

Revista Infancia Adolescencia y Familia

Asociación Colombiana para el Avance de las Ciencias del Comportamiento

infanciafamilia@abacolombia.org.co

ISSN (Versión impresa): 1900-8201

COLOMBIA

2006

Jaidivi Núñez Varón

HACIA UNA COMPRENSIÓN DE LAS DINÁMICAS DE CONFLICTIVIDAD EN
DIVERSOS CONTEXTOS SOCIALES

Revista Infancia Adolescencia y Familia, julio-diciembre, año/vol. 1, número 002

Asociación Colombiana para el Avance de las Ciencias del Comportamiento

Bogotá, Colombia

pp. 303-312

HACIA UNA COMPRENSIÓN DE LAS DINÁMICAS DE CONFLICTIVIDAD EN DIVERSOS CONTEXTOS SOCIALES

Jaidivi Núñez Varón*
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ,
CENTRO DE ARBITRAJE Y
CONCILIACIÓN

RESUMEN

El presente artículo expone los factores asociados a la comprensión de los conflictos cotidianos en diferentes contextos sociales, y con especial énfasis en el campo de las comunidades. Se identifican así, factores relacionados con los tipos de actores participantes en la aparición y mantenimiento de los conflictos; así como los estilos de personales de respuesta o enfrentamiento en función de los niveles de preocupación propia o de los demás cuando los conflictos aparecen. Se describen los ciclos de un conflicto dando cuenta de las creencias y valores que previamente se sostienen de las respuestas que se eligen y de las consecuencias que tienen las respuestas en el entorno, en el actor participante y en su "oponente". Los elementos antes citados pueden constituirse en una herramienta para hacer una lectura de los conflictos cotidianos a partir de observaciones, de encuentros con otros residentes de la comunidad y de instrumentos como la entrevista, redes conversacionales o grupos focales para la discusión de la dinámica de los conflictos en una comunidad determinada.

Palabras clave: *dinámica de los conflictos, comunidad, ciclo del conflicto, respuesta frente al conflicto.*

ABSTRACT

The present article exposes the factors associated to the understanding of the daily conflicts in different social contexts, and with special emphasis in the field of the communities. They are identified this way, factors related with the types of participant actors in the appearance and maintenance of the conflicts; as well as the styles of personal of answer or confrontation in function of the levels of own concern or of the other ones when the conflicts appear. The cycles of a conflict are described giving bill of the beliefs and securities that previously are sustained, of the answers that are chosen and of the consequences that have the answers in the environment, in the participant actor and in its "opponent." The elements before mentioned they can be constituted in a tool to make a reading of the daily conflicts starting from observations, of encounters with other residents of the community and of instruments like the interview, conversational nets or focal groups for the discussion of the dynamics of the conflicts in a certain community.

Password: conflicts, beliefs, securities, social construction.

Key words: *dynamic of conflict- community, cycle of conflict, answer of conflict.*

* Correspondencia: Jaidivi Núñez, Coordinadora del Área de Gestión Social en Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, Cámara de Comercio de Bogotá – Centro de Arbitraje y Conciliación – jaidivinunez@hotmail.com
Recibido: Febrero 22 de 2006 / Revisado: Marzo 14 de 2006 / Aceptado: Mayo 2 de 2006

INTRODUCCIÓN

Es vasta la literatura sobre la comprensión de las dinámicas de conflicto que vivencian las comunidades hoy; pero esta comprensión implica el análisis de las perspectivas y visiones que el conflicto ha tenido, veamos:

- Existe un numeroso grupo de estudios que aluden y hacen énfasis en el *conflicto como una experiencia negativa* que requiere su extinción, por los sentimientos desagradables y malestar que provocan en quien experimenta el conflicto. Esta perspectiva señala, igualmente, la necesidad de identificar las causas que contribuyen a la aparición del conflicto con el objeto de intervenir en ellas, exterminarlas y desaparecer, así, el conflicto. Una visión como ésta, es limitada en la medida en que puede ser considerada como causa, la percepción de injusticia o la pobreza, sin que sea viable la solución de estas causas, pues la percepción es variable según condiciones y circunstancias de las personas que enfrentan el conflicto.

