

# Provención, prevención y solución del conflicto humano desde las prácticas restaurativas

## Provention, Prevention and Solution of Human Conflict from the Restorative Practices

**Sonia Rebollo Revesado**

Profesora de Derecho  
Universidad Pontificia de Salamanca  
soniarevesado@icasal.com

**Resumen:** La vida humana está repleta de conflictos. A diario surgen todo tipo de controversias que las personas resuelven por sí mismas. Sin embargo, existen situaciones que son de difícil solución y por eso, se requiere la intervención de terceros, generalmente, se acude a jueces y tribunales. Esta hiperjudicialización de la vida diaria está provocando que algunas soluciones no se adapten a las necesidades reales de las partes y que el conflicto no resuelto se encone y cronifique hasta provocar un escalamiento y agravación del mismo. Cada vez surgen más voces que proponen el recurso a métodos adecuados de resolución de discrepancias en materia civil y mercantil y a la justicia restaurativa en materia penal. Sin embargo, hay una forma de luchar contra la judicialización de nuestra vida y es con la educación. La formación de los menores debe orientarse a la provención y a la prevención de los

**Abstract:** Human life is full of conflicts. Every day all kinds of controversies arise that people resolve on their own. However, there are situations that are difficult to solve and therefore, the intervention of third parties is required, generally, they go to judges and courts. This hyperjudicialization of daily life is causing some solutions to not be adapted to the real needs of the parties and the unresolved conflict to fester and become chronic until it escalates and worsens. More and more voices are emerging that propose the use of appropriate methods of resolving discrepancies in civil and commercial matters and restorative justice in criminal matters. However, there is a way to fight against the judicialization of our lives and that is through education. The training of minors must be oriented towards conflict resolution and prevention, as a necessary investment to reduce, in the future, the current hy-

conflictos, como inversión necesaria para reducir, a futuro, la actual hiperlitigiosidad en España. Una forma efectiva de educar es acudiendo la filosofía restaurativa cuyos ejes centrales son la responsabilización y la reparación para conseguir la paz social.

**Palabras clave:** Conflicto, justicia restaurativa, mediación, prevención, provención, solución, paz social.

per-litigation in Spain. An effective way of educating is using the restorative philosophy whose central axes are responsibility and reparation to achieve social peace.

**Key Words:** Conflict, restorative justice, mediation, prevention, provention, solution, social peace.

## 1. Introducción

El conflicto es inherente al ser humano. Nuestros actos de por sí, consciente e inconscientemente, pueden ser generadores de discrepancias desde el momento en que pueden molestar a otros; la realización u omisión de un acto siempre lleva implícita la toma de una decisión (hacerlo o no). Allí donde haya al menos dos personas puede surgir una controversia entre ellas. Desde pequeños aprendemos a resolver pequeños conflictos que nos van preparando para el abordaje de otros mayores a medida que vamos creciendo. Sin embargo, llega un momento en el que el ser humano no se ve capacitado para resolver determinadas disputas y es cuando acude al mecanismo más conocido de resolución, la vía judicial. Con todo, no es la única vía.

A principios del siglo XX, en la Universidad de Harvard (Estados Unidos), surgió una corriente filosófico-jurídica, conocida como *critical legal studies*, que buscaba cauces alternativos al poder judicial. En 1906 Roscoe Pound, Rector de la Universidad Nebraska inauguró el Congreso de la Abogacía Americana con el discurso titulado “Las causas de insatisfacción popular con la justicia”. En 1976, con la celebración de la Conferencia nacional sobre las causas de insatisfacción popular con la justicia o Conferencia Pound, se examinó y discutió sobre posibles soluciones a las ineficiencias del sistema judicial americano, planteándose, por primera vez, la posibilidad de completarlo con otros mecanismos de resolución de conflictos o ADR<sup>1</sup>, de

