



# Resolución de conflictos para organizaciones



# ¿Qué vamos a ver aquí?

- ✓ Introducción
- ✓ Tipos de conflictos
- ✓ Enfoques para abordar un conflicto
- ✓ Conflictos conciliables y no conciliables
- ✓ Métodos de conciliación
- ✓ Entidades que atienden la conciliación de conflictos
- ✓ Aplicación en las organizaciones de la sociedad civil



# INTRODUCCIÓN

## *Sobre el conflicto*

El conflicto como factor social inevitable: generalmente la vida cotidiana nos trae situaciones ante las cuales debemos tomar una decisión o sentar postura, es decir, nos enfrenta a la necesidad de elegir.

La manera en que intentaremos resolver el conflicto va a depender de nuestra experiencia cultural.



# ¿Qué tipos de conflicto existen?

## Conflictos intrapersonales

Son aquellos que ocurren dentro del individuo.



## Conflictos Interpersonales

Se refieren a las situaciones que ocurren entre individuos o grupo de éstos.

## ¿Cuáles son los enfoques para resolver un conflicto?



### Enfoque jurídico- moral o normativo:

Trata de abordar el conflicto aplicando una serie de normas jurídicas o morales.



### La negociación o regateo coercitivo:

La negociación o regateo coercitivo: Trata de abordar el conflicto desde una posición dominante de alguna de las partes.



### Resolución de conflictos

Se entiende una situación en que las partes establecen unas relaciones, sin temor, que resultan aceptables para todos según sus preferencias individuales.

## Conflictos conciliables

Son todos aquellos considerados pleitos, es decir, los que solamente pueden ser “denunciados” ante la jurisdicción penal por la víctima o actor afectado u otra persona legalmente autorizada para ello.

*En estos casos se puede desistir de la acción penal.*



## Conflictos no conciliables

Son aquellos que, no son negociables de conformidad con el Código Penal, tienen señalada pena privativa de la libertad como:

- ✘ Hurto
- ✘ Homicidio
- ✘ Trafico o fabricación y porte de estupefaciente
- ✘ Fabricación y trafico de armas de fuego
- ✘ Concierto para delinquir
- ✘ Actos sexuales con menor de 14 años
- ✘ Acceso carnal abusivo con menor de 14 años

# Aquí te explicamos los métodos de resolución



**Método**

**¿De qué se trata?** ↘

**¿Cómo funciona?** ↘

# 1

**Mediación en Derecho**

Las personas implicadas resuelven su conflicto con la ayuda de alguien neutral y calificado (Abogado por regla general). El acuerdo se formaliza mediante acta.

Se acude a centros privados de conciliación, consultorios jurídicos o actores como Comisarías de Familia, Inspecciones de Policía, Personerías, Inspecciones de Trabajo, Notarías.

# 2

**Mediación en Equidad**

Las personas implicadas resuelven su conflicto con la ayuda de alguien neutral y calificado (Persona de la comunidad, no abogado). Se aplican nociones de justicia de la comunidad.

Se acude a Casas de Justicia y puntos de atención del Ministerio de Interior en el territorio.

# 3

**Mediación Comunitaria**

Las personas implicadas resuelven los conflictos de su comunidad por medio del diálogo dirigido por alguien que facilita el acercamiento, el consenso y el cumplimiento de lo pactado.

La comunidad escoge el escenario, a través de algunos de sus espacios democráticos y organizativos, tales como JAC, comités, asociaciones y/o liderazgos.

**Fuente | Gobierno Nacional; Ministerio del Interior - USAID**

**Método ¿De qué se trata? ↘****¿Cómo funciona? ↘****4****Mediación Escolar**

Las personas implicadas resuelven sus conflictos en el marco de las relaciones escolares, incumplimiento de normas escolares o asuntos administrativos, por conducto de un tercero neutral.

En colegios, escuelas, ante mediadores escolares que son estudiantes capacitados para dicho fin, quienes tendrán acompañamiento de docentes con formación en mediación imparcial, facilitador de acercamiento y diálogo.

**5****Mediación Intercultural**

Las partes implicadas resuelven su conflicto (miembros, miembros y autoridades étnicas, entre dos comunidades diferentes), con un actor imparcial, facilitador de acercamiento y diálogo.

Las partes eligen el lugar donde se hará, así como el actor que actuará como mediador. Se definirá una ruta para la solución de común acuerdo con el apoyo del mediador.

**6****Para tener en cuenta**

Para mediar un conflicto se recomienda como primer paso visitar a las entidades competentes de manera presencial, donde se pueda exponer el caso y se asigne un funcionario responsable. Si no es posible, se puede hacer de manera telefónica exponiendo el caso y solicitando la constancia de citación, que se debe presentar luego de manera física.

**Fuente | Gobierno Nacional; Ministerio del Interior - USAID**



# ¿Y cuáles son entidades que ayudan en la resolución de un conflicto?

Existen algunas instituciones que acompañan y garantizan los derechos y el debido proceso en una situación de conflicto, a ellas puedes acudir cuando creas necesario.

