graciela Quinteros Avellaneda* (2010).
- Mediación, arbitraje y resolución extrajudicial de conflictos en el siglo XXI,** *Leticia García Villaluenga, Jorge Tomillo Urbina, Eduardo Vázquez de Castro (Codirectores)* (2010).
- Mediación organizacional: desarrollando un modelo de éxito compartido,** *Gloria Novel Martí* (2010).
- Estrategias de mediación en asuntos familiares,** *Alex Ripol-Millet* (2011).
- Justicia restaurativa, mediación penal y penitenciaria: un renovado impulso,** *Margarita Martínez Escamilla y María Pilar Sánchez Álvarez (Coords.)* (2011).
- Mediación en salud: un nuevo paradigma cultural en organizaciones que cuidan,** *Gloria Novel Martí* (2012).
- Mediación en asuntos civiles y mercantiles, comentarios a la Ley 5/2012,** *Leticia García Villaluenga y Carlos Rogel Vide (Codirectores)* (2012).
- La mediación familiar en situaciones asimétricas. Procesos de gestión de conflictos con episodios de violencia, drogodependencias, enfermedad mental y desequilibrio de poder,** *Cristina Merino Ortiz* (2013).
- Resolución de Disputas en Línea (RDL). Las claves de la mediación electrónica,** *Ramón Alzate Sáez de Heredia y Eduardo Vázquez de Castro* (2013).
- Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos,** *Mari Luz Sánchez García-Arista (Coord.)* (2013).
- Anuario de mediación y solución de conflictos 2013,** *Leticia García Villaluenga y Eduardo Vázquez de Castro (Directores)*, (2013).
- Anuario de mediación y solución de conflictos 2014,** *Leticia García Villaluenga y Eduardo Vázquez de Castro (Directores)*, (2015).
- Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos,** *Mari Luz Sánchez García-Arista (Coord.)* (2ª edición, 2016).
- Mediación motivacional. Hacia una relación de acompañamiento en los conflictos,** *Santiago Madrid Liras* (2017).
- La resolución de conflictos con consumidores: de la mediación a las ODR,** *Immaculada Barral Viñals (Editora)* (2018).
- Mediación y tutela judicial efectiva. La Justicia del siglo XXI,** *José Luis Argudo Périz (Director)* (2019).
- La mediación familiar en el sistema jurídico español: de su implantación legislativa a sus retos futuros,** *Gema Vallejo Pérez* (2019).
- Aspectos de la mediación en el ámbito europeo,** *Carlo Pilia* (2019).
- Teoría y práctica de la mediación intercultural. Diversidad, conflicto y comunidad,** *Carlos Giménez Romero Guillermo Summers* (2019).
- La mediación. Experiencias internacionales, una visión compartida,** *Leticia García Villaluenga, Marta Blanco Carrasco y Elena de Gracia Rodríguez* (2020).
- Las responsabilidades parentales en situaciones de crisis familiar. Mediación, puntos de encuentro y coordinación de parentalidad,** *Marta Blanco Carrasco* (2021).

**Del cerebro hostil al cerebro inteligente. Neurociencia, conflicto y mediación,** *Mari Luz Sánchez García-Arista* (2021).

**Mediación y Derecho Aragonés,** *José Luis Argudo Pérez y María Ángeles Júlvez León* (2022).

**La mediación en la empresa familiar,** *Manel Canyameres Sanahuja* (2022).

**Del cerebro hostil al cerebro inteligente. Neurociencia, conflicto y mediación,** *Mari Luz Sánchez García-Arista* (2ª edición 2023).

**Conflictología. Claves para gestionar la confrontación social y política,** *César Rojas Ríos y Alejandro Nató* (2023).