- Otra perspectiva relativa a la concepción del conflicto lo constituye la idea del *conflicto como un hecho connatural a la vida humana*; su visión se sustenta en la inevitabilidad del conflicto. Por el hecho de constituirnos en seres sociales, la aparición de malentendidos y diferencias está presente en la vida; más aún si se reconocen los estilos personales, intereses, necesidades y valores que se sustentan en el momento de construir acuerdos o buscar opciones frente a las diferencias.

- Una tercera perspectiva, es la que señala al *conflicto como motor de cambio social*, pues en todo conflicto participa y está presente el ser humano; por consiguiente es parte del conflicto, de su transformación, actúa como parte y a la vez es el actor principal de la finalización o permanencia del mismo (Barrera, 2001). Es a partir de esta perspectiva, que el conflicto provee un proceso pedagógico de aprendizaje que contribuye al crecimiento personal y social de un grupo humano, y en este sentido, favorece la innovación, el impulso de redes de cooperación que moviliza recursos para un positivo afrontamiento del conflicto. Esta visión, incluye la función social del conflicto, pues se reconoce que algunos conflictos son disgregadores generando ruptura en la sociedad, pero esto no siempre ocurre; en la vida social están los conflictos funcionales que apoyan en la cohesión y funcionamiento de las sociedades, reunifican relaciones, transforman roles y ayudan en la creación de nuevos ciclos de evolución en las comunidades (Coser, 1967).

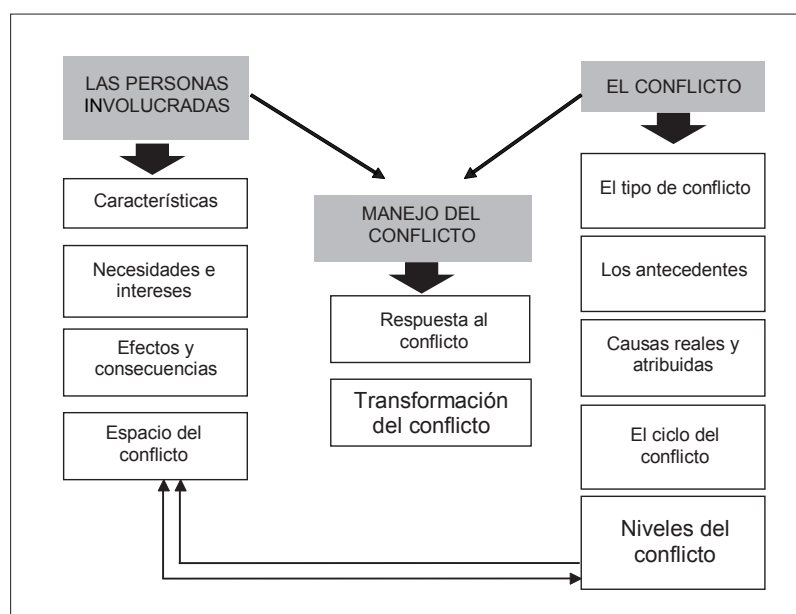
- El conflicto se concibe a partir de quien lo evalúa, por eso el conflicto es concebido como una *experiencia que tiene costos*, sean estos de carácter emocional por el afloramiento de sentimientos que se experimentan frente a la controversia; costos de carácter económico, pues muchos conflictos contienen una combustión tal que su no resolución conlleva un precio alto en intereses, en daños y perjuicios económicos; costos del orden interaccional o relacional, entendido este a partir de la fragilidad que puede tener el vínculo en una relación sostenida con otro, con el que se tiene conflictos, prueba de ello, amistades de años, relaciones de pareja se han roto a causa del efecto que el conflicto ha tenido en la relación (Ross, 1995). Costos de orden temporal asociados a la duración en tiempo del conflicto, traducidos en dos efectos: El fenómeno de intensificación o calentamiento del conflicto que se traduce en una confrontación escalonada de quienes participan en el conflicto: Al respecto Lederach y Chupp (1997), señalan la necesidad de comprender este efecto, en función de entender la intensificación como un proceso de deterioro progresivo en el manejo de los conflictos, pues las personas se perciben como oponentes y enemigos, lo cual suele perpetuar la desinformación, y la percepción de concebir a la persona como

más problemática que el asunto mismo sobre el cual se está difiriendo, desarrollándose una personalización del problema, que consiste en hacer énfasis en quién hizo qué, que sobre lo que se hizo.

Un segundo efecto, contrario al de intensificación de los conflictos, lo constituye el fenómeno de adormecimiento o enfriamiento del conflicto que se caracteriza por un alejamiento o distancia frente al conflicto, de quienes participaban de su dinámica, sin que se resuelva la diferencia. Al respecto, Hernández (2002) reconoce la diferencia conceptual entre problema y conflicto, identificándose el primero como aquella situación de incomodidad o malestar que requiere una solución y cuyo énfasis está en la carencia de “algo” que experimentan las personas. Mientras que en el conflicto el énfasis está en el encuentro simultáneo de diferentes sentimientos motivos e intereses y que hacen difícil la elección de una forma de solución al conflicto.

A continuación, se presenta una figura que ilustra los diferentes elementos de apoyo para la comprensión de los conflictos cotidianos en las comunidades y a partir de los cuales se desarrollan los aspectos respectivos.

FIGURA 1. ELEMENTOS DE APOYO PARA
LA COMPRENSIÓN DE LOS CONFLICTOS COTIDIANOS EN LAS COMUNIDADES



LAS PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL CONFLICTO

En toda diferencia o conflicto participan personas u organizaciones que incluyen seres humanos, identificar cuáles son los actores involucrados es útil para el reconocimiento de las emociones y sentimientos experimentados, así como de las percepciones o causas atribuidas a la aparición del conflicto.

Detengámonos en estos puntos. Lederach y Chupp (1997), plantean la importancia de identificar las personas activas en el conflicto. En lo que se refiere al contexto comunitario, un conflicto será diverso si quienes participan del mismo se ubican, por ejemplo, en un contexto de junta de acción comunal, con respecto a aquel que ocurre en el núcleo de una familia. Será importante considerar el tipo de espacio en el que ocurre el conflicto que puede abarcar un número determinado de personas, con respecto a otro espacio que incluye a una comunidad en general, por ejemplo, la decisión de un fontanero (persona que se encarga de la distribución de agua por mangueras a los vecinos) de quitar el agua a las familias de un barrio determinado de la zona.

Esta identificación de los espacios de ocurrencia del conflicto dan cuenta de las necesidades y creencias asociadas a la aparición del conflicto, ya que los espacios comunican un sentido o significado que las relaciones tienen para quienes participan de esos espacios; por eso preguntarse sobre quiénes están involucrados en el conflicto también implica preguntarse por los roles, acciones o tareas que desempeñan, así como los espacios donde transita el conflicto.

Lo anterior obedece al supuesto de conocer el “rostro del conflicto”, ¿Es el de una mujer madre soltera?, ¿o es el de un líder de la comunidad?, ¿o acaso es el de un joven desempleado? Reconocer el rostro del conflicto es también reconocer qué sentimientos o emociones se han asociado a la aparición del conflicto, al transcurso del mismo; así se puede identificar el grado de vigencia que se puede tener frente a la necesidad de resolver el conflicto, o éste sólo se vivencia con un grado de incomodidad, que lo hace soportable y posible de convivir con el conflicto.

Otro elemento destacable en la lectura de los conflictos es reconocer cuáles son los actores/personas involucradas directamente en el conflicto con respecto a aquellos involucrados indirectamente, y que además pueden influenciar en el resultado de intervenir en la diferencia. Lo anterior, es consecuencia de considerar el “rostro del conflicto”, no sólo como aquellos actores visibles e intervinientes, sino también identificar a aquellos que al parecer están ausentes, pero, que han estado en contacto con los implicados, han influido en el empeoramiento del conflicto, y con frecuencia se constituyen en una causa atribuida por alguno o ambos actores involucrados directamente con la problemática. Por ejemplo, una pareja puede poseer un problema de falta de confianza, por comentarios de una de sus suegras frente a salidas sospechosas del compañero; el no considerar todos los actores, los implicados directamente (la pareja) y los indirectos (la suegra) puede no permitir contar con una perspectiva amplia de la dinámica del conflicto, y puede ser más difícil el consenso para construir opciones de comprensión del conflicto en esta pareja.

Ahora bien, otro elemento necesario de incluir en este análisis implica responder al siguiente interrogante: ¿Quiénes vivencian el conflicto, mantienen una relación de iguales?, ¿O existe desigualdad entre ellos?, ¿En qué forma? Este cuestionamiento pregunta por las personas y sus relaciones. Paul Watzlawick (1975), quien ha hecho investigaciones asociadas a los problemas de la comunicación desde la perspectiva sistémica, señala que dos son los tipos de relaciones o transacciones que se pueden identificar en el ser humano: Las de carácter simétrico, caracterizado por compartir similitudes, de condición social, género, ejercicio laboral, etc., provocando niveles de competencia en el alcance de las metas. Una segunda, las de carácter complementario, caracterizadas por una diferenciación en rasgos, status social, influencia económica, etc., situación que puede propiciar abusos de poder y victimización de una persona en relación con la otra.

TABLA 1. LAS PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL CONFLICTO

ELEMENTOS A CONSIDERAR	ASPECTOS DE OBSERVACIÓN
Las personas (El rostro del conflicto)	• ¿Son dos o varias? • Características de estos actores en general.
El espacio de ocurrencia del conflicto	• ¿Lugar de ocurrencia del conflicto: ¿pasado? ¿público? • Significado del conflicto en ese espacio. • Espacio propio o ajeno a las personas involucradas en el conflicto.
Emociones y/o sentimientos asociados al conflicto	• Tipo de emociones que experimentan las personas en relación con el conflicto. • ¿Es urgente el conflicto de resolver?
Tipo de actores involucrados	• Los directamente implicados. • Los indirectamente implicados en el conflicto.

El Conflicto

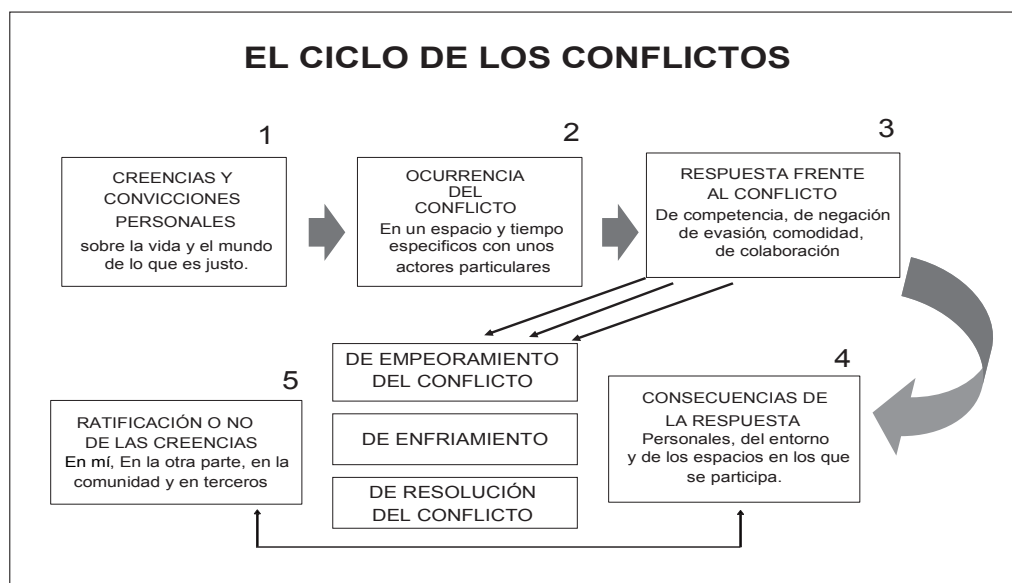
La aparición del conflicto en la vida cotidiana comparte tres premisas principalmente:

- El conflicto es una construcción humana, pues en este participan seres humanos.
- Es imposible no reaccionar frente al conflicto, así la respuesta sea de negación o de evitación de este, pues el conflicto es también un hecho comunicacional que da cuenta de los valores y creencias que están en juego.
- El conflicto se comporta en forma de ciclo, es decir, lo constituyen fases que se cierran en función de la respuesta frente al mismo, sus consecuencias y el marco de valores de sus participantes.

Independiente del contexto de ocurrencia del conflicto, sea este de carácter comunitario, institucional, familiar entre otros, éste muestra un ciclo de elementos relacionados entre sí, que permiten apreciar la dinámica de las variables que hacen parte de la comprensión del conflicto. En la figura 2 se ilustran los componentes de este ciclo y su importancia en la lectura de los conflictos.

El elemento de soporte al ciclo del conflicto lo constituyen las creencias y convicciones que poseen los actores intervinientes en el conflicto. El gráfico permite evidenciar las visiones sobre el mundo de las relaciones, lo que esperaríamos de nuestros amigos y parientes, por ejemplo, al momento de resolver las diferencias cotidianas. Igualmente, se incluyen los valores que compartimos, aquellos intangibles que privilegiamos y defendemos cuando un conflicto lo pone en cuestionamiento.

FIGURA 2. CICLO DE LOS CONFLICTOS EN LA VIDA COTIDIANA.



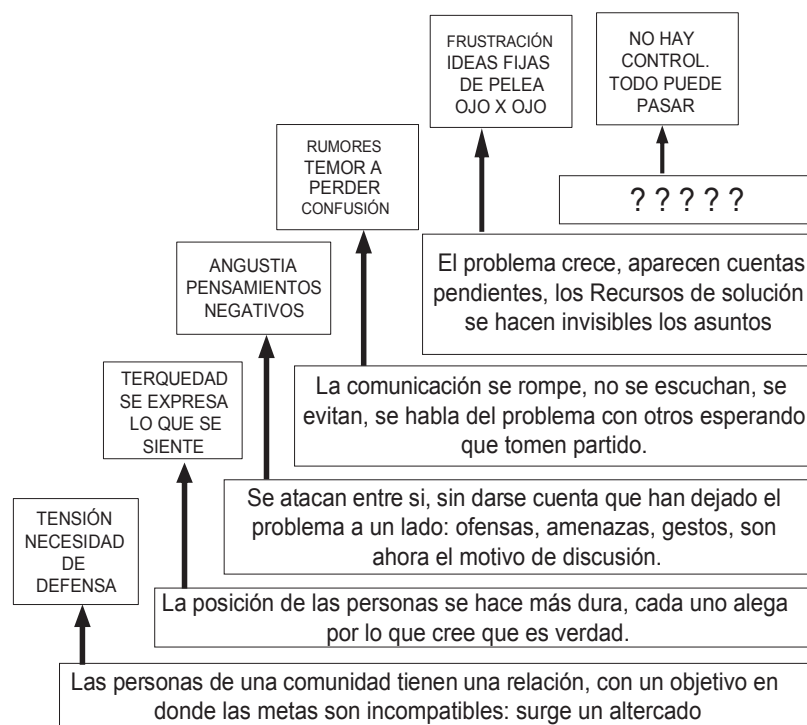
Una gran fuente de los conflictos cotidianos radica en las diferencias que tenemos en nuestros *valores*, en la forma de ver el mundo, en las suposiciones que hacemos de la gente y en las creencias que apoyan las decisiones que se asumen en el enfrentamiento de los conflictos. Por esta razón, una apuesta por concretar los valores en un marco de la convivencia y de la resolución pacífica de conflictos, lo está en el “saber estar en la realidad”; pues no se puede desconocer que hay quienes confunden la realidad con sus impulsos instintivos y otros confunden la realidad con sus ideales (González 1999). Así el hombre realista, que es el que sabe estar en la realidad, creando sentidos y posibilidades positivas para la vida humana, seguramente será aquel, que convierte sus diferencias con otros, es un espacio de crecimiento personal y colectivo, que se responsabiliza de sus actos y decisiones frente a las opciones de solución y de construcción de consenso.

Un segundo elemento lo constituye la *ocurrencia del conflicto*, como hecho inevitable y connatural a la vida humana. Este aparece en un tiempo y espacio específicos. Para algunos como una situación fortuita y para otros como fruto de una secuencia repetitiva, ya vivenciada en otras circunstancias.

A continuación se ilustra a través de una gráfica, los estadios de escalamiento de los conflictos cotidianos, que dan cuenta, acerca de cómo los conflictos son una construcción humana en el cual su ocurrencia está mediatizada por el lenguaje y la interacción social. Se evidencia la presencia de componentes emocionales a medida que el escalamiento del conflicto se intensifica, lo cual puede hacer más compleja la solución del mismo.

Un tercer elemento es la *respuesta frente al conflicto*, que da cuenta de los estilos personales que evidencian las personas en el afrontamiento del mismo, coherente con los valores y creencias asumidas frente a la vida. Esta respuesta refleja el grado de preocupación que se centra en uno mismo y en el otro. Así, pueden apreciarse diversos tipos de respuestas según el énfasis de la preocupación:

- De competencia
- De negación
- De evasión
- Comodidad
- De colaboración



Las anteriores respuestas obedecen al ciclo o espiral del conflicto que se produce entre las personas involucradas en el que pueden subir las “paredes” de autoprotección, de defensa, de argumentación.

Un cuarto elemento lo constituye el análisis de las *consecuencias del conflicto*, especialmente cuando se involucran terceros, se pueden generar distorsiones en las percepciones sobre el “contrincante” y sobre su estrategia para construir un acuerdo favorable para ambas partes. Igualmente, se puede producir un descenso en la comunicación que se constituye en un obstáculo para el avance de opciones favorables a la salida del conflicto. No se desconoce aquí que, también, el conflicto puede favorecer la cohesión y la cercanía emocional entre los afectados por el conflicto o en aquellos los que la urgencia por una solución disminuye los daños y perjuicios provocados por la dinámica del conflicto.

Atendiendo a lo anterior, ¿cómo se aplica el concepto del ciclo del conflicto, para realizar una lectura cuidadosa de este en nuestras comunidades, por parte de sus residentes y de organizaciones sociales interesadas en comprender la dinámica de los conflictos comunitarios? He aquí algunas sugerencias que pueden ser de utilidad:

- Visite y seleccione una de las zonas de su comunidad y realice un sondeo en forma de encuesta, o a través de un encuentro grupal con algunos de los vecinos residentes en la zona, e investigue cuáles son los tipos de conflictos que más se presentan en la zona/comunidad.

- Posteriormente, realice una breve explicación al grupo de estos vecinos con respecto al “ciclo del conflicto”, y pregunte: Frente a los conflictos de mayor aparición en la comunidad, ¿Qué características asume el ciclo del conflicto para esta comunidad?