Casas de Justicia  
Conciliadores en equidad

Comisaría de Familia

Juzgado civil o de familia

Comisaría de Familia

Inspección de Policía

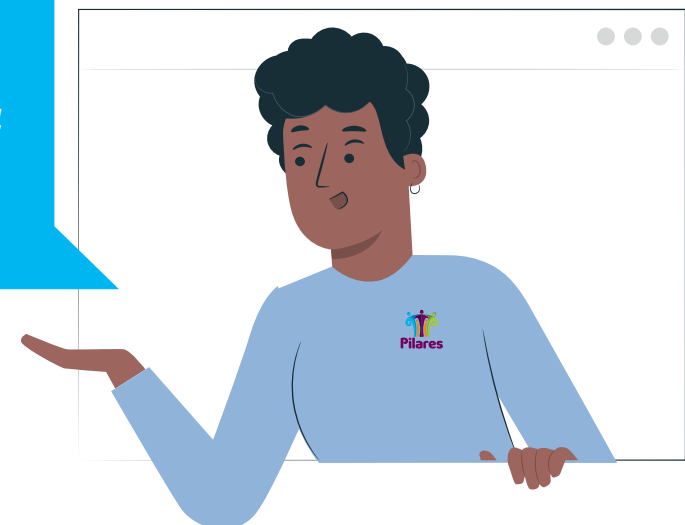
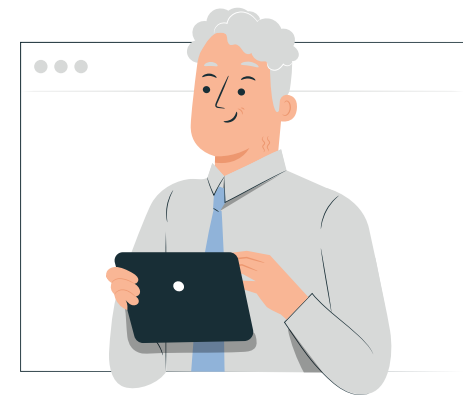


## ¿Cómo aplicamos la resolución de conflictos a nuestra organización?

"Dentro de las organizaciones de la sociedad civil y en cualquier ámbito de nuestra cotidianidad el conflicto es algo natural, se puede considerar como parte de la vida, dada por las costumbres y diferentes culturas de las cuales provienen los individuos; muchos están acostumbrados a una resolución de conflictos de una forma hostil y agresiva, mientras que otros lo manejan de manera más práctica y pacífica, evidenciando que cada persona tiene una forma distinta de reaccionar ante una situación similar."

*Alonzo, 2012.*

*Podemos resolver un conflicto de diferentes formas, evadir la situación por ejemplo, aunque esta alternativa en realidad no resuelve nada. Es muy importante abordar la resolución del conflicto luego de que pasa y los ánimos se calman, no se puede tratar el conflicto de una manera autoritaria, tratando de retener la razón a toda costa, porque esto va a traer un disgusto mayor en las partes implicadas en el conflicto, principalmente porque esto quita la posibilidad de que las otras partes sean escuchadas, se recomienda entonces la empatía y escuchar para poder entender cómo se siente la otra parte involucrada en el conflicto.*



## Es bueno que existan diferencias en las organizaciones, porque a través de ellas podemos:

- **Analizar los problemas**
- **Tomar decisiones**
- **Diagnosticar las decisiones**
- **Elegir objetivos**
- **Determinar el estilo de trabajo**
- **Descubrir el carácter de las personas**



## En los conflictos podemos encontrar varios aspectos positivos:



- ✔ **Superándolos crecemos de manera individual y colectiva.**
- ✔ **Nos da experiencia.**
- ✔ **Nos hace detectar puntos débiles.**
- ✔ **Es ocasión para mejorar la comunicación y las relaciones.**
- ✔ **Podemos fomentar la creatividad.**
- ✔ **Ayuda a definir los problemas y a tomar conciencia sobre los mismos.**

# Recomendaciones para resolver un conflicto en su organización:

- ✓ **Mantenga un trato cordial, respetuoso con las partes del conflicto.**
- ✓ **Hable en tono pausado y tranquilo para promover el diálogo.**
- ✓ **Si usted es el implicado en el conflicto mantenga una actitud tolerante, escuche a la contraparte.**
- ✓ **Haga llamado permanente a resolver el conflicto de la mejor manera posible y por la vía no violenta.**
- ✓ **Identifique los actores implicados en el conflicto.**
- ✓ **Identifique los elementos que causaron el conflicto.**
- ✓ **Escuche atentamente a las partes involucradas.**
- ✓ **No tome partido, procure ser neutral.**
- ✓ **Mantenga una actitud dispuesta a la escucha y la conciliación.**



Contenido creado por  
Marcela Torres, Especialista Organizaciones de la Sociedad Civil. Proyecto Pilares.  
Marbelys Mendoza, Especialista Organizaciones de la Sociedad Civil. Proyecto Pilares.  
Luis Campo, Especialista Organizaciones de la Sociedad Civil. Proyecto Pilares.

Fuentes: Ministerio del Interior y USAID.  
Caja de herramientas, métodos de resolución de conflictos, Bogotá, 2018

Para más información contactar a Proyecto Pilares. [pilares@pactworld.org](mailto:pilares@pactworld.org)

Diseño Andrea Hoyos - [andreho04@gmail.com](mailto:andreho04@gmail.com)

*Pilares es financiado por el Departamento de Trabajo de los Estados Unidos bajo el acuerdo cooperativo número IL-31477-1-75-K. El costo total del proyecto se financia con fondos federales del gobierno de los Estados Unidos.*

*El contenido de este material no refleja necesariamente las opiniones o las políticas del Departamento de Trabajo de los Estados Unidos. La mención de nombres comerciales, productos comerciales u organizaciones no implica su aprobación por el gobierno de los Estados Unidos.*



En alianza con:

