



## LOS MEDIOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CONTEXTO ESCOLAR: ALGUNAS ESTRATEGIAS

**Michel Adriana Velásquez Grillet<sup>1</sup>**  
michel.velasquez@gmail.com  
Universidad Bicentennial de Aragua  
<https://orcid.org/0009-0003-5215-4036>

**Víctor Manuel Reyes<sup>2</sup>**  
vreyes@unibe.edu.ec/ v.reyes@uct.edu.pe  
Universidad Iberoamericana del Ecuador/  
Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI  
<https://orcid.org/0000-0002-8336-0444>

**Recibido:** 20/5/2023 **Aprobado:** 19/8/2023

### Resumen

En el presente artículo se discuten los aspectos generales relacionados con los medios alternos de resolución de conflictos, así como su aplicación en el contexto escolar, en el marco del sistema jurídico venezolano. Se resumen los antecedentes de la aplicación de esos medios y su basamento legal en el país. Se describen brevemente los principales procedimientos alternativos para la resolución de conflictos, planteándose posibles estrategias para el logro de tales objetivos, a la vez que se reseñan algunas experiencias en Venezuela y otros países. Se recomienda la implementación de los cursos pertinentes, tanto a las autoridades educativas a nivel de los órganos competentes del Estado, como a los integrantes de los equipos directivos de universidades e instituciones escolares, en general. En dicho proceso, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, la primera institución de formación docente en Venezuela, estaría llamada a introducir los contenidos y estrategias pertinentes en su estructura curricular.

**Palabras clave:** Venezuela, educación, resolución de conflictos, mediación, conciliación.

---

<sup>1</sup> Magistrada de la Sala Constitucional del TSJ. Magíster en Business Administration, Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA). Abogado, Especialista en Derecho del Trabajo, Universidad Central de Venezuela. Contador Público egresada de la Universidad Católica Andrés Bello. Doctoranda de la Universidad Bicentennial de Aragua en Ciencias Jurídicas.

<sup>2</sup> Profesor de la especialidad de Ciencias Naturales, Mención Ciencias de la Tierra y Magíster en Educación Ambiental, Instituto Pedagógico de Caracas. Doctor en Ciencias Administrativas, UNESR. Catedrático e investigador en Perú en la Universidad Nacional de Tumbes, Universidad Nacional Mayor de San Marcos y Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI; y en Ecuador en la Universidad Iberoamericana del Ecuador, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Universidad Península de Santa Elena y Universidad de Guayaquil. Investigador acreditado por Senescyt (Ecuador) y Concytec (Perú).

## **Alternative means of conflict resolution in the school context: some strategies**

### **Abstract**

This article discusses the general aspects related to alternative means of conflict resolution, as well as its application in the school context, within the framework of the Venezuelan legal system. The antecedents of the application of these means and their legal basis in the country are summarized. The main alternative procedures for conflict resolution are briefly described, considering possible strategies to achieve such objectives, while some experiences in Venezuela and other countries are reviewed. The implementation of the relevant courses is recommended, both to the educational authorities at the level of the competent State boards, as well as to the members of the management teams of universities and school institutions in general. In this process, the Universidad Pedagógica Experimental Libertador would be called to be the first teacher training institution in Venezuela to introduce the pertinent changes in its curricular structure.

**Keywords:** Venezuela; education; conflict resolution; mediation, conciliation.

### **Introducción**

La conveniencia -necesidad en muchos casos-, de enseñar y aplicar en el contexto escolar algunos métodos alternativos de resolución de conflictos, parte de una realidad más amplia que afecta, en la práctica, los sistemas jurídicos de numerosos países y tiene sus raíces en el crecimiento poblacional, conjuntamente con la acelerada expansión y creciente complejidad de la dinámica de los diferentes sectores económicos, a la vez que de importantes sistemas sociales como la salud y la educación. Esto ha traído como consecuencia que el sistema de justicia tradicional se haya congestionado gradualmente, hasta el punto de hacerse virtualmente inoperativo ante las demandas de las personas que requieren la intervención de la justicia, para restablecer derechos que consideran vulnerados, situación esta de la que Venezuela no es una excepción.

Las consecuencias que se generan por la saturación del sistema de justicia son de variada naturaleza e incluyen retardo judicial, desconfianza de la ciudadanía y elevados costos para la administración de la justicia. Por tales motivos, muchas personas se han visto obligadas a hacer uso de otros mecanismos, que les permitan resolver sus conflictos de una manera rápida, eficiente y lo más justa posible, sin verse en la necesidad de emprender un procedimiento judicial, que podría resultar perjudicial para las partes involucradas.

Tales procedimientos, de los cuales pueden hacer uso las personas a los fines aludidos, son los denominados medios alternativos de resolución de conflictos y comprenden cualquier acto de carácter extrajudicial, que permita que las partes involucradas en un conflicto puedan resolverlo de manera amistosa, sin tener que someterse a una serie de formalidades, para luego esperar una posterior decisión por parte de los

órganos jurídicos competentes. Así, “los medios alternativos de resolución de conflictos, surgen como mecanismos a los cuales recurren las personas, para la consecución de una solución expedita en cuanto a un problema planteado” (Velásquez, 2012, p. 6).

Históricamente, en Venezuela el primer registro tocante a los medios alternativos de resolución de conflictos, se encuentra en la Constitución de 1830, en la que se contempla el arbitraje como una forma de resolver controversias, incluso cuando se haya iniciado un procedimiento judicial (Velásquez, 2012). No obstante, es en la *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela* (Asamblea Nacional Constituyente, 1999) en donde se hace mención expresa de la inclusión y promoción de los medios alternativos de resolución de conflictos, en el marco del sistema de justicia venezolano (Petzold, 2004). De esta forma, se da pie para que el legislador incluya dichos medios en distintas leyes, como en el caso de la *Ley Orgánica Procesal del Trabajo* (Asamblea Nacional, 2002).

Los medios alternativos de resolución de conflictos a los que se refiere la *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela* son la mediación, la conciliación y el arbitraje. No obstante, con la expresión: “La ley promoverá el arbitraje, la conciliación, la mediación y cualesquiera otros medios alternativos para la solución de conflicto”, inserta en el artículo 258 del texto constitucional vigente, se deja abierta la posibilidad de recurrir a diferentes medios extrajudiciales, que sean idóneos y tiendan a la resolución de una determinada controversia de

También durante el lapso de vigencia de la Constitución de 1961 pueden encontrarse ejemplos de la interposición de tales recursos, como ocurrió en el particular caso de la partición extrajudicial de las joyas del Libertador Simón Bolívar y de su adquisición por el Banco Central de Venezuela, a finales del siglo XX, caso estudiado por Álvarez (1990). En la actualidad, en cambio, como lo expone Alsina (2010), una situación bastante común en países como Venezuela, se relaciona con el cobro extrajudicial de deudas morosas, mediante la conciliación, acuerdos y otros medios similares.

Pasando al ámbito educativo, en sus diferentes niveles, la resolución de conflictos por medios alternativos asume un doble interés, ya que además de constituir un valioso recurso práctico, reviste un alto potencial para la enseñanza de los valores relacionados con la convivencia y la paz (Gómez e Hidalgo, 2012; Rothman, 2014; Seijas, 2020). Como lo sostienen diferentes autores, la resolución de conflictos es una de las habilidades esenciales para la vida que deberían adquirir los alumnos durante su proceso de formación (Calderón, 2011; Fetherston y Kelly, 2007). Por tal razón, enseñar a los estudiantes a ser reflexivamente conscientes de sí mismos y de todos los miembros de su colectividad, representa una secuencia de acciones y una filosofía de empoderamiento, tanto para la enseñanza como para el aprendizaje sobre el conflicto y la paz.

Al respecto, Burgio (2014) manifiesta que la violencia constituye un desafío al papel de los educadores y acota que debe prestarse atención a todas las formas de violencia, desde los conflictos armados entre pueblos o naciones, hasta las violencias más pequeñas -la violencia de un gesto, de una palabra, de un silencio-, que tienen como escenario las ciudades, las familias y las aulas. Señala dicho autor que el objetivo de todo educador es obtener una mejorada capacidad para ser feliz, para generar sentido, para crear valor y lograr la conquista de una mejor calidad de vida en el mundo. Agrega que la existencia de la violencia pareciera socavar el propio sentido de la escuela, al tiempo que se pregunta ¿de qué sirve enseñar, sea lo que sea, si esa enseñanza no promete la esperanza en la liberación de lo que causa el miedo y el dolor? (Burgio, 2014, p. 15-16).

El desarrollo de herramientas y métodos para fomentar la reflexividad, tales como la redacción de diarios, ejercicios y participación reflexiva en conflictos en el aula y en otros espacios educativos, puede ayudar a los estudiantes a desarrollar una profunda autoconciencia sobre sus propios pensamientos y reflexiones, y a mejorar en gran medida la educación y su potencial liberador. Además de aprender a pensar críticamente sobre la realidad, los estudiantes y maestros se beneficiarán enormemente del estudio reflexivo de sus propias reacciones ante el conflicto y la cooperación, el empoderamiento y la paz para obtener una perspectiva más profunda y nuevas habilidades para la toma de decisiones (Rothman, 2014).

