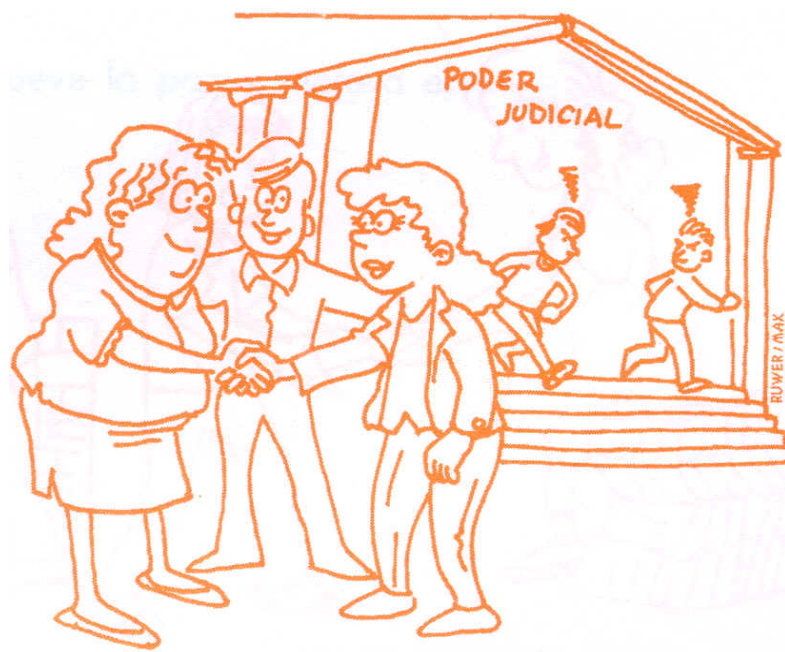


Resolución Alternativa de Conflictos



Material preparado

por:

Maricela Fernández

MSC

INTRODUCCION.

Juan Pablo II, durante la Jornada Mundial por la Paz 2003, dijo ***“La verdadera paz es el fruto de la justicia, que vela sobre el pleno respeto de derechos y deberes y sobre la distribución ecuánime de beneficios y carga”***

Otros autores expresan que ***la paz es un proceso constante e inacabable en el cual se encuentran comprometidos tanto el gobierno como la sociedad civil***; el Estado debe de eliminar las causas que dan origen a los conflictos sociales, debe de revisar las estructuras que generan la injusta exclusión social y económica para las mayorías.

Se debe de fomentar el establecimiento de las condiciones esenciales entre la población para el desarrollo de las capacidades que le permitan canalizar los conflictos a través de las vías institucionales mediante la participación activa en las decisiones políticas que se toman. La paz es algo más que la ausencia de guerra, alcanzar la paz significa acabar con el hambre, la pobreza, las amenazas a los derechos humanos la contaminación global del medio ambiente y muchas otras amenazas a la sana convivencia humana ***para que la gente pueda vivir con dignidad.***

La paz entonces, es una aspiración y una necesidad humana, significa no solo la disminución de todo tipo de violencia sino la condición necesaria para que los conflictos

puedan ser transformados de manera no violenta.

Es un proceso dinámico, en constante construcción que adquiere mayor riqueza cuando está referido a la relación de los hombres y mujeres e incluye la desaparición de cualquier tipo de violencia que impida la satisfacción de toda necesidad humana física. La paz se caracteriza por un elevado grado de justicia y una expresión mínima de la violencia.

La violencia no es solamente lo que conocemos como violencia directa, física o verbal, ya que si la gente está sometida a condiciones de vida que impidan la realización de sus potencialidades humanas se habla de violencia estructural y cultural. La paz entonces tiene que ver con la ausencia de la violencia física verbal estructural y cultural. Es un proceso dentro del cual esas manifestaciones de violencia tienden a desaparecer. Como en todo proceso social el conflicto aparece como elemento constitutivo de la paz, esta no se define tampoco por la ausencia de conflictos sino por la transformación creativa y no violenta de dichos conflictos.