Puede agregar la siguiente actividad: solicite que se realice una marca o distintivo especial a aquellos conflictos que son intensos, de altos niveles de intensificación, es decir, con altas dosis de agresividad, de presencia de componentes emocionales y la vinculación de terceros en la participación de conflicto, o de aquellos conflictos que se encuentren a punto de estallar. Esta información le servirá para complementar el ciclo del conflicto identificado previamente.

El manejo del conflicto

Realizar una lectura de las comunidades frente a sus conflictos, implica analizar el tipo de respuesta que las personas asumen frente a las diferencias cotidianas. Al respecto, Folberg (1993), nos señala que existen estilos personales de enfrentamiento de los conflictos, que son coherentes con los valores y creencias que se poseen frente a lo que es justo, a la concepción de la vida social, principalmente.

Esta respuesta típica frente al conflicto, es una respuesta de carácter automático, es una respuesta que refleja, muchas veces, un hábito para reaccionar frente a los dilemas-conflicto que se enfrentan en la vida diaria. Lo anterior, no significa que no se puedan producir cambios y transformaciones en las respuestas frente a los conflictos, pero sí son el reflejo de experiencias en la niñez, de aprendizajes sociales obtenidos a través de la interacción con amigos, parientes, vecinos, compañeros de trabajo, entre otros.

Por supuesto, el objetivo que tienen los individuos cuando enfrentan conflictos y cuando experimentan emergencia en la solución del mismo, no es otro que el del restablecimiento de la armonía original, de la comunicación y la cooperación en las relaciones humanas; se trata pues de recuperar la “normalidad” atribuida, en el caso de las comunidades (Vinyamata 1999), por el colectivo de residentes que comparten un territorio, y que experimentan una pérdida de la “normalidad” en sus relaciones. Por esta razón se torna relevante identificar los tipos de respuesta posible.

Los tipos de respuesta frente a los conflictos señalan que estas respuestas están en función de las siguientes situaciones:

- * Una preocupación alta por uno mismo que conlleva una “fijación” en alcanzar las metas propias y no necesariamente la de los demás.
- * Una preocupación intensa por las metas del otro y no necesariamente por las propias.
- * Una preocupación parecida o similar, por alcanzar las metas propias como las de los demás.
- * Una baja preocupación por alcanzar tanto las metas propias y las de los demás.

Ahora bien, los grados de preocupación por las metas propias y las de los demás reflejan estilos particulares para responder a los conflictos, en la tabla 2, tales grados. Esta información registrada aquí, pareciera que nos condujera a creer que el mejor estilo es el colaborador, pero esto no es tan simple. Las respuestas frente a conflictos también están en función de las características de las situaciones. Por ejemplo, si estoy interesado como

vecino a ayudarlo a la señora inquilina de una pieza, que se le reconozcan los gastos ocasionados por una fractura de pierna, con ocasión de que un arrendatario que le quitó la luz de las escaleras por no haber pagado puntualmente los servicios; como vecino un estilo de competencia sería más útil para alcanzar mi meta de reconocer unos dineros

TABLA 2. GRADOS DE PREOCUPACIÓN Y ESTILOS PARTICULARES

MI PREOCUPACIÓN	LA PREOCUPACIÓN POR LOS DEMÁS	ESTILO
Muy alta	Muy baja	Competidor
Alta	Alta	Negociador
Baja	Baja	Evasor
Baja	Baja	Cómodo
Alta	Alta	Colaborador

por gastos sufragados y; muy seguramente un estilo de colaboración sería conveniente si uno de nuestros vecinos ejercieran el rol de mediador o conciliador de la comunidad para buscar opciones favorecedores tanto para esta inquilina como para su arrendatario.

