

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA

UNAN-LEÓN

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES



Monografía para optar al título de Licenciada en Derecho

**IMPORTANCIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, DESDE LA
PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL CENTRO DE
MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN ALTERNA DE CONFLICTOS DE LA
UNAN-LEÓN EN EL PERIODO ENERO-DICIEMBRE 2011.**

AUTOR

Lilliam Roxana Cruz Jirón.

TUTOR:

Msc. Dina Mercedes Alvarez Jirón.

Enero 2012.



Dedicatoria

“Vivo en un mundo fantástico, lleno de esperanzas e ilusiones donde todo es posible”

Agradezco infinitamente a Dios por haberme permitido concluir estos momentos de felicidad, por ser la luz que ilumina mi sendero que no me deja caer en la oscuridad y la fuente de sabiduría para concluir mis estudios.

A todos los seres que han hecho de mí lo que hoy soy especialmente:

A mi madre *María Isabel Jirón García*, por su amor, cariño incondicional, gracias por aconsejarme, ayudarme, animarme por ser mi guía y por supuesto hasta querer lo mejor de mí.

A mi padre *Francisco Raúl Cruz Martínez*, por su comprensión, cariño, protección, sus sabios consejos los cuales me han servido de mucho en mi corta vida.

Lilliam Roxana Cruz Jirón.



Agradecimiento

Doy gracias nuevamente a mis padres quienes me han servido de apoyo incondicional y de soporte en cada uno de los esfuerzos realizados para la ejecución de esta monografía.

A mi Tutora Msc. Dina Mercedes Alvarez Jirón que sin su contribución, paciencia y dedicación, no hubiese sido posible la finalización de mi estudio.

A los maestros quienes me transmitieron sus conocimientos y permitieron que germinara la semilla de la enseñanza, en especial a los docentes del Centro de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos de la UNAN-León.

A mis compañeros y amigos que me ayudaron a la aplicación de mi encuestas para la recolección de los datos.

Lilliam Roxana Cruz Jirón.



CAPITULOS

CAPITULO I

GENERALIDADES DE LA MEDICIÓN.

- 1.1 Contexto histórico.
- 1.2 Conceptos básicos.
- 1.3 Caracterización de la Mediación.
- 1.4 Ámbito de aplicación de la Mediación.
- 1.5 Ventajas y desventajas de la Mediación.
- 1.6 Principios básicos de la Mediación.

1.7 EL MEDIADOR.

- 1.7.1 Concepto.
- 1.7.2 Habilidades y técnicas de un mediador.
- 1.7.3 Características del Mediador.
- 1.7.4 Roles de un mediador
- 1.7.5 Funciones de los mediadores.

1.8 COMUNIDAD

- 1.8.1 Concepto
- 1.8.2 Funciones comunes de una comunidad
- 1.8.3 Elementos de la comunidad
- 1.8.4 Tipos de Comunidad



CAPITULO II

MEDIACIÓN COMUNITARIA. UNA ALTERNATIVA PARA RESOLVER CONFLICTOS COMUNITARIOS.

- 2.1 Concepto.
- 2.2 Características de la Mediación Comunitaria.
- 2.3 Tipos de conflictos que abarca la Mediación Comunitaria.
- 2.4 Aspectos de la Mediación Comunitaria.
- 2.5 Valores de la Mediación Comunitaria.
- 2.6 Proceso de la Mediación Comunitaria.
- 2.7 La Mediación Comunitaria en Nicaragua.

CAPITULO III

ASPECTOS METODOLÓGICOS

- 3.1 Objetivos
- 3.2 Justificación
- 3.3 Tipo de investigación
- 3.4 Población y muestra.
- 3.5 Recolección de datos



CAPITULO IV

IMPORTANCIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL CENTRO DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN ALTERNA DE CONFLICTOS DE LA UNAN-LEÓN EN EL PERIODO ENERO-DICIEMBRE 2011.