Tomado de Construir la Paz un desafío permanente YEK INEME. Construir la Paz. El mayor desafío en El Salvador)



EL CONFLICTO

La vida cotidiana nos plantea situaciones ante las cuales debemos de tomar una decisión, es decir nos enfrenta a la necesidad de elegir una opción.

Por ejemplo, justo a la misma hora se exhiben aquellas dos películas que nos gustaría ver; las dos películas atraen nuestro interés simultáneamente, pero debemos elegir sólo una. Es decir los elementos que motivan nuestra conducta se encuentran en conflicto.

En este caso, el conflicto se instala sólo entre nosotros y determinadas motivaciones pero también podemos experimentar hechos similares en nuestras relaciones con otras personas. Con ellas la dificultad puede surgir porque nuestros puntos de vista se oponen o son diferentes.

La manera en que intentaremos resolver el conflicto va a depender de nuestra experiencia cultural porque la cultura participa en la definición de las cosas por las cuales creemos que debemos disputar, la manera en que pensamos que dicha disputa se debe desarrollar y la forma en que el conflicto debe terminar.

El conflicto en sí no tiene necesariamente que ser una cosa nefasta, ni tampoco algo que podamos erradicar así como así; el problema más bien se centra en un manejo ineficaz del conflicto, que tiene como consecuencia unos altos costos sociales y humanos.

EL CONFLICTO Y LA CULTURA

La tarea de comprender no solo cómo surgen los conflictos, sino, principalmente, la manera de resolverlos, no podemos reducirla a un simple ejercicio técnico. La Reflexión acerca del conflicto significa un análisis de aquellos aspectos de nuestra cultura relacionados con la manera de resolver disputas y la búsqueda de formas cooperativas de resolver los conflictos es esencialmente un trabajo de cambio cultural. Porque la cultura define:

- ☛ LAS COSAS POR LAS QUE DEBEMOS DISPUTAR
- ☛ LA FORMA EN QUE LA DISPUTA DEBE DESARROLLARSE
- ☛ LA FORMA EN QUE EL CONFLICTO DEBE TERMINAR

¿Pero qué es el conflicto?

¿Siempre implica malestar?

¿Debemos evitarlo?



En principio, se suele tener una percepción negativa del conflicto. Por ejemplo, podemos distinguir entre sus sinónimos a los siguientes vocablos: combate, lucha, choque, colisión, encuentro, hostilidad, discrepancia, diferencia, competencia, empeño, desacuerdo, discusión, debate, oposición, pugna, batalla.

En esta lista nos encontramos con aspectos del conflicto y si acentuamos su cualidad de lucha, de choque, de hostilidad, es probable que ubiquemos en primer lugar una imagen negativa del mismo...pero si asociamos el conflicto con las ideas de diferencia, de discusión, de empeño, destacaríamos el carácter de búsqueda de soluciones diferentes a la situación conflictiva. Los cambios en la manera de comprender el conflicto se relacionan con el ambiente cultural en que acontece la experiencia conflictiva.

UNA DEFINICION **DEL CONFLICTO**

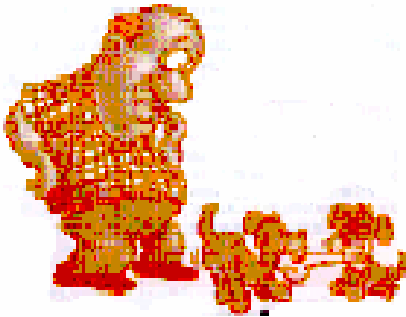
Los conflictos pueden ser clasificados en intra personales e interpersonales.

Los **conflictos intrapersonales** son aquellos que ocurren dentro del individuo. Por ejemplo, las decisiones individuales que debe de tomar son muestras de conflictos intrapersonales.

Por su parte, **los conflictos interpersonales** se refieren a las situaciones que ocurren entre individuos o grupos de éstos. En este documento, y de acuerdo a nuestros objetivos de formación, nos ocuparemos principalmente de los conflictos interpersonales que configuran el campo de acción de la mediación comunitaria.