La vida cotidiana nos enseña que si tenemos problemas con personas muy importantes en nuestra vida, como los parientes, los amigos más cercanos, muy seguramente, el estilo que predominaría sería el de colaboración y negociación. Y entre más distancia personal y emocional con los demás, los estilos de respuesta frente al conflicto que predominarán será el de: Evasión, competencia y el de comodidad.

Entonces, ¿cómo se aplica el concepto de “respuesta” frente al conflicto cuando se realiza una lectura del conflicto en nuestras comunidades? La respuesta tampoco es simple, pero aquí se presentan algunas pistas:

- Realice el ejercicio de conversar con algunos de los residentes de la comunidad, identificando cuáles son los barrios o zonas que, al parecer, la comunidad estaría de acuerdo en señalar que es allí donde se presentan más problemas.
- Visite las zonas o barrios “señalados” y juegue un rol de detective contactando líderes y personas del común, haciendo preguntas como las siguientes:
 - ¿Como residente de este barrio, usted cree que la problemática de su comunidad es alta o baja?
 - Si es así, ¿por qué cree que esto sucede?
 - ¿Cómo son en general las respuestas frente a los conflictos que su comunidad tiene cuando éstos aparecen?
- Registre las respuestas de sus entrevistados, discuta los resultados con otros “detectives” y busque la tendencia, es decir la respuesta, que con mayor frecuencia apareció.
- Puede ser muy interesante y responsable regresar a las “zonas o barrios señalados” y devolver estos resultados a algunos de los residentes y discutir con ellos estos hallazgos; esto nos brindará una mayor comprensión sobre el tipo de respuesta.

- Avance con los otros “detectives” sobre opciones interesantes de un manejo adecuado-no violento de respuesta frente al conflicto.

Ahora bien, es necesario recordar que la experiencia frente al conflicto es muy personal, sin importar la estrategia que se implemente, deja una huella en la historia de la persona, Muldoon (1998) y dé cuenta de quiénes somos, más de lo que hacemos. Si esto es lo que ocurre en el ámbito individual, en el campo de lo colectivo comunitario, la historia se teje a través de la vivencia de los conflictos, del uso de los recursos y potencialidades que tienen las comunidades para avanzar colectivamente.

REFERENCIAS

- BARRERA, Y. (2001) *Negociación y Transformación de Conflictos: Reto de escasez y bienestar*. Guatemala: Editorial Serviprensa.
- COSER, L. (1967) *Nuevos aportes a la teoría social del Conflicto*. Buenos Aires, Argentina. Editorial Amorrortu.
- FOLBERG, J. Y TAYLOR A. (1992) *Resolución de conflictos sin litigio: Nuevas direcciones en mediación*. España. Editorial Limusa.
- GONZÁLEZ, A. Y MARQUÍNEZ G. (1999) *Valores éticos para la convivencia*. Bogotá, D.C. Editorial el Búho Ltda.
- HERNÁNDEZ, A. (2002) *En Mediación Comunitaria: Conceptos y herramientas básicos para la convivencia Ciudadana*. Universidad Externado de Colombia. Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Secretaría de Gobierno. Bogotá, D.C. Alvaro Toledo - Compilador.
- LEDERACH, P. Y CHUPP, M. (1997) *Conflicto y Violencia?: Busquemos alternativas creativas*. Guatemala. Ediciones Semilla. Comité Central Menonita.
- MULDOON, B. (1998) *El corazón del conflicto. Del trabajo al hogar como campos de batalla, comprendiendo la paradoja del conflicto como un camino hacia la sabiduría*. Barcelona. Ediciones Paidós Ibérica, S.A.
- ROSS, H. (1995) *La cultura del conflicto*. España. Editorial Paidós.
- VINYAMATA (1999) *Manual de prevención y resolución de conflictos*. España. Editorial Ariel, S.A.
- WATZLAWICK, P. (1975) *Teoría de la Comunicación*. España: Editorial Paidós.