## COLECCIÓN DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Directora: LETICIA GARCÍA VILLALUENGA

Profesora Titular de Derecho civil de la Universidad Complutense de Madrid (UCM)

Directora Máster de Mediación y gestión de conflictos de la UCM

Directora Grupo de Investigación en «Sistemas cooperativos de gestión de conflictos, mediación, negociación y cultura de paz en la sociedad del siglo XXI» (ADR<sub>s</sub>XXI)

Presidenta de la Conferencia de Universidades para el estudio de la mediación y el conflicto (CUEMYC)

# CONFLICTOLOGÍA

## Claves para gestionar la confrontación social y política

César Rojas Ríos

Alejandro Nató

Prólogo

Josep Redorta

Abogado y *conflict manager*

Doctorado en psicología social por la Universidad de Barcelona

**REUS**  
EDITORIAL



Madrid, 2023

© Editorial Reus, S. A.  
C/ Rafael Calvo, 18, 2º C – 28010 Madrid  
Teléfonos: (34) 91 521 36 19 – (34) 91 522 30 54  
Fax: (34) 91 445 11 26  
reus@editorialreus.es  
www.editorialreus.es

1.ª edición REUS, S.A., 2023  
ISBN: 978-84-290-2746-4  
Depósito Legal: M 22427-2023  
Diseño de portada: Lapor  
Impreso en España  
Printed in Spain

Imprime: Talleres Editoriales Cometa, S. A.  
Ctra. Castellón, km 3,400 – 50013 Zaragoza

Ni Editorial Reus ni sus directores de colección responden del contenido de los textos impresos, cuya originalidad garantizan sus propios autores. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra sólo puede ser realizada con la autorización expresa de Editorial Reus, salvo excepción prevista por la ley. Fotocopiar o reproducir ilegalmente la presente obra es un delito castigado con cárcel en el vigente Código penal español.

## PRÓLOGO

El término conflictología creemos que fue usado por primera vez por Gaston Bouthoul, un sociólogo francés que vivió entre 1896 y 1980. Bouthoul fue un estudioso de la guerra como fenómeno social reiterativo en la historia de la humanidad. Actualmente, el término «conflictología» aparece en el buscador Google Académico con 7.660 referencias y 1.680 si a la misma palabra le incorporamos el concepto «resolución de conflictos».

En el año 2008, uno de los grandes estudiosos de la paz, Johan Galtung, en su trabajo: *Towards a Conflictology: the Quest for transdisciplinarity*, consolidó el concepto legitimando la necesidad de acudir a otras disciplinas para poder abarcar toda la amplitud y profundidad del fenómeno conflicto. Pese a ello, sobre todo en la literatura anglosajona, el estudio de los conflictos se ha ido incardinando en el rubro de «*peace studies*». De nuevo, acudimos a Google Académico que bajo ese concepto produce 133.000 resultados. Si hacemos otra búsqueda por «*peace studies theory*» el resultado es insignificante. No está el estudio de la paz y los conflictos a la altura de las necesidades.

En los últimos decenios, sobre todo ya en el siglo actual, la sociología rusa está publicando estudios sobre el conflicto recuperando el término «conflictología» y en español probablemente sean Eduard Vinyamata y el autor del prólogo quienes más han insistido en la necesidad de constituir un cuerpo de ciencia que abarque tanto la teoría del conflicto, en todos sus órdenes y facetas, como todo el elenco de medios de resolución de los conflictos. Esta idea general sí que está consolidada en la ciencia.

Las búsquedas a que nos hemos referido antes, sólo tratan de acercarnos al concepto en una primera aproximación. Parece evidente que el campo está poco desarrollado en la ciencia, probablemente por su inelu-

dible transdisciplinariedad y la complejidad del fenómeno conflicto. Tampoco se ha hecho una fuerte apuesta científica y económica en un tema que está en el eje de nuestra vida, nuestros vínculos sociales y nuestra felicidad.

Vienen a cuento estos antecedentes, porque la aparición de un libro en español, cuyo título es: *Conflictología* y el subtítulo de «claves para gestionar la confrontación social y política», únicamente puede ser un motivo de alegría. Si además el libro está pensado desde Latinoamérica, continente que tanto ha vivido en el conflicto y que tan necesitado está de reflexión sobre su presente y futuro, entonces además de alegrarnos debemos aplicarnos a su lectura, debate y difusión.

