

# ALFABETIZAR EN MÉTODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS\*

## LITERACY IN ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION

*Karina E. Battola\*\**

**Resumen:** El trabajo se ha desarrollado en el marco de la Práctica Profesional III, espacio curricular obligatorio de la carrera de Abogacía de la Universidad Nacional de Córdoba, precisamente en el área de la Alfabetización Jurídica, en la cual se brindan distintas herramientas para dar a conocer e informar a la sociedad acerca de alguna temática en particular. En este caso, se trata de poner a disposición de la comunidad, la información relacionada a las vías o métodos alternativos a un proceso judicial, para resolver conflictos jurídico-sociales, ante diferentes problemáticas advertidas en entidades o instituciones de nuestra comunidad. En este ámbito se abre una puerta importante para dar a conocer estas alternativas que permiten evitar el juicio y obtener una pronta solución acorde a las particulares necesidades de cada uno. Dicha actividad, que posee características propias de las actividades de extensión, se ha instrumentado en diversos espacios donde se produce y se multiplica el conflicto, logrando mejorar la comunicación interpersonal o intergrupala de los grupos con relaciones conflictivas.

**Palabras - clave:** Alfabetizar - Resolución alternativa - Conflictos.

**Abstract:** The work has been developed as part of Professional Practice III compulsory curriculum area Law students at the National University of Córdoba precisely in the area of legal Literacy which will provide various tools to raise awareness and inform the public about any particular topic. In this case, it is available to the community information relating to methods or alternative to judicial proceedings to resolve legal disputes social advice to different problems in organizations or

---

\* Trabajo presentado para su publicación el 14 de agosto de 2012; aprobado el 17 de febrero de 2013.

\*\* Abogada. Mediadora. Diplomada en cuestiones de diseño institucional de la justicia penal. Doctoranda de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales UNC. Docente de Teoría del Conflicto y la Decisión: Métodos alternativos de resolución de conflictos y de Criminología de la Facultad de Derecho y Cs. Sociales UNC. Docente Tutor de Práctica Profesional III - Área Alfabetización Jurídica de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la UNC (kbattola@yahoo.com.ar).

institutions of our community. In this field opens and important door to present these alternatives that avoid the trial and obtain a prompt solution to meet the particular needs of each. This activity possessing characteristics of outreach has been implemented in various spaces that generate and multiply the conflict, improving the interpersonal or intergroup relations groups with conflicting.

**Keywords:** Literacy - Alternative dispute resolution - Conflicts.

**SUMARIO:** I. Introducción.- II. Fundamentación y Estructura del Proyecto.- III. Objetivos.- IV. Problemática a resolver.- V. Ubicación Geográfica.- VI. Presentación/Temporalidad.- VII. Desarrollo del proyecto “La estrategia de Alfabetización”.- VIII. Actores Involucrados.- IX. Logros obtenidos con la implementación del proyecto.- X. Instrumentos de trabajo.- XI. Conclusión.

*“No hay camino para la paz, la paz es el camino”*  
Mahatma Gandhi

## **I. Introducción**

Los métodos alternativos de resolución de conflictos ocupan un lugar relevante en la reforma y modernización del sector justicia. Se incluye bajo este nombre, toda forma diferente de abordaje de los conflictos diferente de los mecanismos judiciales, del uso de la fuerza o el abandono del mismo. Estos mecanismos surgen en los años 70 en Norteamérica y posteriormente se desarrollan en algunos países de Europa y de Iberoamérica como un sistema innovador de abordaje de las relaciones humanas que se caracterizan por la posibilidad de tratar los conflictos sin coerción y de forma eficaz y eficiente, atento a que no se basan en dualidades de vencedor y vencido –donde uno gana y el otro pierde– sino en la premisa de que ambos pueden obtener beneficios y así alcanzar la formulación ganar-ganar atento que las partes involucradas en la controversia pueden encontrar soluciones que les permitan satisfacer sus objetivos mediante el desarrollo de la capacidad de los protagonistas de poder generar soluciones creativas que les posibiliten ganar a cada uno de los involucrados.