Desde esa perspectiva, el conflicto se ha definido como un choque de intereses, emociones, ideas, valores o acciones. También se ha dicho que en el conflicto es percibida una divergencia de intereses, de ideas de valores o de acciones.

Esto significa que existe un conflicto cuando las personas involucradas creen que sus intereses y los intereses del otro no pueden satisfacerse al mismo tiempo, que son incompatibles. Esta situación produce la visión de que alguien tendrá que perder para que el otro pueda ganar.



Estamos acostumbrados a definir la situación conflictiva en términos de un polo perdedor y otro polo ganador. Asumir la idea de que ambos polos sean ganadores significa un importante cambio cultural y en la práctica supone que la personas decidamos resolver el conflicto colaborando entre nosotros.

También significa comprender que el conflicto en sí mismo no es ni bueno ni malo. Lo que va a marcar la diferencia es el modo cómo lo manejamos pudiendo el conflicto surgir como una interesante oportunidad que nos permita generar cambios positivos para nuestro crecimiento personal, el fortalecimiento de nuestras relaciones y para nuestro desarrollo social y económico.



LOS CONFLICTOS Y SUS CAUSAS

Los conflictos pueden surgir por motivos diversos veamos algunos de ellos:

Los bienes materiales

Los bienes como causa del conflicto representan un valor material. Por ejemplo, dinero y propiedades.



El conflicto se origina porque la posesión del bien presenta un valor material para las personas involucradas que desean dichos bienes.

Los principios

Este término se refiere a los valores que orientan nuestra vida. Por ejemplo, creencias religiosas, Ideologías políticas, valores morales, reputación personal.

Es decir, podemos oponemos al diálogo o a la búsqueda de soluciones porque consideramos que las ideas o los valores de la otra persona son absolutamente incompatibles con las que sostenemos.

Las relaciones entre personas

Entre las razones de la ruptura de relaciones como fuente de conflictos podemos señalar las siguientes:

- ☛ **Diferencia de poder:** los desequilibrios de poder en las relaciones terminan desembocando en un conflicto, exponiendo al más débil a la posibilidad de ser reprimido por el más fuerte. las diferencias en las cuotas de poder constituyen causa de conflicto. A propósito del tema recordemos aquel refrán que sentencia: "Al chucho más flaco se le pegan las pulgas", la expresión alude a la posición de desventaja que implica el ser pobre; dicha condición se asocia con debilidad, es decir, posibilidad de ser reprimido y/o engañado o de estar en desventaja.
- ☛ **Choque de personalidades:** Un choque de personalidades significa que las personas en cuestión no se llevan bien por no poder comprenderse mutuamente. Si estas personas deben seguir conviviendo sería importante encontrar el origen del choque de personalidades, analizando los valores, las opiniones, las suposiciones de uno sobre el otro y los prejuicios de cada uno respecto al otro.

- ☛ **Falta de cumplimiento de responsabilidades y deberes.** Cuando por ejemplo sabemos que es responsabilidad del gobierno local desempeñar una tarea y ésta no se cumple entramos en conflicto. De igual manera cuando las responsabilidades asignadas a gobierno central u otras instituciones no se cumplen a cabalidad, significa un conflicto.

EL ESQUEMA DEL CONFLICTO.

Existen dos elementos importantes en un conflicto :

El problema y las personas que intervienen.

Es importante al analizar un conflicto preguntarnos: en que consiste el problema, cuales son las manifestaciones y cuales son las verdaderas causas. Como este problema afecta a las personas que han hecho para resolverlo cuales han sido los resultados. Porque en este momento se ha convertido en conflicto.

Quienes están directamente involucrados, quienes están involucrados indirectamente, cuales son los intereses de cada una de las partes.

¿Cómo se comportan las personas ante un conflicto?



El conflicto supone movimiento, proceso, porque existe interacción entre las personas que deben tomar una decisión respecto al choque de intereses, de emociones, de ideas y de valores o acciones en que se encuentran involucrados. Desde esta perspectiva podemos aproximarnos a la cuestión del manejo de conflicto.