Con base en las anteriores consideraciones, el presente artículo tiene como propósito proponer algunas ideas que puedan instrumentarse en el marco de las disposiciones legales venezolanas (Velázquez, 2012), aplicables a la realidad socioeducativa del país, en general, y en la esfera de influencia de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, en particular. Esto en consideración al hecho de que esta universidad tiene presencia, virtualmente, en todo el territorio nacional, por lo que, respecto al tema planteado, su acción pedagógica puede llegar a tener un amplio alcance.

El trabajo se desarrolla por medio de la metodología documental, definida como

el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos. La originalidad del estudio se refleja en el enfoque, criterios, conceptualizaciones, reflexiones, conclusiones, recomendaciones y, en general, en el pensamiento del autor (UPEL, 2016, p. 20).

Por la naturaleza de este trabajo y a los efectos de ilustrar las amplias posibilidades que ofrece el tema en cuestión, también se considera de interés reseñar algunas investigaciones efectuadas en años recientes, tanto en Venezuela como en otros países, sobre la aplicación de los medios alternativos de resolución de conflictos en el contexto escolar, señalándose las metodologías utilizadas en cada estudio. Por su importancia, se incluyen investigaciones de índole intercultural y de género.

Finalmente, es necesario destacar que la aplicación de los métodos alternativos de resolución de conflictos al contexto escolar, tiene su origen y bases legales en el campo netamente jurídico, particularmente en la denominada justicia de paz, por lo que, seguidamente, se discutirán estos principios fundamentales y sus bases constitucionales en Venezuela.

## **Los medios alternativos de resolución de conflictos en el ordenamiento jurídico venezolano**

### **Antecedentes**

Como se ha señalado, el hecho de que el acceso a la justicia se haya convertido en algo lento y oneroso es una situación generalizada, que puede determinar incluso su inutilidad, en términos de lo intempestivas que pueden resultar las soluciones que emanen de tales procesos, por cuanto los sistemas de justicia no logran dar respuesta inmediata a los hechos litigiosos que se les presentan. Por tales razones, las personas acuden cada vez con mayor frecuencia a los medios alternativos de resolución de conflictos, no con la intención, desde luego, de ignorar el sistema de justicia ordinario, sino con la intención de que dichos medios alternativos sirvan como complemento para la obtención de una respuesta justa, en el menor tiempo posible y con la intervención de los propios afectados por la disputa.

Esta situación no constituye un hecho que afecta exclusivamente a Venezuela, ya que, como se ha señalado, “los sistemas judiciales atraviesan una profunda crisis. Así lo han evidenciado las encuestas realizadas en varios países latinoamericanos durante la última década” (Álvarez, 2003, p. 15). Esto significa que, debido a la inoperatividad de los distintos tipos de sistemas de justicia, los medios alternativos de resolución de conflictos son utilizados por los ciudadanos de muchos países, incluyendo Venezuela. Conviene recalcar que la utilización de los medios alternativos de resolución de conflictos, no tiene como finalidad “desplazar al sistema de justicia ordinaria, el cual tiene una misión fundamental en el mantenimiento del equilibrio social” (Jansen, 2008, p. 76). Así, estos medios alternativos están llamados a complementar el sistema de justicia y a llenar ciertos vacíos.

Por lo antedicho y tomando en consideración la crisis por la que atraviesa el aparato de justicia, se hace necesario encontrar otros métodos, preferentemente no adversariales, para la solución de las controversias, lo cual representa ventajas tanto para el sistema judicial, sobrecargado, a la vez que para los ciudadanos comunes a los que se les dificulta el acceso a dicho sistema, o que “por distintos motivos, no pueden sobrellevar la pesada carga que supone un juicio” (Highton y Álvarez, 2008, p. 23). Esto significa que es oportuno, en aras de descargar de controversias al sistema de justicia, encontrar métodos no antagonistas, es decir, que no supongan el desarrollo de un pleito entre las partes, que implique un procedimiento contencioso.

Los medios alternos de resolución de conflictos son aquellos procedimientos ajenos a los sistemas judiciales estatales, es decir, procedimientos extrajudiciales, que permiten a dos o más partes la superación de un conflicto planteado entre ellas, solución que generalmente se resuelve mediante un acuerdo voluntario (Martí, 2002). Comprenden distintos procedimientos que conforman modelos, los cuales establecen pautas de tipo procesal y tienen un fin determinado. Puede decirse que son procedimientos de carácter alternativo, lo que significa que no son procedimientos tradicionales de resolución de controversias. De ahí su característica de ser un procedimiento extrajudicial facultativo, cuya principal finalidad es la resolución de un conflicto de forma voluntaria entre dos o más partes.

Según Highton y Álvarez (2008, p. 26), los objetivos que se reconocen en doctrina de los medios alternativos de resolución de conflictos son los siguientes:

1. Aliviar la congestión de los tribunales, en el mismo momento que se puede reducir el costo y la demora en la resolución de los conflictos.
2. Incrementar la participación de la comunidad en los procesos de resolución de conflictos.
3. Facilitar el acceso a la justicia.
4. Proveer a la sociedad una forma más efectiva de resolución de disputas.

De acuerdo con lo anterior, el propósito de los medios alternativos para la resolución de conflictos es la descongestión de los tribunales, el acceso a la justicia por parte de las personas y, quizá el más importante de todos, alentar a las comunidades para que sean ellas mismas las que logren resolver sus conflictos internos.

En Venezuela, la aparición de los medios alternativos para la resolución de conflictos, es el resultado de su inclusión dentro del ordenamiento jurídico nacional “no precisamente como una cultura que se ha gestado espontáneamente en el seno de la sociedad” (Jansen, 2008, p. 126). En tal sentido, se le reconoce a la conciliación un carácter de equivalente jurisdiccional, es decir que surte efecto tal como si fuese una sentencia con la correspondiente característica de cosa juzgada, conforme al Artículo 262 del Código de Procedimiento Civil venezolano vigente (Congreso de la República de Venezuela, 1990) y que encuentra en el ámbito laboral su más necesaria y amplia aplicación, haciéndose esencial en el proceso, pues la Sala Constitucional deduce que con este principio el conflicto es económico más que jurídico, por lo que, en virtud de tal carácter, debe buscarse el entendimiento entre las partes (Velásquez, 2012).

Sin embargo, el Estado no ha impulsado suficientemente los medios alternativos de resolución de conflictos en el seno de la ciudadanía, ni esta los ha utilizado como una costumbre para la solución de determinadas controversias, sino que han sido insertados dentro del ordenamiento jurídico venezolano como mecanismos alternos, pero con escaso desarrollo. Señala Jansen (2008, p. 77) que, en las facultades de Ciencias Jurídicas y

Políticas de las distintas universidades venezolanas, se le otorga mayor relevancia “a la instauración de litigios como vía por excelencia para dirimir conflictos de intereses entre particulares o entre estos y el Estado”. Lo anterior ha traído como resultado final que el sistema de justicia venezolano haya colapsado casi en su totalidad, debido al abarrotamiento de casos que impiden conseguir justicia en cada controversia concreta (Velásquez, 2012).

Es conveniente recordar la necesidad de estos medios alternativos como la conciliación, la negociación, el arbitraje y la mediación, que existían en el ordenamiento jurídico venezolano desde décadas pasadas. Al respecto, puede citarse el artículo 190 de la Constitución Nacional de 1830, el cual establecía que “los venezolanos tienen la libertad de terminar sus diferencias por árbitros, aunque estén iniciados los pleitos” (Congreso Nacional, 1830).

A los mismos efectos, también pueden mencionarse otros cuerpos normativos, que incluyen la figura de los medios alternativos de resolución de conflictos, tales como el *Código de Procedimiento Civil* (Congreso de la República de Venezuela, 1990), la *Ley Orgánica de Justicia de Paz* (Congreso de la República de Venezuela, 1994), la *Ley de Arbitraje Comercial* (Congreso de la República de Venezuela, 1988; 1998), la *Ley de Derecho Internacional Privado* (Congreso de la República de Venezuela, 1998), y la *Ley de Protección del Niño, Niña y Adolescente* (Asamblea Nacional RBV, 2015).

### **Disposiciones constitucionales**

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Asamblea Nacional Constituyente, 1999), construida dentro de un proceso constituyente y aprobada vía referéndum, promueve los medios alternativos de resolución de conflictos:

Artículo 258. La ley organizará la justicia de paz en las comunidades. Los jueces o juezas de paz serán elegidos o elegidas por votación universal, directa y secreta, conforme a la Ley.

La ley promoverá el arbitraje, la conciliación, la mediación y cualesquiera otros medios alternativos para la solución de conflictos.

El objetivo primordial de la justicia de paz es alcanzar la justicia en el caso de que se trate y garantizar la convivencia pacífica de los integrantes de una comunidad determinada. Los jueces de paz tienen como deber lograr la solución de los conflictos a través de la conciliación. En ese sentido: “La misión fundamental del Tribunal de Paz se encuentra en la obligación de procurar de manera permanente, la resolución de controversias cuya competencia le corresponda por vía de conciliación” (Molina, 1994, p. 117).

La justicia de paz en Venezuela se remonta al año 1836, cuando los tribunales encargados de administrar la justicia en materia civil fueron organizados jerárquicamente en primer lugar por la Corte Suprema, en segundo lugar, por las Cortes Superiores, en

tercer lugar, por los Tribunales de Primera Instancia, en cuarto lugar, los de Comercio, en quinto lugar, por los de Arbitraje, en sexto lugar por los de los Alcaldes y en séptimo lugar los Jueces de Paz.

El procedimiento de la justicia de paz se basa en los principios de oralidad, concentración, simplicidad, igualdad, celeridad y gratuidad. En cuanto a la oralidad, se puede decir que el proceso de la justicia de paz se fundamenta en un diálogo permanente entre el juez y las partes. La concentración está íntimamente relacionada con la oralidad y consiste en la realización de todas las actuaciones procesales en un solo acto, el cual “puede constar de varias sesiones celebradas en días seguidos o muy próximos, se formulan las alegaciones y se practica la prueba ante el juez, debiéndose dictar la sentencia en un breve lapso” (Molina, 1994, p. 67).

La simplicidad en la forma se refiere a convenciones simples y útiles, a diferencia de lo que establece la actividad procesal tradicional. El principio de igualdad quiere decir que las partes involucradas en el conflicto, poseen los mismos deberes y derechos, y no puede existir por parte del juez de paz preferencia por ninguna de ellas. A su vez, la celeridad en el proceso de justicia de paz tiene que ver con el hecho de que la solución de la controversia no debe extenderse en el tiempo, ya que la resolución del conflicto debe darse en un tiempo razonable. Por ello, la celeridad se conceptúa como “el derecho a una justicia expedita, pues su excesiva duración se traduce en indefensión” (Molina, 1994, p. 69). Por último, la gratuidad implica la disminución de la influencia negativa del costo procesal, es decir, la demora en una sentencia oportuna y justa, facilitándole a las partes involucradas una solución inmediata de la controversia planteada para no incurrir en costos onerosos.

La ley que rige la justicia de paz en Venezuela es la *Ley Orgánica de la Justicia de Paz* (Congreso de la República de Venezuela, 1994), en la cual se puede destacar las competencias establecidas en su artículo 8 referidas a la resolución de conflictos en la comunidad, conflictos por violencia familiar, controversias entre vecinos por causas relacionadas con la materia de arrendamiento, problemas vecinales relacionados con ordenanzas sobre convivencia vecinal y los conflictos que se sometan al procedimiento de equidad.

En lo atinente al segundo párrafo del artículo 258 de la *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela* (1999), es importante subrayar que dicho artículo se refiere a los medios alternativos de resolución de conflictos: el arbitraje, la conciliación, la mediación y cualesquiera otros medios que tengan como finalidad la solución de un conflicto determinado. El artículo 253 de la CRBV (1999) está relacionado directamente con el segundo párrafo del artículo 258 del mismo cuerpo legal. En ese sentido el citado artículo expresa lo siguiente:

La potestad de administrar justicia emana de los ciudadanos y ciudadanas y se imparte en nombre de la República por autoridad de la ley.

Corresponde a los órganos del Poder Judicial conocer de las causas y asuntos de su competencia mediante los procedimientos que determinen las leyes, y ejecutar o hacer ejecutar sus sentencias.

El sistema de justicia está constituido por el Tribunal Supremo de Justicia, los demás tribunales que determine la ley, el Ministerio Público, la Defensoría Pública, los órganos de investigación penal, los o las auxiliares y funcionarios o funcionarias de justicia, el sistema penitenciario, los medios alternativos de justicia, los ciudadanos o ciudadanas que participan en la administración de justicia conforme a la ley y los abogados autorizados o abogadas autorizadas para el ejercicio. (Constitución de la República Bolivariana de Venezuela).

Del artículo 253 del citado texto constitucional, se desprende que tanto el arbitraje, la conciliación, la mediación o cualquier otro medio apto para la solución de un conflicto, como por ejemplo la negociación, forman parte del sistema de justicia venezolano. Respecto a las disposiciones constitucionales antes transcritas, se puede afirmar que constituyen la base necesaria al efecto de “la implantación de una política de Estado para el desarrollo de los medios alternos de solución de conflictos, así como la contribución a la creación de un clima que permita el surgimiento de la cultura de la paz” (Jansen, 2008, p. 128). Se observa la existencia de un piso constitucional que puede contribuir al desarrollo y promoción de los medios alternativos de resolución de conflictos por parte del Estado venezolano, para que de ese modo el sistema de justicia se descongestione de controversias que no revistan mayor complejidad, a fin de que las comunidades puedan participar en la resolución de sus conflictos internos (Velásquez, 2012).

### **La resolución de conflictos: marco conceptual**

Al abordar el tema de los medios alternos para la resolución de conflictos en el contexto escolar, se hace necesario revisar algunas consideraciones generales tanto sobre su concepto como acerca de los diferentes puntos de vista desde los que puede ser enfocado el tema, además de los grandes dominios que abarca este campo.

El término conflicto se usa para hacer referencia a diferentes situaciones, en una variedad de ámbitos y en condiciones que implican algún tipo de antagonismo. En su definición se incluyen situaciones que van desde incompatibilidades, debates, discusiones, desacuerdos graves, confrontaciones y disputas, hasta combates y guerras. Para Bercovitch (1990, p. 6), el conflicto se define como una “situación que genera objetivos o valores incompatibles entre diferentes partes”. A su vez, Coser (1957) entiende el conflicto como el choque de valores e intereses; la tensión entre lo que es y lo que algunas personas o grupos sienten que debería ser.

En lo tocante a la connotación real y al significado del término resolución, se conceptúa como la expresión de opiniones o intenciones acordadas por un cuerpo legislativo y como la acción de resolver un problema o disputa (Wani, 2011). Así, la resolución de conflictos puede definirse preliminarmente como una situación en la que las partes enfrentadas pactan un acuerdo que resuelva sus incompatibilidades centrales, acuerdo por el que aceptarán la existencia continuada de los demás como partes, mientras que se comprometen a cesar toda acción violenta entre ellos (Wani, 2011).

Diferentes autores coinciden en que la resolución de conflictos implica una variedad de procesos, tendientes a mitigar o eliminar las fuentes de confrontación (Rahmat, 2020; Sweeney y Carruthers, 1996). La resolución de conflictos es una expresión genérica, que abarca una gama de métodos y enfoques para abordar los apremios, los cuales van desde la negociación hasta la diplomacia; de la mediación al arbitraje; de la facilitación a la adjudicación; desde la prevención del conflicto a la conciliación; desde la gestión hasta la transformación de los antagonismos y desde la justicia restaurativa hasta el mantenimiento de la paz.

Para algunos investigadores el término se refiere esencialmente a un tipo específico de trabajo, por ejemplo, participar en la mediación en una manera particular. Para otros se trata de métodos para resolver o terminar conflictos, que implican esfuerzos conjuntos a fin de alcanzar acuerdos mutuamente aceptables (Sandole y Van der Merwe, 1993). También, existen especialistas para quienes la resolución de conflictos es una cosmovisión (*Weltanschauung*), que puede aplicarse a todas las etapas de los conflictos y abarca formas relativamente constructivas de conducir y transformar los conflictos, para luego garantizar relaciones equitativas (Kriesberg, 2009, p. 15-32).

La resolución de conflictos se relaciona con todos los dominios donde estos se originen, ya sea dentro o entre familias, organizaciones de diversa índole, comunidades y países. Los especialistas en resolución de conflictos frecuentemente enfatizan que este campo incluye tanto el estudio de acciones prácticas y aplicaciones para la resolución de conflictos, como la teorización y la investigación académicas (Rahamat, 2020). Desde luego, la interacción dinámica entre estas áreas es de mucha importancia para la evolución del campo en general.

La construcción de teoría en resolución de conflictos, al igual que en otras disciplinas de las ciencias sociales, varía en cuanto a métodos, que pueden ser inductivos o deductivos (Rahmat, 2020). Algunas teorías se refieren a áreas de conflicto limitadas o a etapas particulares del conflicto, mientras que otras pretenden proporcionar una comprensión general de una amplia gama de conflictos en todo su curso. No obstante, no se ha logrado un consenso sobre una determinada teoría comprensiva de los conflictos desencuentros que pueden suscitarse en instituciones educativas, tanto en el plano escolar como en el ámbito de la gerencia educativa (Zembylas, 2012).

