

## EL USO DE LOS METODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA SOCIEDAD

### THE USE OF ALTERNATIVE METHODS OF CONFLICT RESOLUTION IN SOCIETY

Yagel Morales Ledezma<sup>1</sup>

#### Resumen

¿Qué se hace ante un conflicto legal, profesional, personal o social? A diario uno se ve confrontado con algún tipo de conflicto y es aquí donde nace esta pregunta que quizás muchos se hacen y la respuesta en su gran mayoría de las ocasiones es la siguiente: “buscar una confrontación para hacer entender que mi posición e intereses son más importante y mejores que cualquier otros”, es decir yo tengo la razón. El presente artículo trata sobre la existencia de estrategias y herramienta para resolver los conflictos, siendo para ello los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.

**Palabras clave:** métodos alternos, resolución de conflictos, sociedad

#### Abstract

What do you do when faced with a legal, professional, personal or social conflict? Every day, one is confronted with some type of conflict and this is where this question arises, which many people ask themselves, and the answer in most cases is the following: “seek a confrontation to make people understand that my position and interests are more important and better than any others”, that is, I am right. This article deals with the existence of strategies and tools to resolve conflicts, which are Alternative Methods of Conflict Resolution.

**Keywords:** alternative methods, conflict resolution, society

#### Los métodos alternos de resolución de conflictos

Los Métodos Altearnos de Resolución de Conflictos surgen en la República de Panamá, con la promulgación del Decreto Ley No. 5 de 8 de julio de 1999, por medio del cual se establece el régimen de Arbitraje, de la Conciliación y de la Mediación.

La evolución histórica en nuestro país sobre el uso de las herramientas para resolver las controversias que se dan entre las personas ha trascendido en el ámbito de la legalidad, en el área laboral, personal y escolar, de manera positiva.

Recepción: 03 de septiembre 2024 /Evaluación: 10 de octubre 2024/Aprobado: 26 de noviembre 2024

<sup>1</sup> Magister en Docencia Superior. Docente de la Universidad Internacional Nueva Luz. Email: [yagelm82@gmail.com](mailto:yagelm82@gmail.com). ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-6684-1817>

Según el artículo publicado por Quintana (s/f), señala que la mediación ha evolucionado muchísimo durante las últimas décadas, no solo porque en la actualidad se llevan a cabo mediaciones en ámbitos que hace tiempo resultaban impensables, sino porque el ejercicio práctico de esta profesión ha ido moldeando técnicas, creando nuevas herramientas o adaptando las existentes a cada caso concreto, no solo por la materia tratada, sino por las características de las personas mediadas (discapacidad, menores, reclusos, víctimas de delitos, etc.).

Según Gorjón (2022), los métodos alteros de solución de conflicto son técnicas aplicables a un caso concreto para encontrar la solución al conflicto o controversia. De este concepto podemos destacar que son instrumentos que permiten de una manera diferente resolver un problema, siendo asistido por una tercera persona neutral denominada mediador o conciliador y que lo orientara de manera idónea a buscar la solución al conflicto.

Desde una perspectiva más amplia adentrarnos a conocer cada una de estas herramientas sería redactar un libro completo, el propósito en este momento es que nuestro lector conozca que en nuestro país existen legalmente constituidas herramientas alternas para solucionar un conflicto y que no requiere la intervención obligatoriamente de un abogado.

Según Torres (2021), el conflicto y sus múltiples manifestaciones constituyen una situación latente en todas las relaciones humanas, bien sea en el plano interpersonal, por intereses contrapuestos, o de manera multidimensional, debido a condiciones como la pobreza y la falta de oportunidades laborales, educativas y recreacionales, entre otras. Las formas de resolverlo implican siempre un componente de índole personal para que se pueda evadir, escalar o solucionar.

La población panameña en materia de procesos o trámites legales para resolver los conflictos, conoce como única vía de la interposición de una demanda o presentación de una querrela.

En esta ocasión abordaremos la Mediación, como método alternativo de resolución de conflicto, que se encuentra debidamente definido en el artículo 52 del Decreto Ley 5 de 1999, como:

Se instituye la mediación como Método Alternativo para la solución de conflictos de manera no adversarial, cuyo objeto es buscar y facilitar la comunicación entre las partes, mediante la intervención de un tercero idóneo, llamado mediador, con miras al logro de un acuerdo proveniente de éstas, que pongan fin al conflicto o controversia.