4.1 Caracterización de la muestra

4.2 Percepción de los usuarios

4.3 Importancia de la mediación comunitaria, desde la perspectiva de los usuarios atendidos en el centro de mediación y resolución alterna de conflictos de la UNAN-León en el periodo Enero-Diciembre 2011.



INDICE

Dedicatoria

Agradecimiento

Introducción 1

CAPITULO I

Generalidades de la medición

1.1	Contexto histórico	3
1.2	Conceptos básicos	6
1.3	Caracterización de la Mediación	8
1.4	Ámbito de aplicación de la Mediación	10
1.5	Ventajas y desventajas de la Mediación	11
1.6	Principios básicos de la Mediación	13
1.7	El Mediador	18
1.7.1	Concepto	18
1.7.2	Habilidades y técnicas de un mediador	19
1.7.3	Características del Mediador	22
1.7.4	Roles de un mediador	24
1.7.5	Funciones de los mediadores	25
1.8	Comunidad	26
1.8.1	Concepto	26
1.8.2	Funciones comunes de una comunidad	28
1.8.3	Elementos de la comunidad	29
1.8.4	Tipos de Comunidad	31



CAPITULO II

Mediación comunitaria. Una alternativa para resolver conflictos comunitarios.

2.1	Concepto	32
2.2	Características de la Mediación Comunitaria	33
2.3	Tipos de conflictos que abarca la Mediación Comunitaria	34
2.4	Aspectos de la Mediación Comunitaria	35
2.5	Valores de la Mediación Comunitaria	36
2.6	Proceso de la Mediación Comunitaria	37
2.7	La Mediación Comunitaria en Nicaragua	39

CAPITULO III

Aspectos metodológicos

3.1	Objetivos	41
3.2	Justificación	42
3.3	Tipo de investigación	42
3.4	Población y muestra	43
3.5	Recolección de datos	43

CAPITULO IV

Importancia de la mediación comunitaria, desde la perspectiva de los usuarios atendidos en el centro de mediación y resolución alterna de conflictos de la UNAN-León en el periodo Enero-Diciembre 2011. 44



4.1	Caracterización de la muestra	45
4.2	Percepción de los usuarios	46
4.3	Importancia de la mediación comunitaria, desde la perspectiva de los usuarios atendidos en el centro de mediación y resolución alterna de conflictos de la UNAN-León en el periodo Enero-Diciembre 2011.	49
	Conclusión	51
	Referencias Bibliográficas	53
	Anexos	56



INDICE DE FIGURAS

Figura 4.1 Caracterización de la muestra	46
Figura 4.2 Imparcialidad del Mediador en el proceso	47
Figura 4.3 Porcentaje de encuestados que consideran que los Acuerdos resolvieron el problema	48
Figura 4.4 Satisfacción de los usuarios con los acuerdos	48
Figura 4.5 Importancia de la mediación comunitaria desde el punto de vista de los usuarios atendidos en el CMRC	50





INTRODUCCIÓN

Cuando se da la convivencia en una comunidad es normal que se produzcan desencuentros de distinto nivel a los que generalmente llamamos conflictos. Esto ocurre porque son algo inherente a la interacción humana, se dan entre los hombres, en y entre las áreas y ámbitos en los que se desarrolla la vida cotidiana de los seres humanos (individuos, grupos, instituciones, comunidades). Todos ellos nos brindan la oportunidad de hacer algo de modo distinto, que genere riqueza para todos (cultura de paz). Es en este aspecto en el que se da origen a la mediación Comunitaria, no sólo aborda la resolución de conflictos activos, sino también la prevención de estos y el fomento de las ideas de convivencia y participación ciudadana; promueven relaciones cooperativas en la comunidad. Su fin más ambicioso es el fortalecimiento de la Comunidad y la creación de infraestructuras de Paz, construyendo redes sociales que terminen funcionando de forma autónoma como una sinergia.

Este tipo de mediación ofrece un sin fin de posibilidades, es apta para intervenir en disputas de vecinos, disputas de comunidad a comunidad, disputas sobre espacios públicos, y uso de la tierra, disputa sobre propiedades.