Ante un conflicto interpersonal las personas tendemos a manifestar al menos cinco comportamientos:

☛ **Competir o contender:**

En este caso tratamos de resolver el conflicto, manteniendo nuestras aspiraciones y tratando de persuadir al otro para que ceda. Implica un alto interés por la satisfacción de las necesidades y las aspiraciones propias y bajo interés por las del otro. Existen diversas formas de intentar imponer la solución preferida por nosotros a

la parte contraria. Las estrategias pueden incluir amenazas o represalias, o la aplicación de la política de los hechos consumados para resolver la disputa unilateralmente sin el consentimiento del otro.

☛ **Ceder o conceder:**

Este caso supone que uno de los implicados renuncie a parte de sus aspiraciones y a ese costo la otra parte satisface las suyas. La opción se sostiene en un bajo interés por la satisfacción de las necesidades y las aspiraciones propias y un alto interés por la satisfacción de las del otro.

☛ **Convenir.**

En esta alternativa todas las personas involucradas en el conflicto ceden parcialmente en sus necesidades, intereses y aspiraciones. Se satisfacen algunos de los intereses propios y algunos de los ajenos. Es el típico caso del regateo. Las partes diseñan un acuerdo en el cual a la vez todos ceden y satisfacen algunos de sus objetivos.

Colaborar y resolver problemas:

En esta clase de comportamiento todas las partes tratan de obtener la satisfacción de la gran mayoría o todos los intereses reales propios y ajenos. Para lograrlo trabajan juntos generando nuevas opciones de mutuo beneficio.

☛ **Evitar, no hacer nada o retirarse:**

Constituye la Inacción, implica la manifestación de desinterés tanto por las necesidades y aspiraciones propias como por las ajenas.

¿Cuáles son los modos de gestión de los conflictos?

El grado de civilización de una sociedad no guarda relación con la mayor o menor cantidad de conflicto que tenga, sino con el modo cómo los conflictos son manejados o solucionados.

Existen tres enfoques desde los cuales se resuelven los conflictos:

- ☛ **Sobre la base de los intereses.**
- ☛ **Sobre la base del derecho.**
- ☛ **Sobre la base del poder**

En una sociedad con un sistema de solución de conflictos ineficiente, generalmente la mayoría de las disputas se resuelven basados en el poder, muchas en función del derecho, por ello los tribunales de justicia están congestionados, y en menor proporción, conforme a los intereses.

En las sociedades con un sistema de solución de conflictos eficiente, la proporción está invertida: la mayor parte de los

conflictos se solucionan conciliando intereses, a través de procedimientos como la negociación; algunas disputas se resuelven a través del derecho, y en menor cuota se resuelven con base en el poder.

Siempre podemos (y realmente es necesario) aprender a mirar de una forma nueva nuestra realidad social. Para comenzar esa tarea, analizaremos en el siguiente capítulo algunas herramientas que nos permitirán abordar de forma diferente el problema del conflicto.

Los métodos alternativos de resolución de conflictos

Que son los métodos alternativos de resolución de conflictos.

Denominamos *Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos* a una gran gama de herramientas utilizadas para solucionar conflictos sin necesidad de acudir al litigio judicial. Los principales métodos alternativos son:

LA NEGOCIACION

LA CONCILIACION

LA MEDIACION

EL ARBITRAJE

Un sistema de resolución de conflictos en sentido amplio, es eficiente cuando cuenta con numerosos mecanismos o procedimientos que permiten prevenir los conflictos y resolverlos, en su mayor parte, con el menor costo posible y de manera oportuna.

Los tribunales, no deben ser el lugar donde la resolución de disputas comienza; deben recibir el conflicto después de haberse intentado otros métodos de resolución; salvo que, por la naturaleza del tema, por las partes involucradas o por otras razones, sea indispensable.

El desarrollo de los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos en una sociedad podría contribuir a:

- ☛ Incremento del acceso a la justicia mediante la alternativa del logro de acuerdos justos.
- ☛ Una mejor y más rápida recomposición de las relaciones interpersonales y comunitarias involucradas en un conflicto
- ☛ Construcción y consolidación de las relaciones colaborativas entre los actores de la comunidad.
- ☛ Fomento a la participación social activa en la solución de sus propios conflictos.
- ☛ Fortalecimiento de la educación para el diálogo y la paz en el ámbito comunitario.

- ☛ Fortalecimiento de la gobernabilidad democrática.

LOS METODOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS.

NEGOCIACION



La negociación es un proceso voluntario, predominantemente informal, desarrollado mediante la comunicación directa entre las partes (sin ayuda o facilitación de terceros) con el propósito de acordar la búsqueda de solución a sus diferencias.

La negociación es voluntaria, informal, directa y permite a las partes tener control sobre el proceso y la solución.

MEDIACIÓN



La mediación se ha definido como un procedimiento en el cual un tercero neutral facilita la comunicación y ayuda a las partes a negociar para llegar a un resultado mutuamente aceptable.

Aunque el procedimiento es informal y flexible no estando el mediador obligado por reglas procesales, la mediación constituye un esfuerzo estructurado para facilitar la comunicación entre las partes, pues existe un procedimiento en el que se cumplen diversos pasos aprendidos mediante el entrenamiento en técnicas de mediación.

Un mediador tiene como características:

- **no actúa como juez, pues no puede imponer una decisión a las partes,**
- **ayuda a identificar los puntos del conflicto**
- **permite explorar las posibles bases de pacto y las vías de solución,**
- **puntualiza las consecuencias de no llegar a un acuerdo,**

- **plantea la relación en términos de cooperación, con un enfoque hacia el futuro y con un resultado en que todos ganan,**
- **procura convertir a los partícipes del conflicto en socios en el problema, instándolos a armonizar sus intereses**

El logro en la mediación de una solución consensuada en que ambas partes resultan ganadoras, genera una mayor predisposición al cumplimiento del acuerdo. A diferencia del proceso judicial, el énfasis no se hace en cuanto a quién tiene la razón o no, o quién pierde, sino en establecer una solución práctica que satisfaga las necesidades e intereses de los participantes.

Si las partes no llegan a un acuerdo, les asisten todos sus derechos y pueden acudir a otra vía, como el arbitraje o sistema judicial, según lo que resulte más apropiado para el caso en cuestión.

Este método está orientado por la idea de solucionar los conflictos de tal forma que todas las partes sean ganadoras sin que haya perdedores.

El mediador asume un rol activo como conductor del proceso de negociación entre las partes involucradas. La mediación se diferencia del proceso judicial en que no se apoya en la fórmula ganador/perdedor; más bien se orienta a que todas las partes sean ganadora

MODELOS TÍPICOS DE NEGOCIACIÓN

Existen modelos diferentes en la negociación así aparecen los modelos competitivo, distributivo y colaborativo.

1- El modelo competitivo de negociación

Este modelo caracteriza la negociación como a un juego de ganar - perder se basa en la creencia de que la ganancia propia es la pérdida ajena. El modelo supone un proceso competitivo en el que todo lo que obtenga uno de los negociadores será perdido por su oponente.

Se ha dicho que el modelo competitivo {ganar-perder} se da cuando un individuo o grupo intenta conseguir sus objetivos a expensas de un adversario.

Estos intentos pueden abarcar desde esfuerzos brutales de intimidación a sutiles formas de manipulación.

2- El modelo distributivo



En este modelo las partes tratan de distribuir las ganancias y las pérdidas. Las partes tratan de llegar o acercarse a un punto medio.

En el modelo distributivo las partes tratan de coincidir en un punto llamado medio.

3- El modelo colaborativo de negociación

SI, PERO A MI ME SIRVE SOLO LA CÁSCARA PARA EL PASTEL.



El modelo colaborativo (ganar-ganar) consiste básicamente en que los negociadores alcancen un acuerdo satisfactorio poro todos y no uno victoria total o muy importante sobre el otro. Deben sentir que han ganado algo y el resultado de lo negociación debe otorgar beneficios aceptables poro todos los portes.

