

OEA | Facilitadores
JUDICIALES



Ministero degli Affari Esteri
e della Cooperazione Internazionale

Manual de Autoaprendizaje sobre la **Resolución Alternativa de Conflictos**



Manual de Autoaprendizaje sobre la Resolución Alternativa de Conflictos

Comité editorial

Secretaría para el Fortalecimiento de la Democracia

Francisco Guerrero

Secretario para el Fortalecimiento de la
Democracia

María Teresa Mellenkamp

Oficial a cargo del Departamento de
Sustentabilidad Democrática y Misiones
Especiales

Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales

Juan Carlos Roncal Pajares

Coordinador General del Programa Interamericano
de Facilitadores Judiciales

Claudia Verónica Urbina

Asistente del Programa Interamericano de
Facilitadores Judiciales

Iliana Esmeralda Barahona

Asistente del Programa Interamericano de
Facilitadores Judiciales

Rosa Elia Portillo

Asistente de Contenidos Digitales del Programa
Interamericano de Facilitadores Judiciales

Equipo Técnico

Verónica Urbina

Creación y adaptación de contenido didáctico

Rosa Elia Portillo

Diseño y diagramación



OEA

Más derechos para más gente

Este documento ha sido realizado con el
financiamiento del Gobierno de Italia



Ministero degli Affari Esteri
e della Cooperazione Internazionale

OEA

*Derechos de autor© (2023)
Organización de los Estados
Americanos. Todos los derechos
reservados bajo las Convenciones
Internacionales y Panamericanas.*

*Ninguna porción del contenido de este
material se puede reproducir o
transmitir en ninguna forma, ni por
cualquier medio electrónico o
mecánico, total o parcialmente, sin el
consentimiento expreso de la
Organización.*

*Preparado por el Departamento de
Sustentabilidad Democrática y
Misiones Especiales de la OEA a través
del Programa Interamericano de
Facilitadores Judiciales.*

*Los contenidos expresados en este
documento se presentan
exclusivamente para fines
informativos y no representan la
opinión o posición oficial alguna de la
Organización de los Estados
Americanos, de su Secretaría General
o de sus Estados Miembros.*

ÍNDICE

Presentación.....	1
Módulo 1: La naturaleza del conflicto	2
El conflicto	2
Elementos del conflicto	3
Causas que generan el conflicto.....	4
Evaluación.....	7
Módulo 2: La gestión del conflicto	8
¿Por qué es importante gestionar un conflicto?.....	9
Análisis para la gestión de un conflicto.....	10
Recomendaciones para la gestión de un conflicto.....	11
Tipos de gestión de conflictos.....	14
Evaluación.....	16
Módulo 3: Introducción a la resolución alterna de conflictos	19
¿Qué es la resolución alterna de conflictos?.....	20
¿Cómo surge la resolución alterna de conflictos?.....	20
Necesidad de la resolución alterna de conflictos.....	22
Diferencias entre la resolución alterna de conflictos y la justicia tradicional.....	24
Evaluación.....	28
Módulo 4: Mecanismos de resolución alterna de conflictos	29
Mecanismos de resolución alterna de conflictos.....	30
La negociación.....	30
El arbitraje.....	32
La conciliación.....	33
La mediación.....	34
Evaluación.....	35
Respuestas.....	37
Caja de herramientas.....	41

PRESENTACIÓN

El Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales de la Organización de los Estados Americanos (PIFJ/OEA), es una iniciativa de la Secretaría General (SG/OEA), ejecutada en 11 países de la región, que promueve el uso de mecanismos alternativos de solución de conflictos con el fin de garantizar el efectivo cumplimiento del derecho de acceso a la justicia y promover la paz en los territorios.

Como parte de su trabajo, el PIFJ/OEA busca fortalecer las aptitudes y habilidades de personas "facilitadoras judiciales" (FJ), "conciliadoras en equidad" (CE) y "orientadoras judiciales" (OJ), a través de la ejecución de diversos esfuerzos de carácter educativo, tales como manuales de autoaprendizaje, diplomados, cursos y talleres virtuales enfocados en temas sobre derechos humanos, resolución de conflictos y procesos judiciales.

Así, en 2023, el PIFJ/OEA elaboró el manual de autoaprendizaje sobre "Resolución alterna de conflictos", diseñado con el objetivo de establecer una guía para simplificar los procesos de resolución de problemáticas comunales. Compuesto por cuatro módulos de aprendizaje, este manual permitirá comprender, de forma clara y sencilla, los principios básicos para el manejo adecuado de cualquier conflicto.

El PIFJ/OEA espera que este esfuerzo llegue a manos de todas las personas FJ, CE y OJ y puedan aprovechar su contenido poniendo en práctica las herramientas y recomendaciones que contiene para facilitar su labor.

**Del equipo PIFJ/OEA,
con la mayor de las consideraciones.**

La naturaleza del conflicto

El conflicto

Un conflicto es un evidente desacuerdo de intereses u opiniones, entre dos o más personas.

Generalmente, los conflictos se califican como inconvenientes de difícil solución puesto que ninguna de las partes involucradas desea “perder”. En el conflicto cada involucrado considera tener la opinión correcta y busca imponerla a los demás; como ninguna de las partes cede a las ideas de la otra, se genera enfrentamiento entre ambas que no pueden detener.



MÓDULO

1

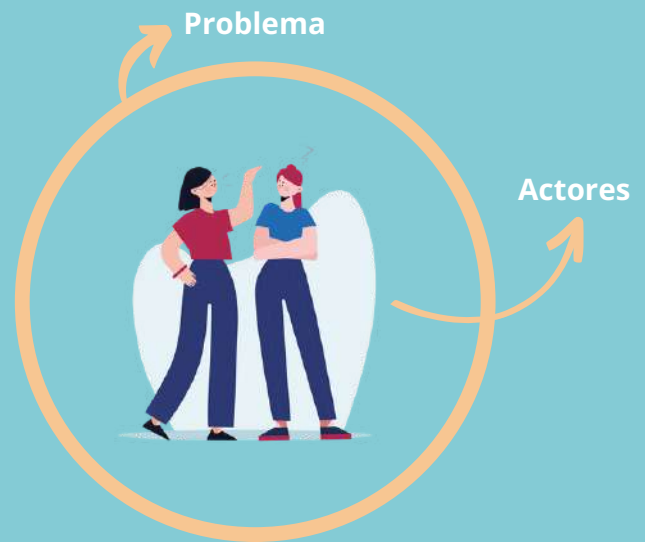
Elementos del conflicto

Para entender un conflicto es necesario entender su composición. Un conflicto se forma de diversos elementos, entre los más comunes:

➤ Actores:

Los actores en un conflicto son aquellas personas que se encuentran en el núcleo del problema. Generalmente, se tiene la mala concepción de que un conflicto está compuesto por dos partes: la parte agresora (el/la culpable en el conflicto) y la parte agredida (la víctima inocente).

Esta es una concepción errónea puesto que en los conflictos intervienen dos o más partes que son igualmente responsables, tanto en el proceso de formación como en el de solución.



➤ Situación problemática:



La situación problemática es el escenario que ha generado disgusto o molestia entre los actores del conflicto; en otras palabras, es el origen o la causa por la que los actores se encuentran confrontados. La situación problemática refleja los intereses u opiniones de cada actor y la razón por la cual generan tensión entre ellos.