---

<sup>1</sup> ADR: Acrónimo de la expresión inglesa *Alternative Dispute Resolution*, hoy evolucionada y sustituida por *Adequated o Appropriate Dispute Resolution* o métodos adecuados (antes

forma individual o combinada. El profesor de derecho de Harvard, Frank Sander, planteó la inclusión de los ADR en el ámbito de los Tribunales, y describió el modelo de justicia que se ha convertido en el paradigma del siglo XXI en los países avanzados: *multi-door courthouse* o *multi-rooms Justice System* o tribunal multipuertas (Soletó Muñoz, 2017). Los ADR y la Jurisdicción existen como modelos complementarios de tutela de los ciudadanos y, por eso, su estándar trabaja con un diagnóstico previo de la controversia, para determinar qué tipo de conflicto existe y cuál es el mejor de los medios para tratarlo, pudiendo existir varias vías de solución, *out of Court* o *in Court* (como la mediación intrajudicial), (Barona Vilar, 2014). Si bien en el siglo XXI esta propuesta ha sido asumida internacionalmente como un modelo a desarrollar, con un protagonismo absoluto en Estados Unidos, Canadá y los países anglosajones, donde es un sistema consolidado y arraigado en su cultura jurídica y social; en sistemas más conservadores, como el español, se sigue la estrategia, en algunos casos, de modificar leyes que han supuesto el reconocimiento del arbitraje y la mediación, pero sin modificar las prácticas, es decir, el recurso real y efectivo a ellas a través de su institucionalización, como ocurre, sobre todo, en el caso de la mediación.

Dicho esto, en España es por todos conocido el alto nivel de judicialización que existe en todos los sectores de nuestra vida diaria. Distintas leyes están proponiendo los métodos adecuados de solución de conflictos o ADR, como alternativas a la vía jurisdiccional para resolver discrepancias interpersonales. En materia civil, la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, supuso la transposición a nuestro derecho interno de la materia. Así se promulgó en nuestro país la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Sin embargo, las Comunidades Autónomas, años antes, en concreto desde 2001, ya habían recogido la mediación como una forma válida y eficaz de resolver diferencias, no solo en el ámbito familiar<sup>2</sup>,

---

alternativos) de resolución/solución de conflictos, controversias o disputas (acrónimo en castellano MARC O MASC).

<sup>2</sup> Andalucía: Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar. Aragón: Ley 9/2011, de 24 de marzo, de Mediación Familiar de Aragón. Asturias: Ley 3/2007, de 23 de marzo, de Mediación Familiar. Baleares: Ley 18/2006, de 22 de noviembre, de Mediación Familiar. Canarias: Ley 3/2005, de 23 de junio, para la modificación de la Ley 15/2003, de 8 de abril, de la Mediación Familiar. Castilla - La Mancha: Ley 4/2005, de 24 de mayo, del Servicio Social Especializado de Mediación Familiar. Castilla y León: Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar. Cataluña: Ley 1/2001, de 15 de marzo, de Mediación Familiar. Galicia: Ley 4/2001, de 31 de mayo, reguladora de la Mediación Familiar. Madrid: Ley 1/2007, de 21 de febrero, de

sino también en todo el sector que abarca el derecho privado como ocurre con la normativa autonómica en la materia de la Comunidad Autónoma de Valencia<sup>3</sup> o de Cataluña<sup>4</sup>. En 2019 el Anteproyecto de ley de Impulso de la mediación, promovía el recurso a ella en materia civil. Más recientemente, tanto el Anteproyecto de 2020 como el Proyecto de Ley aprobado en 2022 de Medidas de Eficiencia Procesal del Servicio de Público de Justicia proponen los ADR como fórmula válida para resolver controversias. En materia penal se acude, a través de cualquiera de sus herramientas<sup>5</sup>, a la justicia restaurativa, reparadora, restauradora, reintegrativa, restitutiva, reconciliatoria o sanadora, para la reparación efectiva de la víctima. En este campo del derecho, el recurso a la mediación penal en menores quedó legitimado con la LO 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de menores. En materia de adultos el recurso a la misma y a la mediación penal está consolidado en la práctica desde los años 90, aunque no regulado de forma expresa salvo dos menciones bastante recientes: artículo 15 del Estatuto de la Víctima aprobado por Ley 4/2015 de 27 de abril (derivación de las víctimas de los delitos a los Servicios de Justicia Restaurativa), artículo 37 de su Reglamento de desarrollo, artículo 84.1, regla primera del Código Penal (suspensión de la ejecución de la pena si se cumple el acuerdo alcanzado en mediación penal) reformado por LO 1/2015 de 30 de marzo, y en el artículo 80.3 segundo párrafo del mismo cuerpo legal (que se refiere a ella de forma tácita por remisión a la regla 1ª del artículo 84.1).

