



Implementación de medios alternativos para la resolución de conflictos en el contexto socio-educativo venezolano

Implementation of alternative means for conflict resolution in the Venezuelan socio-educational context

Ana Yuleisy Hernández Pérez

<https://orcid.org/0009-0005-7104-9252>

Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela
anahernandezperez72@gmail.com

José Miguel Delgado

<https://orcid.org/0009-0009-5453-364X>

Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela
josemigueldelgado10@gmail.com

Resumen

Este artículo tiene como propósito exponer y analizar algunas contextualizaciones sobre los medios alternativos que deben tomarse en cuenta para la resolución de conflictos como una manera de construir y desarrollar una cultura de convivencia pacífica; entendiendo que los conflictos bien guiados brindan oportunidades para el aprendizaje, desarrollo de habilidades, fortalecimiento de las relaciones interpersonales y el respeto por las diferencias. Cabe resaltar, que donde convivan múltiples actores, los conflictos siempre van a estar presentes, dado que, la estructura y sistema de organización pueden ser fuente de éstos, cuando se permite y promueve la asimetría de poder, desigualdad, exclusión, inequidad, leyes ambiguas o procesos inadecuados de toma de decisiones. En ese sentido, se realizó una indagación documental, la información recabada se cotejó con situaciones conflictivas presentadas en la institución educativa. Se concluye, que cada uno de los medios tiene su particularidad, siendo el más idóneo en el contexto educativo, la mediación.

Palabras clave: Medios alternativos, resolución de conflictos, contexto socio-educativo

Abstract

The purpose of this article is to expose and analyze some contextualizations of the alternative means that must be taken into account for conflict resolution in order to build and develop a culture of peaceful coexistence; understanding that well-guided conflicts provide opportunities for learning, skill development, strengthening interpersonal relationships and respect for differences. It should be noted that where multiple actors coexist, conflicts will always be present, because the structure and organizational system can be a source of these when asymmetry of power, inequality, exclusion, inequity, ambiguous laws or inadequate decision-making processes. In this sense, a documentary investigation was carried out, the information collected was compared with conflictive situations presented in the educational institution. It is concluded that each of the means has its particularity, the most suitable in the educational context being mediation.

Keywords: Alternative media, conflict resolution, socio-educational context.

Recibido: 11/12/2023

Enviado a árbitros: 15/12/2023

Aprobado: 05/02/2024

Introducción

El conflicto generalmente se considera negativo y se asocia con emociones negativas como la ira, el odio, la rabia y la pérdida. También se ve como discordia, incompatibilidad, lucha, litigio y violencia. La comprensión del conflicto ha sido aclamada durante mucho tiempo como una oportunidad para mejorar las relaciones humanas democráticas. Para ello, se mencionarán y/o describirán algunos conflictos propios de la dinámica socioeducativa de nuestra nación, así como los actores involucrados, los efectos que tienen en nuestra sociedad y si pueden o no ser resueltos.

Por lo tanto, serán utilizados a nivel institucional y social del ámbito educativo, es decir, situaciones conflictivas que se presentan en las instituciones educativas y su entorno, y que estas constituyen un bien común que debe ser preservado. Como resultado de conflictos existentes en las instituciones educativas al ser representados como un espacio social dinámico de interacción con numerosos actores, incluyendo directivos, docentes, padres, familias, estudiantes, entre otros, afectan a todos los que residen en ese espacio.

En este sentido, el conflicto como fenómeno social, surge en las sociedades por factores subjetivos y objetivos. El primero, debido a la presencia en los seres humanos de valores opuestos, el segundo debido a la existencia en la sociedad de limitados bienes y posiciones. Como los seres humanos recorren caminos diferentes, adquieren distintas experiencias, ello conlleva a que cada hombre constituya un universo único, es decir, cada hombre tendrá sus propios valores que serán diferentes con los valores de otros hombres. Por este motivo, entrarán en conflicto al evaluar un mismo hecho de diferente manera pues ambos tendrán valores incompatibles, lo cual se manifiesta en conductas contradictorias. Es por ello que, se hace necesario, poner en práctica medios

alternativos para la resolución de conflictos, tales como: la negociación, la mediación y la conciliación, el arbitraje y la transacción para construir y desarrollar una cultura de convivencia pacífica; entendiendo que, los conflictos bien guiados brindan oportunidades para el aprendizaje, el desarrollo de habilidades, el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y el respeto por las diferencias.

Al respecto, Casamayor (2002, p. 98), señala que, “un conflicto se produce cuando chocan los intereses o las necesidades de una persona con las de otra, con las del grupo, o con las de quien ostenta la autoridad legítima”. Es decir, el conflicto se genera cuando existen desacuerdos u oposiciones entre dos o más personas, ya que tienen objetivos diferentes. A su vez, el conflicto es definido como:

Un proceso relacional en el que se producen interacciones antagónicas. No es exclusivo de grupos mal cohesionados o con vínculos patológicos, sino que es intrínseco a la vida de los grupos, sólo que será destructivo o constructivo dependiendo del tipo de relación y comunicación que posea cada grupo. (Guillen, García, Muñoz & Giniebra, 2021:88).

En relación a los autores antes mencionados, es crucial enfatizar que los conflictos incluirían los siguientes componentes: sujetos, intereses divergentes y confrontación de reclamos. Como resultado, diferentes personas pueden tener diferentes interpretaciones del mismo evento. Es así como un conflicto afecta objetivamente el mundo afectivo y cognitivo del hombre, así como las proyecciones y expectativas personales sobre él. Las personas expresan sus emociones y sentimientos de diferentes maneras dependiendo de sus percepciones y experiencias de vida; estas

expresiones no siempre se basan en hechos objetivos del mundo real. Por lo tanto, descubrimos que el control inadecuado de las emociones naturales como la ira y la indignación en una situación de conflicto podrían dar lugar a la activación de una respuesta violenta.

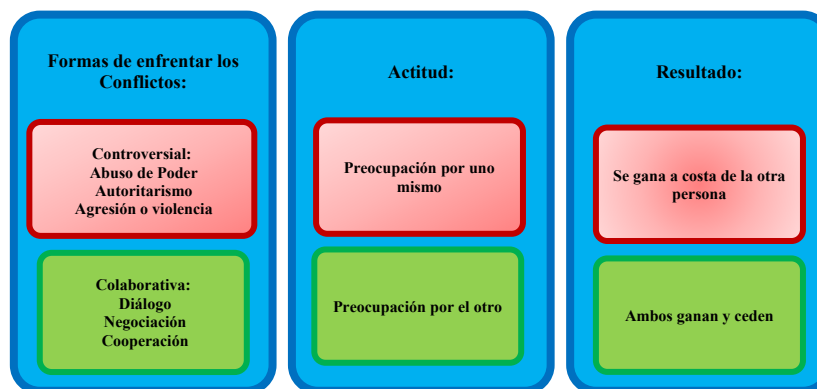
Develando el Contexto Socio-Educativo Venezolano

Dado que las instituciones educativas son lugares donde los miembros de toda la comunidad educativa (directivos, docentes, administrativos, estudiantes, padres, representantes y comunidad local) interactúan constantemente, ni ellos ni su entorno social son inmunes a esta dinámica. Por lo tanto, los conflictos están constantemente presentes en dichas comunidades, donde conviven múltiples actores, porque las estructuras y sistemas organizacionales pueden actuar como factores generadores de conflicto cuando permiten y fomentan desequilibrios de poder, disparidades, exclusión, inequidad, leyes ambiguas o procedimientos deficientes para la toma de decisiones. En situaciones de conflicto, las personas pueden actuar de varias maneras. En general, se puede decir que las personas enfrentan los conflictos en una de dos formas:

- a) contenciosa, que ocurre a través de la agresión, la violencia, el abuso de poder o el autoritarismo;
- b) uno colaborativo, que ocurre a través del diálogo, la cooperación, la negociación u otros métodos alternativos.

En este sentido, las formas de pensar, sentir y actuar de las personas están íntimamente relacionadas, si la persona prioriza sus propios intereses, o si toma en cuenta a la otra persona involucrada en el conflicto.

Figura 1. Formas de enfrentar los conflictos



Fuente: Hernández y Delgado (2023)

En base a estas formas de enfrentar los conflictos, Thomas y Killman (2010), señalan cinco estilos de comportamiento ante situaciones conflictivas. Estos son:

- **Competitivo:** Quien asume este estilo quiere que las cosas se hagan “a su modo”. Se preocupa por satisfacer sus propios intereses y necesidades sin preocuparse de la relación que tiene con el otro, ni de los intereses y necesidades del otro.
- **Complaciente:** Quien asume este estilo solo se preocupa por preservar y mantener la relación con el otro y que este satisfaga sus intereses y necesidades, a tal punto que sacrifica sus propias metas.
- **Evasivo:** Quien asume este estilo evade el conflicto, no lo afronta. No se preocupa por lograr sus metas, tampoco por satisfacer ni lograr las metas del otro.
- **Comprometedor:** Quien asume este estilo satisface en parte sus metas e intereses, asume pequeños compromisos, cede en algunos puntos y permite que la otra parte también satisfaga en parte sus intereses y necesidades.
- **Colaborador:** Quien asume este estilo busca satisfacer sus propios intereses y necesidades, y lograr sus metas, a la vez que promueve, ayuda y motiva a la otra parte a lograr sus propias metas. Se preocupa por preservar la relación.

Ahora bien, para analizar los elementos del conflicto mediante la figura planteada, se presentan los siguientes casos surgidos en una Institución Educativa a Nivel de Media General, y que es posible que esté ocurriendo en otras instituciones del país:

Conflicto N° 1: “La Directora de la institución ha recibido diferentes quejas por parte de estudiantes y representantes de un docente que labora allí, por su forma de expresarse y dirigirse hacia ellos cuando le preguntan alguna inquietud, y eso ha generado un clima organizacional desagradable. Por ende, no fluye una comunicación asertiva. De acuerdo, a los afectados señalan que el docente utiliza frases humillantes y despectivas hacia ellos. En vista de ello, la directora del Plantel conversó con el docente expresándoles el malestar causado a los involucrados con respecto a su actuación. El docente se ha comprometido a mejorar su actitud, pero la problemática persiste, debido que, el docente ha reincidido en lo mismo. Nuevamente, la directora conversó con el docente haciéndole hincapié, que ya es una situación repetitiva y que en atención al caso se le debía remitir al Departamento de Bienestar Estudiantil para buscar estrategias de entendimiento y mejorar así las relaciones interpersonales entre los involucrados donde se le ha visto un cambio favorable”.

Conflicto N° 2: “Situación planteada en la institución con una trabajadora de ambiente y mantenimiento, la cual tenía muchas inasistencias y las veces que asistía, llegaba tarde a sus labores, lo que causaba incomodidad a sus compañeras, debido que, cada una de ellas tienen una zona de limpieza que deben mantener limpia y, por ende, las presentes debían realizar el trabajo de la ausente. En vista de ello, la subdirectora administrativa que es su jefe inmediato le hizo un llamado de atención verbal donde se le planteó lo que estaba sucediendo. Luego, se le dio el derecho de palabra para que expresara su falta, donde ella explicó, que se tuvo que mudar de casa,

la cual le queda muy retirada de la institución y que aparte de eso debía llevar a su hija al colegio antes de irse a trabajar, así como, sumándole a la situación el tema del transporte. Cabe resaltar que, el horario de trabajo de la señora es de 6:00 a.m. a 12:00 p.m. Una vez que, la señora expresó los motivos que genera sus faltas se llegó a un consenso donde la directora, la subdirectora Administrativa y la trabajadora acordaron un horario especial para ella, el cual fuera favorable para las ambas partes quedando establecido de la siguiente manera: Hora de llegada 9:00 a.m., hora de salida 2:00 p.m., dicho acuerdo quedó asentado en acta”.

