

Gestión de Conflictos en Situaciones de Escasez

Autor: EA4IPV

Fecha: 23/03/2026

Categoría: Electrónica y Energía

Etiquetas: Sin etiquetas

Gestión de Conflictos en Situaciones de Escasez

Cuando los recursos básicos (agua, alimentos, combustible, medicamentos) escasean, el comportamiento humano cambia de manera predecible pero a menudo violenta. Los conflictos interpersonales y comunitarios se intensifican, la cooperación se erosiona y la desconfianza se generaliza. Comprender la dinámica psicológica de la escasez y disponer de herramientas prácticas para la gestión de conflictos puede evitar que una crisis material se convierta en una crisis de seguridad personal. Este artículo aborda el tema desde la prevención, la negociación y la desescalada, con referencias al marco legal español.

Psicología de la Escasez: Por Qué Surgen los Conflictos

La escasez de recursos activa mecanismos psicológicos profundos que modifican el comportamiento incluso de personas normalmente pacíficas y racionales. Comprender estos mecanismos es el primer paso para gestionarlos.

El cerebro bajo estrés por escasez reduce la actividad de la corteza prefrontal (planificación, empatía, control de impulsos) y activa la amígdala (respuesta de lucha o huida). Este cambio neuroquímico, mediado por cortisol y adrenalina, hace que las personas sean más impulsivas, menos empáticas y más propensas a percibir amenazas donde no las hay.

Mentalidad de suma cero: La escasez genera la percepción (a veces falsa) de que lo que uno obtiene es lo que otro pierde. Esto convierte cualquier distribución en una fuente de conflicto, incluso cuando hay suficiente para todos si se reparte adecuadamente.

Sesgo de endogrupo: Bajo amenaza, las personas se aferran a su grupo más cercano (familia, vecinos, amigos) y desconfían del resto. Los extraños pasan de ser neutrales a ser percibidos como competidores o amenazas.

Efecto de urgencia temporal: La percepción de que los recursos se agotan genera decisiones precipitadas y acaparamiento. Las personas tienden a acumular más de lo que necesitan "por si acaso", agravando la escasez real.

Pérdida de jerarquías sociales: En una crisis prolongada, las autoridades y normas sociales habituales pierden fuerza. Quienes tenían estatus por su profesión o posición social pueden verse desplazados por quienes tienen recursos o capacidad física, generando tensiones.

Fatiga de decisión: La necesidad constante de tomar decisiones sobre recursos escasos agota la capacidad mental. Hacia el final del día o tras días de crisis, la calidad de las decisiones se deteriora drásticamente.

Dato histórico: Los estudios sobre el comportamiento humano en desastres (Kathleen Tierney, Enrico Quarantelli) demuestran que, contrariamente al mito del caos generalizado, la mayoría de personas cooperan durante las primeras fases de una emergencia. Los conflictos graves suelen aparecer a partir del tercer o cuarto día de escasez prolongada, cuando la esperanza de resolución rápida se desvanece.

Prevención: Reducir las Causas del Conflicto

La mejor gestión de conflictos es evitar que se produzcan. En un contexto de escasez, la prevención se centra en la transparencia, la equidad percibida y el mantenimiento de estructuras sociales.

Inventario visible: En un grupo o comunidad, hacer transparente (dentro del grupo) el estado real de los recursos disponibles. La opacidad genera rumores, y los rumores generan conflictos. Si la gente sabe que hay agua para 5 días a ración reducida, se adapta. Si no sabe cuánta hay, entra en pánico.

Reglas de distribución claras y previas: Establecer ANTES de la crisis cómo se repartirán los recursos comunes. Criterios posibles: igualitario (mismo para todos), por necesidad (prioridad a niños, enfermos, embarazadas), por contribución (quien más aporta, más recibe). No hay sistema perfecto, pero el peor es no tener ninguno.

Roles y responsabilidades definidos: Asignar funciones claras: quién gestiona el agua, quién la comida, quién la seguridad, quién las comunicaciones. Las personas con un rol claro se sienten más comprometidas con el grupo y menos inclinadas al conflicto.

Rutinas y estructura: Mantener horarios de comida, turnos de guardia, reuniones diarias. La estructura reduce la ansiedad y la sensación de caos. Incluso rutinas aparentemente triviales (café a las 7, reunión a las 20) proporcionan anclajes psicológicos.

Comunicación proactiva: Reuniones breves diarias (10-15 minutos) donde el coordinador comparte información actualizada: estado de recursos, novedades, planes para las próximas horas. La información reduce la incertidumbre, y la incertidumbre es el combustible del conflicto.

Técnicas de Negociación en Contextos de Crisis

Cuando el conflicto ya ha surgido, la negociación es la herramienta principal para resolverlo sin violencia. Las técnicas de negociación convencionales se adaptan al contexto de crisis con algunas modificaciones importantes.

Escucha activa: Dejar que la otra persona exprese su posición completamente antes de responder. Repetir lo que ha dicho con sus palabras para confirmar comprensión: "Si te entiendo bien, lo que te preocupa es...". Esto reduce la tensión emocional y demuestra respeto.

Separar personas de problemas: Enfocar la discusión en el problema concreto (cómo repartir el agua), no en las personas (tú eres un egoísta). Evitar ataques personales, acusaciones de intencionalidad y generalizaciones ("siempre haces lo mismo").

Intereses frente a posiciones: La posición es lo que alguien pide. El interés es por qué lo pide. Ejemplo: alguien exige más comida (posición), pero su interés real es que su hijo pequeño está enfermo y necesita alimentarse mejor. Conocer el interés permite encontrar soluciones creativas.

