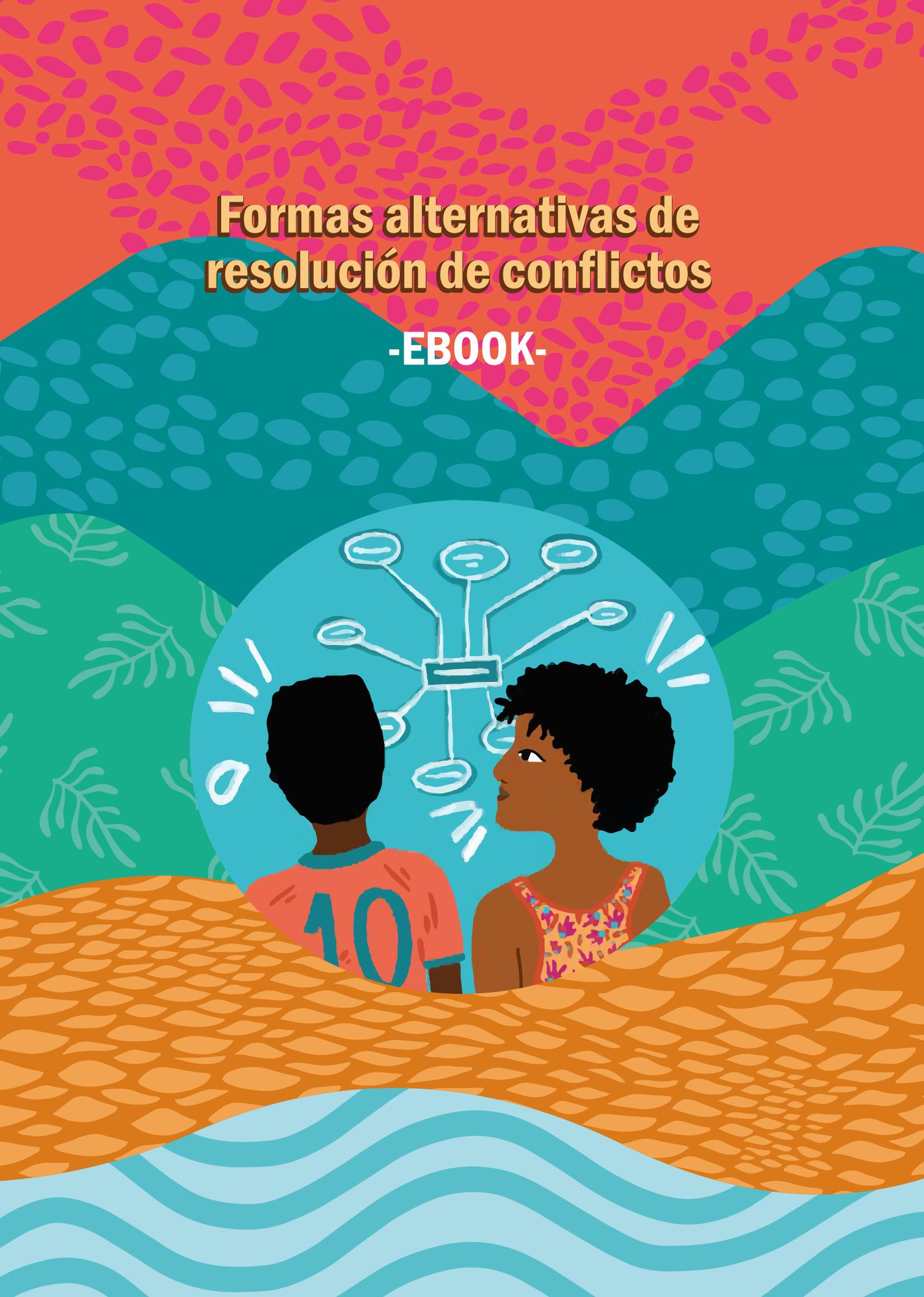


# Formas alternativas de resolución de conflictos

**-EBOOK-**



## Formas alternativas de resolución de conflictos: Imposición, arbitraje, mediación, y círculos restaurativos

### Pregunta pedagógica:

¿Quién toma decisiones que resuelven las disputas en situaciones de conflicto?



Una manera muy útil para comprender las alternativas de resolución de conflictos es analizar quién tiene la capacidad de decisión o el poder sobre la resolución de una disputa.

### Parte 1. Simulación. Conflictos cotidianos en la escuela.

1. Se divide a los participantes en grupos de entre tres y cuatro personas.
2. Se les pide que dramatizen los siguientes conflictos tal y como normalmente suceden en la escuela.
3. El facilitador detiene el dramatizado en determinado momento y les pregunta: ¿Quién decide en esas situaciones?

*\*Hemos de presentar el conflicto como un desafío que estimula nuestra imaginación y no como una actividad pesada, aburrida o desagradable.*

### Parte 2. Alternativas en la resolución de conflictos ¿Quién toma decisiones a la hora de resolver disputas?

Procedemos a trabajar y analizar las diferentes alternativas de resolución de conflictos y sus consecuencias.