En virtud de las problemáticas arriba descritas, se puede evidenciar que, para resolver estos tipos de controversias en el entorno educativo, se deben poner en práctica diversos medios alternativos, entre ellos la negociación, la mediación y la conciliación. Debido a que, son una opción viable para la resolución de conflictos en el contexto socio-educativo venezolano sin acudir a un proceso judicial. Es decir, con el empleo de estos medios alternativos se buscará la forma de llegar a acuerdos entre las partes, entendiéndose por partes a personas, grupos pequeños o grandes logrando una solución pacífica en los desacuerdos que enfrentan.

Medios Alternativos Apropriados en el Contexto Socio-Educativo Venezolano

Dentro de este orden de ideas, es preciso exponer de forma sucinta ciertas definiciones sobre la negociación, la mediación, la conciliación, el arbitraje y la transacción, a fines de comprender sus elementos y principios que lo constituyen. En primer lugar, la negociación, para Fischer (2000, p. 3), “es un medio básico de conseguir de los demás aquello que usted desea. Es una comunicación de ida y vuelta diseñada para alcanzar un acuerdo, cuando usted y la otra parte comparten algunos intereses y tienen otros que son opuestos”. En otras palabras, es un convenio donde ambas partes queden satisfechas. De igual manera, García (2019, p. 13), define negociación

como “un método de resolución de conflictos en el que las partes intentan convencerse mutuamente de que su percepción de una situación particular es correcta, es decir, se presenta como una solución conjunta de problemas, en la que se busca satisfacer los intereses o necesidades de ambas partes.

En segundo lugar, se tiene la mediación, para Andrade, (2018, p. 109), “la mediación es una vía alterna a la justicia ordinaria, que procura un acuerdo voluntario, sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, para poner fin al conflicto”. Ante el criterio expuesto, este método permite resolver controversias sin necesidad de recurrir a instancias legales, lo que facilita la continuidad de la relación entre las partes involucradas. Asimismo, Martínez (2018, p. 128) considera a la mediación como “un proceso voluntario, en el cual participa una tercera parte (neutral), la que ayuda a las partes en conflicto a tratar de resolver sus diferencias”. De acuerdo a lo planteado, este método cuenta con la intervención de una persona imparcial en una disputa entre dos partes para encontrar una solución.

En tercer lugar, se encuentra la conciliación definida por De Pina Vara (2015, p.178) como aquellos “acuerdos celebrados entre quienes se encuentran ante un conflicto de intereses, con objetivo de evitar un juicio o poner rápido fin a uno ya iniciado, sin correr todos los trámites que, en otro caso serían precisos para concluirlo”. Este orden de ideas, en la conciliación las partes gestionan por sí mismo, solventar sus diferencias con la intervención de un conciliador. En cuarto lugar, el arbitraje, para Dávalos (2017, p. 36) “es un sistema para resolver los conflictos colectivos de trabajo que se suscitan entre los trabajadores o sus asociaciones y los empleadores, evitando así los procedimientos judiciales”. Mediante este procedimiento, las partes deciden voluntariamente

someterse a un tercero neutral y aceptar la solución aplicable al litigio objeto de controversia, lo que se denomina “resuelto”. En otras palabras, el arbitraje es un mecanismo empleado en la resolución de controversias, donde las partes aceptan la solución de un tercero. Al respecto el jurista Sánchez, expresa que:

Existen dos tipos de arbitraje, el que se da en derecho y el que se da en equidad. La principal diferencia entre estos métodos es que, en la liquidación, cuando nos encontramos con el arbitraje legal, se presenta el arbitraje cuya resolución ha sido adoptada sobre la base de normas jurídicas o el árbitro, para dictar la sentencia correspondiente, apoyo jurídico y promoción. Por otro lado, el arbitraje igualitario se basa en la resolución de la disputa basada en una decisión estimulada por un sentido de equidad, a través del verdadero conocimiento y comprensión del árbitro, que no siempre entra en conflicto con las reglas del tribunal. (2020:45)

De acuerdo a lo anterior, se considera que las partes pueden decidir cuál de estas modalidades será el modo de disputa, o la ley de arbitraje determinará el método si no hay acuerdo, comprometiéndose a la decisión de un tercero imparcial llamado árbitro.