Sobre estos aspectos, puede afirmarse que existe un consenso general respecto a que los conflictos se pueden gestionar mejor de lo que usualmente suele hacerse. Este punto de vista puede implicar una visión de un entorno armonioso o puede suponer simplemente la convicción de que los conflictos, siempre indeseables, a menudo pueden evitarse o al menos limitarse (Kriesberg, 2009). Existe también acuerdo sobre los procesos de conflicto particulares y las generalizaciones empíricas. Sin embargo, sin una teoría integral, las inconsistencias entre varias generalizaciones y proposiciones no se reconcilian. Por otra parte, sin una teoría comprensiva o teorías de rango medio, es difícil saber bajo qué condiciones específicas un determinado proceso social o generalización empírica es o no es operativo, lo que torna difícil enfocar la aplicación de tal conocimiento en la práctica.

A partir de estas consideraciones, las generalizaciones empíricas y el conocimiento de los procesos, algunas acciones relevantes pueden convertirse en ejercicios efectivos que logren la supresión de los conflictos, si se utilizan con buena información sobre ellos. Las experiencias y consecuencias de analizar los postulados generales de la resolución de conflictos, permiten establecer las comparaciones apropiadas para evaluar la efectividad de la aplicación de dichos postulados (Kriesberg, 2009). La práctica, en este sentido amplio, proporciona gran parte de los datos para la investigación sobre resolución de conflictos y la construcción de teorías.

La información puede provenir de estudios de casos de negociaciones de paz o análisis cuantitativos de mediaciones en situaciones de crisis. Ambas fuentes de información pueden arrojar resultados sobre la aplicación de medios alternos como los que se plantean en este artículo, específicamente centrado en conflictos que pueden presentarse en las diferentes áreas del contexto escolar (Calderón, 2011; Girard y Koch, 1996; Jones, 2004; Stevahn, 2010).

Los mecanismos alternativos de solución de conflictos más conocidos y practicados son la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje (Velásquez, 2012). Según Montes de Oca (2013, p. 113-117), la negociación es una forma de resolver un conflicto, mediante la cual las partes intentan llegar a una decisión conjunta en asuntos de interés mutuo y situaciones conflictivas. La negociación no implica la participación de un tercero. La mediación, en cambio, es un proceso de negociación más complejo, que implica la participación de un tercero, ajeno a las partes involucradas, denominado mediador, que puede ser un individuo, un grupo de individuos o una institución determinada, elegido libremente por las partes.

La conciliación es un procedimiento o camino previo al proceso judicial, que implica la participación de un conciliador, las partes y sus representantes. Tiene como objetivo evitar el proceso judicial o concluirlo por acuerdo libre. Es, en esencia, una negociación, pero con la intervención del tercero, quien facilita el proceso de comunicación. La conciliación puede darse en dos ámbitos: extrajudicial o intraproceso.

La conciliación se entiende como un proceso complejo, multifacético y de largo plazo, para restaurar la armonía y transformar las emociones hostiles entre lados rivales después de un conflicto (Gázquez, Pérez y Carrión, 2011; Kriesberg 2009). Es importante recalcar que reconciliación no es sinónimo de indiferencia ni de olvido.

Por último, el arbitraje es un mecanismo cuasi-judicial, alternativo a la solución judicial, que vincula a las partes con un árbitro. En este proceso, el árbitro, bien sea que se trate de una acción con árbitro único o con tribunal arbitral, generalmente es escogido por las partes. El arbitraje se estipula por voluntad de las partes, expresa en el convenio o cláusula arbitral que ellas suscriben.

Es relevante destacar la condición de neutralidad que deben reunir los terceros que actúan en algunos de los procesos mencionados. A nivel internacional, un ejemplo ilustrativo de las consecuencias que puede acarrear la parcialidad del árbitro, se encuentra en el célebre caso del Laudo Arbitral de París, del tres de octubre de 1899, por el cual se le otorgó injustamente a Gran Bretaña el territorio del Esequibo, actualmente reclamado por Venezuela ante la Corte Internacional de Justicia. Ente los múltiples vicios, tanto de forma como de fondo, que caracterizaron dicho arbitraje, se ha señalado la parcialidad del jurista ruso, Fiódor Fiódorovich Martens, quien era funcionario activo de su país (Badell, 2023, p. 466).

### **Algunas experiencias relacionadas con resolución de conflictos en el contexto escolar**

En este campo específico, entre los estudios más recientes puede citarse el trabajo publicado por Fuenmayor e Hidalgo (2020), quienes investigaron, con diseño de campo, la relación entre la comunicación organizacional y la solución de conflictos en Educación Básica Primaria, en el municipio San Francisco del estado Zulia (Venezuela). La investigación arrojó como resultado que conforme aumentan los valores de la variable comunicación organizacional, aumenta de forma media moderada, con tendencia a alta, la solución de conflictos.

Un caso particular, por la condición de región de frontera que presenta el espacio geográfico ocupado por la población estudiada, lo representa la investigación llevada a cabo por Pitta-Osses y Acosta-González (2020), en una comunidad indígena wayúu, etnia que, como es sabido, habita en la región fronteriza de la Goajira colombo-venezolana. Las investigadoras partieron de la necesidad de aplicar estrategias que faciliten la comprensión de los sistemas de participación interculturales, priorizando el respeto por las tradiciones propias de la comunidad indígena. La investigación se planteó como objetivo desarrollar una propuesta para la aplicación de los métodos alternativos de solución de conflictos en las instituciones etnoeducativas de La Guajira, conjuntamente con la utilización del sistema jurídico wayúu.

Los resultados de esta investigación, que se llevó a cabo por medio de una metodología exploratoria-descriptiva y propositiva, evidencian “una problemática relacionada con el choque cultural entre los mecanismos de aprendizaje y enseñanza en las instituciones oficiales, y la metodología aplicada dentro de las comunidades indígenas” (Pitta-Osses y Acosta-González, 2020, p. 39). El trabajo presenta una propuesta para aplicación de los métodos alternativos de solución de conflictos en las instituciones etnoeducativas, de conformidad con los postulados que rigen la forma de vida de los integrantes de la mencionada etnia.

Centrado en la misma etnia indígena, otro trabajo de investigación (Bautista y Zamudio, 2014) tuvo como propósito relacionar la figura institucional del Putschipü'üi (Palabrero), autoridad moral, social y cultural perteneciente al sistema normativo wayúu, en la institución Etnoeducativa del Internado Indígena de Siapana en el municipio de Uribia Alta Guajira (Colombia), como modelo de mediación y resolución de conflictos escolares presentes en dicha institución escolar. La investigación se llevó a cabo como un estudio de caso, que incorpora elementos teóricos, psicopedagógicos, ético-filosóficos y cívico-políticos, correspondientes al sistema normativo wayúu, representados institucionalmente bajo la figura del Putschipü'üi (Palabrero), el cual actúa como agente de control social para la aplicación de justicia, con base en la palabra y el saber ancestral que integra los fundamentos de vida espiritual, mitológica y social de la nación wayúu.

Según las autoras, la aplicación de los resultados de este estudio puede permitir que los niños wayúu, en las diferentes etapas de su desarrollo, fortalezcan los valores, principios, costumbres, aptitudes, destrezas y habilidades en la resolución de conflictos. Se busca con ello aumentar el sentido de pertenencia a su cultura e identidad, para garantizar su pervivencia en el tiempo (Bautista y Zamudio, 2014).

En otro trabajo, aplicando tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial y la realidad virtual, Carrasco et al. (2023) diseñaron e implementaron un software para un prototipo de simulador virtual, útil para presentar casos en los procesos de enseñanza y aprendizaje de medios alternos de solución de conflictos. Esta técnica permite obtener un modelo funcional del sistema, que permite al usuario tener una idea y enfoque de la aplicación, además de refinar los procedimientos para disminuir los riesgos en los casos reales. El modelo utilizado por los investigadores fue el Unified Modeling Language (UML), seleccionado por ser un estándar en la industria de la Programación Orientada a Objetos, considerado ventajoso para este proyecto. Se concluye que este novedoso software además de sus aplicaciones didácticas permite experimentar y controlar los costos de las acciones a emprenderse en la práctica. Señalan estos autores que, en México, los medios alternos para la solución de conflictos constituyen un campo del derecho aplicable en las áreas penal, civil, familiar, administrativa, fiscal, financiera, deportiva, mercantil y escolar. Dichos investigadores también destacan que la realidad virtual, con la aplicación

de la inteligencia artificial, ha sido implementada con éxito para la enseñanza y el aprendizaje en otras áreas, como la psicología, ingeniería, física y medicina.

Enmarcada en el importante enfoque de la prevención de los conflictos escolares, visión que puede considerarse como parte de la resolución de conflictos por medios no tradicionales, se encuentra la investigación de Brandão Neto et al. (2020), realizada en Brasil. El trabajo tuvo por objetivo desarrollar una estrategia participativa de educación para la salud, en el proceso de capacitación de protagonistas adolescentes para la prevención del acoso escolar (*bullying*). La metodología se basó en la investigación cualitativa de intervención participativa, según el modelo de *Community-Based Participatory Research* y en los Círculos Culturales de Paulo Freire. La población para el estudio fue intencional, con la participación de 12 adolescentes considerados líderes en sus grupos. Para la generación de datos en la fase de la intervención educativa, se utilizaron técnicas de observación, con notas en el diario de campo, registro fotográfico y filmación.