Causas que generan un conflicto

Los conflictos pueden ser unicausales o multicausales, ya que su origen puede deberse a uno o varios motivos. Entre los más comunes, se pueden mencionar:

* **Falta de comunicación o comunicación inefectiva:**

El ser humano está condicionado a interactuar con otras personas para alcanzar sus fines; por ello, es importante que la forma de comunicar nuestros pensamientos sea asertiva y efectiva.

Puede suceder que dos o más personas tengan una mala comunicación respecto a una situación en concreto o, incluso, que no se comuniquen en lo absoluto; lo anterior conlleva a malentendidos o a falta de información que hace que surjan los conflictos.

Por ejemplo:

Una pareja de esposos discute sobre quién de los dos debía ir a recoger a sus hijos a la escuela.



* Choque de intereses:

Cada individuo tiene metas particulares que desea lograr. Puede haber personas con objetivos iguales o similares u otras cuyos fines interfieren entre sí. Ambas situaciones pueden dar paso a la generación de un conflicto, de la siguiente forma:

- **Partes con un mismo objetivo:** puede suceder que dos o más personas deseen satisfacer una misma necesidad, a través de un mismo medio escaso.

Por ejemplo:

Dos vecinas pelean porque ambas quieren ocupar un mismo espacio para estacionar sus vehículos.



- **Partes con objetivos distintos:** se refiere a cuando una o varias personas hacen o dejan de hacer algo para satisfacer una necesidad y, con ello, afectan las necesidades de otras personas.

Por ejemplo:

Una persona quema su basura en la calle y un vecino que padece de bronquitis se ve perjudicado por el humo proveniente de la quema de basura.

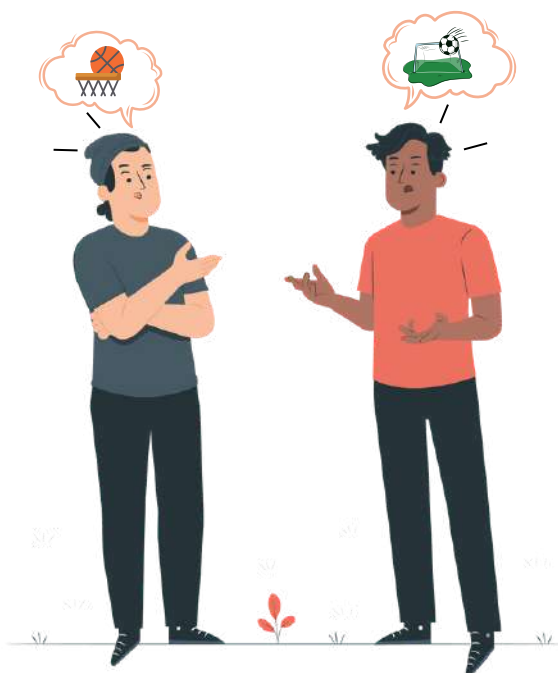


* **Discordia de opiniones y/o valores:**

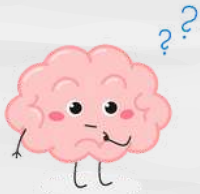
La famosa frase de “cada persona es un mundo” deja en claro que los seres humanos tenemos pensamientos y creencias distintas. Muchas personas tienden incluso a creer que sus opiniones son las correctas y, por ello, tratan de imponerlas a los demás. Muchas veces esta situación genera roce de opiniones que luego se traduce en conflictos.

Por ejemplo:

Conflictos entre hermanos porque uno considera que el futbol es el mejor deporte, mientras que el otro opina que es el baloncesto.



¡Bien hecho completaste el 1er. Módulo!



Evaluación Módulo 1

A continuación, evaluaremos lo aprendido en el primer módulo.

Responderemos el siguiente cuestionario de acuerdo a la información proporcionada sobre la naturaleza del conflicto, sus elementos y causas:

1 ¿Qué es un conflicto?

2 ¿Cuáles son los elementos del conflicto?

3 Encierra en un círculo las causas que generan un conflicto:

Falta de comunicación

Intereses similares

Discordia de opiniones

Buena comunicación

Choque de intereses

Página de respuestas: 37-40

2

MÓDULO

La gestión del conflicto

Solucionemos el conflicto

Una vez analizada la naturaleza del conflicto, es posible iniciar el proceso de solución. La gestión de un conflicto se refiere al proceso empleado para lograr una respuesta pacífica al desacuerdo entre las partes.



¿Por qué es importante gestionar un conflicto?



Las personas por naturaleza son seres sociales; desde su existencia han recurrido a agruparse con sus similares como un mecanismo de supervivencia. En un escenario donde las personas están constantemente interactuando unas con otras, es normal que surjan malentendidos y discordias que irrumpen el estado de paz y bienestar.

Los conflictos son inevitables, son parte del día a día, por lo que es casi imposible escapar de ellos. Si una persona crece en un ambiente de hostilidad y violencia, es probable que le sea difícil desarrollar habilidades para la gestión de sus emociones o la transmisión de sus pensamientos, haciéndole evadir discusiones que naturalmente deben ser abordadas o, bien, cerrarse a escuchar opiniones que no sean las suyas.



Por ello, es importante aprender a gestionar conflictos cotidianos, generalmente centrados en peleas con familiares, amigos o personas de su entorno. Saber gestionar los conflictos se convierte en una estrategia de aprendizaje que desarrolla mecanismos de superación y resiliencia para el afrontamiento de situaciones difíciles o incómodas.

En ese sentido, la gestión de conflictos resulta de gran utilidad para mantener el orden social y restablecer la armonía, la comunicación y la cooperación entre los miembros de las comunidades o colectivos sociales. A nivel grupal, solucionar conflictos genera la percepción de un entorno con mayor igualdad de oportunidades, justicia y solidaridad.

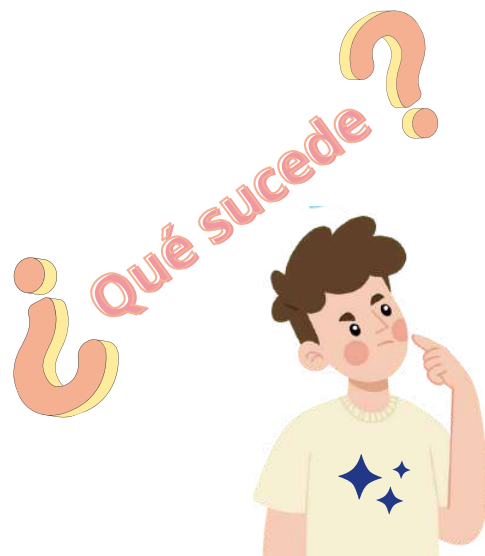
Análisis para la gestión de un conflicto

Para poder gestionar un conflicto adecuadamente lo más recomendable es analizarlo; para ello se recomienda dar respuesta a las siguientes preguntas:

➤ ¿Qué es lo que está ocurriendo?

Para poder dar respuesta a esta pregunta, se debe estudiar los elementos del conflicto, es decir, quienes son los actores y la situación problemática que ha generado el conflicto.