El objetivo es que los y las participantes comprendan la diferencia que hace que un conflicto sea resuelto por imposición, mediación o conciliación entre las partes.

### Situación 1. Decisión unilateral por imposición o atribución de poder

El círculo marca quién decide el conflicto



Pide a los participantes que recreen una situación escolar en la cual una de las partes se impone a la otra, por ejemplo, mediante la violencia o el ejercicio arbitrario del poder.

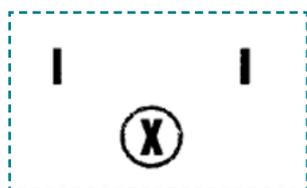
Algunos ejemplos pueden ser:

- Conflicto entre alumno y profesor.
- Conflicto entre un/a estudiante grande y uno/a pequeño/a.
- Conflicto entre un estudiante hombre y una estudiante mujer.

**¿Qué permite que una persona decida el conflicto? ¿Qué sucede en el largo plazo cuando un conflicto se resuelve por imposición? ¿Te parece justa esa resolución?**

## Situación 2. Arbitraje o conciliación

El círculo marca quién decidió el conflicto



Pide a los participantes que recreen una situación escolar en la cual dos personas entran en disputa, pero hay un tercero que les sirve de árbitro, a quien le delegan la decisión sobre qué curso se toma, o cómo se va a resolver una situación de acuerdo con unas normas o reglas establecidas.

En el caso de la conciliación, se permite que el tercero neutral sugiera alternativas de solución para que las partes las evalúen y además esa tercera persona decide la resolución de la disputa.

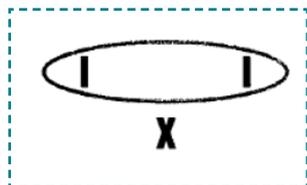
### Algunos ejemplos pueden ser:

- Conflicto entre dos alumnos resuelto por la decisión de un/a docente.
- Conflicto entre docente y estudiante decidido por la rectoría.
- Conflicto entre estudiantes por el resultado de una competencia deportiva resuelto por el árbitro del juego.

¿De qué manera la existencia de un árbitro o conciliador contribuye a la resolución del conflicto de manera no violenta? ¿Qué rol cumplen las partes involucradas en el conflicto en su resolución? ¿Qué garantías provee la existencia de un árbitro? ¿De qué depende el éxito de este tipo de resolución de conflictos por arbitraje?

## Situación 3. Mediación entre pares

El círculo marca quienes deciden el conflicto



Pide a los participantes que recreen una situación escolar en la cual dos personas entran en disputa, pero hay un tercero que les sirve de mediador. La diferencia con el caso anterior es que la tercera persona NO DECIDE, sino que ayuda a las partes a decidir entre ellas de qué manera resolver una situación de acuerdo a las siguientes pautas:

**\*Ver tabla pautas de un proceso de mediación**

### Algunos ejemplos pueden ser:

- Conflicto entre dos alumnos decidido por un par.
- Conflicto entre docente y estudiante decidido por una pareja docente/estudiante.
- Conflicto entre estudiantes por el resultado de una competencia deportiva decidido por mediadores de otros grados.

¿De qué manera la existencia de un mediador contribuye a la resolución del conflicto de manera no violenta? ¿Qué rol cumplen las partes involucradas en el conflicto en su resolución? ¿Qué garantías provee la existencia de un mediador? ¿De qué depende el éxito de este tipo de resolución de conflictos por mediación?

## Pautas básicas de un proceso de mediación

### Se caracteriza por ser: Voluntario, Imparcial, y Confidencial (VIC)

1. Establecer seguridad: El/la mediador/a informa y evalúa la disposición (¿Están tranquilos? ¿Tienen interés en que yo medie en su disputa?). Los participantes están de acuerdo en tratar de resolver el problema y seguir las reglas básicas (tomar turnos para hablar, no interrumpir o descalificar y mantener la confidencialidad).
2. Recopilación de información: Cada parte tiene un turno para narrarle al/a la mediador/a su experiencia y sentimientos sobre el problema en cuestión. Cada parte dice lo que quiere, cómo se siente y las razones e intereses que subyacen a la disputa.
3. Comprensión del problema: Las partes conversan entre sí (con ayuda del/ de la mediador/a) para aclarar la raíz del problema. Cada parte tiene turnos para hacer preguntas y comunica su comprensión de los deseos, sentimientos y razones de la otra parte.
4. Lluvia de soluciones: Las partes —NO el mediador— sugieren varias acciones posibles que se podrían realizar para resolver o al menos aliviar el problema. Estas pueden incluir medidas de reparación.
5. Negociación, elección de una alternativa: Las partes —NO el mediador— evalúan cuál idea podría funcionar y cada parte, por turnos, evalúa si podría estar de acuerdo con una determinada alternativa. Luego, ambas partes sintetizan el acuerdo y el/la mediador/a reitera cuál fue el acuerdo al que se llegó.
6. Cierre: Se agradece a las partes, se recuerda el compromiso de confidencialidad, se sugiere un apretón de manos (u otro gesto simbólico apropiado). En ocasiones (opcional), el/la mediador/a registra por escrito el acuerdo al que han llegado las partes, todos firman el documento y se hace un seguimiento posterior a los planes o compromisos.

#### Situación 4. Negociación

El círculo marca quienes deciden el conflicto



Finalmente, el/la facilitador/a les pide a los participantes que recreen una situación escolar en la cual dos personas entran en disputa, pero la resuelven entre ellas sin apelar a la violencia. La diferencia con el caso anterior es que no requieren la intervención de una tercera persona. En este caso, puede ser que los/las participantes realicen algún tipo de negociación, es decir, una conciliación para resolver y reparar el daño.

Algunos ejemplos pueden ser:

- Conflicto entre dos alumnos/as por un malentendido.
- Conflicto entre docente y estudiante por un trabajo que obtuvo una calificación muy baja, en el cual llegan a un arreglo alternativo.
- Afectación de un/a estudiante a otro/a, en el cual se pide disculpas y se acuerda una reparación del daño.

#### ¿Quién tiene el poder de resolver un conflicto?

Desarrollar nuestras capacidades de resolución de conflictos y construcción de convivencia implica que nos movemos «hacia abajo», es decir, que dependemos menos de imposiciones o arbitros externos (como en las situaciones #1 y #2) y confiamos más en nuestros pares y nuestras propias capacidades (como en las situaciones #3 y #4).

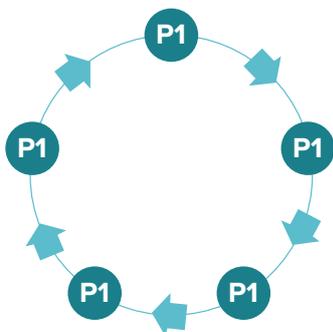
Comprendemos que las situaciones de conflicto no son simples choques de intereses sino que están inmersas en desigualdades de poder, en diferentes condiciones y capacidades de las partes, y en percepciones mutuas contradictorias.

### Parte 3. Cierre - Círculo de diálogo o restaurativo

Como actividad de cierre vamos a usar un Círculo de Diálogo (también conocido como círculo restaurativo en los casos en que se realiza como respuesta a un hecho de violencia) solo para que cada uno de los/las participantes relate su experiencia (creencias y perspectivas) en cada una de las situaciones trabajadas en la sesión, y de esa manera comparta sus aprendizajes y emociones con el resto de participantes.

#### ¿Cómo se sintieron frente a las formas de resolución en cada situación?

El círculo marca quienes deciden el conflicto



Como parte de las formas de resolución autónoma de la situación 4, en la cual los/las participantes activamente se involucran en la comprensión de las situaciones y construyen soluciones por su cuenta, los círculos restaurativos son un mecanismo entre pares que facilita el diálogo sin buscar culpables o soluciones inmediatas.

#### Pautas básicas de un círculo de diálogo o restaurativo

1. Emplear un «objeto de la palabra» es el modo más sencillo de regular la conversación, de modo que todas las personas tengan la misma oportunidad de hablar. Solo aquella persona que tiene en sus manos este «objeto especial que da la palabra» puede hablar.
2. Los/las participantes hacen parte de una conversación intencional y muy especial sobre valores y expresan sus deseos sobre cómo quieren estar juntos. Enfatizamos el respeto mutuo y la escucha activa.
3. El proceso se abre y cierra a través de un gesto ceremonioso.
4. Construir relaciones precede y es considerado tan importante como abordar cuestiones difíciles y conflictos.

- Los círculos se basan en nuestros valores compartidos;
- Los círculos ayudan a los/las participantes a responder la mejor versión de sí mismos/as;
- Los círculos construyen comunidad;
- Los círculos crean un espacio para escuchar y ser escuchado profundamente;
- Los círculos generan entendimiento y respeto mutuos;
- Los círculos honran a todas las voces por igual;
- Los círculos permiten la toma de decisiones por consenso;
- Los círculos cultivan el apoyo mutuo;

*Las conferencias de justicia restaurativa o círculos de paz buscan «reunir a los perjudicados, a los que causan daño, a sus partidarios y todos los afectados indirectamente por un incidente particular. Con un facilitador que hace preguntas abiertas, todos comparten sus historias y luego colaboran en el desarrollo de una forma de reparar el daño. Los círculos que siguen las tradiciones indígenas suelen pasar una ‘pieza de conversación’ de persona a persona, reconociendo simbólicamente a cada uno como un participante honorable quien es invitado a contribuir hablando y escuchando. Más allá de facilitar la resolución del conflicto y a veces la transformación de los problemas subyacentes al conflicto (construcción de la paz), estas prácticas son democráticas en el sentido de que dan voz a diversos interesados en la toma de decisiones».*

(Vaandering, 2014)

DESDE  
LAS  
RAÍCES

