



## RESOLUCIÓN ALTERNA DE CONFLICTOS

### ¿Qué es un conflicto?

Un conflicto es una interacción entre personas o grupos que perciben y creen tener intereses incompatibles o contrarios. Los conflictos surgen a nivel personal, entre dos personas, o a nivel social, entre grupos escolares, políticos o comunitarios. Por lo general, el término conflicto implica algo negativo, como un desacuerdo, una disputa o competencia en la que necesariamente una parte gana y la otra pierde. Por otro lado, un conflicto puede considerarse algo positivo, en la medida en que ambas partes trabajan en conjunto para poder alcanzar igual satisfacción y ver ese conflicto como una oportunidad de desarrollo social y progreso para fortalecer las relaciones interpersonales de la comunidad.

### ¿Por qué surgen los conflictos?

Los conflictos surgen en la vida diaria, entre las personas que conviven entre sí, ya sea en familia, entre amistades, en la escuela o el trabajo, y en cualquier otro entorno en el que las personas interactúan unas con las otras. Naturalmente, los conflictos son inevitables ya que las personas son seres sociales, que se necesitan entre sí para sobrevivir. Cada persona tiene su propio punto de vista nutrido por experiencias vividas, creencias, costumbres, necesidades, gustos, y todo lo que define a una persona. Al relacionarse con otras personas, es normal que surjan diferentes situaciones. Los conflictos en sí no son positivos o negativos; todo depende de las personas involucradas y, de cómo y cuándo se atiendan.

### ¿Qué es la resolución alterna de conflictos?

De forma común, las personas han aprendido que los conflictos y las controversias en la sociedad se resuelven solamente en los tribunales o “tomando la justicia en las manos” mediante la violencia. La realidad es que existen múltiples maneras de enfrentar y solucionar los conflictos. La resolución alterna de conflictos se refiere a los métodos o procesos que se utilizan para atender (o solucionar) problemas entre dos o más partes, sin necesidad de acudir a la sala de un juez o una jueza. Mediante la resolución alterna, más que imponer una solución, se busca minimizar los efectos negativos de los conflictos y promover el diálogo para una respuesta pacífica. De esta manera, las partes involucradas logran un acuerdo que resuelve el conflicto y cumple los intereses y las necesidades de todas las partes.

### ¿Qué es la mediación de conflictos?

La mediación es uno de los métodos alternos para la solución de conflictos mediante el cual las personas pueden resolver una controversia, con la ayuda de una persona mediadora y lograr un acuerdo que les resulte aceptable a todas por igual. Este proceso consiste en un diálogo confidencial y flexible, en el que ninguna de las partes “pierde”. Al contrario, cada una de las partes en una controversia tiene la oportunidad de presentar su versión sobre la situación que las afecta y participar voluntariamente para lograr un acuerdo que finalice el conflicto y que sea satisfactorio para ambas partes.

## ¿Dónde se puede utilizar la mediación para resolver conflictos?

La mediación es una herramienta que permite trabajar varias situaciones en distintos escenarios ya que se basa en el diálogo y la creación de espacios idóneos para resolver controversias. La mediación se puede utilizar para atender múltiples situaciones, tales como:

- **familiares** – custodia de hijos(as) o mascotas, herencias, divorcios, separación de bienes, cuidado de personas adultas mayores, entre otros
- **comunitarias** – conflictos entre vecinos(as) y comunidades
- **escolares** – problemas entre estudiantes, maestros(as) y otros componentes de la comunidad escolar

De igual forma, este método se utiliza comúnmente en otros contextos como: laborales y empresariales. Se debe destacar que existe la mediación formal que está regulada por leyes y reglamentos aplicables. Para más información, puede verificar el [Reglamento de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos](#).

## Además de la mediación, ¿existen otros métodos alternos para resolver conflictos?

Existen diferentes métodos que buscan resolver pacíficamente los conflictos con la ayuda de una persona imparcial, tales como el arbitraje y la evaluación neutral de conflictos. Para más información, visite la página del [Negociado de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos](#).

## ¿Cuáles beneficios surgen de la resolución alterna de conflictos?

La resolución alterna de conflictos tiene innumerables beneficios. Entre ellos, se destaca que provee una alternativa menos costosa, rápida, confidencial y eficiente para resolver problemas, sin la necesidad de acudir ante un juez o una jueza. De igual forma, las personas aprenden a tomar decisiones de manera justa y equitativa respetando las opiniones y derechos de todas.

En específico, la resolución alterna de conflictos es una oportunidad para que las personas aprendan habilidades socioemocionales que aportarán tanto a su vida personal como a su vida diaria en comunidad. Algunos ejemplos son:

- conocerse a sí mismas y cómo interactúan con las demás personas
- reconocer sus sentimientos y modificar su intensidad para responder a las situaciones desde el pensamiento y no desde las emociones
- favorecer la comunicación efectiva y expresar adecuadamente las situaciones, sin impulsos ni caracterizaciones emocionales
- trabajar colaborativamente y tener un sentido de pertenencia a su entorno
- desarrollar valores como la empatía, el respeto y la solidaridad
- fomentar la creatividad en la solución de problemas

Todo lo anterior redundará en una convivencia social pacífica, que no significa ausencia de conflictos, sino que las personas ven los problemas como oportunidades de desarrollo y situaciones de aprendizaje.