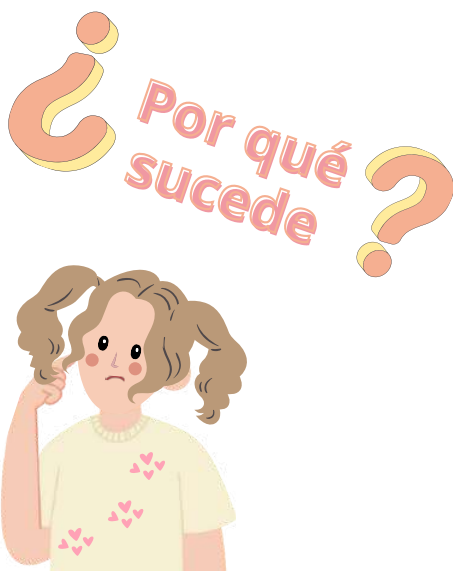
Hacer este estudio facilitará la comprensión del contexto en el cual se desarrolla la problemática a tratar.



➤ ¿Por qué está ocurriendo?

En este paso se debe analizar la causa del conflicto, es decir, la razón por la cual se generó la situación problemática: falta de comunicación, choque de intereses o discordia de opiniones o valores.

Esto permitirá reconocer la naturaleza de la situación problemática y dará mayor claridad y creatividad a la hora de proponer soluciones.



➤ ¿Cómo puedo solucionarlo?

Se sugiere realizar una lista de posibles soluciones (como mínimo 4) previendo posibles consecuencias que puedan surgir de su adopción.

Esta práctica permitirá valorar cada respuesta respecto a su efectividad para garantizar un estado de paz entre las partes y así seleccionar la más adecuada de entre todas las alternativas.



Recomendaciones para la gestión de un conflicto

En la gestión de cualquier conflicto es importante comprender que la prioridad serán siempre las personas involucradas; por ello, es vital que la situación sea controlada tomando en cuenta:

✱ El manejo de las emociones:

Cuando se genera un conflicto, las personas se encuentran en un estado de tensión y vulnerabilidad que les dificulta el control de sus emociones. Generalmente sienten ira, tristeza, frustración, etc.; esto los lleva a decir cosas hirientes e insultantes que pueden empeorar la situación y dificultar el proceso de solución del problema.



Por ello, aunque resulte difícil, es importante recurrir a técnicas de relajación cuando una de las partes parezca estar a punto de perder el control:

➤ Respirar



➤ Contar hasta diez

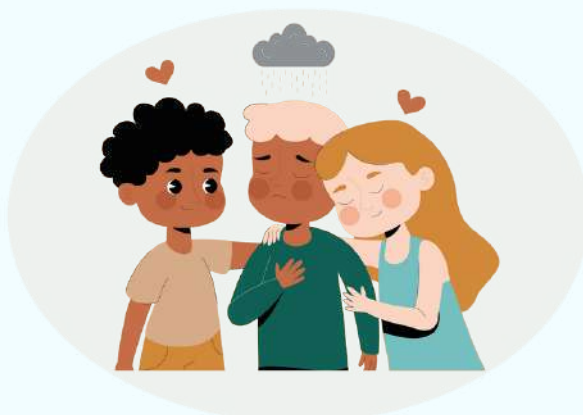


➤ Intentar calmarse



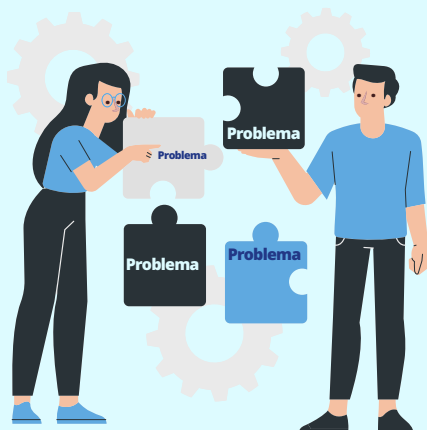
*** Ser empático o empática:**

En los conflictos es importante considerar que cada persona tiene una versión válida y diferente de los hechos. Es recomendable escuchar la versión de los demás, intentando ser imparcial y comprensivo poniéndose en los zapatos de esa persona para intentar identificar la raíz de su enojo y así ofrecer una solución que se apegue a sus necesidades y prevea la generación de otras discusiones a futuro.



* **Atacar el problema y no a la contraparte:**

Una clave importante para obtener una solución exitosa en cualquier conflicto es comprender que la contraparte no es un “enemigo”, sino un “aliado”. Es importante centrarse en resolver el problema y, al mismo tiempo, crear relaciones de cooperación con las personas en conflicto ya que esto facilitará la solución de la controversia.



* **Concentrarse en los intereses y no en las posiciones:**

Los intereses son la esencia del conflicto, son la razón y explicación del posicionamiento que toma cada parte involucrada. Muchas veces se comete el error de centrarse en la posición de cada parte, creyendo que la respuesta es definir una de las dos como la adecuada y someter a todos a su aceptación; no obstante, esto solo conseguirá que una de ellas quede insatisfecha y con la posibilidad de provocar otra pelea a futuro. Por ello, para solucionar un conflicto es mejor concentrarse en los intereses de los actores y buscar una manera en la que ambos puedan alcanzarlos, sin interferir o perjudicar al otro.



Tipos de gestión de conflictos

La gestión del conflicto puede clasificarse dependiendo de la forma en la que el proceso posicione a las partes involucradas.

La gestión de un conflicto se considera **confrontativa** cuando solo una de las partes resulta beneficiada por la solución adoptada. Este tipo de gestión no necesariamente es mala, puesto que en más de alguna ocasión se requerirá velar por los intereses de solo una de las partes, para no perjudicar a terceros.

Ejemplo:

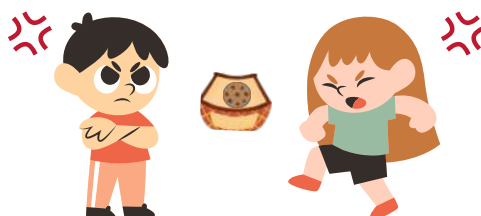
Un granjero ha sembrado un árbol de aguacate justo en la entrada de su casa, los frutos que cosecha los utiliza como parte de su alimentación diaria. La vecina de al lado le reclama molesta puesto que las raíces del árbol han comenzado a romper las tuberías de su casa y la de los demás vecinos. El veredicto final obliga al granjero a derribar su árbol de aguacate, ya que el problema estaba afectando a varias personas.



La gestión de un conflicto es **colaboradora** cuando ambas partes resultan beneficiadas por la solución adoptada. En teoría, este tipo de gestión es la más ideal debido a que hay menos probabilidad de que surjan nuevos conflictos a futuro, ya que todos los involucrados quedan satisfechos.

Ejemplo:

Los hijos de doña Juana pelean por quedarse con la última galleta de las 7 que les regaló su abuela. Ambos niños se han comido 3 galletas, sobrando una última en la caja. Doña Juana procede a dividir la galleta en dos para que ambos niños puedan comer en igual cantidad y así resolver el conflicto.



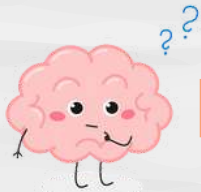
La gestión de un conflicto se denomina **evasiva** cuando una o ambas partes rechazan la opción de solucionar el conflicto. Para poder dar fin a un conflicto es necesario que los involucrados otorguen su consentimiento, es decir, que estén de acuerdo con querer resolver sus diferencias; si los involucrados se niegan el conflicto no puede concluir.

Ejemplo:

Don Felipe y don Carlos estacionan sus carros uno junto al otro. Un día, la esposa de don Carlos, estacionándose, golpea accidentalmente el carro de don Felipe. Don Felipe por venganza raya el carro de don Carlos. A partir de ese momento, ninguno de los dos se volvió a dirigir la palabra, aún y cuando la esposa de don Felipe sugirió arreglar las cosas.



