

VIAJE AL INTERIOR DEL CONFLICTO. Una propuesta de definición de Alex Carrascosa.

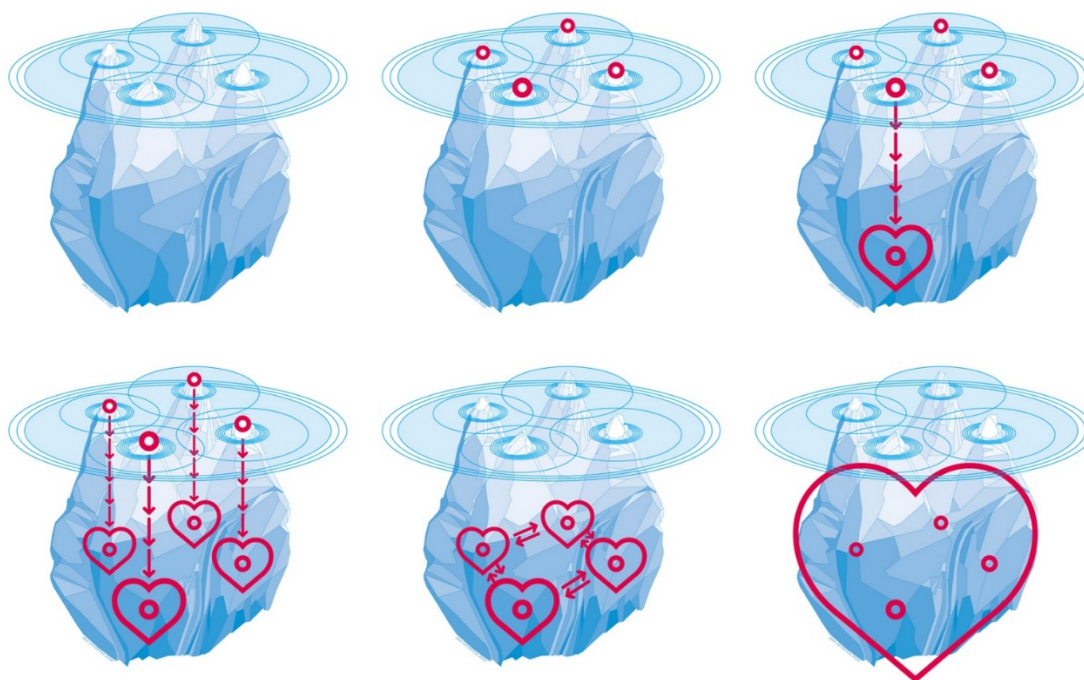
Como personas, entendemos que somos "seres sociales"; ahora bien, nos cuesta entender las dimensiones de la sociabilidad, sobre todo, porque rara vez indagamos en nuestros intereses, nuestras necesidades o nuestra forma de pensar.

Desde nuestro parto, intuitivamente al principio y cada vez más conscientemente después, nuestra conducta obedece a un mismo patrón: la activación de recursos, acciones, estrategias que nos permitan satisfacer nuestras necesidades de sustento, afecto, pertenencia y autorrealización.

Y, el hecho es que no solemos pararnos a pensar sobre ello, y en cada grupo humano que conformamos —familia, amistades, equipos y organizaciones— somos como átomos rozándose y chocando entre sí. Donde sea, cada quien persigue su interés; y en ese propósito, se topa y confronta con otras personas similares.

En cada persona el conflicto tiene una triple expresión intrapersonal, interpersonal e intercultural: internamente, adquiere la forma de *dilema* o persecución de dos fines incompatibles entre sí —la *sustancia* o materia objeto de disputa y la *relación* con la otra parte—; interpersonalmente, se manifiesta como mutua competencia e interferencia por un mismo recurso o un bien escaso; e interculturalmente, subyace como antagonismo o contrariedad entre sistemas de valores y/o creencias. A su vez, los sistemas propios de valores y creencias generan arquetipos (modelos de referencia) y estereotipos (o constructos sesgados hacia la otra parte) y, en relación con éstos, patrones de relación y conducta.