Esto es así porque más allá de las ideas que contiene el libro —que comentaremos— está escrito por dos autores de reconocido prestigio como son César Rojas Ríos y Alejandro Nató. Sus respectivos currículos personales profesionales están trufados de experiencia de años trabajando sobre el terreno, publicando materiales de alto interés; asesorando, capacitando a todos los niveles y aportando sus experiencias en congresos diversos del amplio campo de la mediación y la gestión de conflictos.

El enfoque del libro parte del conflicto social y político reflexionando sobre él en muchos momentos, para situarse tanto en la conflictividad social como concepto del que ocuparse distinto al conflicto puntual. La visión del texto es latinoamericana. Así pues, están planteando nuestros autores una visión de los temas más difíciles sobre los que definirse, sujeto a potentes diferencias por países entre los que tratan de buscar elementos comunes.

Sin lugar a duda, los problemas humanos latinoamericanos pueden también extrapolarse en otros entornos culturales ya que la esencia de la conflictividad no se limita al continente. Sin embargo, parece muy útil hablar precisamente de lo que más se conoce de primera mano. Esto da legitimidad a todas las propuestas fruto de la experiencia y permite al lector pasar de lo general a su experiencia personal.

La estructura del libro está diseñada en dos partes claras. La primera de ellas con el título de ENTENDER EL CONFLICTO y la segunda con un título de AFRONTAR EL CONFLICTO. El hecho nada casual de esta división en la estructura del libro, encaja perfectamente con las ideas que veníamos destacando de que debemos aportar reflexiones teóricas, pero que las herramientas de aplicación son muy importantes. Esto el libro lo cumple eficazmente.

Desde el punto de vista del lenguaje empleado, el libro es claro, aunque orientado a un lector especializado. El uso de metáforas ayuda

en determinados casos a entender mejor los conceptos. Y, debe hacerse notar que el uso de gráficos explicativos de elaboración propia proporciona aún mayor claridad. Las fuentes manejadas son pertinentes y los autores seleccionados para reforzar algunos argumentos estimamos que son oportunos.

Si nos introducimos en el contenido del libro, debemos reconocer la dificultad de hacer sumar a dúo reflexiones e ideas que parten de una percepción común. Así compartimos lo que ya aparece al principio del libro: «el estudio del conflicto es apasionante». Y esta pasión contagia.

El lector especializado encontrará motivos para descubrir aspectos inéditos del conflicto. Puntos de vista que pueden ser controvertidos, pero que su propia experiencia personal sabrá situar en contexto. De ahí que frecuentemente se habla de «reflexiones» y otras veces de «lecciones» perfectamente entendibles desde el difícil lugar que hablan los autores. Ciertamente, era un libro necesario.

La relación entre conflicto y poder es intrínseca. Esta sola afirmación que hacen los firmantes del texto —y que es cierta— va a irse profundizando a través de distintos apartados examinando aspectos que, si bien son conocidos en las ciencias sociales, su aplicación concreta al conflicto cada vez parece más necesitada de reflexión.

Naturalmente, pasar del poder a la política y las formas de ejercicio de derechos fundamentales en democracia viene consecuentemente derivada de la mano de quienes conocen a fondo la realidad social. Una pregunta se desliza en el texto: «¿En que consiste un rayo de esperanza para los pobres crónicos?» Nuestros autores sin usar directamente el concepto de «conflicto estructural» y su abordaje, denotan un fuerte interés por lo que ya dijimos al principio: el conflicto social en sus distintos grados.

No es extraño pues, sino que nos parece lo más natural, la afirmación de que para el conflictólogo y para el periodista es fascinante la fase de desarrollo del conflicto. Esta parte está especialmente bien explicada. No sólo eso, si no que la reflexión entronca con un acercamiento —no creo que pueda hacerse ahora mismo mayor esfuerzo— a una posible teoría de la conflictividad aportando definiciones y categorías.

Al seguir navegando por el texto, encontramos un afinado estudio de los procesos sociales de polarización. Este es un tema que está produciendo abundante literatura en el mundo anglosajón y del que hay poco material en español. Ya en mayo del año 2011 *el Institut Català Internacional de la Pau*, había organizado un Barcelona un seminario sobre la polarización de conflictos en Latinoamérica. La situación desde entonces ha ido a peor de manera marcada.



Esta primera parte del libro termina con un interesante estudio sobre el rol de los medios de comunicación. Información y conflicto es un tema muy delicado que hay que saber manejar sobre todo en los conflictos públicos. No hay demasiado material sobre esto y el libro aporta criterios de reflexión y actuación eficaces que van desde el clásico autor Kapuscinsky hasta el filósofo surcoreano afincado en Berlín, Byung-Chul-Han, quien ha reflexionado, con éxito internacional, sobre el rol de las nuevas tecnologías y la crisis de la democracia.

Todo este gran panorama de ideas expuestas como un gran río desemboca en la acción. Esto se contempla en la segunda parte. Aquí es donde veremos herramientas que se presentan con el justo deseo de abordar la conflictividad. Su desarrollo va desde lo puramente analítico —en la escala de grandes grupos— con modelos como el «conflictograma» hasta otros planteamientos sintéticos y gráficos que derivan de la experiencia vivida por los autores.

El modelo teórico que se presenta y cuyo acrónimo es PGTC reconocen sus creadores que es deudor de muchos enfoques y autores. Eso siempre requiere una aplicación práctica y teórica que lo valide. Pero, sin duda, es un esfuerzo importante para sintetizar situaciones que por su propia naturaleza no se prestan demasiado a ello.

La deliciosa frase que figura en esta parte: «conflictólogos al borde de un ataque de nervios» da pie a retomar puntos esenciales de lo que es la reflexión del mediador Bernard S. Mayer en su influyente obra *Más allá de la neutralidad*. Esta obra del año 2004 y traducida al español en 2009, plantea la conveniencia de introducir cambios estructurales importantes en los modelos de resolución de conflictos y muy en particular en el uso inadecuado de la mediación. Sigue pues una parte importante del libro dedicada al estudio de insuficiencias en la aplicación de la mediación bajo distintos prismas y llamando a que la profesión efectúe un proceso de revisión de sus propios fundamentos.

Una última reflexión sobre negociación y democracia va poniendo punto final a un capítulo que dará que pensar al lector por la profundidad de las reflexiones que contiene.

La conflictología toma nuevos vuelos con este libro orientado a una parte del mundo hispano, pero de utilidad para otros contextos. Toda aportación al mundo del estudio de los conflictos es útil y esta será relevante, aunque pueda precisar cierto tiempo de maduración.

En ningún momento dije que conozco a César y Alejandro de años. Los he escuchado en foros diversos y he compartido opiniones y deseos, particularmente en Latinoamérica en mis múltiples viajes. Sé que están

en un momento profesional óptimo para opinar y sólo puedo desearles que el viaje que emprenden con este libro —del que me hacen el placer y honor de prologar— dé ricos frutos. Este mundo desgarrado necesita con urgencia la acción pacificadora. Ellos dan un paso más allá de los tópicos y caminan por sitios poco trillados. El mundo es de los valientes. Mucha suerte en el camino.

Barcelona, marzo de 2023.