¡Bien hecho completaste el 2do. Módulo!



Evaluación Módulo 2

Lea el siguiente caso:

Durante la fiesta de cumpleaños que Juan José celebró en su casa, don Rigoberto y doña Lucrecia comenzaron a discutir por diferencias de ideología religiosa. El conflicto escaló a tal punto que doña Lucrecia insultó a don Rigoberto y él, por enojo, dañó el vehículo de doña Lucrecia.

Juan José les recomienda poner fin al problema; don Rigoberto y doña Lucrecia acceden, siempre y cuando él les ayude a resolverlo.



Suponiendo que eres Juan José:

A) Desarrolla el análisis de gestión del conflicto

1 ¿Qué es lo que está ocurriendo?

(actores clave y el punto central del conflicto)

2 ¿Por qué está ocurriendo?

(falta de comunicación, choque de intereses o discordia de opiniones y valores)

3 ¿Cómo puedo solucionarlo?

(lista de posibles soluciones)

B) Con base en el análisis de gestión que acabas de realizar, ¿cuál sería la solución que aplicarías al conflicto?

B) De acuerdo con la solución que aplicaste, ¿qué tipo de gestión es? *(confrontativa, colaboradora o evasiva)*



Don Rigoberto y doña Lucrecia luego de resolver su conflicto gracias a tu ayuda.

Página de respuestas: 37-40

Introducción a la resolución alterna de conflictos

3 MÓDULO



¿Qué es la resolución alterna de conflictos?

La resolución alterna de conflictos es un término que define todos aquellos medios y/o procedimientos utilizados para remediar peleas entre dos o más partes, sin necesidad de acudir a los tribunales del Poder Judicial.

Características:

Es voluntario

Ambas partes deben estar de acuerdo en hacer uso de éste.

Su fin es llegar a un acuerdo

No impone soluciones, las partes llegan a una decisión mutua.

Interviene un tercero

Una persona externa al conflicto facilita la comunicación entre las partes.

¿Cómo surge la resolución alterna de conflictos?

La resolución alterna de conflictos nace de la necesidad de brindar otras opciones de solución a las problemáticas cotidianas de las comunidades, que no sean precisamente las propuestas por la justicia tradicional.

Se considera que este modelo de justicia tiene influencia en diversas tradiciones culturales, así como en técnicas utilizadas por las sociedades más antiguas del mundo como el diálogo y el debate.

Aunque no es fácil saber su origen histórico se considera que surgió con el desarrollo de la justicia participativa¹ en el campo del desarrollo comunitario; en otras palabras, existe desde que la humanidad se constituye como sociedad organizada.

Antigua Roma

Italia: En el derecho romano encontramos la “*Ley de las XII tablas*”, que establecía que el acuerdo al que lleguen las partes tiene una fuerza obligatoria.



España

El “*Tribunal de aguas de valencia*” (1239), mediaba y regulaba lo relativo al uso del agua. Estas personas eran elegidas popularmente y se reunían una vez por semana en las puertas de la catedral de Valencia...Aún lo hacen.



China

Según Confucio, “*la persuasión moral y el acuerdo de las partes era uno de los mejores medios para lograr una solución óptima*”. Esto ya que no se recurre a la coacción, sino a la autodeterminación.



1.Justicia participativa: Participación directa en el proceso de toma de decisiones, por parte de la víctima, el infractor y los miembros de la comunidad donde surgió el conflicto.

Necesidad de la resolución alterna de conflictos

Es un hecho que usar los mecanismos de resolución alterna de conflictos como un recurso previo a los mecanismos de justicia tradicional permite disminuir el congestionamiento y la carga de los tribunales, consiguiendo que estos centren su atención y sus recursos en los casos complejos y urgentes, lo cual mejora la eficiencia del sistema de justicia nacional.

El problema no es que la justicia tradicional sea incapaz de solventar todos los problemas que demandan de su intervención, sino que muchos de ellos requieren de otra metodología más simplificada y flexible debido a que no representan mayor complejidad ni severidad en lo que se refiere al “daño causado”.

Por ejemplo:

Una cosa es un conflicto entre dos vecinos donde el “daño causado” se refiere a las 3 gallinas de Don Octavio que se comió el perro de Doña Geraldina. Es fácil ver que este conflicto puede terminar si ambas partes llegan a un acuerdo; puede ser que Doña Geraldina se comprometa a pagar las 3 gallinas y Don Octavio a no tratar mal al perro de su vecina. Así, este caso puede ser resuelto bajo un mecanismo de diálogo y negociación.



Otra muy distinta es si el “daño causado” se refiere a como los desechos tóxicos de la fábrica de doña Rigoberta contaminaron el río donde Don Ceferino llevó a sus hijos a nadar, provocándoles varias lesiones graves en el cuerpo que requirieron de su hospitalización por más de 2 meses. De primera mano podemos observar que el conflicto generado es grave, puesto que perjudicó la integridad física y la salud de menores de edad; además, el número de personas lesionadas podría haber sido mucho mayor. Por ello, su resolución requiere de un trato más especializado que conlleve a una sentencia bajo las normas jurídicas y procedimientos legales.



Ahora bien, si a un tribunal llegan 60 casos diarios, de los cuales 40 corresponden a un “daño causado” similar al del primer ejemplo, el juez o jueza dará prioridad a la solución de los 20 casos más graves, aunque representen una cantidad menor. Puede suceder que los 40 casos queden en espera por mucho tiempo, provocando que el conflicto se transforme en grave, lo cual no hubiese sucedido si se hubiese gestionado a tiempo.

He ahí la necesidad de la resolución alterna de conflictos, ya que por medio de ella se pueden resolver los casos de menor intensidad, dejando los casos graves para la justicia tradicional.

Diferencias entre la resolución alterna de conflictos y la justicia tradicional

Considerablemente, la resolución alterna de conflictos permite disponer de mecanismos diferentes y, en muchas ocasiones, más simplificados para la resolución de los conflictos leves, a diferencia de los tribunales.

A pesar de que la vía judicial es efectiva, muchas personas prefieren resolver sus problemáticas sin hacer uso de esta ya que consideran que el proceso de resolución es muy complicado; esto puede deberse a varios factores:

➤ Los procesos suelen durar mucho tiempo

Resolver un conflicto por la vía judicial puede demorar varios meses, incluso años antes que se llegue a una resolución final.



➤ Los procesos suelen ser costosos

En caso de que se decida contratar a un abogado particular y no al provisto por el Poder Judicial, se deberá pagar por sus servicios. Si el proceso dura mucho tiempo ese gasto se prolonga.



➤ **Las instituciones se encuentran apartadas de la comunidad**

Generalmente, tanto los tribunales como las oficinas administrativas se encuentran ubicadas en los cascos urbanos. Para las comunidades lejanas y de escasos recursos esto es un impedimento, puesto que trasladarse de un lugar a otro conlleva a gastos como transporte, alimentación y, en ciertas ocasiones, hasta estadía.



➤ **Las personas desconocen los procesos judiciales disponibles**

Existe aún un considerable número de personas que no saben cuáles son sus derechos, y mucho menos conocen los mecanismos a los que pueden recurrir cuando estos son vulnerados.



En comparación, la resolución alterna de conflictos ofrece vías más acogedoras para la resolución de casos que no necesariamente requieren de la vía judicial para ser remediados; esto por varias razones:

➤ **Los procedimientos suelen ser más rápidos**

No hay un tiempo exacto de duración para casos resueltos por medio de la resolución alterna de conflictos; como bien puede haber procesos que duren entre una o varias horas, otros pueden durar semanas o máximo unos cuantos meses.



