



---

## El ciclo y fases del conflicto

---

Alzate, R. (2011). La dinámica del conflicto. En Sotelo, H. (Dir.), *Mediación y resolución de conflictos: técnicas y ámbitos* (pp.109-110). Madrid: Tecnos.

Si vamos a transmitir ideas sobre el conflicto de una manera más efectiva, es importante que nosotros también examinemos nuestras propias creencias sobre el conflicto, y cómo reaccionamos ante situaciones de conflicto. Por ejemplo, en el ámbito escolar, cuando un conflicto ocurre en clase, ¿cómo responde el profesor?, ¿intenta pararlo separando a los/as estudiantes?, ¿lo ignora?, ¿castiga a los/as estudiantes involucrados?, ¿anima a los estudiantes a hablar sobre ello?

Muchos profesores responden de alguna de estas formas en diferentes ocasiones. Sin embargo, es probable que una o dos respuestas sean más comunes.

Tan importante como nuestro comportamiento ante el conflicto es nuestra reacción interna. ¿Qué sentimientos son evocados cuando surge un conflicto en clase?, ¿miramos si es una oportunidad para aprender, o como un problema para superar? Para examinar estas cuestiones, es útil considerar nuestro comportamiento individual ante las situaciones de conflicto como un ciclo que ocurre continuamente.

#### IV. EL CICLO DEL CONFLICTO

La experiencia de cada uno de nosotros en las situaciones de conflicto, parece que sigue una serie de fases que hacen que perpetuemos el ciclo. El ciclo puede ser positivo o negativo. Examinando el ciclo podremos definir un vocabulario y un mapa que represente la forma en que el conflicto opera en nuestras vidas.

##### 1. FASE I: ACTITUDES Y CREENCIAS

El ciclo empieza por nosotros y por nuestras actitudes y creencias sobre el conflicto. Como hemos visto, nuestras creencias y actitudes tienen su origen en diversas fuentes, como por ejemplo:

- a) Los mensajes que hemos recibido en la infancia sobre los conflictos.
- b) Los modelos de conducta de padres, profesores y amigos.
- c) Las actitudes y conductas vistas en medios de comunicación (televisión, películas, etc.).
- d) Nuestras propias experiencias con los conflictos.

Nuestras actitudes y creencias afectan a la forma en que respondemos cuando ocurre un conflicto.

Por ejemplo, Paula viene de una familia en la que el conflicto nunca es expresado abiertamente. Incluso en las muchas ocasiones en las que la tensión proveniente de los conflictos se puede sentir en casa, todos pretenden que no pasa nada, y nunca expresan los sentimientos de cólera o frustración. Estas tensiones causan estrés a todos los miembros de la familia. Paula termina pensando que el conflicto es negativo, que causa tensión, incomodidad, y que se debe evitar afrontar directamente los conflictos.

## 2. FASE 2: EL CONFLICTO

En el siguiente paso del ciclo, el conflicto ocurre. En el ejemplo, Claudia y su amiga Sandra están con un grupo de amigas. Claudia y Sandra se conocen desde hace algún tiempo y ocasionalmente se van a comer juntas. Sandra a menudo domina las conversaciones, pero Claudia nunca ha puesto objeciones. En esta ocasión Claudia empieza a hablar de sus prometedores planes de fin de semana. Tan pronto como ella empieza a describir sus planes, Sandra interrumpe y empieza a hablar de sus planes de fin de semana. Claudia se siente desplazada y desconcertada en frente del grupo, y piensa que no tienen ningún interés por lo que ella tiene que decir. Claudia está experimentando un conflicto.

## 3. FASE 3: LA RESPUESTA

La respuesta es el punto donde empezamos a actuar. Podemos empezar a gritar, o podemos intentar hablar sobre la situación, o podemos simplemente abandonar. Con nuestro sistema de actitudes y creencias personal, a menudo reaccionamos de la misma manera sin importar cuál es el conflicto en cuestión. De este modo, estas reacciones nos pueden decir mucho sobre nosotros mismos y sobre nuestros patrones en situaciones de conflicto (en el capítulo 2 discutiremos en profundidad la variedad de caminos en los que la gente responde al conflicto).

En el caso de Claudia y Sandra, la respuesta de Claudia está basada en la creencia que la expresión de cólera o frustración es negativa, y que el conflicto tiene que ser evitado a toda costa. Ella responde de una manera silenciosa y enfurruñándose. Sandra percibe el silencio de Claudia y le pregunta a ver que le pasa. Sandra contesta que, «nada» y se va del grupo diciendo que tiene que irse. Claudia ha respondido sofocando sus sentimientos y negando el conflicto.

## 4. FASE 4: EL RESULTADO

La respuesta llevará siempre al mismo resultado. En este caso, el resultado para Claudia es continuar con sentimientos de dolor, frustración, y relaciones tensas, y quizá un sentimiento por su parte de que no es interesante para otros (falta de autoestima). Esta consecuencia servirá para reforzar la creencia de Claudia de que el conflicto es malo y que causa incomodidad y dolor. Esto tiene por consecuencia que el ciclo se mantenga. En la mayoría de los casos, el resultado del ciclo del conflicto refuerza nuestro sistema de creencias y lleva a la perpetuación del mismo patrón.