## 2. Justicia Restaurativa

Desde los años 80, el derecho internacional supranacional en el ámbito de las Naciones Unidas dictó distintas resoluciones que recogían la filosofía restaurativa, extendiéndose posteriormente al derecho europeo a través de Recomendaciones y Directivas.

En 1999 las Naciones Unidas aprueban la Declaración y Programa de Acción sobre una Cultura de Paz a través de la Resolución

---

Mediación Familiar. País Vasco: Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar. Comunidad Valenciana: Ley 7/2001, de 26 de noviembre, reguladora de la Mediación Familiar.

<sup>3</sup> Ley 24/2018, de 5 de diciembre, de mediación de la Comunitat Valenciana.

<sup>4</sup> Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado y reformada por Ley 9/2020, de 31 de julio, de modificación del libro segundo del Código civil de Cataluña, relativo a la persona y la familia, y de la Ley 15/2009, de mediación en el ámbito del derecho privado.

<sup>5</sup> Mediación penal, encuentros restaurativos, conferencias familiares, o círculos restaurativos.

53/243, de 13 de septiembre de 1999 donde “el concepto de Justicia Restaurativa se inserta en un marco ideológico y conceptual más amplio, conocido como Cultura de la Paz” (Del Riquelme Herrero, 2013, p. 7). Según su artículo 1 “una cultura de paz es un conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida basados, entre otros aspectos, en: a) el respeto a la vida, el fin de la violencia y la promoción y la práctica de la no violencia por medio de la educación, el diálogo y la cooperación; b) el compromiso con el arreglo pacífico de los conflictos; y c) la posibilidad de que todas las personas a todos los niveles desarrollen aptitudes para el diálogo, la negociación, la formación de consenso y la solución pacífica de controversias”.

El Manual de Programas de Justicia Restaurativa de la ONU de 31 de enero de 2006, elaborado por la UNODC<sup>6</sup> establece que “proceso restaurativo es cualquier proceso en el que la víctima y el ofensor y, cuando sea adecuado, cualquier otro individuo o miembro de la comunidad afectado por un delito participan en conjunto de manera activa para la resolución de los asuntos derivados del delito, generalmente con la ayuda de un facilitador. Con el objetivo de favorecer la por un lado la reparación y la restitución de la víctima y por otro la responsabilización y reintegración del delincuente”.

Más recientemente, y ya en el ámbito europeo, la última resolución que trata la materia es la Recomendación CM/Rec. (2018) 8 del Comité de Ministros a los Estados miembros en materia de justicia restaurativa penal, adoptada el 3 de octubre de 2018. Indica en su apartado 3 que: “la justicia restaurativa hace referencia a cualquier proceso que permita a aquellas personas dañadas por el delito y a las personas responsables del daño a participar activamente, si dan su consentimiento libremente para ello, en la resolución de las consecuencias resultantes del delito, con la ayuda de un tercero independiente y cualificado, en lo sucesivo, el facilitador”. Y añade en el apartado 4 que: “la justicia restaurativa consiste en un diálogo (ya sea directo o indirecto) entre la víctima y el ofensor, y también puede implicar, si procede, a otras personas afectadas por un delito directa o indirectamente. Entre ellas, pueden estar personas de apoyo de las víctimas y de los ofensores, profesionales pertinentes y miembros o representantes de las comunidades afectadas”.

De todas las normas que lo definen y de todos los estudiosos en la materia, hemos de destacar la definición de Ríos Martín et al.

---

<sup>6</sup> Oficina de ONU contra las Drogas y el Crimen.

(2008, pp. 21-22), por ser la más completa y acertada. Este autor la entiende como:

filosofía y método de resolver los conflictos que atienden prioritariamente a la protección de la víctima y al restablecimiento de la paz social, mediante el diálogo comunitario y el encuentro personal entre los directamente afectados, con el objeto de satisfacer de modo efectivo las necesidades puestas de manifiesto por los mismos, devolviéndoles una parte significativa de la misma disponibilidad sobre el proceso y sus eventuales soluciones, procurando la responsabilización del infractor y la reparación de las heridas personales y sociales provocadas por el delito.