Opciones de ganancia mutua: Buscar soluciones donde ambas partes ganen algo. En vez de repartir 10 litros de agua entre dos familias (5 cada una), quizás una familia prefiere menos agua y más leña, y la otra al revés. Ampliar el pastel antes de cortarlo.

Criterios objetivos: Usar criterios que ambas partes consideren justos: calorías por persona, litros por peso corporal, turnos rotativos. Los criterios objetivos reducen la percepción de arbitrariedad.

Mediación por tercero neutral: Si la negociación directa está bloqueada, un tercero respetado por ambas partes puede mediar. La mera presencia de un testigo reduce la agresividad y facilita concesiones que no se harían en privado.

Límite de la negociación: La negociación requiere que ambas partes prefieran un acuerdo a ningún acuerdo. Si la otra parte puede simplemente tomar lo que quiere por la fuerza y no teme consecuencias, la negociación por sí sola es insuficiente. En ese caso, la disuasión (capacidad de imponer un coste a la agresión) y la retirada estratégica son alternativas necesarias.

Desescalada de Situaciones Tensas

Cuando una discusión por recursos sube de tono y existe riesgo de agresión física, las técnicas de desescalada pueden evitar que la situación degenera en violencia.

Control del tono de voz: Hablar con voz baja, lenta y firme (no sumisa). El tono de voz es más determinante que las palabras. Una voz calmada tiene efecto contagioso: obliga al interlocutor a bajar el volumen para escuchar.

Lenguaje corporal no amenazante: Manos visibles y abiertas (nunca en los bolsillos o cruzadas). Postura ligeramente lateral (no frontal, que se percibe como confrontación). Mantener contacto visual sin fijar la mirada (que se percibe como desafío).

Dar espacio físico: Mantener una distancia mínima de 1,5 metros. Acercarse a una persona agitada aumenta su ansiedad y puede provocar una reacción violenta. Si la persona avanza, retroceder sin dar la espalda.

Validar la emoción: Reconocer que la frustración o el miedo de la otra persona son comprensibles: "Entiendo que estés enfadado, la situación es muy difícil para todos". Validar la emoción no significa ceder a la demanda.

Ofrecer una salida digna: Nunca acorralar emocionalmente a una persona. Si alguien ha amenazado y luego quiere retractarse, facilitar la retirada sin humillación: "Está bien, todos estamos bajo mucha presión, lo importante es encontrar una solución".

Tiempo fuera: Si la tensión no baja, proponer un descanso: "Vamos a dejarlo 15 minutos, tomamos agua y volvemos a hablar". El simple paso del tiempo permite que la amígdala se desactive y la corteza prefrontal retome el control.

Señal de alarma

Riesgo

Acción recomendada

Volumen de voz creciente

Escalada verbal

Bajar tu propio volumen, escucha activa

Puños cerrados, mandíbula apretada

Posible agresión inminente

Aumentar distancia, postura lateral, manos visibles

Mirada fija y desafiante

Alto nivel de hostilidad

Romper contacto visual brevemente, proponer solución

Invasión del espacio personal

Agresión muy probable

Retroceder, interponer objeto (mesa, silla), pedir intervención de terceros

Bloqueo de salida

Situación peligrosa

No provocar, buscar salida alternativa, alertar al grupo

Marco Legal: Legítima Defensa y Límites

Si a pesar de los esfuerzos de negociación y desescalada el conflicto degenera en violencia, es fundamental conocer el marco legal español aplicable.

Legítima defensa (art. 20.4 CP): El Código Penal exime de responsabilidad a quien actúe en defensa de la persona o derechos propios o ajenos, siempre que concurren: agresión ilegítima, necesidad racional del medio empleado y falta de provocación suficiente. Los tres requisitos deben darse simultáneamente.

Proporcionalidad: La respuesta defensiva debe ser proporcional a la agresión. Responder a un empujón con un cuchillo no es proporcional. La jurisprudencia del Tribunal Supremo ha establecido que se valora el medio empleado, la intensidad de la agresión y las circunstancias personales (edad, complexión física).

Estado de necesidad (art. 20.5 CP): Exime de responsabilidad a quien, en situación de necesidad, cause un mal para evitar otro mayor. En un contexto de escasez extrema (riesgo de muerte por inanición o deshidratación), este artículo puede justificar ciertas acciones que en normalidad serían delictivas.

Delito de coacciones (art. 172 CP): Obligar a otra persona a hacer lo que no quiere o impedirle hacer lo que la ley no prohíbe es delito de coacciones, penado con prisión de 6 meses a 3 años. Esto aplica a quien use la fuerza para apropiarse de recursos ajenos.

Hurto y robo (arts. 234-242 CP): La apropiación de bienes ajenos sin violencia es hurto. Con violencia o intimidación, es robo. Las penas de robo con violencia van de 2 a 5 años de prisión. Incluso en una crisis, el ordenamiento jurídico sigue vigente formalmente.

Es importante documentar todo conflicto significativo: fechas, personas involucradas, hechos, testigos. Si la situación se normaliza, esta documentación será necesaria tanto para reclamaciones como para la propia defensa legal.

Atención: En ningún caso este artículo pretende incitar al uso de la violencia ni justificar acciones al margen de la ley. El objetivo es comprender el marco legal para actuar dentro de él. La violencia es siempre el último recurso y habitualmente genera más problemas de los que resuelve. La prevención, la negociación y la desescalada son las herramientas prioritarias.

⚠ Advertencia: Esta información es orientativa y educativa. En situaciones de emergencia real, consulte a profesionales cualificados siempre que sea posible. No ponga en riesgo su vida ni la de otros sin la formación adecuada.