➤ **Las partes involucradas participan durante el proceso**



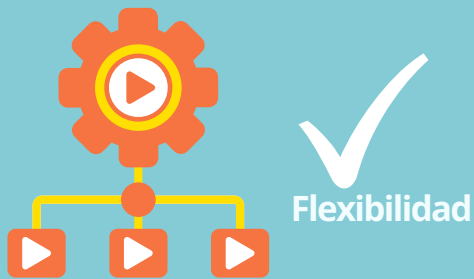
A diferencia del proceso judicial, en la resolución alterna de conflictos las partes sí participan e influyen en la búsqueda de soluciones. Los procesos son más una especie de socialización y negociación que les permiten alcanzar acuerdos beneficiosos para todos.

➤ **El proceso y la información emitida es totalmente confidencial**

Lo que se cuenta y trata durante los procesos de resolución alterna de conflictos es de carácter privado, es decir, que no puede ser difundido fuera de las sesiones que se lleven a cabo.



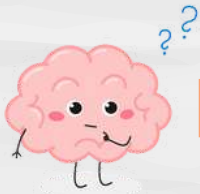
➤ Los procesos son flexibles y pueden ser personalizados



Los procesos de resolución alterna de conflictos permiten adaptar su forma de ejecución a modo que respondan a las necesidades específicas de cada situación.

Aún y cuando la resolución alterna de conflictos es rápida y efectiva, esto no significa que deban de ser utilizados como un reemplazo a la vía judicial tradicional. Ambos mecanismos son muy buenos y funcionan para situaciones específicas; por ello, deben ser complementarios y no sustituirse uno al otro.

¡Bien hecho completaste el 3er. Módulo!



Evaluación Módulo 3

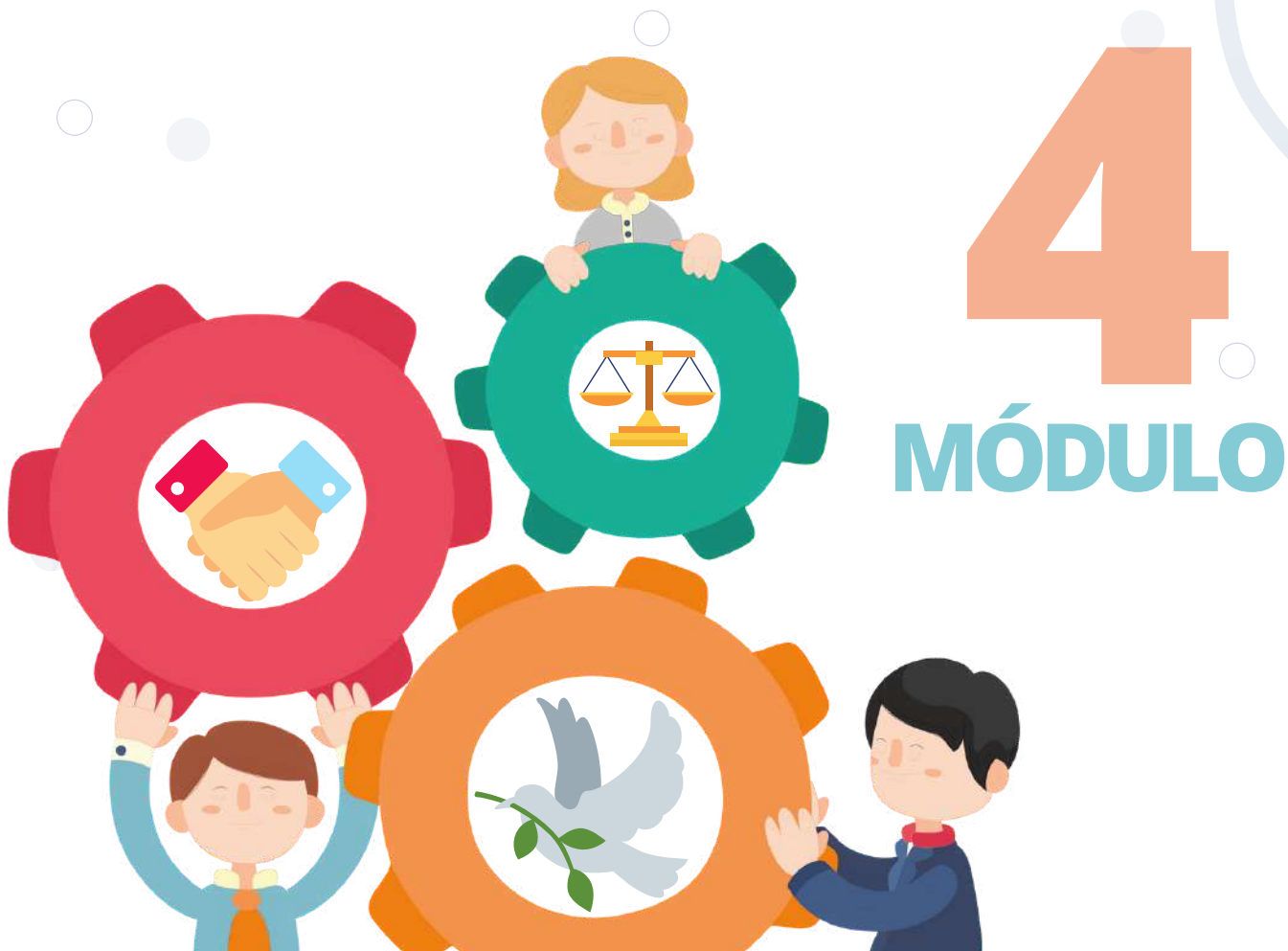
Explica de forma breve:

1 ¿Por qué es importante la resolución alterna de conflictos?

2 ¿Cuál es la diferencia entre un proceso judicial tradicional y un proceso de resolución alterna de conflictos?

3 ¿Cuáles son las características de la resolución alterna de conflictos?

Página de respuestas: 37-40



Mecanismos de resolución alterna de conflictos

Para comenzar, autoevalúa tus conocimientos previos sobre el tema.

Encierra en un círculo los mecanismos que consideras son de resolución alterna de conflictos:

Mediación

Contrato

Juicio

Arbitraje

Negociación

Imposición

Conciliación

Mecanismos de resolución alterna de conflictos

Dentro de la resolución alterna de conflictos podemos contemplar diversos medios de gestión, cuyos procesos son diferentes a los que se utilizan en la vía judicial tradicional. Entre ellos se encuentran:

✱ La negociación

Podemos definir a la negociación como un espacio de opinión que dos o más partes en conflicto generan para poder llegar a un acuerdo; en dicho espacio, las partes discuten sus visiones y/o consideraciones respecto a cómo finalizar el problema que intentan resolver.



La negociación puede ser de dos tipos:

1 Informal

Si se da dentro de las relaciones sociales cotidianas.

Ejemplo:

Ana es maestra de 1er grado; un día, la mamá de Carolina llegó al salón a reclamarle porque regañó a su hija de forma severa (según su parecer) y amenazó con llevar el caso al director de la escuela.

Al ver esto, Ana, muy sabiamente, propuso a la mamá de Carolina negociar una solución. Al final, ambas acuerdan que Ana quitará el castigo a la alumna, pero la mamá deberá sancionar a Carolina por su mal comportamiento.