La Justicia Restaurativa supone un modelo de justicia –al que se puede acudir antes de la judicialización del conflicto (Justicia Restaurativa proactiva) y también una vez judicializado (Justicia Restaurativa reactiva)–, y que pretende –a través distintas herramientas y siempre por medio de la comunicación y el diálogo– involucrar a los implicados en el conflicto, ofendido, ofensor y comunidad, con el fin de, por un lado, responsabilizar al segundo del ilícito penal y por otro lado, una vez conseguido lo anterior, reparar los daños causados de la manera más satisfactoria para el primero, esto es, la víctima directa: y, por último, se pretende resarcir a la tercera, la sociedad en general (víctima indirecta), por el mal ocasionado para que el ofensor pueda reintegrarse de nuevo en ella de forma natural, sin rencor ni estigmas. Esta forma de justicia se centra en lo personal y relacional y su enfoque está en el futuro, porque sanar y reparar el pasado es la forma más apropiada para avanzar hacia un futuro mejor (Rebollo Revesado, 2021, p. 46).

### 3. Provencción del conflicto

En primer lugar, se ha de indicar que la palabra provencción no viene definida en el Diccionario de la Real Academia Española (2014). El término viene derivado de la Teoría del Conflicto y, por eso, debemos acudir a la doctrina específica para buscarla. En concreto a la contribución realizada a la misma por John Burton, señalando que es el proceso de intervención antes de la crisis que conduce a una explicación adecuada de los conflictos, el reconocimiento de los cambios estructurales necesarios para eliminar sus causas y al fomento de actitudes y relaciones de colaboración necesarios para manejarlo sin violencia. Se puede entender como el conjunto de conocimientos y habilidades puestos en práctica para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no violenta de los enfrenta-

mientos entre dos o más personas. Lo que implica el desarrollo de las habilidades y actitudes necesarias para gestionar las diferencias en sus primeros estadios (Lozano y Becerril, 2017).

Toda situación conflictiva genera violencia, entendida en sentido amplio. No solo como “el hecho físico de la agresión, sino como todo aquello que impida el desarrollo físico, moral y psíquico de un hombre hacia su autorrealización” (Arellano, 2007, p. 7). En esta misma línea Lederach (1998, p. 98), considera que:

la violencia, (...) es preciso enfocarla como la causa de la diferencia entre lo que las personas podrían ser, pero no son; entre lo actual y lo potencial, en cuanto a lo que se refiere a la realización de una vida mínimamente humana. Por ello tenemos que enfocar la violencia y, por consiguiente, el tema de la paz en términos de ‘autorrealización’, la liberación del individuo de todo lo que le impide gozar de los elementos de la vida...

Según la Escuela de Cultura de Paz de la Universidad Autónoma de Barcelona, la provención se puede promover en grupos y comunidades a partir de distintas estrategias encaminadas a suscitar el reconocimiento mutuo, crear medidas de confianza, facilitar la comunicación no violenta y promover la cooperación. Para ponerlo en marcha será ineludible partir del establecimiento de los recursos y estrategias necesarios para lidiar con el conflicto de manera constructiva, sin necesidad de llegar a crisis violentas<sup>7</sup>.

La provención gira en torno a tres ejes de actuación. En primer lugar, comprensión y explicación adecuada del *conflicto*, incluyendo la dimensión humana. En segundo término, conocimiento de los cambios estructurales necesarios para eliminar las causas profundas del conflicto y evitar así su reaparición, y finalmente, la promoción de las condiciones apropiadas que creen un clima adecuado que favorezca las relaciones cooperativas disminuyendo así el riesgo de reaparición del mismo (Arellano, 2005).

Por lo tanto, el punto central por el que tiene interés la provención es el hecho de que la misma debe usarse como una forma de aprendizaje. Supone una forma de instrucción constructiva y positiva de las personas porque conlleva su retroalimentación personal basada en el hecho de que, si todos sufrimos conflictos a lo largo de nuestra vida, podemos sacar conclusiones positivas que nos ayuden a evitarlos en el futuro.

---

<sup>7</sup> Recuperado en: <https://escolapau.uab.cat/municipiosypaz/municipis/Ficha03.pdf>. Herramienta nº 3, p. 1.

Y si esto es así en el ámbito particular y personal de cada individuo, con carácter general, la provencción puede servir para educar y formar a las personas para desarrollar capacidades, habilidades y estrategias que les permitan autorrealizarse y así poder abordar futuros conflictos propios o dentro de diferentes organizaciones.