JOSEP REDORTA

# ÍNDICE

<b>PRÓLOGO</b> .....	5
<b>PARTE I. ENTENDER EL CONFLICTO</b>	
<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	13
<b>2. LECCIONES AL PIE DEL CONFLICTO SOCIAL</b> .....	15
<b>3. GEOGRAFÍA DEL MALESTAR CONTENCIOSO</b> .....	21
Primera lección, definiciones del conflicto.....	21
Segunda lección, ¡más tierra a la vista! .....	26
Tercera lección, enfoques sobre el conflicto.....	29
Cuarta lección, metáforas profundas para pensar el conflicto.....	34
Quinta lección, causas, condiciones, detonantes, aceleradores y vigo- rizadores .....	44
Sexta lección, tipos de conflicto .....	49
Séptima lección, desarrollo del conflicto.....	56
Octava lección, la terminación del conflicto.....	61
Novena lección, consecuencias del conflicto.....	66
<b>4. ELEMENTOS PARA UNA TEORÍA DE LA CONFLICTIVIDAD</b> .....	73
El primado (eludido) de la realidad .....	74
Pensar la conflictividad .....	76
Definición operativa.....	76
Desglose categorial y atributos sistémicos .....	77
Coyunturas críticas y tipos de conflictividad .....	78
Implicaciones y efectos de la conflictividad (y el tema de la certi- dumbre).....	79
Sintomatología en curso.....	80
Mirando al fondo de la cuestión .....	82
Modelos de estabilización sistémica.....	83

Conflictividad y gobernabilidad.....	84
La bisagra sociopolítica.....	88
<b>5. POLARIZACIÓN Y DESPOLARIZACIÓN EN AMÉRICA LATINA .....</b>	<b>91</b>
Primera tesis. La polarización genera una química insalubre entre los actores .....	92
Segunda tesis. La polarización es un producto histórico fermentado en décadas de frustraciones .....	96
Tercera tesis. La polarización se manifestó y activó en el ciclo neoliberal y continúa vigente en el nuevo.....	97
Cuarta tesis. La polarización implica un vuelco político y social.....	98
Quinta tesis. La izquierda insurgente expresa el calentamiento sistémico.....	99
Sexta tesis. La sociedad extremada produce una política extremista..	101
Séptima tesis. La polarización está siendo metabolizada (con altas y bajas) por la democracia .....	102
Octava tesis. La revolución y la polarización son dos caras de una misma medalla, aunque con distintos rostros .....	103
Novena tesis. La polarización es una onda expansiva que ahoga a los moderados .....	104
Décima tesis. La polarización resultó siendo un callejón sin salida o algo peor.....	105
Décima primera tesis. Superar la polarización sólo es posible a través de un acuerdo de Alta Política.....	107
Décima segunda tesis. Unilateralización y aprendizajes históricos.....	109
<b>6. MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y REDES EN MEDIO DE LA RED DEL CONFLICTO .....</b>	<b>113</b>
El rol de los medios de comunicación.....	113
Los conflictos en los medios.....	115
El ecosistema mediático. Los medios y las redes.....	119
El acontecimiento mediático .....	121
Los medios y el poder en la construcción de la noticia .....	122
Las fuerzas de seguridad y los medios en la contienda pública.....	124
El actor estatal y los medios de comunicación en el conflicto social.	125
Los medios y los miedos.....	127
Buenas prácticas, y vínculo con los actores sociales.....	128
Hacia una actitud colaborativa frente al conflicto .....	130
<b>PARTE II. AFRONTAR EL CONFLICTO</b>	
<b>7. PRAGMÁTICA GENERATIVA Y TRANSFORMATIVA DE LA CONFLICTIVIDAD: MODELO DE INTERVENCIÓN Y ANÁLISIS ESTRATÉGICOS .....</b>	<b>135</b>