2 Formal

Cuando hablamos de un proceso donde cada parte tiene un representante experto en negociación, que discute en su nombre y bajo los términos que se le ha establecido.

Ejemplo:

Pancha y Paco son una pareja que se divorció hace 1 año. Durante el proceso de divorcio se acordó que venderían el carro que juntos compraron al abuelo de Paco, para dividir equitativamente el dinero. Luego de un tiempo pelean, ya que Paco no quiere vender el carro, pues tiene un valor sentimental para él. Estando en este problema, deciden someterse a un proceso de negociación y así llegar a un acuerdo conveniente para ambos.

Conforme al proceso, cada uno contrata a un abogado para que sean ellos quienes lleven a cabo la discusión. Después de varias sesiones en las que los abogados argumentaron las posiciones e intereses de sus clientes, se llegó a un acuerdo en el que Paco se quedaría con el carro, siempre y cuando devolviera a Pancha la mitad del precio que pagaron a su abuelo.



* El arbitraje

El arbitraje es un tipo de gestión en el que se encomienda a un tercero imparcial escuchar las defensas, con sus respectivas pruebas, y las pretensiones de las partes en conflicto; con base en ambos puntos, esta persona denominada “árbitro”, debe emitir una resolución que debe ser acatada obligatoriamente por las partes.

Se dice que este proceso es similar al de un juicio, ya que el árbitro tiene funciones equivalentes a las de un juez de un tribunal, las partes deben contar con un abogado que les represente durante las sesiones, y la resolución no busca el “ganar-ganar” de las partes, sino resolver conforme a quien se considere inocente y castigar a quien se considere culpable.

Ejemplo:

La empresa de bebidas carbonatadas Coco-lala se encuentra a punto de lanzar su nuevo producto, una bebida con sabor a chocolate blanco llamada “Chocobla”. Justo el mismo día de su lanzamiento, su empresa rival Sepsin lanza un producto con el mismo nombre.



Encontrándose ambas empresas en conflicto por decidir quién se queda con dicha denominación, acuerdan llevar el caso a un proceso de arbitraje. Para el proceso, se delegaron a 3 árbitros y las empresas tuvieron que contratar a sus respectivos abogados, para que estos presentaran las denuncias.

Se llevaron a cabo varias sesiones en las que los abogados de ambas partes presentaron sus defensas, interrogaron a testigos y mencionaron sus justificaciones. Finalizado este proceso, los árbitros tomaron una decisión y dictaron una resolución en la que dieron el derecho de utilizar el nombre a la empresa Coco-lala, y obligaron a la empresa Sepsin a pagarle una suma de dinero en compensación al plagio.



* La conciliación

Se puede decir que la conciliación es un proceso mediante el cual las partes en conflicto acuerdan dialogar sobre posibles soluciones al problema, facultando a un tercero neutral para que oriente la conversación.

Durante el proceso, las partes no cuentan con un representante, ellas mismas argumentan sus puntos de vista y condiciones; por su parte, el tercero neutral o “conciliador” no puede imponer ni recomendar soluciones, su labor consiste únicamente en procurar que la conversación se desarrolle de forma pacífica y equitativa.

Ejemplo:

Jaime y Claudio son dos vecinos cuyas casas tienen un parqueo entremedio. Todo este tiempo, quien lo utilizaba era Claudio, ya que Jaime no tenía carro. Hace unas semanas, Jaime compró una camioneta, poniendo a ambos vecinos en el debate de quién de los dos se queda con ese espacio. Jaime y Claudio son amigos desde muy chicos, así que, por el bien de su amistad, deciden resolver la situación por medio de la conciliación.

Para llevar a cabo este proceso, se designó a la abogada Marta como la conciliadora. Durante las sesiones, Marta lideraba la conversación entre Jaime y Claudio, haciéndoles preguntas que los obligaban a reflexionar y considerar las opiniones del otro, así como a detener cualquier indicio de pelea. Marta nunca dio su opinión respecto a la solución, sino solo orientó a Jaime y Claudio para que conversaran hasta el punto de acordar que asignarían días en los que cada uno tendría el derecho de usar el parqueo.



* La mediación

La mediación es un mecanismo por el cual las partes en conflicto convienen en solicitar la intervención de un tercero neutral para que este contribuya al alcance de un acuerdo mutuamente satisfactorio, que dé fin al problema.

Este proceso es sustancialmente similar a la conciliación, ya que, durante las sesiones, las mismas partes son quienes defienden y argumentan sus puntos de vista y condiciones. La diferencia entre ambas es que, contrario al conciliador, el “mediador” ayuda a las partes a identificar problemas, explorar perspectivas e, incluso, puede brindar recomendaciones de solución al problema; no obstante, quienes toman la decisión final son siempre las partes en conflicto.

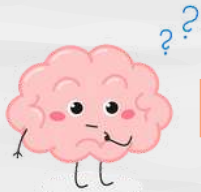
Ejemplo:

Carmen y Federico son dos hermanos que tienen una farmacia, ubicada en la comunidad donde viven. Después de varios años, Carmen se casa y decide mudarse a otra comunidad. Debido a esta situación, Carmen propone a Federico vender la farmacia, puesto que ella ya no podrá administrarla; por su parte, Federico se niega, pues, a diferencia de su hermana, la farmacia es su único medio de ingresos. No pudiendo tomar una decisión, acuerdan llevar el caso a un proceso de mediación.

En el marco del proceso, se les asigna a Miguel como mediador. Miguel es quien dirige la conversación entre ambos hermanos, procurando que, de forma tranquila, exploren posibles respuestas al problema. Miguel incluso propuso a Carmen y a Federico una posible solución. Después de un tiempo, deciden implementar la solución propuesta por Miguel; así, Federico se convierte en el único dueño de la farmacia, y paga a Carmen la suma de dinero que acordaron, por la compra de su derecho.



¡Bien hecho completaste el 4to. Módulo!



Evaluación Módulo 4

Lea el siguiente caso:

Don Carmelo es el dueño de la finca más grande de la circunscripción “Los cielos”; su terreno es tan extenso que, incluso, en él se encuentra el único acceso al terreno de Doña Catarina, mismo que ella ocupa para sembrar los tomates que vende a sus vecinos cada domingo.

Un viernes por la tarde, don Carmelo decide cerrar el acceso que su papá había concedido al papá de Doña Catarina, hace ya muchos años, para que pudiera disponer de su cosecha sin problema.

El sábado por la mañana, Doña Catarina se da cuenta que no tiene acceso a su terreno y que, por tanto, no puede disponer de su cosecha de tomates. Muy enfadada por la situación, decide reclamarle a Don Carmelo, entrando ambos en una discusión que termina en un conflicto que no saben cómo resolver.



Ahora, responde:

A) Desarrolla el análisis de gestión del conflicto

1 ¿Qué mecanismo de resolución alterna de conflictos utilizarías para resolverlo?

2 ¿Por qué consideras que el mecanismo de resolución alterna de conflictos que escogiste es el más apropiado para este conflicto?

3 Describe, ¿cómo sería el procedimiento, de acuerdo con el mecanismo de resolución alterna de conflictos que escogiste? (se deberá contratar abogados; las partes se defenderían solas; intervendría un mediador, conciliador o arbitro; etc.)

4 Según tu criterio, ¿Cuál crees que sería la solución más apropiada para finalizar el conflicto?

Página de respuestas: 37-40

Páginas de respuestas



✓ Evaluación Módulo 1

1. ¿Qué es un conflicto?