Para poder aprender de los conflictos y poder transformarlos en aprendizaje positivo es necesario un proceso de cambio no solo en las formas de intercomunicarnos, sino también en las percepciones habituales que tiene uno de sí mismo o de los otros o de los temas que generan la controversia. Una herramienta extremadamente útil para conseguirlo es la justicia restaurativa de carácter proactivo, puesto que sirve no solo para prevenir el conflicto sino también para evitarlo al tomar conciencia de cuál es su origen, al identificarlo y buscar alternativas de forma colaborativa para evitarlo.

#### **4. Prevención del conflicto**

La versión electrónica 23.5 del Diccionario de la lengua española define la prevención como la acción o efecto de prevenir y como la preparación o disposición que se hace anticipadamente para evitar los riesgos de ejecutar algo. Según el Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo, se entiende por prevención del conflicto al conjunto de acciones emprendidas a corto, medio y largo plazo con el fin de evitar la emergencia de un conflicto latente entre partes enfrentadas o, en caso de manifestarse, impedir su escalada hasta una situación de violencia abierta o su reaparición. La prevención va unida al fomento de la cultura de la paz, como señala la Declaración y Programa de Acción sobre una Cultura de Paz de 1999 de la ONU.

Como decía anteriormente es imposible evitar los riesgos de potenciales conflictos que se puede generar por nuestros actos, sin embargo, cuando se es consciente de tal situación, es más fácil reducir la probabilidad de aparición. Por lo tanto, la clave de la prevención está en la toma de conciencia de que nuestro comportamiento, nuestras palabras o nuestros actos pueden generar malestar en nuestro entorno, de tal forma que, si conocemos los riesgos podemos tomar medidas para neutralizarlos. Entre ellas, debemos fomentar el diálogo y la confianza como forma de anticipación al surgimiento de los problemas; practicar la escucha activa y la empatía con los demás; aceptar que cada persona puede tener un punto de vista diferente y que éste no obstaculiza la posibilidad de diluir el conflicto encontrando un punto común o próximo entre ellos; no remover el



pasado porque nada aporta al futuro y, finalmente, aislar la posible controversia de tal forma que no se extienda más allá de las personas verdaderamente implicadas.

Por todo ello, podemos afirmar que el concepto de provención expuesto tiene un mayor contenido que el de prevención, desde el momento en que aquel se centra adquirir diferentes recursos para saber cómo afrontarlo cuando aparezca.

La entrada en juego de la justicia restaurativa supone un cambio de paradigma en el concepto de justicia y en la forma de resolver los conflictos interpersonales. Se puede recurrir a ella cuando el conflicto ya ha estallado y, como ya adelantaba, también es posible acudir de forma preventiva. Entonces tendría carácter alternativo al orden jurisdiccional. Los campos en los que se puede intervenir con ella son muy variados, allí donde haya un conato de conflicto cabe la posibilidad de preparar una mediación, un encuentro restaurativo o un círculo con la finalidad de que la conflictividad no siga escalando y, por tanto, de reducir e incluso eliminar las desavenencias que puedan surgir entre las personas.

Su uso sería muy interesante en el ámbito de la familia. Una charla entre los miembros de la familia nuclear, padres e hijos puede ser un encuentro restaurativo cuando la charla es guiada a la posible prevención de todo tipo de controversias nacidas por la convivencia en la familia. O lo mismo podría aplicarse entre hermanos, o entre abuelos y nietos, etc.

Sin embargo, también podemos extender su uso preventivo a otros ámbitos de la sociedad y del derecho. En el ámbito civil, por ejemplo, cuando haya problemas de convivencia en comunidades de vecinos por ruidos, suciedad, vandalismo, etc. En el mismo sentido se puede intervenir en el ámbito de la empresa tanto en la pequeña, en la mediana, como en la multinacional y con independencia de si es empresa familiar o no. Antes de que un conflicto entre empleados o entre dirección y empleados escale a problema sindical, ¿no es mejor sentarse a dialogar?

Especial atención debemos mostrar al sector educativo, tanto enseñanza obligatoria como universitaria. El marco de convivencia universitaria de nuestra democracia actual está impregnado de los principios que configuran el sistema educativo en su conjunto. Ya la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, estableció que nuestro sistema educativo tiene entre sus fines conseguir una educación residenciada en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad dentro de los principios democráticos de convivencia, así como en la

prevención de conflictos, la mediación y la resolución pacífica de los mismos. Dicho esto, parece más que evidente que en la esfera universitaria podemos plantear encuentros restaurativos. En un conflicto entre colegiales de distintos colegios mayores, o entre estudiantes de distintos grados o postgrados o compañeros de una misma clase, etc., es posible buscar una alternativa pacífica. Es mejor intervenir cuando sabemos que se está fraguando el conflicto que cuando este estalla y desemboca en delito: lesiones, amenazas, coacciones... De hecho, la Ley 3/2022, de 24 de febrero, de Convivencia Universitaria recientemente aprobada en sustitución del reglamento de 1954, propone acudir a la mediación como método preferente para la solución del conflicto<sup>8</sup>.