Se ha sostenido que es obligación de un Estado democrático y moderno, preocupado por el bienestar social, proveer a la sociedad de un servicio de justicia heterogéneo. Ello significa que el deber que tiene el Estado de tutelar los derechos amenazados de sus ciudadanos no se satisface con la sola organización de un Poder Judicial eficiente, sino que al mismo tiempo deben ofrecer otros mecanismos de solución de controversias que pueden resultar, de acuerdo con la naturaleza del conflicto, no solamente más efectivos y menos costosos en términos económicos sino también, más rápidos en relación con el tiempo empleado en su solución y convenientes en cuanto impidan la recurrencia del conflicto, y socialmente más valiosos si posibilitan y mejoran la relación futura entre las partes. Se reconoce así que el sistema formal y tradicional de la justicia no siempre es el más adecuado para resolver los conflictos jurídicos y que los conceptos de justicia y de administración de la misma deben ser redefinidos

con criterios más amplios y comprensivos. Cabe mencionar que existe una gran parte de la sociedad que descrea del funcionamiento de la justicia. En este sentido, se puede mencionar el poema gauchesco del siglo XIX, el Martín Fierro de José Hernández, que dice:

*La ley es tela de araña,  
en mi inorancia lo esplico,  
no la tema el hombre rico,  
nunca la tema el que mande,  
pues la ruempe el bicho grande,  
y sólo enrieda a los chicos (1).*

En base a lo expresado hasta aquí, resulta relevante sustituir esas telas de araña, promoviendo la cultura de la resolución pacífica de conflictos en la sociedad mediante mecanismos de conexión entre la comunidad educativa y la sociedad. Dichos métodos, permiten abordar un conflicto no solamente desde el enfoque de las diferencias sino, además, desde la idea de desorden que conforme señala Morin, las sociedades humanas pueden tolerar enfrentando diferentes situaciones que se consideran como una desviación al orden establecido previamente, lo que permite sostener la concepción del desorden como algo constructivo en razón de las cuestiones constructivas que pueden surgir a partir del mismo.

Propiciar la cultura de la solución de los conflictos mediante métodos pacíficos, supone que los ciudadanos accedan al conocimiento –alfabetización jurídica– ante lo cual en la propuesta que se presenta se pone al alcance de la sociedad el derecho que existe y que rige en nuestra comunidad con respecto a estos procesos alternativos a los tradicionales a los fines de que el acceso a los mismos resulte procedente en razón del conocimiento que se adquirió de ellos. Así, la alfabetización jurídica es un paso primordial para que el ciudadano pueda decidir por estos métodos para la gestión del conflicto en el que se encuentre involucrado.

## **II. Fundamentación y Estructura del Proyecto**

La temática de la alfabetización importa un fenómeno complejo ya que no es simplemente un proceso mecánico sino que implica una vinculación con la realidad del mundo y los objetivos del individuo. La alfabetización, en inglés *literacy* supone el desarrollo de la capacidad de leer y escribir o se considera algo que puede ser razonable o pensable, o también se habla del estado o la condición de estar educado, por lo tanto, va más allá de la simple mecánica de saber leer y escribir. Es por lo tanto una parte inseparable del entorno del ser humano, moldea la sociedad y es una herramienta que permite moldear al individuo a través de la sociedad en sí.

La propuesta de alfabetización sobre métodos alternativos de resolución de conflictos, ha tenido como objetivo, lograr un aporte en la utilización de mecanismos pa-

---

(1) Los cambios de algunas palabras corresponden a giros de la lengua gauchesca empleada en el Martín Fierro.

cíficos de resolución de conflictos, que permitan el diálogo, la tolerancia y la participación de los ciudadanos.

La misma, ha sido posible realizarla en el espacio curricular de la práctica profesional, ya que les permite a los alumnos adquirir experiencia en la identificación de problemáticas de la comunidad y el análisis de las mismas.

Así, los alumnos han podido alfabetizar, concurriendo a diferentes entidades o instituciones que les han permitido conocer problemáticas propias y donde han podido luego realizar una devolución sobre modos no litigiosos previstos por el Derecho, conforme a sus estudios universitarios de grado adquiridos sobre ésta temática.

Dicha actividad, se ha llevado a cabo en la comunidad, luego de un proceso de capacitación de los estudiantes, por parte del docente responsable. Esta contribución a la formación de grado, es necesaria a los fines de formar abogados capaces de recurrir a diferentes herramientas de solución de conflictos previstas por nuestro ordenamiento jurídico.

### **III. Objetivos**

#### **III.1. Objetivo general**

Que el alumno identifique una problemática de conflicto en una entidad o institución donde se produce y se multiplica el conflicto, informando en dichos espacios sobre modos no litigiosos que permitan lograr mejorar la comunicación interpersonal o intergrupala de los grupos con relaciones conflictivas.

#### **III.2. Objetivos específicos**

Que el alumno sea capaz de:

1. Identificar una entidad o institución donde se produce y se multiplica el conflicto, que les permita conocer una problemática propia.
2. Analizar la misma a la luz de los modos no adversariales de resolución de conflictos.
3. Evaluar entre los distintos modos alternativos de resolución de conflictos, cuál es el mecanismo más adecuado para abordar la problemática identificada.
4. Informando en dichos espacios sobre modos no litigiosos que permitan lograr mejorar la comunicación interpersonal o intergrupala de los grupos con relaciones conflictivas.
5. Realizar una devolución sobre el modo no litigioso posible con el que sería posible solucionar la problemática identificada, en pro de que se tome conciencia del valor de la paz en la vida social.

#### IV. Problemática a resolver

Se advierte como problemática a resolver la falta de información sobre modos pacíficos de resolución de conflictos en distintos espacios donde se produce y se multiplica el mismo y que impiden una comunicación interpersonal o intergrupala de los grupos con relaciones conflictivas.

Por ello, resulta pertinente promover democráticamente, la cultura de la resolución no adversariales de controversias en la sociedad, para ir sustituyendo la cultura de la confrontación y el litigio por la resolución pacífica y el consenso.

Ello, es posible mediante el conocimiento de procesos –tales como la mediación, la negociación, la conciliación, el arbitraje y la facilitación–, que generan competencias culturales promoviendo actitudes diferentes con significados socioculturales diversos.

Lederach sostiene, que *“...la paz no se ve solamente como una fase en el tiempo o una condición; es un proceso social dinámico y como tal requiere un proceso de “construcción,” que conlleva inversión, materiales, diseño arquitectónico, coordinación del trabajo, colocación de los materiales y trabajo de acabado, además de un mantenimiento continuo”* (2). Así, la propuesta se enmarca en la concepción de consolidación de la paz y la promoción de la concordia en nuestra propia comunidad y en cada uno de los integrantes de la misma.

#### V. Ubicación Geográfica

El proyecto se ha realizado desde la Universidad Nacional de Córdoba, precisamente en el área de la Alfabetización Jurídica de la Práctica Profesional III, espacio curricular obligatorio de la carrera de Abogacía-, con características de extensión hacia distintos espacios donde se produce y se multiplica el conflicto, esto es distintas instituciones ubicadas en la Provincia de Córdoba de la República Argentina.

#### VI. Presentación/Temporalidad

El proyecto se ha desarrollado conforme lo planeado en el programa analítico correspondiente. En una primera etapa, la organización del mismo, ha contemplado la presentación del espacio curricular de la Práctica Profesional III, área Alfabetización Jurídica y el análisis de los objetivos perseguidos en este eje con la consiguiente distribución de tareas. La segunda etapa, se dedicó a la planificación del trabajo conforme los lineamientos del mismo, necesarios para la identificación de una situación problemática en particular y de los actores de la situación conflictiva seleccionada. En una tercer etapa, se ha realizado una sistematización de la información sobre los métodos pacíficos de resolución de conflictos. Por último, se ha efectuado una devolución en los espacios identificados con relaciones conflictivas en base a los fundamentos que sustentan las implicancias en brindar la información sobre modos pacíficos de abor-

(2) LEDERACH, John Paul. (2000), *El abecé de la paz y los conflictos*, Los libros de la Catarata. Madrid.

daje de los conflictos. El tiempo que se ha utilizado es de 4 meses en total, habiéndose distribuido el mismo en un mes por cada una de las etapas señaladas precedentemente durante el primer semestre del ciclo lectivo 2011.