En la obra Procedimientos Alternos de Solución de Conflictos de Soler Mendizábal Ricaurte, señala que la Mediación es:

El proceso de comunicación entre partes en conflicto con la ayuda de un mediador imparcial, que procurará que las personas implicadas en una disputa puedan llegar, por ellas mismas, a establecer un acuerdo que permita recomponer la buena relación y dar por acabado, o al menos mitigado, el conflicto, que actúe preventivamente o de cara a mejorar las relaciones con los demás.

El autor Pérez (2024), señala que durante el desarrollo del proceso, las partes hablarán acerca de sus propias convicciones, perspectivas, reproches, opiniones, demandas, sentimientos y todo lo que verbalmente represente un desahogo de su propia postura respecto a los hechos, por lo que los mediadores cargan con la valiosa, aunque no fácil, tarea de que se expresen de manera constructiva, bajo los parámetros de respeto y armonía, promoviendo que se escuchen y empaticen en cada punto de la conversación.

Los métodos alternos de solución de conflicto pueden tener variedad de conceptos; siendo así, para Restrepo (2022), son conjunto de métodos y herramientas sustantivas y procesales concebidas para dar solución a los conflictos de manera auto o heterocompositivos sin acudir al sistema jurisdiccional tradicional de resolución de disputas. Ante ello, el comportamiento humano es impredecible, los problemas que surgen son de diferentes contextos, las actitudes de las personas son diversas y los conflictos múltiples.

Según la Real Academia (2024), define el conflicto en su primera acepción como: “combate, lucha, pelea”, en su segunda como: “enfrentamiento armado”, en su tercera como: “apuro, situación de difícil salida”, y, finalmente en cuarto lugar como: “problema, cuestión, materia de discusión”.

Una vez entendido el conflicto, no podemos perder de vista que, para resolver un problema, el requisito más importante e indispensable que debe existir es la voluntad de las partes, y su objeto es que reconozcan que existe un problema y que tienen la disposición para sentarse y dialogar. A su vez, para promover este diálogo intervendrá el mediador, para facilitar de manera constructiva la formulación de los eventos que están ocurriendo y las alternativas a explorar para solucionarlo.

### **Objeto principal del mediador en el acto de mediación**

El objeto principal del mediador es que surja esa comunicación efectiva y escucha activa entre las partes en conflicto, que logre que las partes antepongan sus intereses, y que reconozca la situación.

El mediador no actúa como juez, él es un tercero imparcial, el mediador no decide por las partes, su principal función es la de coadyuvar a que las mismas decidan por ellas mismas, dando a la oportunidad que las partes se empoderen para gestionar ellas mismas la situación en conflicto.

Para el desarrollo de una óptima mediación es importante seguir reglas a fin que las partes que intervienen comprendan el proceso, y que comprendan que la sesión estará a cargo del mediador.

Para Peña (2023), el rol que desempeña el mediador es de suma importancia. Es el eje ordenador del proceso, pero no tiene poder. Siendo así, es importante establecer las reglas de comunicación, a fin que la sesión sea balanceada y ambas partes intervengan de igual manera.

Por otra parte, hay estrategias que se utilizan para facilitar el diálogo y lo que se busca es que emerjan las posibles soluciones, transformar las acciones negativas en resultados satisfactorios.

En la fase de la negociación nos vamos a centrar en el intercambio de propuestas y las posibles acciones de acuerdo que sean beneficioso para ambas partes.

Si como se ha observado la mediación es una reunión que se sostiene entre las partes en conflicto y un tercero neutral con el ánimo de buscar la solución a sus problemas de una manera no adversarial, (vía judicial), y que dicha solución esta revestida de legalidad tal y como se mencionó anteriormente.

Con el uso de la mediación como herramienta de resolución de conflicto se busca transformar la situación con aras de buscar una solución óptima para todas las partes y que dicha solución quede consolidada a través de un acuerdo de satisfacción para todos.

Según González (2021), señala que en Panamá, actualmente, se practican diversos tipos de mediación que se encuentran reguladas de manera especial, tales como la mediación penal (Código Procesal Penal, 2008), mediación familiar (Código de la familia, 1994), mediación comunitaria (Ley 16, 2016), mediación agraria (Ley 55,2011), mediación ambiental (Ley 41, 1998), mediación en adjudicación de tierras (Ley 59,2010), mediación n las Juntas de Relación Laboral de la Autoridad del Canal de Panamá ( Ley 19, 1997 y acuerdo 223, 2004), Mediación en la Autoridad de los Servicios Públicos ( Decreto Ejecutivo 279, 2006) , entre otros.

Los métodos alternos de resolución de conflicto no pretenden reemplazar a la justicia ordinaria, ya que lo que busca es utilizar herramientas estratégicas para encontrar una solución más rápida, económica, confidencial y eficaz para satisfacer a las necesidades em controversia entre las partes.

En un estado social y democrático de derecho, la facultad que tienen los ciudadanos para acceder y exigir que se les imparta Justicia comporta uno de los pilares fundamentales en la relación del Estado con el ciudadano, nos referimos al principio procesal constitucionalmente consagrado, referido a la tutela judicial efectiva (Ortega Hernández, 2019).

La realidad social en nuestro país es que la utilización de estas herramientas debe ser más promocionadas y honrar su principal propósito que es promover la cultura de paz.

Los métodos alternos de resolución de conflictos forman parte del acceso a la justicia que tienen derecho todos los ciudadanos de nuestro país, ofreciendo alternativas de resolución de conflictos y llegar a un acuerdo promoviendo la comunicación.

Es necesario destacar que en esta forma de resolución de conflictos en la que se ubican los mecanismos alternos, se caracteriza por que las partes enfrentadas en un conflicto son las que deciden solucionarlo de manera directa o con la ayuda de un tercero ajeno al conflicto. (Illera, 2022).

Así mismo, se concreta que en pleno siglo XXI la diferenciación frente a medios y mecanismos alternativos de solución de conflictos, radica en que los medios son la base formal y sustancial y los mecanismos son las técnicas materializadas para agilizar la controversia. (Villa, 2022).

Como profesional de derecho ofrecer alternativas a las personas que buscan solucionar sus conflictos más allá de un procedimiento judicial, es explicar que existen otros

mecanismos para lograr un acuerdo satisfactorio, por lo que la promoción de los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos es una gran estrategia social.

La historia muestra como la existencia de conflictos en la sociedad o en grupos sociales genera situaciones de choque, tensión, contradicciones, entre otros, que dificultan y ponen en peligro la convivencia social. Por ello, para que haya convivencia siempre ha sido necesario que los conflictos que surgen al interior de la sociedad o de los grupos sociales, sean resueltos bien sea, de común acuerdo porque las partes así lo deciden o porque haya una autoridad (atendiendo al monopolio público de la fuerza) que así lo determine. (Illera, 2022).

Por tanto, se puede decir que los métodos alternos de solución de conflictos son herramientas efectivas, que podrá aportar a la obtención de objetivos, utilizando menos recursos por lo que es digno de utilizar.

### Referencias bibliográficas

- Confilegal (2024). Los profesionales de la mediación y la actualización de sus conocimientos. Disponible en <https://confilegal.com/2024/11/12-opinion-los-profesionales-de-la-mediacion-y-la-actualizacion-de-sus-conocimientos/>
- González, G. Erick, J. (2021). La Importancia de la Mediación en la Solución de Conflictos Privados en Panamá
- Illera Santos, María de Jesús. (2022). Mecanismos alternativos de solución de conflictos en Colombia: una cultura diferente de resolución de conflicto.
- Illera Santos, M (2022). Conflicto, derecho y mecanismos alternativos. Disponible en <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122022000100236>
- Mendizábal, S. Ricaurte. (2017). Procedimientos Alternos de Solución de Conflictos en la Justicia Penal acusatoria.
- Quintana, Amparo (2024). Opinión | Los profesionales de la mediación y la actualización de sus conocimientos. Disponible en <https://confilegal.com/2024/11/12-opinion-los-profesionales-de-la-mediacion-y-la-actualizacion-de-sus-conocimientos/>
- Ortega Hernández, Rolando (2019) Mecanismos Alternativos de resolución de conflictos por medios electrónicos.
- Pérez Rojas, Rene (2024). La Mediación en el Ecuador.
- Restrepo Medina, M.A. (2022). Mecanismos alternativos de solución de conflictos.
- Peña Yáñez, Ángeles. (2023). El proceso de mediación, capacidad y habilidades del mediador.
- Treviño, M. Francisco, J. (2019). Medios Alternativos para la solución de controversias. Disponible en <https://play.google.com/books/reader?id=INOIDwAAQBAJ&pg=GBS.PR1&hl=es>
- Torres, E. (2021). Alternativas de resolución de conflictos desde una perspectiva holística en los entornos universitarios colombianos. Hallazgos, 18 (35). Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-38412021000100015](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-38412021000100015)

Villa Villa, Sandra (2022), Mecanismos alternativos de solución al conflicto y medios alternativos de solución al conflicto. Disponible en [https://www.google.com.pa/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F8910706.pdf&psig=AOvVaw3yNNeDU\\_aMSCd2yQZbcUTk&ust=1736024353513http://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122022000100236](https://www.google.com.pa/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F8910706.pdf&psig=AOvVaw3yNNeDU_aMSCd2yQZbcUTk&ust=1736024353513http://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122022000100236)