En quinto lugar, para Jarrín (2018, p. 33) la transacción, “es un contrato en el que las partes se comprometen a resolver las controversias por acuerdo mutuo y definitivo, antes o después del inicio de los procedimientos civiles, laborales o administrativos”. Dicho en otras palabras, este medio para resolver una controversia permite a los propios adversarios solucionar el conflicto una vez hayan iniciado un proceso legal.

Es necesario puntualizar que en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en su artículo 258 establece textualmente "La ley promoverá el arbitraje, la conciliación, la mediación y cualesquiera otros medios alternativos para la solución de conflictos" con la finalidad de introducir y consolidar nuevos mecanismos de solución "no jurisdiccional" de controversias, que ayuden a resolver, algunas de las disputas que plantea nuestra convivencia social. Cabe señalar que, para abordar el conflicto es fundamental entenderlo y comprenderlo incluyendo su dinámica. De tal forma, un modo de efectuarlo es por medio del análisis. Con respecto a ello, para analizar el conflicto podemos identificar sus componentes de manera conjunta utilizando la matriz que se presenta a continuación.

Tabla 1. Componentes del conflicto

Elementos		Descripción	
	Los actores de conflictos		Se refiere a los protagonistas del conflicto, pudiendo ser individuos o grupos
	El problema / El tema		El asunto en disputa y los temas o aspectos sobre los cuales los actores involucrados quieren manifestarse y que están relacionados al conflicto.
	El poder		Se identifica si hay simetría o asimetría del poder. ¿Cómo es la relación entre las partes involucradas?
	Las posiciones		Se refiere a lo que está involucrados quieren, exigen o demandan.
	Los intereses / Las necesidades		Es la razón o justificación de la posición. Es la respuesta a: ¿Por qué demandan o exigen tal cosa? ¿Qué es lo que quieren satisfacer?
	Las actitudes		Identifican las emociones, sentimientos y percepciones que tiene cada una de las partes involucradas respecto al conflicto y respecto al otro.
	Los comportamientos		Hacen referencia a cómo están actuando las y los actores involucrados o cómo manejan esta situación conflictiva. ¿Qué estilo de resolución usan: controversial o colaborador?

Fuente: Hernández y Delgado (2023)

Considerando que, la negociación es un proceso en que dos o más personas se comunican directamente mostrando voluntad para dialogar y apertura para escucharse, confiando que

construirán un acuerdo que satisfaga a ambas partes en igualdad de condiciones y oportunidades, sin presiones. Se podría decir que, en este proceso, no solo se expresan los hechos que desencadenaron el conflicto, sino también las emociones y sentimientos que la situación genera en los involucrados. Para que la negociación sea posible y favorable, es necesario que las personas o los grupos implicados en el conflicto crean en la viabilidad de dicho proceso y se sientan convencidos de hacerlo en el momento oportuno. Una vez acordado esto, se llevarán a cabo los siguientes pasos:

- **Paso 1. Dialogando:** Los involucrados expresarán su punto de vista evitando descalificar a la otra parte y siendo lo más objetivos posible. Señalarán los hechos y se harán preguntas aclaratorias entre sí. Manifestarán sus emociones, percepciones y sentimientos ante el hecho conflictivo. Más que calificar al otro por algo que no les complace, es importante que en esta etapa hablen de sí mismos, de la dificultad que sienten frente a la situación.
- **Paso 2. Identificando el Problema y los Intereses:** Luego que los involucrados tienen más información y conocen los puntos de vista de una y otra parte, aclararán cuál es el problema en sí, e identificarán los intereses de cada uno y los compartidos. Un interés común que se puede rescatar es que ambos quieren llegar a un acuerdo y, en consecuencia, preservar la relación. Los intereses comunes a veces no aparecen en forma inmediata. Para identificarlos se requerirá señalar qué necesita cada uno, que se escuchen mutuamente y estén dispuestos a ceder, de ser el caso.
- **Paso 3. Buscando Soluciones:** Ambas partes involucradas deben buscar generar empatía con el otro, es decir, tratar de “ponerse en los zapatos del otro” y expresar todas las ideas que se les ocurra para resolver esta situación que los separa, teniendo en cuenta los intereses y

necesidades el uno del otro. La creatividad juega un papel muy importante en este momento.

Las posibles soluciones son opciones potenciales para resolver el conflicto.

- **Paso 4. El Acuerdo:** Los involucrados evaluarán las ideas mencionadas y construirán en base a ellas una que sea real, viable, beneficiosa para ambos y resuelva la situación conflictiva. Se sugiere que el acuerdo sea claro, preciso y, de ser posible, se exprese por escrito, señalando quién hace qué, cómo, cuándo y dónde. Destacando que, la negociación entre los miembros de una institución educativa se da entre estudiantes, docentes y estudiantes, administrativos y docentes, grupos de docentes entre sí, entre niveles, entre la institución y los padres de familia, entre otros. Para que sea posible la negociación es importante que exista una simetría de poder, de manera que las partes involucradas sientan que participan del proceso en igualdad de condiciones y oportunidades.

Dentro de este mismo orden de ideas, existe otro medio alternativo para la resolución de conflicto dentro de este ámbito, como lo es la mediación, la cual es conocida también como la negociación asistida, es un mecanismo que favorece respuestas no violentas a los conflictos entre personas, promoviendo el desarrollo de la capacidad de escucha, la tolerancia y la empatía. La mediación se implementa bajo los mismos principios que la negociación. Cuando dos o más personas involucradas en una situación conflictiva consideran que no pueden resolver su conflicto cara a cara, buscan la ayuda de un tercero, ajeno al conflicto, para que las ayude a encontrar una solución. En una institución educativa, la mediación es un medio que permite que las personas en conflicto –sean estudiantes, docentes u otros– expongan la situación a un tercero que viene a ser el mediador. Este, a través de la aplicación de técnicas y herramientas, facilita la comunicación entre ellas, ayudándoles a llegar a un acuerdo, respetando su voluntad y autonomía. En los conflictos presentados anteriormente, el director de la institución puede ejercer el rol de mediador.

En este caso, se buscará que los involucrados lleguen a un acuerdo y se esfuercen por preservar la relación entre ellos. En este proceso el mediador no solo explorará los hechos que dieron origen al conflicto, sino también las emociones y sentimientos que cada educando tiene respecto al conflicto. La meta del mediador es ayudar a las personas o los grupos en conflicto a encontrar una solución: no juzga, no castiga, no da la solución al conflicto; solo genera el espacio para el diálogo. Por lo tanto, para el proceso de mediación se requiere realizar los siguientes pasos:

- **Paso 1. La Evaluación:** Esta es una etapa previa a la mediación propiamente dicha. Se realiza después de estar instalados cómodamente en un espacio adecuado, libre de interrupciones y ruidos. En este momento, el mediador recoge información de ambas partes por separado e identifica si el problema puede ser mediado, si ellos tienen real ánimo de dialogar o si se requiere una intervención especial, por lo complejo o serio del asunto. También se explica a los actores involucrados en qué consiste el proceso, cuál es el rol que asumirá el mediador y que todo lo que se diga quedará entre ellos.
- **Paso 2. Pautando el Proceso:** Esta etapa busca que los involucrados confíen en el proceso y sientan que el mediador los va a ayudar a resolver su conflicto. Los involucrados se presentan y luego el mediador señala las reglas que deberán ser aceptadas por ellos y respetadas a lo largo de la mediación. Las reglas a seguir son:
 - Estar dispuestos a resolver el conflicto y llegar a una solución.
 - Escuchar con atención.
 - No interrumpir cuando el otro tenga el uso de la palabra.
 - Respetar al otro. No insultarse ni agredirse.
 - Decir la verdad, no inventar o mentir sobre los hechos.
 - Comprometerse a respetar el acuerdo al cual lleguen y cumplirlo, en caso contrario señalar las consecuencias de su incumplimiento.
 - Comprometerse a asistir a todas las sesiones de ser el caso.

Cabe señalar que los involucrados pueden, de manera conjunta, añadir otra regla si lo estiman oportuno y conveniente.

- **Paso 3. Dialogando:** Esta etapa permite que los actores manifiesten la versión de los hechos desde su punto de vista, se escuchen uno al otro y expresen las emociones y sentimientos que tienen, enfrentando esta situación. Busca educar a los involucrados pidiéndoles que se expresen en primera persona, es decir que digan su punto de vista. “Yo me siento...”, “Yo creo que...”, “Yo deseo...” Asimismo, favorece la identificación de intereses, necesidades, actitudes de los involucrados en el conflicto y la aplicación de algunas técnicas y herramientas de comunicación, como la escucha activa, el parafraseo, las preguntas y el replanteo.
- **Paso 4. Identificando el Problema:** Luego que se ha recogido suficiente información sobre el conflicto, el mediador debe identificar en qué consiste el problema, de qué se trata el conflicto, así como definir cuáles son los temas más importantes sobre los cuales los actores quieren pronunciarse. Es importante que el mediador tome en cuenta los intereses de ambas partes. En esta etapa es muy importante que los involucrados estén de acuerdo sobre los temas que van a abordar durante la mediación. Asimismo, se recomienda al mediador iniciar explorando los temas donde considere que las partes involucradas tienen mayor probabilidad de llegar a un acuerdo, esto los motivará a seguir trabajando y a confiar en el proceso.
- **Paso 5. Buscando Soluciones:** Luego de haber escuchado las versiones de cada uno de los involucrados en el conflicto, haber identificado el problema y conocido los temas que se quieren tratar durante la mediación, se motiva a las partes para que expresen todas las ideas que consideren adecuadas para resolver cada problema identificado. Esto se realiza tema por tema. Durante esta etapa se aplica una técnica denominada “Lluvia de ideas”. El mediador debe señalar que todas las ideas son bienvenidas, que no serán evaluadas en ese momento y

que pueden sentirse en total confianza de manifestarlas. Se anotan las ideas mencionadas en un lugar visible.

- **Paso 6. El Acuerdo:** Una vez que el mediador tenga una lista de posibles soluciones, los involucrados empezarán a aceptarlas o rechazarlas. Luego, se evaluarán las soluciones aceptadas por ambas partes, señalando las ventajas o desventajas que puedan tener. Sobre estas posibles soluciones los involucrados construyen un acuerdo final, que puede ser total o parcial. El mediador debe asegurarse que las partes involucradas conozcan los alcances del acuerdo al que están arribando, así como la magnitud de los compromisos que están asumiendo. Este acuerdo debe plasmarse en acta.

De esta manera, se ha señalado por medio de la revisión documental, conflictos particulares que están vinculados con la dinámicas socio-educativo de nuestro país, a través de unas situaciones presentadas en una institución educativa donde fue importante identificar los intereses, necesidades, actitudes y comportamientos de los actores involucrados, para que en base a estos generar posibles soluciones satisfactorias para ambas partes. Ya que, la resolución de conflictos implica buscar nuevas y diversas formas para resolver y transformar situaciones destructivas en constructivas.

Conclusiones

La convivencia en las instituciones educativas se ha convertido en una de las mayores preocupaciones en cualquier nivel, ya que, los conflictos se presentan cotidianamente por muy simple que parezcan. Es por ello que, se podría decir que, en cualquier ámbito donde se lleve a cabo una convivencia no estaría exenta de esta realidad. Debido que, interactúan individuos con

multiplicidad de caracteres, formas de pensar, sentir y actuar, así como diversas necesidades e intereses, por lo cual no es extraño encontrar a diario controversias que puedan suscitarse en violencia si no son abordadas adecuadamente.