## VII. Desarrollo del proyecto “La estrategia de Alfabetización”

La propuesta didáctica ha tendido a la identificación de problemáticas en entidades o instituciones y al desarrollo de habilidades actitudinales de alfabetización en modos no adversariales de resolución de conflictos previstos por nuestro ordenamiento jurídico.

Así, a partir de un caso concreto en el cual se vislumbra un conflicto y efectuado el análisis teórico-práctico, aplicando el planteo que propone Entelman (3) para la Teoría del Conflicto.

Para concretizar la alfabetización, se han programado encuentros con los actores del conflicto, a los fines de poner a su alcance lo trabajado durante la práctica profesional, devolviéndoles los conocimientos adquiridos e informando sobre las posibilidades de resolver la problemática, sin la necesidad de recurrir a la confrontación judicial. La información oral que se brinda ha sido acompañada por diferentes instrumentos (folletos o trípticos) a modo de complementar el proceso de alfabetización.

Dicho proceso pone al servicio de los individuos, grupos o comunidad un conjunto de herramientas y metodologías que sirven de base para acercarles información sobre la existencia de métodos que permiten resolver conflictos sin la necesidad de recurrir a un juicio.

Para llevar adelante este proceso de alfabetización, se han efectuado reuniones con cada uno de los actores de la situación conflictiva, donde se les ha explicado las características de los modos pacíficos de resolución de conflictos, formulándose algunas entrevistas, haciéndose entrega de una síntesis de lo trabajado, conjuntamente con la información atinente a los métodos mencionados acompañado por un instrumento (folleto o tríptico) con los puntos esenciales de la alfabetización que han aspirado a promover la cultura de la resolución pacífica de conflictos, mediante los mecanismos de la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje que permiten sustituir las actitudes confrontativas por las de cooperación.

Ello, ha sido posible alcanzarlo mediante un proceso de enseñanza-aprendizaje que privilegia una metodología de trabajo abierta y participativa. El carácter aplicado de los conocimientos ha permitido realizar una devolución a la comunidad sobre la temática abordada.

De este modo, se ha logrado sensibilizar y promover la tolerancia entre los ciudadanos, mediante la comunicación de las características relevantes de los medios

---

(3) ENTELMAN, Remo F. *Teoría de Conflictos. Hacia un nuevo paradigma*. Ed. Gedisa S.A., Barcelona, 2002.

alternativos de resolución de conflictos que permiten vislumbrar actitudes cooperativas en las relaciones sociales lo que permite abordar la conflictividad en el ámbito en el que se presentan propiciando la resolución pacífica de conflictos para la gestión de los mismos.

### **VIII. Actores Involucrados**

Con respecto a esta temática, es posible señalar que existen diferentes lecturas sobre las visiones de la realidad que poseen los actores involucrados en un conflicto, la cual dependerá de la diversidad de situaciones, conocimientos y circunstancia referidas al espacio que éstos ocupan dentro de la organización colectiva, de su idiosincrasia, de sus valores, sentimientos y vinculaciones.