Desacuerdo de intereses u opiniones, entre dos o más personas.

3. ¿Cuáles son los elementos del conflicto?

Los actores y la situación problemática.

4. Encierra en un círculo las causas que generan un conflicto:

Falta de comunicación

Choque de intereses

Discordia de opiniones

✓ Evaluación Módulo 2

A) Desarrolla el análisis de gestión del conflicto

1. ¿Qué es lo que está ocurriendo?

Actores clave: Don Rigoberto y doña Lucrecia.

Punto central del conflicto: daño causado al vehículo de doña Lucrecia.

2. ¿Por qué está ocurriendo?

Discordia de opiniones y valores, por ideología religiosa.

Páginas de respuestas



3. ¿Cómo puedo solucionarlo?

Posibles soluciones:

- **Disculparse y perdonarse mutuamente.**
- **Don Rigoberto debe pagar a doña Lucrecia por el daño que causó a su carro.**
- **Doña Lucrecia debe perdonar a don Rigoberto por dañar su carro, ya que ella le insultó.**

B) Con base en el análisis de gestión que acabas de realizar, ¿cuál sería la solución que aplicarías al conflicto?

Respuesta de análisis personal.

C) De acuerdo con la solución que aplicaste, ¿qué tipo de gestión es? (confrontativa, colaboradora o evasiva)

Respuesta condicionada a lo que se responda en la pregunta 2.

Evaluación Módulo 3

1. ¿Por qué es importante la resolución alterna de conflictos?

Permite disminuir el congestionamiento y la carga de los tribunales, consiguiendo que estos centren su atención y sus recursos en los casos complejos y urgentes, lo cual mejora la eficiencia del sistema de justicia nacional.

Páginas de respuestas



2. ¿Cuál es la diferencia entre un proceso judicial tradicional y un proceso de resolución alterna de conflictos?

El proceso judicial suele durar mucho tiempo, en comparación al proceso de resolución alterna de conflictos que duran mucho menos.

Los procesos de solución alterna de conflictos son siempre gratuitos, en comparación a los procesos judiciales que pueden inducir a gastos adicionales.

Los procesos judiciales son fijos y establecidos por el tribunal, en cambio los procesos de solución alterna de conflictos pueden ser personalizados por las partes.

Los procesos de solución alterna de conflictos permiten a las partes intervenir en el proceso (opinar, negociar, aceptar, refutar, etc.), mientras que los procesos judiciales solo permiten la intervención de los abogados que representan a las partes y la del juez que determina la resolución final.

3. ¿Cuáles son las características de la resolución alterna de conflictos?

Es voluntario

Su fin es llegar a un acuerdo

Interviene un tercero

Evaluación Módulo 4

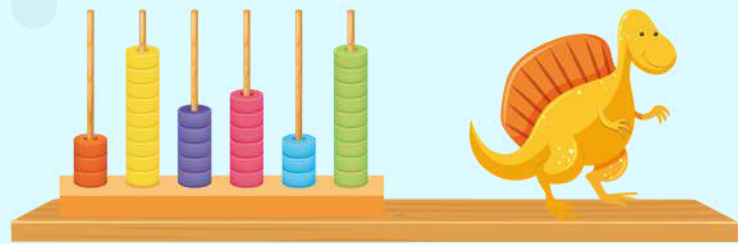
Todas las respuestas de este módulo son de análisis personal.

¡Felicidades!

Completaste el
Manual de Autoaprendizaje sobre la
Resolución Alternativa de Conflictos



Caja de herramientas pedagógicas



* Lista de verificación

¿En qué consiste esta herramienta?

Una lista de verificación es una herramienta que expone diversos elementos a considerar cuando resuelvas un conflicto entre dos o más partes.

¿Para qué me servirá?

Si utilizas esta herramienta podrás asegurar que tu gestión del conflicto fue efectiva.



¿Cómo la utilizo?

Cada vez que resuelvas un conflicto:

1. Lee cada pregunta y responde marcando con un cheque (✓) el rango que consideres describe mejor tus resultados:

Alto	Medio	Bajo
El resultado fue completamente efectivo.	El resultado se logró en un nivel aceptable, pero se puede mejorar.	El resultado fue poco efectivo.

Ten en cuenta que esta es una autoevaluación; trata de ser lo más honesto posible con tus respuestas para poder determinar tus áreas de mejora.

Pregúntate	Evalúa tus resultados		
	Alto	Medio	Bajo
Las personas en conflicto:			
Comprendieron y validaron las opiniones y sentimientos de sus contrapartes			
Mantuvieron una comunicación abierta y respetuosa			
Superaron el conflicto sin resentimiento ni rencor			
Mejoraron o restablecieron su relación			
La solución que apliqué:			
Fue considerada justa y satisfactoria por todas las personas en conflicto			
Fue cumplida de acuerdo con lo acordado			
Yo:			
Orienté hacia un acuerdo mutuo sobre las acciones o cambios a efectuar para resolver el conflicto			
He realizado un seguimiento al caso para evaluar si la resolución ha sido duradera y efectiva			

* Hoja de ruta

¿En qué consiste esta herramienta?

Una hoja de ruta es una herramienta que explica, paso a paso, lo que debes hacer para solucionar un conflicto.

¿Para qué me servirá?

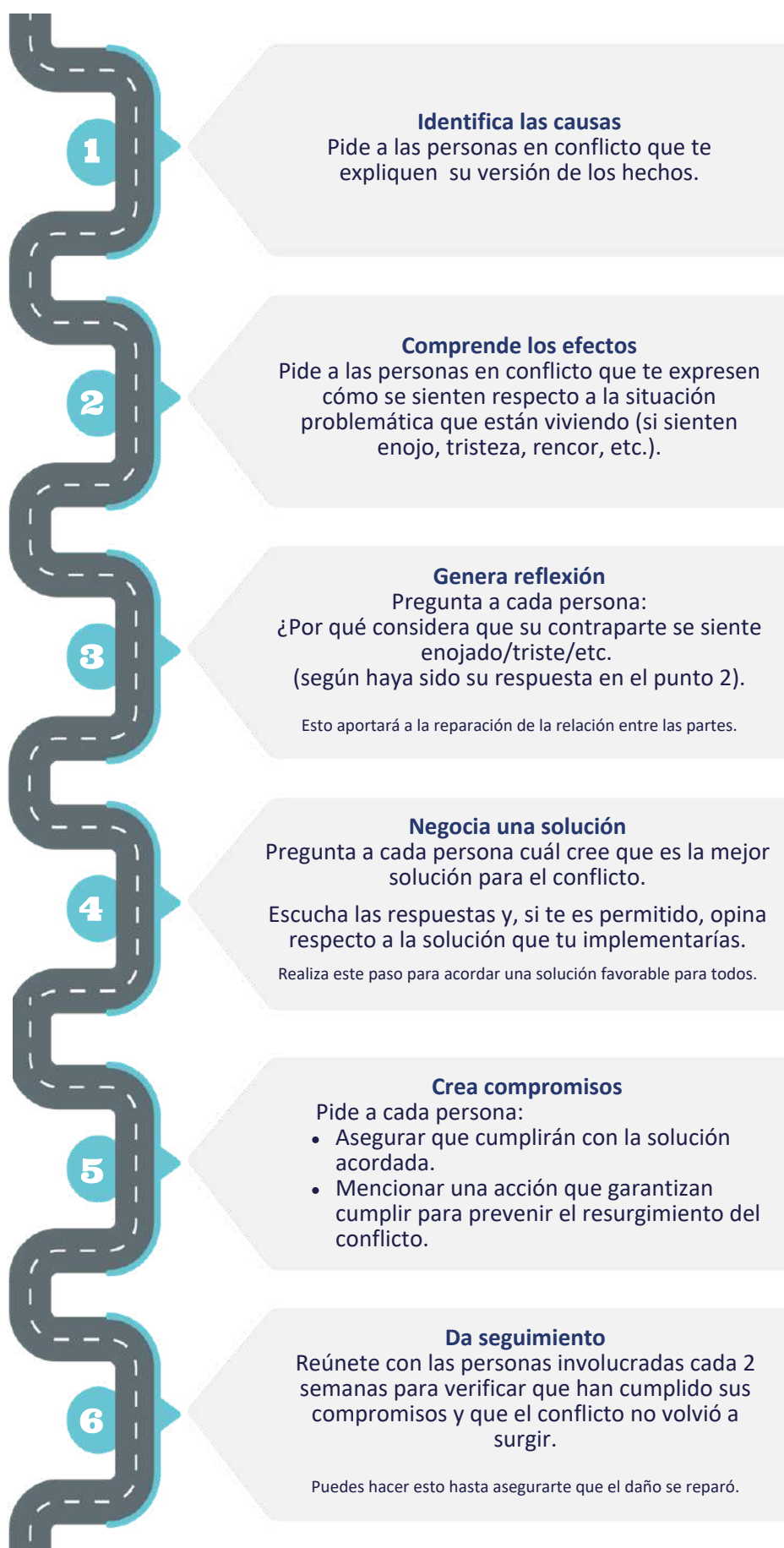
Esta herramienta te brindará una guía para aquellas ocasiones en las que no sepas como iniciar la gestión del conflicto.