El ejemplo más claro es el de dos personas disputando por una fruta, pero una quiere la cáscara para hacer una torta y la otra quiere el interior de la fruta poro comerla. En este caso si se dividiese la fruta en dos partes (modelo distributivo) las dos personas perderían, en tonto que si se tienen en cuenta los intereses reales, ambas pueden salir totalmente satisfechas.

Los 4 pasos del modelo colaborativo

1. Ir más allá de la posición

Para comenzar se trata de pasar de las posiciones a los intereses reales de las partes. Recordemos que los intereses subyacen a los conflictos. Esto significa que los intereses son muchos más amplios que las posiciones, por lo que se trata de explorar cuáles son y trabajar sobre ellos para entenderlos. Este paso consiste en concentrarse en los intereses que se encuentran por detrás de las posiciones.

2. Identificar y priorizar intereses.

Al concentrarnos en los intereses por detrás de las posiciones es preciso:

Identificar los intereses propios y los de la otra parte.	Hacer un listado para cada uno, estableciendo prioridades.	Explorar cómo se vinculan con las posiciones adoptadas por cada parte.	Evaluar la influencia de las necesidades
---	--	--	--

Los intereses comunes: son aquel/os que ambas partes comparten y en los que coinciden sus objetivos.

Así mismo, resulta fundamental distinguir los siguientes intereses:		
Los intereses comunes Son aquellos que ambas partes comparten y en los que coinciden sus objetivos a alcanzar frente al conflicto	Los intereses opuestos Son aquellos en los que todo lo que se lleva uno, lo pierde el otro, y la única manera de congeniar a las aspiraciones de las partes es partiendo de las diferencias.	Los intereses diferentes Son aquellos que se apoyan en visiones, expectativas, deseos o modos de encarar la realidad propios de cada una de las partes de un conflicto.

3. Generar opciones

Una vez que los intereses se identifican y se han analizado, hay que buscar cuales son las opciones para dar respuesta al conflicto.

4. Formular propuestas

Una vez que se han contemplado los intereses y generado opciones, es posible generar propuestas para lograr un acuerdo mutuamente satisfactorio, En conclusión en lo Negociación Colaborativa las personas involucradas trabajan juntos en la solución del problema.

La mediación y sus características

Recomiendo una entrada de diálogo y como plato fuerte, propuestas de soluciones



Seis rasgos definen a la mediación.

1- Voluntariedad

La mediación es un proceso voluntario. Esto significa que:

- las partes deciden si participan o no en la mediación.
- las partes deciden si permanecen o se retiran durante el procedimiento de la mediación. . las partes deciden si hay o no acuerdo y el contenido de los mismos.

2- Autocomposición

La mediación es un método en donde la solución del conflicto proviene de las decisiones de las propias partes involucradas. El mediador no impone ni toma decisiones, conduce el proceso y facilita la comunicación entre las partes para que,

juntas, descubran sus intereses y exploren las diversas maneras para satisfacerlos. Las partes participan activamente como protagonistas de este diálogo, ordenado y dirigido, por el mediador, manteniendo el poder de decidir que solución se adoptará.

3- Confidencialidad

La mediación se desarrolla en un espacio confidencial, lo que significa que la información que en la misma se ventile no podrá ser revelada en otros ámbitos. Esto permite que las partes puedan conversar libremente con el mediador de todos los temas que les preocupan y sean importantes para resolver el problema.

En principio, la confidencialidad se garantiza por medio de la firma de un "Convenio de Confidencialidad" que compromete a las partes, al mediador y, en su caso, a otras personas que intervengan por alguna circunstancia en la mediación, a no revelar la información recibida en la mediación.

4- Cooperación

El mediador incentiva la generación de una dinámica de cooperación y mutua comprensión entre las partes para solucionar el problema en el cual están involucradas. En la mediación se estimula a las partes a trabajar juntas para resolver un conflicto común, pasando de adversarias a socias en la solución del conflicto.

