

**Dimensiones psicológicas del conflicto**  
**“La Estructura del Conflicto Internacional” (1981)**  
**Christopher R. Mitchell**  
**Traducido por Catalina Rojas**

---

En la primera parte argumentaba que las distintas actitudes hacia los conflictos pueden ser entendidas como una serie de procesos y condiciones psicológicas que acompañan el desarrollo de éstos. Particularmente en aquellos que son muy intensos, y en donde los niveles de injerencia personal experimentan un grado muy alto de tensión producto de las acciones amenazantes del adversario. Quienes han escrito acerca de los conflictos en sus distintos niveles sociales hacen referencia a “sentimientos negativos” o “antagonismos emocionales” entre quienes hacen parte del (os) conflicto(s). La hostilidad y el miedo mutuo son características marcadas de los participantes en un conflicto, mientras que aquellas relaciones también intensifican la tendencia de percibir la misma “realidad” externa de manera diferente entre los grupos envueltos en el conflicto. La inter- relación de emociones, actitudes, prejuicios y percepciones distorsionadas acompañan las distintas formas de un conflicto, que a su vez contribuye a su continuación y exacerbación.

A pesar de que estas emociones y procesos cognitivos sean propios de los individuos en particular, esto no significa que no puedan ser compartidos por grupos medianos o grandes de personas. Existe evidencia suficiente para afirmar que las imágenes, actitudes, prejuicios, emociones y creencias pueden ser relativamente homogéneas entre un grupo considerablemente grande de gente, de la misma manera en que, dentro de una misma colectividad individuos pueden poseer visiones diametralmente opuestas. Por ello, la definición con la cual trabajaremos para describir las actitudes en un conflicto acentúa que los “patrones comunes de expectativas, las orientaciones emocionales, así como las actitudes y las condiciones perceptivas y los procesos que hacen parte de una situación conflictiva...” la doble implicación del término ‘común’ es que aparece tan *frecuentemente*, y puede ser encontrado *simultáneamente* en un sinnúmero de personas.

Empero, los procesos psicológicos y las condiciones que acompañan su injerencia en una situación en conflicto, son más complejos que lo hasta ahora sugerido por esta definición. Miembros de las partes involucradas en las situaciones conflictivas tienden a poseer mecanismos cognitivos y procesos de evaluación muy complejos de sí mismos, del partido opuesto, de sus líderes y miembros, así como del ambiente en que la situación de conflicto ha surgido. Aún más, cada facción subdividirá las visiones que tienen de sí mismos y su adversarios en numerosos aspectos como las metas y motivaciones de su adversario; los niveles internos de cohesión; la manera en que terceros perciben el conflicto; las visiones (o su ausencia) del adversario, así como una variedad de imágenes, tanto de atributos como de comportamientos. La división fundamental está entre las imágenes que se tienen

de sí mismo, del adversario y del ambiente del conflicto, no obstante, los detalles de esta división son más complejos.

Dichas actitudes cognitivas y evaluativas necesitan de una consideración detallada de la naturaleza y actitudes del conflicto, sus causas, sus patrones comunes, la manera en que se ha desarrollado y los cambios a través del tiempo, la forma en que éstos afectan distintas formas de comportamiento conflictivo, o actúan como facilitador en los esfuerzos por encontrar una solución al conflicto. El material utilizado en éste capítulo ha sido extraído de la literatura que trata acerca de la psicología ser parte ‘de un conflicto’.

#### A. ACTITUDES CONFLICTIVAS: procesos substanciales

No es fácil concebir un marco teórico que resuma aquellos procesos psicológicos que son relevantes en situaciones conflictivas. Un punto de partida puede ser la observación común de cómo la mayoría de individuos intentan minimizar el malestar psicológico. En general, la tendencia humana es reducir las tensiones psicológicas tanto como sea posible (consciente e inconscientemente), encarando el ambiente de manera tal que la tensión y ansiedad se evaden, reduciendo los niveles de incertidumbre y ambigüedad, disminuyendo cualquier sentimiento de inseguridad y evadiendo, al máximo, la información que viene de manera irreconciliable y las complejidades incómodas. El elemento crucial en este proceso es que los individuos intentan constantemente que su comportamiento y el de los otros sea más predecible. El éxito en reducir las ‘tensiones y limitaciones’ psicológicas o en ‘mantener un balance mental’ puede ser equiparado con la evasión del malestar físico, aunque la analogía puede ser distorsionante en casos extremos.

Este principio en funcionamiento puede ser observado en una gran variedad de circunstancias. Por ejemplo, reacciones psicológicas comunes surgen generalmente durante las crisis más intensas con relación a los grupos rivales, organizaciones o países. En aquellas circunstancias, los individuos envueltos confrontan una repentina e inmediata amenaza de un valor u objetivo altamente valorado, sin previo aviso de esta amenaza en particular, y con muy poco tiempo para decidir. (Agosto de 1914, el período inmediatamente después a Pearl Harbour en 1941 o Cuba en 1962). Los niveles de incertidumbre tienden a ser muy altas entre las élites encargadas de los procesos de toma de decisiones, mientras que la ansiedad y en general el estrés psicológico las induce a activar procesos psicológicos encaminados a aliviar la tensión. Durante una crisis intensa, la sensación de ser el objetivo de una seria y continua amenaza incrementa la ansiedad y conduce a unos niveles tan altos de estrés que cualquier respuesta es considerada de tipo violento. Milburn ha argumentado que el uso de las amenazas disuasivas conduce a un incremento de la ansiedad en aquellos que controlan el proceso de toma de decisiones, haciendo que el resultado sea ‘expresivo’ (reduciendo los niveles de tensión) en lugar de ser ‘comportamiento

orientado hacia la ejecución 'metas' (Milburn, 1961). El uso de amenazas por parte de un grupo puede generar la operación de una serie de procesos psicológicos diseñados a evadir o minimizar niveles de estrés muy altos en líderes individuales ( y algunas veces por parte de sus seguidores).

Por otro lado, es igualmente obvio que los procesos de evasión de estrés y el malestar psicológico no son los únicos esfuerzos sustanciales por parte de los individuos para enfrentar el ambiente conflictivo. En unas ocasiones, ha sido claro que han ido en busca de una solución a sus dificultades, así como también se han puesto en situaciones de incertidumbre y , han recibido estimulación de ciertas porciones de estrés propias del ambiente. ( Hay suficiente evidencia experimental que muestra la manera en que raciones limitadas de estrés incrementan de manera eficiente el desenvolvimiento físico, aritmético e intelectual). Muchos argumentan que la búsqueda constante de problemas y metas que repercute produciendo ciertos grados de tensión, sustenta gran parte de la creatividad humanan, así como la habilidad de entender y cambiar el ambiente que rodea al individuo (Storr, 1968). Al aplicar este argumento a los conflictos, la primera consecuencia es que los conflictos pueden ser *funcionales*, de manera que éste estimula la capacidad de la gente para pensar con creatividad, y a la vez se puede obtener recompensas psicológicas al hacer parte activa en un conflicto. En algunas circunstancias el conflicto resulta en un fenómeno estimulante, excitante, con posibilidades de reducir el estrés, incluso puede resultar en un evento afortunado. Algunas veces para todos los que participaron en el conflicto, otras solo para ciertos miembros de un grupo el cual otros pueden estar sufriendo gran malestar, tanto físico como psicológico.

Con este argumento en mente, es necesario hacer frente a la premisa expresada anteriormente respecto aquellos procesos sustanciales del desarrollo de actitudes conflictivas que son reconocibles y recurrentes y que a su vez, tienen la función de reducir niveles innecesarios de estrés. Si durante circunstancias diferentes la gente intenta salir a buscar el estrés para alcanzar estimulación y conseguir beneficios psicológicos, y si en otras ocasiones la tendencia es a no evadir el estrés, sino por el contrario a reducirlo a un nivel tal que sea aceptable, entonces el principio básico que subyace a estos procesos psicológicos cuya operación conduce al desarrollo de actitudes que pueden enfrentar cualquier ambiente pueden resultar en un intento de alcanzar un óptimo nivel de estrés o estimulación. En lugar de asumir la evasión de estrés como el concepto central, un proceso en el cual exista la posibilidad de una 'doble dirección' existe, es decir , este puede ser asumido como un intento de reducir estrés y malestar y a la vez como una búsqueda de estimulación externa y beneficio. Por tanto, es mejor emplear el término *optimización de estrés* cuando se defina este principio que puede ser aplicado tanto en individuos como en grupos de individuos.<sup>1</sup>