En los resultados del trabajo se señala que el modelo de intervención pedagógica permitió la participación activa de los adolescentes, con el objetivo de desarrollar habilidades para generar comportamientos pro-sociales, relaciones empáticas y asertivas, capaces de enfrentar el acoso y transformar el entorno escolar. Los autores concluyen que el uso de metodologías participativas, desde la perspectiva del protagonismo juvenil, tiene el potencial de apoyar las prácticas educativas de los trabajadores sociales escolares, en la colaboración y liderazgo de los programas anti-acoso.

En lo tocante al problema del acoso escolar, el ya citado método de la mediación es notablemente efectivo también en la resolución de esa clase de conflictos, como lo sostiene De la Hoz (2019), con base en sus investigaciones en España. Señala este autor que la resolución de conflictos ha evolucionado desde ser un proceso cerrado, centrado en la acción de quien decide o sanciona, a ser un proceso construido por sus protagonistas. De la Hoz (2019) afirma que “la mediación escolar ha pasado en pocos años, de ser un proceso de resolución de conflictos desconocido, a ser un programa reconocido y demandado, y que ha demostrado su utilidad y vigencia” (p. 177). Según De la Hoz sería útil que en la educación actual se discuta acerca de metodologías activas que propendan a otorgar un mayor protagonismo al alumnado, en su desarrollo académico. En estos contextos la mediación escolar se revela como un método altamente conveniente de enseñar a los alumnos, a fin de que aprendan a manejar situaciones difíciles y a buscar el consenso ante problemas interpersonales.

Agrega De la Hoz que es necesario permitirle más protagonismo al alumnado e incentivar la participación del cuerpo docente en la solución de los problemas escolares, desde una perspectiva de cooperación. Recalca el citado autor que se trata de un paso fundamental en la mejora del clima escolar y las relaciones personales. También explica que la mediación escolar es un proceso más preventivo que resolutivo, ya que no se fundamenta solo en acciones puntuales para resolver conflictos, sino en la mejora general

de la convivencia escolar. Por esta razón lo define como “un proceso con identidad propia que puede adaptarse perfectamente a las necesidades y demandas de los centros de educación primaria y secundaria” (p. 178).

Para que un programa de mediación responda a las demandas que se le plantean, es fundamental -asevera el investigador-, una formación rigurosa de los mediadores escolares y un ambiente de trabajo que garantice intervenciones eficaces para la mejora de la convivencia y la resolución pacífica de los conflictos en la institución educativa. A la luz de estas últimas recomendaciones, es forzoso reconocer que, en Venezuela como en otros países latinoamericanos, las dificultades son múltiples y complejas.

En el área de los estudios de género, bajo la óptica de los medios alternativos de prevención y solución de conflictos, las investigadoras Gómez e Hidalgo (2018), realizaron un estudio partiendo de la premisa de que la universidad venezolana debe desempeñar un papel de primera línea como garante en la construcción de la equidad e igualdad de género. En el seno universitario se debe educar sobre la prevención de la violencia contra la mujer, flagelo que ha permanecido en la sociedad, por lo que señalan como de imperiosa necesidad un cambio de esta realidad, transformación que plantean mediante un proceso de socialización preventiva.

La investigación tuvo como propósito “determinar las necesidades de formación de las integrantes de la comunidad educativa en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador - Instituto Pedagógico de Miranda ‘José Manuel Siso Martínez’ (...) para minimizar la violencia contra la mujer y mejorar su calidad de vida” (Gómez e Hidalgo, 2018, p. 55). La metodología empleada se fundamentó en el paradigma socio crítico, con diseño de investigación acción participativa, con seis informantes clave. En la investigación, la recolección de la información se efectuó mediante la observación participante, entrevistas con preguntas orientadoras y notas de campo, las cuales fueron analizadas cualitativamente. El procedimiento se inició con una primera fase de diagnóstico, seguido del desarrollo de un programa de formación social consensuado. La investigación se sustentó sobre las teorías de los principios sobre violencia de género, la no violencia de género y su relación con la educación ambiental para la sustentabilidad, la convivencia social, la desnaturalización de la violencia y el modelo ecológico de Bronfenbrenner.

Entre los logros alcanzados, las investigadoras mencionan, una mejora en la convivencia social institucional, bajo acciones que previenen la violencia de género, así como toda forma de discriminación. Señalan que se implementó una intervención social con perspectiva de género, acción que contribuyó a mejorar la calidad de vida de los integrantes de la comunidad educativa estudiada.

A partir de las debilidades observadas, Gómez e Hidalgo (2018) señalan la necesidad de fortalecer a la comunidad en el conocimiento del marco legal vigente referido a la protección de la mujer contra la violencia, la pertinencia de revisar la

normativa institucional, para adaptarlas o elaborar nuevas políticas universitarias con perspectiva de género. En última instancia, en el plano comunicacional la investigación detectó carencias en lo atinente a las habilidades sociales para la comunicación, así como la falta de un liderazgo alternativo para la mediación en la resolución de los conflictos que se presentan en dicha comunidad educativa.

### **La enseñanza de la prevención y resolución de conflictos en el medio escolar**

La prevención de la violencia, la resolución de conflictos y la mediación entre pares, son las acciones que pueden generar sociedades pacíficas dentro de las aulas. Este postulado se viene planteando desde hace varias décadas (Girard y Koch, 1996). Actualmente, las dinámicas sociales, a nivel internacional, han potenciado notablemente su interés en distintos espacios y lo han convertido en uno de los aspectos educativos prioritarios. La mediación entre pares es una forma específica de resolución de conflictos que utiliza a los docentes y estudiantes como un tercero neutral entre las partes, para la resolución de conflictos. Como lo señala Mora (2012), el salón de clases y la escuela pacífica son los resultados de la generación y aplicación de valores y habilidades de cooperación, comunicación, tolerancia y expresión emocional positiva, los cuales promueven y enseñan la paz en toda la organización escolar (Tuimur y Chemwei, 2015).

La resolución de conflictos en educación está estrechamente vinculada con la democracia y la ciudadanía, así como con “la cohesión familiar como elemento limitante de la agresividad” (Reyes et al., 2019, p. 2). También, permite el desarrollo de un mundo pacífico, del aprendizaje cooperativo, la educación multicultural, la reducción de prejuicios, la justicia social, prevención y reducción de la violencia, promoción del pensamiento crítico y la resolución de problemas en general. A partir de la enseñanza y la gestión que consideren, en primer término, las realidades locales se pueden resolver los conflictos (Bautista y Zamudio, 2014; Martínez, 2020; Pitta-Osses y Acosta-González, 2020).

En los últimos años, el crecimiento de la violencia en las escuelas ha incentivado el interés por la resolución de conflictos (ONU-Venezuela, 2022). Sin embargo, existe una brecha considerable entre la resolución de conflictos por la vía judicial y la necesidad de soluciones inmediatas a los problemas puntuales, lo que puede conducir a resultados poco realistas y a la formulación de metas y expectativas inapropiadas. Los profesionales de la educación con experiencia, conciben la resolución de conflictos como un componente en la preparación de los docentes en formación y de los jóvenes estudiantes, para encontrar respuestas no violentas a las crisis, en la promoción de la justicia social y en la reducción de los prejuicios en las comunidades escolares (Moreno, 2019).

Por estas razones, se observa una tendencia mundial a incluir estos aspectos en los programas que se desarrollan en los distintos niveles educativos, programas que deben ajustarse a escalas municipales, a fin de atender los conflictos más habituales y frecuentes en cada comunidad. Los programas curriculares son las principales vías de entrada para

acometer la solución de diferencias en las escuelas (Bickmore, 2019). De este modo, la información, las estrategias didácticas y las habilidades pertinentes, van incorporándose gradualmente en las aulas de clase a través de los estudios sociales, los idiomas, los cursos de literatura, ciencia e incluso matemáticas, así como a través de la instrucción directa en comunicación y resolución cooperativa de problemas, acudiendo a la mediación por pares, cuando los casos lo ameritan (Nese et al., 2022). Algunos docentes, a menudo en conjunto con iniciativas curriculares, optan por incorporar principios de resolución de conflictos en la gestión del aula.

Dado que la mediación entre pares generalmente requiere participación, apoyo y recursos, más allá de los que pueden disponer los docentes aislados, las escuelas y facultades deben comprometerse integralmente con tales propósitos, al igual que las zonas escolares y, en última instancia, los órganos educativos superiores del Estado (Vacas y Rodríguez-Ruiz, 2023). Esos esfuerzos integrales pueden requerir de la decidida participación de los padres, representantes y otros miembros de la comunidad educativa, además de exigir la formación y desarrollo del personal, que podrían tener la colaboración de los grupos con fuertes y legítimos liderazgos políticos.