5- Acento en el futuro

Se enfrenta el conflicto en forma práctica y positiva, alentando a las partes a concentrarse en el futuro, y dejar atrás lo negativo del pasado, que no permite avanzar a una solución mirando hacia delante. En la mediación no se trata de juzgar sobre un pasado a fin de determinar quién tiene razón, sino de encontrar una solución que resulte satisfactoria para todas las partes.

Esto alienta a las partes a superar el impacto negativo del conflicto y a crecer en la relación con el otro.

6- Informal pero con estructura

La mediación es un procedimiento informal pero con estructura. El mediador no está obligado por las reglas procesales, pero existe un procedimiento en el que se cumplen diversos pasos por lo que se considera un mecanismo estructurado.

La mediación y sus ventajas

Economía de tiempo, dinero y esfuerzos

La mediación es un procedimiento ágil. Si bien es difícil establecer generalizaciones, en principio la mediación puede concluirse en pocas horas o semanas. En algunos casos de disputas más complejas podría requerirse más tiempo de lo usual.

Por un lado, existe la posibilidad de que se

comience la mediación en el momento que las partes lo acuerden, que puede ser en pocos días o aún en pocas horas, y por otro lado, en vista del carácter voluntario de este procedimiento, las partes tienen la posibilidad de concluirlo cuando les parezca conveniente y recurrir a otro método de resolución de conflictos.

Soluciones creativas

En la mediación se crea un espacio para explorar soluciones creativas. Se trata de la búsqueda del mejor acuerdo para resolver el conflicto, con base a los intereses reales de todas las partes involucradas.

Mantenimiento de todos los derechos

Las partes nada tienen que perder en la mediación, ya que si no se logra ninguna solución aceptable, mantendrán todos sus derechos legalmente adquiridos y podrán aplicar otros métodos que consideren apropiados para resolver el conflicto. Aún cuando no se logre un acuerdo, generalmente las partes ganan una comprensión más clara de sí mismas y del otro, y de lo que pueden hacer en el futuro.

Control sobre el resultado

A diferencia de otros procedimientos en que la disputa se somete a la decisión de un tercero, delegando el control sobre el resultado, en la mediación las partes

mantienen el control sobre el resultado porque solo éstas pueden decidir llegar a un acuerdo.

En el proceso de mediación las partes participan activamente negociando sus propios intereses, lo que promueve el protagonismo de las mismas en la solución del problema.

Por haber surgido de las mismas partes, los acuerdos obtenidos a través de la mediación tienen mayor probabilidad de ser cumplidos espontáneamente que las soluciones impuestas por un tercero.



Preservación de la relación

En la mediación se promueve la cooperación y comprensión mutua entre las partes, propiciando la búsqueda de una solución en la cual todas sean ganadoras. Esto genera un mayor acercamiento y, en consecuencia, se puede preservar lo mejor posible la relación interpersonal.

Esta ventaja resulta especialmente importante cuando el conflicto surge entre

personas que no podrían evitar una convivencia futura o entre quienes les convendría proseguir manteniendo su relación.

Rol de los participantes en la mediación

En la mediación podemos distinguir en principio dos roles: El mediador o mediadora y las partes.

Rol del mediador o de la mediadora

El mediador o la mediadora ejercen el rol de conductor del procedimiento y de facilitador de la comunicación.

Su papel consiste en ayudar a que las partes lleguen a un acuerdo cuyos términos sean aceptables para todas ellas. En ese sentido ayuda a las partes a:

- ☛ Identificar sus reales necesidades y deseos.
- ☛ Comprender las necesidades y deseos de otros.
- ☛ Descubrir los temas fundamentales del conflicto.
- ☛ Incentivar la cooperación entre ellas para resolver el problema.
- ☛ Explorar posibles vías de solución.
- ☛ Analizar en forma realista las posibilidades de concretar con éxito las opciones pensadas por ellas.