## 1. El conflicto asumido como un ambiente estresante

Es indudable que en el caso de los seres humanos estos tiendan a optimizar el grado de estrés y estimulación venido del ambiente. Es también evidente que no hay consenso frente a las cantidades y cualidades de una “optimización perfecta”. Igualmente, ciertos tipos de ambiente promulgan los procesos de reducción del estrés porque presentan, para la inmensa mayoría, cantidades inaceptables de malestar psicológico. Considere los problemas a los que se enfrenta un policía negro cuya jurisdicción es una comunidad negra. Este se encuentra representando a la sociedad blanca imperante. Muchos de esos roles y situaciones existen. Obviamente, muchos de estos individuos están en capacidad de resistir las incomodidades de dichos roles estresantes mejor que otros, y que puedan tolerar incertidumbre, información contradicción y miedo, sin recurrir inmediatamente a mecanismos de defensa que pretenden reducir el malestar. Empero, la tendencia a usar dichos procesos cuando el malestar aparece en demasía está latente en todo ser humano, por ello, en muchas situaciones que se caracterizan por tener altos grados de estrés y malestar, se revelan tarde o temprano patrones psicológicos característicos. Observaciones cotidianas de cómo la gente conforma agrupaciones, expectativas o actitudes en períodos de alta intensidad, o de otras personas buscando evidencia con el fin de mostrar que han tomado la decisión adecuada (aliviando así incertidumbre y ansiedad) son ejemplos de lo mencionado anteriormente.

En muchas situaciones, las presiones sociales a las cuales el individuo está sujeto para obedecer tanto las creencias como los comportamientos del grupo se hacen insostenibles, y la búsqueda de confort psicológico y físico crean un ambiente en el cual sólo los individuos con más entereza pueden resistir las presiones hacia el consenso.

Esto puede ocurrir en un período relativamente corto de tiempo, así como en escenarios poco probables. Zimbardo realizó un estudio en una prisión *simulada*, ubicó a sus estudiantes en los roles de “prisioneros” y “guardas” en una situación carcelaria artificial. Antes de haberse completado dicho experimento, las limitaciones de aquellas circunstancias artificiales empezaron a forzar a los distintos grupos hacia patrones de comportamiento y actitudes propias de lo que ocurren en una prisión real. Los “guardas” intimidaron y actuaron cruelmente hacia los “prisioneros”, mientras que estos desarrollaron un odio intenso hacia los guardias. Una situación simulada produjo de manera bastante realista un conjunto de estereotipos dentro del comportamiento carcelario con sólo activar los procesos psicológicos que usualmente son acelerados en situaciones reales (Zimbardo, 1972).

Mientras que una gama bien amplia de circunstancias proveen un ambiente estresante para los seres humanos, singular o colectivamente, los conflictos son la circunstancia más probable de imposición de niveles muy altos de estrés y malestar psicológico, generando así procesos de “reducción del malestar” para aquellos individuos que hacen parte del grupo opuesto. Niveles altos de frustración, de amenaza de las metas altamente valoradas, comportamiento coercitivo (e incluso

daño físico), incertidumbre hacia el futuro, y el conocimiento de que otro grupo de gente se siente agredida y sospecha de uno mismo o mi grupo tiende a producir intranquilidad, que se incrementa al mismo tiempo que las amenazas percibidas, la incertidumbre y la coerción se acentúan. Stein (1976, pp. 156-7) argumenta en su encuesta acerca de las funciones que inducen cohesión en los conflictos, que éstos frecuentemente producen estrés, tensión, miedo, y sensación de frustración que a su vez actúan como variables que intervienen tanto en los distintos niveles del conflicto como en las reacciones psicológicas a escala individual y colectiva.

De igual forma, resultados experimentales soportan la afirmación de que los conflictos producen reacciones psicológicas que se manifiestan en patrones cognitivos y evaluativos. Por ejemplo, Mazur (1973) utilizó una muestra de académicos judíos-americanos durante la guerra entre Arabes e Israelitas en 1973, y encontró la tendencia hacia la búsqueda de un abalace cognitivo se incrementa durante un conflicto estresante.