Lo concerniente a la resolución de conflictos en las escuelas ha crecido rápidamente. Los educadores aprenden principalmente sobre la resolución de conflictos por su cuenta o a través de los programas de capacitación docente. La interrogante acerca de si los profesores pueden llevar a cabo la mediación entre pares y otros programas de resolución de conflictos, sin haber obtenido formación adecuada sobre el tema, es una cuestión central. Numerosos autores consideran que la formación específica es necesaria, debido a la dificultad para cambiar las actitudes y el comportamiento de los adultos (Gómez e Hidalgo, 2018; Ilfiandra, et al. 2023; Skordoulis, et al., 2020). Sin la formación suficiente para abordar el propio comportamiento de los maestros, existe el riesgo de que el discurso de los educadores no sea cónsono con sus acciones, lo cual les restaría autoridad a la hora de mediar en algún conflicto.

En cuanto al aspecto relacionado con las instancias que pueden llevar a cabo la formación de los profesores para las funciones inherentes a la resolución de conflictos escolares, existen diferentes situaciones. En algunos países, la oficina del fiscal general ofrece ese tipo de cursos. En otros, los organismos educativos del Estado patrocinan centros de formación en facultades de derecho y oficinas especializadas; simultáneamente, existen organizaciones no gubernamentales, relacionadas con los programas de paz, que asumen esas funciones (Rahmat, 2020; Sweeney y Carruthers, 1996).

Otros aspectos importantes en los procesos de preparación de los docentes en servicio, reflejan los problemas que surgen ante cualquier proceso de cambio. Estos se relacionan con la fortaleza del liderazgo académico, la necesidad de apoyo y seguimiento específico para los docentes, la relación entre las demandas del programa y los recursos, además del impulso y alcance que supone en hecho de que los cambios sean integrales,

en todo el sistema escolar, contra los menos efectivos y poco sostenibles cambios en el plano de las instituciones aisladas (Pérez, 2020).

A nivel mundial, la inclusión de la resolución de conflictos en los programas de educación, tanto en pregrado como en posgrado, ha crecido lentamente, pero estos planes de estudios han venido introduciéndose en algunas escuelas y departamentos de educación, en una variedad de formas (Martínez, 2020). El tema ha sido incorporado dentro de los programas de cursos existentes y también como cursos independientes. Varios investigadores han señalado que la combinación de tales cursos con los proyectos de investigación-acción, resulta particularmente efectiva para el logro de los objetivos formulados (Gómez e Hidalgo, 2018; Skoroulis et al., 2020).

Tal como en otras esferas de la realidad, la resolución de conflictos generalmente se refiere a las estrategias que permiten a los docentes y estudiantes manejar conflictos de manera pacífica y cooperativa, al margen de los procedimientos disciplinarios tradicionales, es decir, mediante la mediación entre pares. En Venezuela, al igual que en muchos países del mundo, los aspectos anteriormente discutidos representan una necesidad que reclama la elaboración de programas curriculares en los que se enseñe a los docentes, tanto en formación como en ejercicio, las estrategias y técnicas para prevenir y resolver conflictos (Gómez e Hidalgo, 2018; Pérez, 2020; Pitta-Osses y Acosta-González, 2020).

Para nuestro país, el marco idóneo para introducir los contenidos programáticos antes aludidos, se encuentran en la propuesta de la Organización de las Naciones Unidas titulada *Juntos para la Educación del Futuro* que señala:

Todos los países del mundo atraviesan una emergencia provocada por tres crisis silenciosas identificadas por la Comisión Económica para América Latina: la pérdida de más de un año de escolaridad presencial para una generación de estudiantes; el aumento de la violencia de género y de la desigual carga de cuidados según sexo y la exacerbación de la destrucción de la biodiversidad marina y terrestre (ONU-Venezuela, 2022).

Adhiriéndose a esta propuesta, el gobierno venezolano, a través del Ministerio del Poder Popular para la Educación, con el apoyo de UNICEF Venezuela, en conjunto con la Oficina del Coordinador Residente de Naciones Unidas y otros organismos, en mayo de 2022 realizó una consulta virtual y la activación talleres presenciales, a fin de conocer las opiniones de la ciudadanía a los efectos de definir las grandes prioridades educativas del país. Como resultado de aquellas actividades, en noviembre de 2022 fue publicado un documento que lleva el mismo título de la propuesta de la ONU: *Juntos por la Educación del Futuro*, en el cual se presentan los énfasis curriculares en un modelo de siete bloques: la lectura, la escritura, matemática para la vida, ciencias, tecnología e innovación, el dominio de un segundo idioma, el ambiente e identidad, historia patria y ciudadanía, vertebrados por los ejes orientación vocacional y formación docente (MPPE, 2022).

Así mismo, el documento presenta una matriz de correlación de los bloques curriculares a través de las etapas educación inicial, educación primaria, educación media general y educación media técnica. Es de interés resaltar que desde la etapa inicial y a través de toda la ruta formativa, se encuentran bloques curriculares que permiten incluir objetivos relacionados con la convivencia pacífica, geografía, historia y ciudadanía, además de ambiente y salud, y ambiente, ciencia y tecnología (MPPE, 2022).

Como puede verse, en este nuevo plan de estudios general, se aprecian amplias posibilidades de incluir contenidos relacionados con la prevención y resolución de conflictos por medios alternativos, partiendo de los grandes problemas enunciados por la ONU. Todos los contenidos pueden adaptarse en su enseñanza a los diferentes niveles educativos, partiendo, como se comentó anteriormente, de su enfoque y abordaje a escala local.

Respecto a este último punto, es importante destacar que los numerosos conflictos que surgen en nuestras ciudades, relacionados con problemas ambientales, constituyen temas idóneos para iniciar a los alumnos en el manejo y resolución de las controversias que se presentan en las áreas de influencia de sus centros educativos. Entre estos problemas pueden mencionarse movimientos de tierra abusivos, manejo inapropiado de flora y fauna, disposición inadecuada de residuos sólidos, contaminación del aire, tomas ilegales de agua, ausencia o mal funcionamiento de plantas de tratamiento de efluentes y otros. También es importante señalar que tales situaciones ofrecen la ventaja adicional de permitir relacionar e integrar, en todos los niveles de la educación, los objetivos de las áreas de ciencias sociales y de ciencias naturales, vinculadas por el eje temático que constituye la resolución de conflictos por medios alternativos (Velásquez, 2012).

En este sentido, conviene destacar que el uso irracional de los recursos naturales implica, invariablemente, conflictos sociales, cuya solución puede darse a través de procedimientos de mediación y conciliación en el marco jurídico anteriormente discutido, al que se agrega, en este caso, el derecho ambiental que es materia obligatoria en toda la educación en el ámbito nacional e internacional. Estas relaciones se presentan en concordancia con la noción de sustentabilidad, compleja condición que, ante la vasta crisis ambiental denunciada por la ONU-Venezuela (2022), debe guiar, a cualquier escala, el aprovechamiento de dichos recursos.

## Conclusiones y recomendaciones

En este trabajo se discuten los aspectos generales relacionados con los medios alternos de resolución de conflictos y su aplicación en el contexto escolar. Se resumen sus antecedentes y el basamento legal en Venezuela; se desarrolla el marco conceptual sobre el tema y se describen brevemente los principales procedimientos alternativos para la resolución de conflictos. Seguidamente, se han planteado posibles estrategias para la enseñanza de estos aspectos y se reseñaron algunas experiencias en Venezuela y otros países, referidas a la investigación y enseñanza del tema en cuestión. El artículo se ha completado con las implicaciones pedagógicas y con una amplia lista de referencias bibliográficas, con el objetivo de proporcionar el cuerpo teórico y metodológico, a la vez de indicar las diferentes posibilidades de implementación de los cursos pertinentes, tanto a las autoridades educativas a nivel de los órganos competentes del Estado, como a los integrantes de los equipos rectorales y directivos de universidades e instituciones escolares en general.

Como se indicó, los medios alternos de resolución de conflictos tienen por finalidad descongestionar el sistema de justicia tradicional e incentivar a la comunidad, para que asuma la gestión y la solución de sus propios conflictos. En Venezuela, los medios alternos de resolución de conflictos se han incorporado al ordenamiento jurídico nacional, específicamente en el artículo 258 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), con la particularidad de que se establece que dichos medios alternos forman parte del sistema de justicia nacional (Velásquez, 2102). De esta forma, se propicia la implementación de acciones por parte del Estado, tendientes a facilitar y a respaldar la aplicación de vías alternas para dirimir conflictos que, por su naturaleza, puedan resolverse extrajudicialmente.

Aunque la educación se ha centrado, corrientemente, en el desarrollo de la comprensión y de habilidades, tanto la enseñanza de los procedimientos de resolución de conflictos como los esfuerzos de reconstrucción de relaciones, pueden considerarse igualmente educativas, especialmente cuando tienen lugar en las escuelas. En la práctica, todas las iniciativas de educación para la resolución de conflictos incluyen múltiples dimensiones, como procedimientos y diversos roles de los participantes para manejar los conflictos, tanto implícitos como explícito; la enseñanza de conocimientos y habilidades sociales, así como de los patrones de relaciones interpersonales y comunitarias que pueden ser objeto de refuerzo, concurrentemente con acciones de cambio.