Específicamente, resulta posible señalar los actores involucrados en las situaciones conflictivas que se han identificado:

1. Vecinos y productores agropecuarios de la localidad de Oncativo –ciudad que se encuentra a 70 Km aprox. al sur de la ciudad de Córdoba Capital–, por la situación conflictiva de la aplicación de agroquímicos y sus posibles efectos.
2. Médicos residentes y Ministro de Salud de la Provincia de Córdoba, en torno a las condiciones de prestación de servicios de salud.
3. Alumnos de la escuela pública Ipem n° 270 General Manuel Belgrano de la ciudad de Córdoba y la Directora del establecimiento por la situación conflictiva manifestada por las cuestiones edilicias o de infraestructura.
4. Padres y maestros de alumnos del Instituto Privado Mixto San Agustín, frente a situaciones conflictivas por responsabilidad en los establecimientos educativos.
5. Asociación de Esclerosis Múltiple (AcEM) quien brinda asistencia multidisciplinaria a los enfermos por situaciones problemáticas de tipo familiar, entre otras.
6. Usuarios y consumidores, nucleados en un barrio de la ciudad de Córdoba de la Pcia. del mismo nombre y responsables de marcas o servicios por situaciones conflictivas relacionadas con los Derechos del Consumidor.
7. Asociación mutualista argentina nueva –situada en la Ciudad de Córdoba– y sus empleados, por situaciones conflictivas de carácter laboral.
8. Vecinos de barrio Inaudi y el intendente Daniel Giacomino de la ciudad de Córdoba, por la situación conflictiva relacionada con el enterramiento de los Residuos Sólidos Urbanos (RSU).

### **IX. Logros obtenidos con la implementación del proyecto**

La implementación del presente proyecto ha permitido alcanzar logros sobre dos aspectos. El primero, referido a las competencias a desarrollar por parte del alumno

con la tutoría del docente. El segundo, en lo atinente a resolver la falta de información sobre modos pacíficos de resolución de conflictos en distintos espacios donde se produce y se multiplica el mismo y que impiden una comunicación interpersonal o intergrupala de los grupos con relaciones conflictivas.

Entre los logros mencionados en el primer aspecto es posible mencionar los siguientes:

- 1- Que el alumno adquiera la experiencia de comprender la complejidad de los conflictos, al tiempo que se le proporcionen el espacio para que identifiquen y desarrollen el modo de resolución de conflictos propicio para esa problemática.
- 2- Analizar desde una perspectiva multidimensional el conflicto y su resolución;
- 3- Reflexionar sobre las diferentes herramientas no litigiosas para abordar los conflictos previstas en nuestro ordenamiento jurídico;
- 4- Transferir a la comunidad sus conocimientos en modos pacíficos de resolución de problemas.

Los logros alcanzados con el proyecto en lo relacionado con el segundo aspecto, han consistido en lo siguiente:

- 1- que los miembros de la comunidad conozcan las características, procedimientos y ventajas de los medios pacíficos de resolución del conflicto, como mecanismos viables para las controversias sociales que presentan a diario los ciudadanos que conviven dentro de un estado democrático.
- 2- que los grupos con relaciones conflictivas meriten la utilización de modos alternativos de resolución de conflictos a los fines de mejorar la comunicación interpersonal o intergrupala del grupo.
- 3- que los actores de las relaciones conflictivas recurran a técnicas pacíficas construyendo el camino de la paz.

Ello, ha sido posible a partir de la propuesta de mediación asociativa (4) como corriente humanística capaz de producir un espacio vivencial de aprendizaje y el crecimiento ontológico de los protagonistas del conflicto propiciando la restauración y el fortalecimiento de sus vínculos, resultado indispensable para la salud del tejido social.

## **X. Instrumentos de trabajo**

Para la presente propuesta, se han utilizado los siguientes instrumentos:

---

(4) PESQUEIRA LEAL, Jorge y ORTIZ, Amalia. *“Mediación asociativa y Cambio Social. El arte de lo posible”*, México, 2010.

1. Entrevista: Con la finalidad de recolectar información acerca del conocimiento que tienen los encuestados sobre la existencia de modos alternativos de resolución de conflictos y su experiencia en los mismos. Vinculando este instrumento con el objetivo de la propuesta que consiste en alfabetizar en modos alternativos de resolución de conflictos, recurriendo a la idea de red social.
2. Guía para los alumnos y docente tutor.
3. Tríptico o Folleto Informativo de los Métodos alternativos de resolución de conflictos con el objetivo de alfabetizar en mecanismos que contribuyen a la paz social.