¿Cómo la utilizo?

Sigue cada paso, procurando dar el mismo tiempo de participación a cada una de las personas en conflicto, para que se sientan en igual condición durante el proceso:



* Tu hoja de ruta



*Tablas de evaluación y seguimiento

¿En qué consiste esta herramienta?

Sirve para evaluar y medir el progreso, el rendimiento y los resultados de un proceso a lo largo del tiempo, brindando una visión clara y objetiva de su desarrollo y contribuyendo a la toma de decisiones informadas.

¿Para qué me servirá?

La tabla te permitirá realizar un seguimiento del avance de tu proceso de resolución alterna de conflictos a lo largo del tiempo. Podrás registrar las actividades completadas y las tareas pendientes.

¿Cómo la utilizo?

Cada vez que resuelvas un conflicto completa la tabla de la página siguiente.

Indicaciones:



Tablas de evaluación y seguimiento

Completa la tabla con las indicaciones de la página anterior:

Conflicto	Mecanismo de resolución utilizado	Satisfacción de las partes	Tiempo promedio de la resolución	Acciones posteriores
Ej: Conflicto entre vecinos por quema de basura.	<input type="radio"/> Conciliación <input type="radio"/> Mediación	<input type="radio"/> Muy satisfechos <input type="radio"/> Satisfechos <input type="radio"/> Poco satisfechos <input type="radio"/> Nada satisfechos	Ej: 1 hora con 20 minutos.	<input type="radio"/> Visitas quincenales <input type="radio"/> Visita mensual <input type="radio"/> Sin visitas
	<input type="radio"/> Conciliación <input type="radio"/> Mediación	<input type="radio"/> Muy satisfechos <input type="radio"/> Satisfechos <input type="radio"/> Poco satisfechos <input type="radio"/> Nada satisfechos		<input type="radio"/> Visitas quincenales <input type="radio"/> Visita mensual <input type="radio"/> Sin visitas
	<input type="radio"/> Conciliación <input type="radio"/> Mediación	<input type="radio"/> Muy satisfechos <input type="radio"/> Satisfechos <input type="radio"/> Poco satisfechos <input type="radio"/> Nada satisfechos		<input type="radio"/> Visitas quincenales <input type="radio"/> Visita mensual <input type="radio"/> Sin visitas
	<input type="radio"/> Conciliación <input type="radio"/> Mediación	<input type="radio"/> Muy satisfechos <input type="radio"/> Satisfechos <input type="radio"/> Poco satisfechos <input type="radio"/> Nada satisfechos		<input type="radio"/> Visitas quincenales <input type="radio"/> Visita mensual <input type="radio"/> Sin visitas
	<input type="radio"/> Conciliación <input type="radio"/> Mediación	<input type="radio"/> Muy satisfechos <input type="radio"/> Satisfechos <input type="radio"/> Poco satisfechos <input type="radio"/> Nada satisfechos		<input type="radio"/> Visitas quincenales <input type="radio"/> Visita mensual <input type="radio"/> Sin visitas
	<input type="radio"/> Conciliación <input type="radio"/> Mediación	<input type="radio"/> Muy satisfechos <input type="radio"/> Satisfechos <input type="radio"/> Poco satisfechos <input type="radio"/> Nada satisfechos		<input type="radio"/> Visitas quincenales <input type="radio"/> Visita mensual <input type="radio"/> Sin visitas
	<input type="radio"/> Conciliación <input type="radio"/> Mediación	<input type="radio"/> Muy satisfechos <input type="radio"/> Satisfechos <input type="radio"/> Poco satisfechos <input type="radio"/> Nada satisfechos		<input type="radio"/> Visitas quincenales <input type="radio"/> Visita mensual <input type="radio"/> Sin visitas
	<input type="radio"/> Conciliación <input type="radio"/> Mediación	<input type="radio"/> Muy satisfechos <input type="radio"/> Satisfechos <input type="radio"/> Poco satisfechos <input type="radio"/> Nada satisfechos		<input type="radio"/> Visitas quincenales <input type="radio"/> Visita mensual <input type="radio"/> Sin visitas
	<input type="radio"/> Conciliación <input type="radio"/> Mediación	<input type="radio"/> Muy satisfechos <input type="radio"/> Satisfechos <input type="radio"/> Poco satisfechos <input type="radio"/> Nada satisfechos		<input type="radio"/> Visitas quincenales <input type="radio"/> Visita mensual <input type="radio"/> Sin visitas

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Iraheta, R (2021). Resolución alterna de conflictos. Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales. Organización de los Estados Americanos.
- Editorial Etecé (s.f.). Conflicto. Enciclopedia Concepto.
- Fundación Universia (2020, 28 de junio). La importancia de aplicar la resolución de conflictos en la vida personal y laboral. Universia.
- Gobierno de Canarias (2019, 7 de junio). Cómo solucionar los conflictos. Aprender a vivir.
- Gordillo, S. (2018). Guía para la solución de conflictos. Ministerio de Inclusión Económica y Social. Colombia.
- López, D. (s.f.). La importancia de la resolución de conflictos para mejorar la comunicación intercultural.
- Márquez, A. (2013). Medios alternos de solución de conflictos. Instituto de Investigaciones Jurídicas. Suprema Corte de Justicia de la Nación. México.
- Rodríguez, J. (2014, 19 de febrero). La importancia del manejo de conflictos en las organizaciones modernas. Trabajo de especialización en alta gerencia. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Militar Nueva Granada.
- Wolff, R. (s.f.). Capacitar para la resolución de conflictos. Caja de Herramientas Comunitarias. Centro para la Salud y Desarrollo Comunitario.



OEA | Facilitadores
JUDICIALES