Procedimientos, códigos de conducta, mediación entre pares, conferencias grupales de justicia restaurativa, o bien actitudes de intimidación o políticas de acoso, exigen modelos y prácticas, así como enfoques particulares para la resolución de los conflictos y constituyen eficaces herramientas educativas. Iniciativas de construcción de relaciones, como la educación democrática, el antirracismo, la antihomofobia y la equidad de género, requieren esfuerzos para proporcionar una educación implícita o explícita

sobre el conflicto social, desde múltiples perspectivas. En virtud de ser asumidos y, por ende, a menudo no cuestionados, los conflictos implícitos en los sistemas educativos pueden ser fuentes de conocimientos, actitudes positivas sí como de desarrollo de habilidades, expectativas y reflexiones en cuanto al rol social.

La revisión bibliográfica y hemerográfica realizada y la consiguiente reflexión sobre los aspectos tratados en este artículo, permiten formular las recomendaciones que se expresan de seguidas. En primer lugar, parece altamente recomendable la capacitación permanente de las personas que se designen para desempeñarse como mediadores, negociadores y conciliadores, a fin de garantizar que las soluciones a las controversias sometidas a su consideración, sean ajustadas a derecho, rápidas y eficaces. Adicionalmente, es conveniente que, de forma gradual, se creen las condiciones necesarias para permitir la implementación de los medios alternativos de resolución de conflictos, en todas las ramas del derecho, así como su inclusión en los programas educativos a distintos niveles. Se considera, también, de perentoria necesidad, que el Estado venezolano promueva e impulse los medios alternativos de resolución de conflictos en el seno de las comunidades y sus centros educativos, a fin de que puedan resolver los problemas comunitarios por sus propios medios, sin verse obligados a acudir al sistema de justicia tradicional, notablemente congestionado.

Como lo señalan varios investigadores (Bickmore, 2019; De la Hoz, 2019; Gómez e Hidalgo, 2018; Skordoulis et al., 2020; Vacas y Rodríguez-Ruiz, 2023), es posible enseñar a los estudiantes, de todos los niveles, las técnicas para manejar los conflictos de manera constructiva, integrando la capacitación en el plan de estudios escolar existente. Con base en lo anterior, el presente trabajo aspira ser una contribución para lograr la implementación de los objetivos antes enunciados, aprovechando la presentación de la nueva matriz de correlación de los bloques programáticos, por el Ministerio del Poder Popular para la Educación (MPPE, 2022). Para lograr esto, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, primera institución de formación docente en Venezuela, está llamada a introducir estos cambios tan pertinentes en su estructura académica, con el concurso de especialistas en derecho, en diseño curricular y en educación ambiental.

### **Implicaciones pedagógicas**

Durante las décadas más recientes, en muchos países los programas de educación para la resolución de conflictos han formado a los alumnos sobre enfoques constructivos para manejar conflictos en sus escuelas y comunidades. La educación para la resolución de conflictos proporciona las habilidades necesarias para construir comunidades solidarias y establecer relaciones constructivas (Ilfiandra, et al., 2023). Los educadores, administradores y padres, apoyan la educación para la resolución de conflictos como un componente crítico para el desarrollo de escuelas seguras, libres de drogas y de situaciones de molestias (*bullying*) entre condiscípulos (Brandão Neto et al., 2020). Según algunos autores (Rahmat, 2020; Seijas, 2020), las tres categorías principales de educación

sobre resolución de conflictos por vías alternativas, serían la educación sobre conflictos implícitos (modelado y práctica), que abarca el tratamiento de las posibilidades de mantener y de consolidar la paz; la educación sobre conflictos explícitos, incluidos los extracurriculares y los enfoques curriculares autónomos, aparte de la educación sobre solución de conflictos, como materia de aprendizaje en los cursos académicos.

Enseñar a los estudiantes a ser reflexivamente conscientes de sí mismos es un proceso y una filosofía de empoderamiento, tanto para la enseñanza como para el aprendizaje sobre la paz y el conflicto. El desarrollo de herramientas y métodos para fomentar la reflexividad, como ejercicios sistemáticos y participación reflexiva en conflictos en el aula, puede ayudar a los estudiantes a desarrollar una profunda autoconciencia sobre sus propios pensamientos y reflexiones y mejorar en gran medida la educación y su potencial liberador. Pueden aprender a pensar críticamente sobre la realidad de su entorno; y los estudiantes y maestros se beneficiarán grandemente del estudio reflexivo de sus propias reacciones ante el conflicto y la cooperación, el empoderamiento y la paz hasta obtener una perspectiva más profunda y nuevas habilidades para la toma de decisiones (Rothman, 2014).

En las páginas anteriores se discutió la posibilidad de que los medios alternativos de resolución de conflictos puedan servir como herramientas pedagógicas para la educación en la reconciliación y la paz. Sin embargo, un desafío importante para los docentes en sociedades con múltiples carencias, que intenan promulgar la educación para la reconciliación, es luchar contra las instituciones sociales y políticas, incluidas las escuelas, que frecuentemente se apropian de las emociones y de los traumas, para justificar narrativas e ideologías colectivas particulares (Zembylas, 2012). A tales efectos, las discusiones grupales durante las sesiones de clase deberían dedicarse a plantear situaciones que representen conflictos y a proporcionar herramientas para su resolución (Carrasco et al., 2023), sin descartarse el abordaje de situaciones reales en la comunidad educativa, con la participación de orientadores. Ello haría las clases más dinámicas, sin que esto signifique que deban sacrificarse los objetivos de los programas oficiales. Para ello, los docentes deberán estar preparados y en su formación, en el caso de Venezuela, habrá de incluirse el marco jurídico sobre el que se fundamentan los métodos de resolución de conflictos aquí expuestos y comentados (Velásquez, 2012).

Las discusiones sobre conflictos, planteadas en clase y moderadas adecuadamente por los docentes debidamente preparados, ayudan a desarrollar habilidades de pensamiento crítico entre los alumnos. Por otra parte, el aprendizaje sobre manejo de los conflictos contribuye a que los alumnos mejoren sus habilidades argumentativas y persuasivas, para que sus ideas sean aceptadas en un ambiente de interacción grupal que procura a los participantes construir su propio conocimiento, al tiempo que van modificando sus propias ideas y aprenden a llevar adelante las discusiones en un ambiente de paz.

## Referencias

- Alsina, P. B. (2010). *Cobro de impagados y negociación con deudores: Cómo cobrar los impagados sin confrontaciones con los deudores*. Profit Editorial.
- Álvarez, G. (2003). *La Mediación y el Acceso a la Justicia*. Ediciones Rubinzal-Culzoni.
- Álvarez, J. (1990). La partición extrajudicial de las joyas de Bolívar. *Anuario de Estudios Bolivarianos*, (1), 215-226.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2602411>.
- Asamblea Nacional Constituyente. (1999). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial Extraordinaria No. 36860.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. (2002). *Ley Orgánica Procesal del Trabajo*, Gaceta Oficial N° 37.504 de 13 del agosto de 2002.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. (2015). *Ley Orgánica para la Protección del Niño, Niña y del Adolescente (LOPNNA)*. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.185 del 8 de junio de 2015.
- Badell, R. (2023). *La reclamación de Venezuela sobre el Territorio Esequibo*. Academia de Ciencias Políticas y Sociales.
- Bautista, S. y Zamudio, F. (2014). *El palabrero pensador como modelo de mediación y resolución de conflictos en el contexto escolar del Internado Indígena de Siapana de la Alta Guajira* [Tesis de maestría]. Universidad de la Sabana.  
<https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/15284>.
- Bercovitch, J. (1990). *Social Conflict and Third Parties*. Wesview Press.
- Bickmore, K. (2019). Conflict resolution education: Multiple options for contributing to just and democratic peace. En K. Bickmore, *Handbook of conflict management* (pp. 3-32). Routledge.
- Brandão Neto, W., et al. (2020). Formation of protagonist adolescents to prevent bullying in school contexts. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 73 (Supl 1).  
<https://doi.org/10.1590/0034-7167-2019-0418>
- Burgio, G. (2014). La condizione metropolitana. Il postcoloniale, l'intercultural, la presa della parola. Ricerche di Pedagogia e Didattica. *Journal of Theories and Research in Education*, 9(2), 75-91. <https://rpd.unibo.it/article/view/4364>.
- Calderón, I. (2011) La mediación en la resolución de conflictos en los contextos escolares. *Acción pedagógica*, 20(1), 42-57.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6222144>
- Carrasco, M., Juárez, C. y Mendoza, M. (2022). Propuesta de un simulador virtual para la enseñanza-aprendizaje de los medios alternos de solución de conflictos (MASC) en México. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 55-74. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3471](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3471)