## **XI. Conclusión**

La labor de formación a los futuros operadores jurídicos en conocimientos sobre modos pacíficos de resolución de conflictos implica un aporte a la práctica del derecho y un ejercicio de buenas prácticas académicas.

Desde estos ámbitos de acción, un sector de la comunidad académica –integrada por alumnos y docente tutor– ha podido realizar la actividad de alfabetización, concurriendo a diferentes entidades o instituciones, acercando a los ciudadanos el conocimiento profundo de modos no violentos que promueven, a partir de una ciudadanía informada, la participación, la tolerancia y el diálogo. La implicancia de la actividad señalada genera el especial reconocimiento al trabajo que se propone dentro de la Práctica Profesional III de la carrera de Abogacía de la Universidad Nacional de Córdoba, precisamente en el área de la Alfabetización Jurídica, al informar a la sociedad sobre temáticas relacionadas a las vías o métodos alternativos a un proceso judicial. En este ámbito se abre una puerta importante para dar a conocer estas alternativas que permiten evitar el juicio y obtener una pronta solución acorde a las particulares necesidades de cada uno.

Dicha actividad, que posee características propias de las actividades de extensión, se ha instrumentado en diversos espacios donde se produce y se multiplica el conflicto, logrando mejorar la comunicación interpersonal o intergrupala de los grupos con relaciones conflictivas.

Así, el proyecto ha permitido difundir prácticas y métodos pacíficos de abordaje de los conflictos, contribuyendo a impulsar una forma diversa de actuar ante controversias, mediante la generación de una cultura de desjudicialización en la ciudadanía y la implementación efectiva de recursos adecuados que brinden información sobre procesos de transformación con la finalidad de que la cultura de la paz y la concordia, se instalen en nuestra sociedad.

El extensionismo jurídico como la propuesta metodológica que aquí se ha desarrollado, supone el protagonismo del ciudadano en el acceso a métodos pacíficos de resolución de conflictos que se fundamenta en la comunicación y promoción de los derechos humanos.

## Bibliografía

- BARMAT, Norberto D., RIVERO, Silvia. *Ley Provincial de Mediación N° 8858 y su reglamentación*, Marcos Lerner Editora Córdoba, Córdoba, 2001.
- BATTOLA, Karina E. "La transacción en materia penal", *Ley, Razón y Justicia. Revista de Investigación en Ciencias Jurídicas y Sociales*, Alveroni Ediciones, Córdoba, 2002.
- "Alternativas a la pena privativa de la libertad. Aplicación de la suspensión del juicio a prueba en la justicia federal", *Lecciones y Ensayos del Inecip Córdoba*, Alveroni Ediciones, Córdoba, 2003.
- BIANCHI, Roberto. *Mediación prejudicial y conciliación. Comentario de la Ley 24573 y su reglamentación*, Zavalia, Buenos Aires, 1996.
- CALCATERRA, Rubén. *Mediación estratégica*, Gedisa, Buenos Aires, 2002.
- DE ALMEIDA, María Alba Aiello; DE ALMEIDA, Mario. *Régimen de Mediación y Conciliación -Ley 24.573*, Editorial Astrea, Buenos Aires, 2001.
- HIGHTON, Elena I., ALVAREZ, Gladys S. *Mediación para resolver conflictos*, Ad-Hoc, Buenos Aires, 1995.
- LEDERACH, John Paul. *El abecé de la paz y los conflictos*. Los libros de la Catarata. Madrid, 2000.
- MARTÍNEZ PAZ, Fernando. *La construcción del mundo jurídico multidimensional*. Academia Nacional de Derecho y Ciencias Sociales de Córdoba, 2003.
- PESQUEIRA LEAL, Jorge; ORTIZ, Amalia. *Mediación asociativa y Cambio Social. El arte de lo posible*, México, 2010.
- VYGOTSKY, L. S. *Mind in Society*. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1978.
- *Pensamiento y lenguaje*, Madrid, Paidós, 1978.