Dentro de este marco educativo cobra especial relevancia el planteamiento en centros escolares. Como mencionaba anteriormente, el individuo debe aprender, en primer lugar, a autorrealizarse como forma de luchar contra la violencia entendida en el sentido amplio ya expuesto. Para ello, los centros educativos deben trabajar, como señala Arellano (2007, p. 29):

en la consolidación de valores, virtudes, conocimientos y hábitos necesarios para la preparación de un ciudadano autónomo, entendido, éste, como el ser capaz de tomar libremente decisiones, capaz de compartir, solidarizarse, colaborar comprometerse y organizarse sin dejarse someter por coacciones, en la búsqueda de una sociedad donde poder vivir en paz.

Desde este planteamiento individual es posible hacer un planteamiento general al extrapolarlo al grupo, como una forma de mantener la paz entre sus estudiantes, por ejemplo, para mantener la convivencia del conjunto. Así tras un pequeño conflicto en el patio o cuando se puede detectar un posible caso de bullying, resultaría muy útil como una forma eficaz de prevención<sup>9</sup>. Sin embargo, es en este ámbito donde no solo se debe trabajar la prevención, sino donde la provención cobra especial relevancia e interés como un recurso pedagógico enormemente eficaz para educar en el respeto, la tolerancia y, en definitiva, en el establecimiento y mantenimiento de la paz social. No hemos de perder de vista que nuestros pequeños forma-

---

<sup>8</sup> Según el Preámbulo de la ley "...las universidades pueden potenciar el uso de medios alternativos de resolución de conflictos, como la mediación, que pueden resultar más eficaces para afrontar determinadas conductas y conflictos entre miembros de la comunidad universitaria pertenecientes al mismo o diferente sector". Por ejemplo, cuestiones disciplinarias.

<sup>9</sup> En Palma de Mallorca, en el Colegio San Goteu, hay un programa que trabaja con esta filosofía.

rán la sociedad del futuro, y que mejor que inculcarles, como una forma de cultura, el manejo del conflicto y la no violencia por medio de herramientas no judiciales.

La forma de conseguir los efectos de la provención es a través del trabajo cooperativo en el aula (Caldeiro y Vizcarra, 2009) y los juegos<sup>10</sup>. De esta forma, se facilita la cohesión del grupo y la creación de un código común de comunicación basado en la escucha activa, la empatía y la no violencia como formas de relación al servicio de la persona en sí misma y de ésta con las demás y su entorno.

La provención a nivel educativo significa intervenir en el conflicto en sus primeros estadios. Se trata de favorecer y proveer una serie de habilidades y estrategias en los menores para que aprendan a enfrentarse mejor a las controversias. Para conseguirlo, se deberá trabajar de forma planificada y sistemática en una serie de habilidades a desarrollar por los niños, primero de forma individual y luego grupal, para alcanzar su efectividad. Estas habilidades serían la de creación de la idea de grupo en un ambiente de aprecio y confianza; favorecimiento de la comunicación; toma de decisiones por consenso y trabajo y estímulo de la cooperación (Cascón Soriano, 2003).

## **5. Conflicto. Uso de la justicia restaurativa para resolverlo**

Según la versión electrónica 23.5 del Diccionario de la lengua española el conflicto debe ser entendido como problema; situación desgraciada y de difícil salida; coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo capaces de generar angustia y trastornos neuróticos, etc. Desde el punto de vista doctrinal existen tantas definiciones como autores han tratado la materia. Podríamos definirlo de forma sencilla como aquella situación que provoca posiciones contrapuestas, donde cada parte mantiene intereses y necesidades opuestas al otro. El conflicto puede ser individual con uno mismo, puede ser con otra persona (interpersonal) o con o entre un grupo o colectividad (intercolectivo). En este último caso, el conflicto debe entenderse no solo en términos interpersonales, sino también en la relación del individuo con el medio social al que pertenece, y del que extrae sus creencias sociales. Numerosos autores como Entelman (2002), Sayas Contreras (2015) o Isaza Gutiérrez (2015, septiembre

---

<sup>10</sup> Vid. 20 juegos y dinámicas para la provención de conflictos, elaborado por la Escola de Cultura de Pau de la Universidad Autónoma de Barcelona, para trabajar la cultura de la paz desde las aulas.