- Congreso de la República de Venezuela. (1990). *Código de Procedimiento Civil*. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 4.209 del 18 de septiembre de 1990.
- Congreso de la República de Venezuela. (1994). *Ley Orgánica de la Justicia de Paz*. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 4.821 del 1 de diciembre de 1994.
- Congreso de la República de Venezuela. (1998). *Ley de Arbitraje Comercial*. Gaceta Oficial N° 36.430 del 17 de abril de 1998.
- Congreso de la República de Venezuela. (1998). *Ley de Derecho Internacional Privado*. Gaceta Oficial N° 36.511 del 6 de agosto de 1998.
- Congreso Nacional. (1830). *Constitución del Estado de Venezuela de 1830 Formada por los diputados de las Provincias de Cumaná, Barcelona, Margarita, Caracas, Carabobo, Coro, Maracaibo, Mérida, Barinas, Apure y Guayana. 24 de septiembre de 1830*. Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes. <https://www.cervantesvirtual.com>
- Coser, L. A. (1957). Social conflict and the theory of social change. *The British Journal of Sociology*, 8(3), 197-207. <https://www.jstor.org/stable/586859>.
- De la Hoz, C. (2019). Mediación escolar: un proceso de resolución de conflictos y prevención de bullying en centros educativos. *Familia. Revista de Ciencia y Orientación familiar*, (57), 177-186. <https://revistas.upsa.es/index.php/familia/article/view/69>
- Fetherston, B. y Kelly, R. (2007). Conflict resolution and transformative pedagogy: A grounded theory research project on learning in higher education. *Journal of Transformative Education*, 5(3), 262-285. <http://jtd.sagepub.com/content/5/3/262>.
- Fuenmayor, R. e Hidalgo, C. (2020). Comunicación Organizacional y la Solución de Conflictos en Educación Básica Primaria, Venezuela. *Negotium: Revista de Ciencias Gerenciales*, 16(47), 23-34. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7970855>
- Gázquez, J., Pérez, C. y Carrión J. (2011). Clima escolar y resolución de conflicto según el alumnado: un estudio europeo. *Revista de Psicodidáctica*, 16(1), 39-58. [www.ehu.es/revista-psicodidactica](http://www.ehu.es/revista-psicodidactica).
- Girard, K. y Koch, S. J. (1996). *Conflict Resolution in the schools: A Manual for Educators*. Jossey-Bass Publishers.
- Gómez, S. e Hidalgo, M. E. (2018). Aproximación a una intervención formativa con equidad de género para aminorar la violencia contra la mujer en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. *Areté, Revista Digital del Doctorado en Educación de la Universidad Central de Venezuela*, 4(7), 55-78. [http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev\\_areté/article/view/15046](http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_areté/article/view/15046)
- Highton, E. y Álvarez, G. (2008). *Mediación para resolver conflictos*. Ediciones Ad-Hoc.

- Ifiandra, I., Nadhirah, N. A. y Suryana, D. (2023). Effectiveness of Conflict Resolution Counseling for The Development of Peace Core Values on Vocational High School Students. *Jurnal Bimbingan dan Konseling Terapan*, 7(1), 26-41. <https://ojs.unpatti.ac.id/index.php/bkt/article/view/1685>
- Jansen, V. (2008). *Control social y medios alternos para la solución de conflictos*. Dirección de Medios y Publicaciones de la Universidad de Carabobo.
- Jones, T. (2004). Conflict resolution education: The field, the findings, and the future. *Conflict Resolution. Quarterly*, 22(1-2), 233–267. <https://doi.org/10.1002/crq.100>
- Kriesberg, L. (2009). *The evolution of conflict resolution. The Sage handbook of conflict resolution*. Sage Publications Ltd.
- Martí, J. (2002). *Perspectivas del Derecho en la negociación de conflictos*. UOC Papers.
- Martínez, D. M (2020). La mediación como estrategia de resolución de conflictos pacífica en el ámbito escolar. *Revista EDUCARE*, 24(1), 222-244. <https://revistas.investigacion-pelipb.com/index.php/educare/article/view/1276/1253>
- Molina, R. (1994). *Los Jueces de Paz*. Vadell Hermanos Editores.
- Montes de Oca, A. (2013). Mecanismos alternativos de solución de conflictos. *Lumen*, (9), 111-118. <https://doi.org/10.33539/lumen.2013.n9.512>
- Mora, A.C. (2012). La gestión de los conflictos estudiantiles: un enfoque desde la administración de la educación. *Gestión de la Educación*, 2(1) 1-50. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/gestedu/article/view/8510>.
- Moreno, Y.M. (2019). Gerencia educativa versus satisfacción laboral del docente actual: una mirada analítica. *Revista Scientific*, 4(12), 369-380. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.12.20.369-380>
- MPPE. (2022). *Propuesta. Juntos por la Educación del Futuro*. Gobierno Bolivariano de Venezuela.
- Nese, R.N. et al. (2022). Restorative and conflict resolution interventions. En T. Collins y R. Hawkins (Eds.), *Peers as change agents: A Guide to implementing peer-mediated interventions in schools*. (p. 1-20). Institute of Education Sciences. <https://eric.ed.gov/?id=ED604959>
- ONU-Venezuela. (2022). *Juntos por la Educación del Futuro*. <https://venezuela.un.org/es/201452-juntos-por-la-educaci%C3%B3n-del-futuro>
- Pérez, N. F. (2020). Gerencia educativa: Transformación e innovación. *Revista EDUCARE*. 24(2), 273-292. <https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i2.1330>

- Petzold, M. (2004). Algunos métodos alternos de resolución de conflictos y su consagración en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela: El arbitraje y la mediación. *Frónesis*, 11(2), 76-103. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-62682004000200005](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-62682004000200005)
- Pitta-Osses, N. y Acosta-González, S. (2020). Propuesta para la aplicación de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) en instituciones etnoeducativas Wayúu en La Guajira. *Praxis*, 16(1), 39-53. <https://doi.org/10.21676/23897856.3032>.
- Rahmat, N. H. (2020). Conflict Resolution Strategies in Class Discussions. *International Journal of Education*, 12(3), 49-66. <https://doi.org/10.5296/ije.v12i3.16914>
- Reyes, V. M., Merino Salazar, T. D., Villavicencio Palacios, L. D., Mendoza Alva, C. E. y Sequera Morales, A. G. (2019). El Clima Social Familiar y la Agresividad en Educación Primaria: un estudio de caso en Guayaquil - Ecuador. *Research, Society and Development*, 8(11), 248111465. <https://doi.org/10.33448/rsd-v8i11.1465>
- Rothman, J. (2014). Reflexive pedagogy: Teaching and learning in peace and conflict studies. *Conflict Resolution Quarterly*, 32(2), 109-128. <https://doi.org/10.1002/crq.21107>
- Sandole, D. J. y Van der Merwe, H. (Eds.). (1993). *Conflict resolution theory and practice: Integration and application*. Manchester University Press.
- Seijas, D. M. M. (2020). La mediación como estrategia de resolución de conflictos pacífica en el ámbito escolar. *Revista EDUCARE*, 24(1), 222-244. <https://revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/view/1276>
- Skordoulis, M. et al. (2020). Emotional Intelligence and Workplace Conflict Resolution: The Case of Secondary Education Teachers in Greece. *International Journal of Research in Education and Science*, 6(4), 521-533. <https://www.ijres.net/index.php/ijres>.
- Stevahn, L. (2010). Integrating conflict resolution training into the curriculum. *Theory into Practice*, 43(1), 50-58. [https://doi.org/10.1207/s15430421tip4301\\_7](https://doi.org/10.1207/s15430421tip4301_7)
- Sweeney, B. y Carruthers, W. L. (1996). Conflict resolution: History, philosophy, theory, and educational applications. *The School Counselor*, 43(5), 326-344. <https://www.jstor.org/stable/23897827>
- Tuimur, H. y Chemwei, B. (2015). Availability and Use of Instructional Materials in the Teaching of Conflict and Conflict Resolution in Primary Schools in Nandi North District, Kenya. *International Journal of Education and Practice*, 3(6), 224-234. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED560670.pdf>
- UPEL. (2016). *Manual de trabajos de grado, de especialización, maestría y tesis doctorales*. Editorial FEDUPEL.

- Vacas, E. C. y Rodríguez-Ruiz, B. (2023). How do teachers and students deal with conflict? An analysis of conflict resolution strategies and goals. *Revista de Investigación Educativa*, 41(2), 551-572. <https://revistas.um.es/rie/article/view/547241>
- Velásquez, M. (2012). *Analizar los medios alternos de resolución de conflictos laborales en la administración pública*. [Tesis de especialización]. Repositorio Universidad Central de Venezuela.
- Wani, H. A. (2011). Understanding conflict resolution. *International Journal of Humanities and Social Science*, 1(2), 104-111. <https://www.researchgate.net/profile/Hilal-Wani-2/publication/312146776pdf>
- Zembylas, M. (2012). Critical emotional praxis for reconciliation education: Emerging evidence and pedagogical implications. *Irish educational studies*, 31(1), 19-33. <https://doi.org/10.1080/03323315.2011.579480>