El mediador/a no puede:

- ☛ Decidir quién tiene la razón.
- ☛ Proponer fórmulas de acuerdo a las partes.
- ☛ Asesorar a las partes sobre sus derechos.
- ☛ El mediador es neutral respecto al conflicto y a las partes.

Rol de las partes

Las partes participan activamente como protagonista del diálogo, ordenado y dirigido, por el mediador, manteniendo el poder de decidir qué solución se adoptará.

Etapas de la mediación

Básicamente la mediación supone varias etapas y en general se realiza siguiendo un procedimiento previamente establecido. Las etapas clásicas son:

Etapas 1: Organizar la mediación

Etapas 2: Comprensión de las perspectivas de las partes y clarificación de intereses

Etapas 3: Replanteo y generación de opciones

Etapas 4: Lograr acuerdo.

PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA

Señalemos inicialmente que una amplia gama de disputas interpersonales entre los vecinos de un barrio o residentes dentro de una comunidad o familiares, pueden ser resueltas por mediación.

Actualmente existen, instituciones que les brinden servicios de mediación a los ciudadanos. La mediación comunitaria ofrece un método en que terceros debidamente entrenados, ayudan a las partes en forma voluntaria a resolver sus diferencias sin necesidad de acudir al sistema judicial.

El proceso de mediar disputas promueve mayor responsabilidad y participación de la comunidad en la solución de sus conflictos, lo que contribuye favorablemente a la preservación de las relaciones, a la satisfacción de los intereses de todas las partes y a la economía de costos de tiempo, esfuerzos y dinero en la solución del problema. Proporciona una alternativa para solucionar disputas, sin acudir a los tribunales de justicia.

Se enfatiza la importancia de concienciar a los ciudadanos de su poder para resolver conflictos a través del diálogo productivo, construyendo puentes que edifican

relaciones colaborativas entre miembros de la comunidad abriendo nuevos caminos para una positiva transformación sociocultural.

PERFIL Y CUALIDADES RELEVANTES DEL MEDIADOR

Como principales cualidades de un mediador eficiente, se han indicado las siguientes:

Neutral e imparcial:

La capacidad del mediador de mantener un papel neutral e imparcial cuando interviene en una controversia.

Oyente activo:

El mediador es un oyente activo, escucha auténtica mente con sensibilidad y concentración.

Sensible:

Debe ser respetuoso con las partes y sensible a sus fuertes sentimientos valorativos, incluyendo sexo, raza y diferencias culturales.

Empático:

Debe ser capaz de ponerse en el lugar de cada parte, comprendiendo las percepciones, preocupaciones y temores de cada una de ellas.

Paciente:

Las personas tienen sus propios tiempos necesarios para reflexionar sobre lo conversado, resulta importante que se sientan esperadas por el mediador.

Flexible:

Debe estimular la fluidez en las comunicaciones.

Imaginativo y hábil:

Debe tener capacidad de aportar y generar nuevas ideas.

Perseverante:

Cuando las partes llegan lentamente al acuerdo, el mediador debe soportar la espera y ansiedad que esto pueda producir.

Enérgico y persuasivo:

Debe conducir el proceso interviniendo eficazmente para lograr movilizar a las partes de rígidas posiciones, y a la vez, controlar la dinámica sin ser autoritario.

Respetado y respetuoso:

Deberá contar con el respeto de las partes y tratarlas respetuosamente.

Confiable:

Debe ser digno de confianza para guardar las confidencias y las partes tienen que estar convencidas de ello.

Honesto:

No debe prometer a las partes algo que no pueda cumplir.

Tener sentido del humor:

Es necesario para aliviar las tensiones y crear un clima favorable al diálogo productivo.

Asimismo, el Mediador o la Mediadora deberá ser una persona con solvencia moral, capacitada y entrenada en las técnicas y herramientas de la mediación

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA.

“Construir La Paz Un desafío permanente
YEK INEME”

“El Comité de Paz de Petapa Colección
cosechando experiencias. YEK INME.”

“Manual Básico de Herramientas de
mediación Tomo uno y Dos. Proyecto de
Justicia USAID EL SALVADOR.”