21 a 26) hacen referencia a la definición de Freund (1983, p. 58) cuando señalan que el conflicto desde la vertiente psicológica, consiste:

en un enfrentamiento por choque intencionado, entre dos seres o grupos de la misma especie que manifiestan, los unos respecto a los otros, una intención hostil, en general a propósito de un derecho, y que, para mantener, afirmar o restablecer el derecho, tratan de romper la resistencia del otro eventualmente por el recurso a la violencia, la que puede, llegado el caso, tender al aniquilamiento físico del otro.

En el ámbito penal el conflicto se produce con la comisión del delito que genera la confrontación entre las dos partes directamente afectadas por el delito y el interés del Estado en perseguir determinadas conductas por razones de política criminal y con el objetivo de mantener una convivencia social pacífica. El recurso a la justicia restaurativa surge en este campo como una respuesta ante la situación en que queda la víctima del ilícito penal, su escaso papel en el proceso y también porque el infractor es condenado sin asumir, en la inmensa mayoría de los casos, las consecuencias de sus actos, es decir, se acude a ella, a través de cualquiera de sus herramientas, una vez que se producen los hechos que son constitutivos de delito, una vez que la maquinaria judicial comienza a andar en cualquier momento del procedimiento judicial o incluso finalizado éste en fase de ejecución de sentencia. Por lo tanto, la justicia restaurativa es un complemento al sistema judicial, lo complementa no lo sustituye. Estamos ante una intervención reactiva.

Esta forma de justicia se centra en las relaciones interpersonales, en lo personal y relacional y su enfoque está en el futuro, porque sanar y reparar el pasado es la forma más apropiada para avanzar hacia un futuro mejor. Para todos los participantes supone un camino a la transformación con un efecto sobre ellos de carácter terapéutico que se consigue sin hacer terapia. Su esencia consiste en transformar las vidas de la víctima y del infractor, pero también de todo su entorno.

## 6. Conclusión

Los niños de hoy serán los hombres y mujeres que formarán la sociedad del futuro. El cambio de paradigma que se preconiza de la justicia, debe extenderse a la forma en que nos relacionamos con ella, de tal forma que se debe aprender a gestionar las diferencias y controversias de forma diferente a como lo venimos haciendo hasta

ahora, donde los recursos a métodos de solución de discrepancias son de uso o un recurso residual frente a lo que supone el sistema judicial. Justicia tradicional y justicia restaurativa o justicia y mediación o justicia y métodos de solución de conflictos son formas de justicia igualmente válidas para resolver cualquier diferencia interpersonal. Necesitamos que los centros escolares sean centros de referencia, lugares donde implantar esta nueva filosofía para que de forma natural se incorpore a nuestra cultura social y jurídica sin encontrar la oposición que existe actualmente a que la cultura de la paz se asiente sin necesidad de acudir, en todos los casos, a juzgados y tribunales. Actualmente son muchos los detractores y vilipendia-dores de los ADR y el origen es el miedo a perder trabajo o que nuevas profesiones como los facilitadores sustituyan a los abogados en el intento de resolver conflictos. Miedos infundados basados en la falta de formación y conocimiento de una nueva realidad a la que no debemos dar la espalda porque llega a nosotros como una forma altamente adecuada y eficaz para atender las demandas de los ciudadanos.

Por lo tanto, el sistema multipuerta propuesto desde Estados Unidos e implementado por todos los países de la Common Law, supone el nuevo paradigma de justicia del siglo XXI porque ofrece una solución a la carta para cada tipo de controversia. Para llegar a que, en países como España esa realidad externa sea implantada, es necesario trabajar en los centros escolares la provención y la prevención del conflicto como pasos necesarios para la pacificación de una sociedad que cada día encuentra nuevas controversias y requiere de respuestas diferentes a las tradicionales. En ese ímpetu social por avanzar y modernizarse es necesario dar cabida a esa nueva formación del conflicto como paso previo para conseguir, a futuro, por un lado, que la hiperjudicialización de nuestra vida sea cada vez menor y, por otro, que la consecuencia de tal logro redunde en mayor bienestar personal, puesto que la fórmula perder-ganar/ganar-perder o perder-perder que ofrece la solución judicial se transforme en un ganar-ganar al conseguir que cada persona aprenda a resolver sus propios conflictos, participando en ellos de forma activa y satisfactoria.