Dinámica generativa del malestar .....	137
Protocolo procedimental .....	137
Proceso sociopolítico y económico .....	140
Disparadores perversos .....	143
Estructura del foco de malestar .....	145
Ciclos, estelas conflictivas y alineaciones sociales .....	149
El peso de la organización y la ideología.....	151
Dinámica transformativa de la conflictividad .....	154
La resolución interpoiética.....	155
El punto crítico del proceso.....	158
Cuatro operaciones para captar el malestar y la conflictividad social...	161
El estructograma y los focos de malestar.....	162
El tensiograma y las disposiciones tensionales .....	164
El conflictograma y la dinámica de la conflictividad.....	165
El peticiograma y la dimensionalidad de la demanda.....	166
Consideraciones finales .....	167
Primera consideración.....	167
Segunda consideración.....	170
Tercera consideración.....	171
Cuarta y última consideración .....	172
<b>8. LIMITACIONES DEL MODELO DE TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS.....</b>	<b>175</b>
La telaraña conceptual de Lederach.....	176
Todos los fuegos del conflicto, el fuego de la política.....	177
Viejos hábitos, malos hábitos.....	178
Conflictólogos al borde de un ataque de nervios .....	180
La revancha de los tiempos.....	181
<b>9. MEDIACIÓN Y OTROS MECANISMOS DE INTERVENCIÓN EN CONFLICTOS .....</b>	<b>183</b>
El acceso a la justicia y la mediación.....	183
Mediación y enfoque dialógico.....	186
Diferencias y semejanzas con otros métodos .....	188
Más allá de las etiquetas .....	189
Ampliando el campo .....	191
La mediación comunitaria.....	192
Las prácticas y procesos restaurativos .....	193
La relevancia de la mediación.....	195
<b>10. NEGOCIACIÓN EN LOS CONFLICTOS PÚBLICOS .....</b>	<b>197</b>
Enfoques sobre la negociación.....	198
¿Qué es la negociación?.....	200
La arquitectura de la negociación .....	201
El balance de poder .....	203

Tres orientaciones sustantivas de la negociación.....	205
El espectro escalar de la negociación .....	207
Vivacidad, argucias y golpes de efecto .....	208
<b>11. DEMOCRACIA DE ALTA TENSIÓN .....</b>	<b>211</b>
Regular el conflicto político.....	212
Metabolizar el conflicto político.....	214
La primera, la aceptación condicional del orden democrático.....	214
La segunda, la sociedad caliente.....	217
La tercera, politización del conflicto social.....	219
La cuarta, la democracia, amenazas, enemigos y riesgos .....	221
La perennidad del conflicto.....	226
La vitalidad de la democracia .....	229
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>231</b>

El conflicto es retador; la conflictividad lo es todavía más. Entenderlos a cabalidad, para afrontarlos con responsabilidad, son tareas arduas. *Conflictología, claves para gestionar la confrontación social y política*, pretende aportar en ambas direcciones: una comprensión amplia y profunda, tanto del conflicto como de la conflictividad, pero también contribuir sobre su abordaje estratégico y táctico.

Los autores entienden que un conflictólogo no es un mago, alguien que hará desaparecer por obra y arte de magia el conflicto, ni tampoco un profesional que se resigna a enfriar o poner paños fríos en un conflicto como un bombero, su arte-sanado es de mayor calado: mira y hace cobrar conciencia a los actores políticos (ante todo) sobre los hondos calderos del malestar social, de donde toma su ser, sus banderas y su fuego.

**César Rojas Ríos** es sociólogo, comunicador social y conflictólogo boliviano. Realizó su doctorado en la Universidad Complutense de Madrid y un *Practice of Social Conflict Resolution* en el *Institute for Conflict Analysis & Resolution* (ICAR) de la Universidad George Mason de Washington. Autor de *Democracias callejeras* y *Filosofía de la mediación (Y una advertencia)*. Medalla al Mérito, a la Paz y la Concordia 2022, otorgada por el XVIII Congreso Mundial de Mediación.

**Alejandro Nató** es abogado, mediador y conflictólogo argentino. Doctor en Derecho, Master en Resolución de Conflictos y Master en Cooperación Internacional. Profesor catedrático de la Universidad de Buenos Aires y de diversas universidades de América Latina y España. Presidente del Centro Internacional para el Estudio de la Democracia y La Paz Social y Coordina la oficina de Gestión de Conflictos de la Defensoría del Pueblo de la Nación Argentina.