Otros han encontrado una tendencia constante en aquellos grupos y sus miembros para percibir de manera equívoca y mal interpretar la posición o propuesta del adversario, así este se considere que posee una precisión aguda para entender a los otros. Dicha inhabilidad de entender las posición de los grupos adversarios ocurre aún en situaciones experimentales simples (Blake y Mouton, 1961). Hay también que sumarle a esta evidencia las frecuentes reacciones psicológicas de los participantes en contextos variados, así como también el hecho poco sorprendente, de que ciertos patrones comunes de cognición y evaluación emergen durante el conflicto.

Otros factores, aparte de estar inmerso en el conflicto, afectan el grado de reacciones dedicadas a reducir el estrés generado por los individuos que hacen parte del conflicto. Por ejemplo, mientras existe una tendencia generalizada por parte de los individuos a reducir niveles insostenibles de malestar psicológico y a desarrollar maneras de enfrentar un ambiente estresante, así mismo se da el caso de que individuos presentan distintos niveles de tolerancia en situaciones que han sido sometidas a niveles de ansiedad, incertidumbre y ambigüedad muy altos. Algunos individuos muestran una necesidad por un ambiente estructurado y muy bien organizado, así como también niveles mínimos de tolerancia del estrés y una necesidad de reducir situaciones de incertidumbre. Algunas veces esto se logra mediante un proceso de exclusión de ciertas características del ambiente de la atención de los participantes, para permitir que exista gente más "cerrada" en cuanto a las posibilidades de modificar sus niveles de concientización.

El alcance de estos procesos de selección defensiva depende de un sinnúmero de factores, y no exclusivamente reside en cuán abierta o cerrada es la mentalidad del individuo en cuestión (Rokeach, 1960) o en los niveles altos o bajos de tolerancia hacia la ambigüedad (Frenkel-Brunswick, 1949). La necesidad de implementar procesos psicológicos prospectivos para alcanzar un "balance" determinado depende de la interacción entre la personalidad del individuo y las demandas impuestas a él por la totalidad del ambiente. Mi argumento central con respecto a la formación de las *actitudes típicas* en los conflictos es mucho más sofisticado que la simple

aseveración de que los conflictos generan ambientes estresantes y así mismo reacciones psicológicas defensivas. Por ello, debe tenerse en cuenta que:

- (1) La mayoría de procesos psicológicos operan con el fin de reducir el estrés psicológico en grupos e individuos que enfrentan una serie determinada de circunstancias.
- (2) Muchos factores, producto de la activación de dichos procesos (tensión, estrés, niveles altos de incertidumbre) se encuentre comúnmente en durante los conflictos.
- (3) Un conflicto puede generalmente producir ciertos procesos psicológicos y sus actitudes resultantes con más intensidad y de manera más frecuente que otras situaciones o formas de interacción.

Sin embargo, el grado en que los procesos de reducción del estrés es empleado va variar de acuerdo a:

- (i) El grado de flexibilidad psicológica de los empleados
- (ii) La intensidad de la situación en conflicto ( el nivel en que se han valorado ciertos valores amenazados y la intensidad de la amenaza).
- (iii) El comportamiento conflictivo del adversario.
- (iv) La variedad de factores sociales, que incluyen la posición de los individuos en las distintas facciones enfrentadas ( el grado de exposición de cada individuo a situaciones estresantes), la eficiencia en que cada parte está estructurada para enfrentar el ambiente y para evadir futuras situaciones estresantes que pueden inducir

---

NOTAS

<sup>i</sup> Sperlich ha puesto en cuestión los conceptos dominantes alusivos al balance psicológico a través de lo que se entiende como 'reducción de tensión o evasión de estrés ( que este ha denominado como teorías de la consistencia o de la armonía. En su lugar, ha propuesto que los individuos requieren ciertos niveles de tensión, tanto que distintas circunstancias pueden ser asumidas como psicológicamente confortables o incómodas para individuos particulares, o ambas posturas para el mismo individuo en tiempos distintos. En ocasiones, los individuos pueden buscar activamente las fuentes de estrés para optimizar la tensión con respecto a sus requerimientos inmediatos, y por ende tienden a evadir el conflicto más que a resolverlo (Sperlich, 1971, pp. 166-7).