## Referencias

- Arellano, N. (2007). La violencia escolar y la provención del conflicto. *Revista Orbis, Ciencias Humanas*, 3(7), 29.

- Arellano, N. (2005, 26 de diciembre). *Prevención del conflicto y la formación del educando*. Recuperado en: <https://www.monografias.com/trabajos28/provencion-conflicto/provencion-conflicto>.
- Barona Vilar, S. (2014). Integración de la mediación en el moderno concepto de Access to Justice. Luces y sombras en Europa. *Revista para el Análisis del Derecho, Indret*, 4, 46.
- Burton, J. (1990). *Conflict: Resolution and Provention*. Virginia: Center for Conflict Analysis and Resolution, George Mason University. The Palgrave Macmillan.
- Caldeiro, G. C., Vizcarra, M. C. (2009). El trabajo cooperativo en el aula. Recuperado en: [https://educacion.idoneos.com/dinamica\\_de\\_grupos/trabajo\\_cooperativo/?utm\\_source=tiching&utm\\_medium=referral](https://educacion.idoneos.com/dinamica_de_grupos/trabajo_cooperativo/?utm_source=tiching&utm_medium=referral).
- Cascón Soriano, P. (2003). Educar en y para el conflicto. Cátedra Unesco sobre Paz y Derechos Humanos. Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado en: <https://pacoc.pangea.org/documentos/educarenyparaelconflicto.pdf>, 15-17.
- Del Riquelme Herrero, M. P. (2013). *Mediación penal: marco conceptual y referentes. Guía conceptual para el diseño y ejecución de planes estratégicos nacionales de mejora y fortalecimiento de la mediación penal*, EUROSOCIAL II (programa para la cohesión social en América Latina) y COMJIB (Conferencia de Ministros de Justicia de los Países Iberoamericanos), 17.
- Entelman R. (2002). *Teoría de Conflictos. Hacia un nuevo paradigma*. Gedisa.
- Freund, J. (1995). *Sociología del conflicto*. Presses Universitaires de France.
- Isaza Gutiérrez, J. P. (2015, septiembre 21 a 26). Hacia una definición del conflicto desde las ADR. XI Congreso Internacional de Mediación celebrado en Lima, Perú. Recuperado en: <https://www.prodialogo.org.pe/sites/default/files/material/files/isaza.pdf>, 7
- Lederach, J. P. (1998). *Construyendo la paz: Reconciliación sostenible en sociedades divididas*. Centro de Investigación por la Paz. Red Gernika Gogoratz, 98.
- Lozano Martín, A. M., Becerril Ruiz, D. (2017). *Sociología de los conflictos en las sociedades contemporáneas*. Dykinson. Recuperado en: <https://books.google.com.py/books?id=p5UnD>

wAAQBAJ&pg=PA14&lpg=PA14&dq=transformaci%C3%B3n+de+conflictos+francisco+jimenez&source=bl&ots=Whlsh\_YAs5&sig=H78-dsqRRloOX9kA0FKmAgpx6go&hl=es&sa=X&ved=0ahUK EwjYu\_bklZbbAhVLEpAKH\_bqDD604ChDoAQgsMAM#v=onepage&q=transformaci%C3%B3n%20de%20conflictos%20francisco%20jimenez&f=false

- Rebollo Revesado, S. (2021). *Prospectiva de la mediación penal. Un análisis de la teoría a la práctica*. Thomson Reuters Aranzadi.
- Ríos Martín, J. C., Bibiano Guillén, A. y Pascual Rodríguez, E. (2008). *La mediación penal y penitenciaria. Experiencias de diálogo en el sistema penal para la reducción de la violencia y el sufrimiento humano*. Colex.
- Sayás Contreras, R. (2015). Conflicto. *Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad*, 8, 212-213.
- Soletto Muñoz, H. (2017). La Conferencia Pound y la adecuación del método de resolución de conflictos. *Revista de Mediación*, 10(1), 1-2.