Cabe resaltar que, los conflictos tienen diversas y complejas causas, las principales son los intereses y las necesidades percibidas como insatisfechas por las personas o los grupos involucrados. Sin embargo, hay que considerar que también es causa de conflictos la forma cómo se maneja y se hace uso del poder, lo que puede generar ambientes de violencia. Por ende, una manera de promover relaciones pacíficas requiere enfrentar estas situaciones, desarrollando habilidades y destrezas que permitan interactuar pacíficamente, como son los medios para la resolución de conflictos como alternativas u opciones para dar respuesta al mismo, tales como: la negociación, mediación, conciliación, arbitraje y transacción en aras de propiciar y crear un clima de seguridad, respeto y de confianza, para la comunidad educativa y su entorno social en general.

De todos estos medios alternativos señalados, se puede decir que, cada uno tiene su particularidad siendo el más idóneo y efectivo en el contexto socio-educativo, la mediación ya que se ha convertido en una herramienta importante para fomentar la convivencia, el diálogo y el respeto mutuo entre los miembros de la institución. De manera que, la práctica de valores como la empatía, la cooperación y la construcción de acuerdos son fundamentales para la mediación y contribuyen a la resolución de conflictos interpersonales existentes y a la toma de decisiones que conduzcan a la prevención de futuros conflictos. Destacando que, el mediador es un sujeto independiente que no toma decisiones, sino que su función se limita a servir de puente o nexo para el entendimiento de las partes y así alcancen un acuerdo que resuelva sus diferencias. No es tarea

del mediador imponer posiciones, sino facilitar el diálogo entre las personas que tienen el conflicto. Es decir, ayudar a las partes implicadas en una disputa a resolverla de la mejor forma posible. Sin embargo, no se descarta la posibilidad que puedan emplearse en una situación determinada la negociación y conciliación.

Referencias

- Andrade, E. (2018). *Proceso de Mediación y Ejecución del Acta de Mediación*. Tesis de pregrado. Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado el 11 de septiembre de 2023 de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/17523/1/T-UCE-0013-JUR142.pdf>
- Casamayor, G. (2002). *Tipología de los conflictos. Cómo dar respuesta a los conflictos*. Barcelona: Editorial Grao.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). 2ª versión: Gaceta Oficial N° 5.453 (2000). Caracas: Editores: Hermanos Vadell.
- Dávalos, J. (2017). *Conflictos de Trabajo*. Recuperado el 13 de septiembre de 2023 de <https://goo.gl/yQqW1p>. México: UNAM.
- De Pina, R. (2015). *Diccionario de Derecho*. Edición 37ª edición. México: Ed. Porrúa.
- Fischer, R., Ury, W., y Patton, B., (2000). *Obtenga el sí*. Barcelona: Gestión 2000.
- García, J. (2019). *Los Medios Alternativos de Solución de Conflictos*. Derecho y Sociedad. Recuperado el 13 de septiembre de 2023 de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/17053>.
- Guillén, J., Muñoz, N., García, M. y Giniebra, R. (2021). La mediación: Una estrategia comunicativa para resolver conflictos entre individuos. *Encuentros. Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico*, (E-1), 85-99. Doi: Recuperado el 13 de septiembre de 2023 de <http://doi.org/10.5281/zeno-do.4758465>.

Jarrín, I. (2018). Alternativas frente a los Conflictos. Recuperado el 13 de septiembre de 2023 de <https://derechoecuador.com/alternativasfrenteconflictos>.

Martínez, M. (2018). La formación en convivencia: papel de la mediación en la solución de conflictos. *Educación y Humanismo*, 20 (35), 127–142. Recuperado el 13 de septiembre de 2023 de <https://doi.org/10.17081/eduhum.20.35.2838>.

Sánchez, J. (2020). El arbitraje como medio de solución extrajudicial del conflicto laboral. *ADefinitivas*. Fecha de consulta: 13 de septiembre de 2023.

Thomas, K. y Kilmann, R. (2010). *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, Inc. CPP, Inc. Edición No declarada. Fecha de consulta: 04 de julio de 2023.