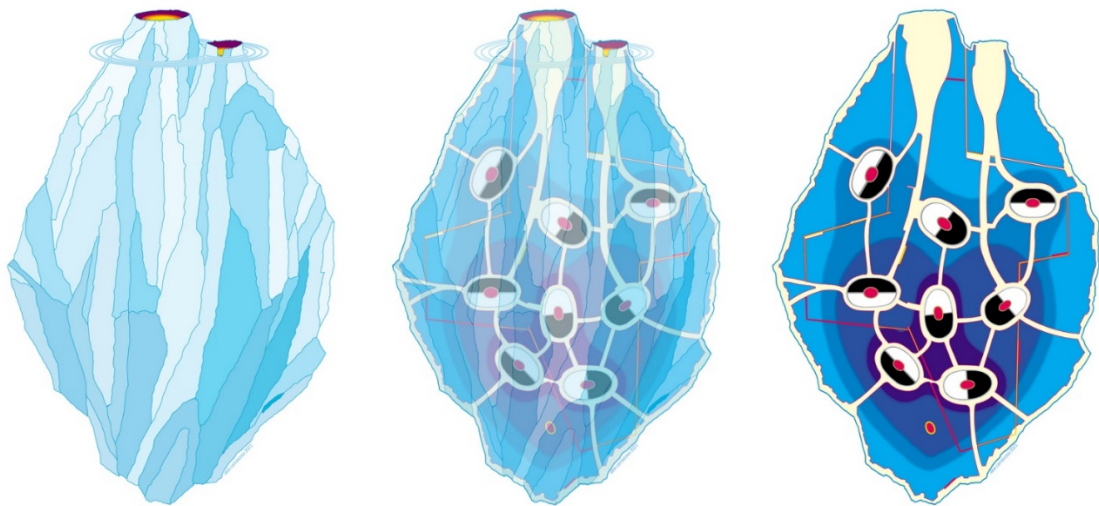
Sin embargo, a pesar de la multidimensionalidad del conflicto, en las interacciones humanas sólo se visibiliza una mínima parte. Y, para ilustrarlo, es común la analogía del "iceberg". Aplicado a las actitudes humanas, el iceberg simboliza que mostramos muy poco en relación a lo que, más o menos inconscientemente, ocultamos.



ANALOGÍA SIMPLE DEL ICEBERG

Las partes visibles del iceberg muestran nuestras posiciones, afiladas y distantes entre sí. El primer paso para “desarmar” este posicionamiento en el espacio es la indagación en los intereses y, más abajo y adentro, en las necesidades que los motivan. Hay 5 intereses básicos: (1) *Subsistencia* (material); (2) *Afecto* (estima interpersonal); (3) *Afiliación* (pertenencia colectiva); (4) *Equidad* (o ‘justicia ajustada’); y (5) *Rango* (posición y poder individual). Y a todos ellos subyace una necesidad común: Seguridad. Asimismo, estos intereses pueden agruparse en 3 necesidades o preocupaciones elementales que deberían tenerse en cuenta para todas las partes en toda discusión, negociación y resolución: (1) *Subsistencia* (material); (2) *Estima* (personal); y (3) *Reconocimiento* (grupál, social).

Al descender a los intereses que motivan la posición de cada parte, todas toman consciencia de su raíz común. Y es que las necesidades son iguales para todas. Ahí están en disposición de establecer el diálogo, desde sus intereses ciertos y específicos, y no desde las actitudes a la defensiva (y a la ofensiva) basadas en proyecciones, inferencias y falsos supuestos.



ANALOGÍA COMPLEJA DEL “ICEBERG-VOLCÁN”

Tratando de representar con mayor exactitud las conductas e interacciones humanas, la analogía del iceberg se complejiza. En vez de una masa de hielo compacta, se revela como un volcán flotante.

Los cráteres son las vías de expresión de las emociones. Hacia abajo, estas chimeneas conectan con una red de *semillas duales* distribuidas en sucesivas y cada vez más profundas capas de necesidades.

En el núcleo de cada semilla laten las necesidades fisiológicas (de supervivencia física). Estos núcleos, como pulsiones y deseos, polarizan las semillas. Y cada polaridad adquiere un significado distinto en función de la capa de necesidad en que se aniden.

Dichas capas conforman la estructura del "iceberg-volcán" desde su corazón hacia su superficie: una capa interna donde anidan los intereses de *seguridad*; envolviéndola, otra capa intermedia donde se ubican los intereses de *afecto y pertenencia*; y, rodeándola a su vez, una capa exterior para los intereses de *autonomía, estatus y poder*.