En este trabajo monográfico esta estructurado en tres capítulos, en el primero podemos apreciar las generalidades de la Mediación, Mediador y la comunidad, sus conceptos, funciones, principios, características; en el segundo capítulo se aborda de manera amplia la mediación comunitaria como una alternativa para resolver conflictos comunitarios, capítulo donde



se abordan temas tales como: conceptos, aspectos de la mediación comunitaria, valores de la misma, el proceso de mediación y de manera especial se aborda la Mediación comunitaria en Nicaragua.

Y por ultimo se aborda la importancia de la mediación comunitaria, desde la perspectiva de los usuarios atendidos en el centro de mediación y resolución alternativa de conflictos de la UNAN-León en el periodo Enero-Diciembre 2011, para lo cual se aplicó una encuesta a los usuarios del Centro de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, para luego del análisis obtener resultados que ayudaron a llegar a las conclusiones de este trabajo monográfico.



CAPITULO I

GENERALIDADES DE LA MEDICIÓN.

1.1 Contexto histórico.

Para hablar del origen de la mediación debemos partir del origen del hombre, ya que ésta es tan antigua como el conflicto. Por su parte, Heráclito y Aristóteles, grandes filósofos de la antigua Grecia, establecían que el "conflicto es el promotor del cambio y a su vez es consecuencia de este...". (D'Alessio, 1998) y para que surja se necesita de dos personas ya que el conflicto se caracteriza por la dualidad, es decir, la existencia de una víctima y un victimario. Por una parte se dice que el conflicto es positivo entendiendo este como una posibilidad u oportunidad para comunicarnos con la otra parte.

Y es en este contexto donde cabe la Mediación cuando tenemos la oportunidad de comunicarnos, de conversar con la otra parte para ir a la búsqueda de soluciones pacíficas, pero para lograr esto se hace necesario la existencia de un tercero que sea el que proporcione el espacio para el diálogo.

Partiendo de lo expuesto anteriormente debemos tener presente que La mediación como forma de resolver las disputas o conflictos, no es un sistema nuevo, puesto que podemos encontrar rasgos de esta en diversas culturas apareciendo esta como fuerza en momentos histórico concretos, de esto podemos mencionar que en la antigua China, la mediación era el principal recurso para resolver desavenencias; según Confucio, la



persuasión y el acuerdo son el procedimiento mas apropiado para la resolución de conflictos y desavenencias.

Alcover de la Hera, (2004), afirmaba la existencia de una armonía natural en las relaciones humanas, la cual debía dejarse desenvolverse. En su pensamiento, el apoyo unilateral y la intervención adversarial, dificultan la comprensión y son la antítesis de la paz.

En Japón la mediación tiene viejas raíces en sus costumbres y leyes. En sus pueblos se esperaba que un líder ayudara a resolver las disputas. En los tribunales Japoneses. (Alcover de la Hera, 2004)

En algunas partes del continente africano, por costumbre se hace que la comunidad se reúnan en asambleas o juntas de vecindario, para aclarar las diferencias con la ayuda de una persona respetada por la mayoría de los miembros, también los sacerdotes y religiosos han sido declarados como partes para resolver las controversias. (González- Capitel, 2001). Esto quiere decir que los jefes de familia ofrecían su experiencia y sabiduría para ayudarlos a lograr acuerdos de una forma pacífica. Observándose que, a medida la familiar extensa o expandida fue siendo reemplazada por la familia nuclear, los mecanismos formales fueron supliendo a los informales en la resolución de conflictos.

Durante siglos la iglesia ha desempeñado un papel destacado en la resolución de conflictos entre sus miembros, los grupos étnicos y religiosos. Así mismo, otras subculturas han establecido históricamente sus propios sistemas alternativos para la resolución de desavenencias. Con ello pretendían eludir la imposición de los valores gubernamentales de la mayoría y conservar sus propios medios de resolución de conflictos.



En los Estados Unidos, a finales de los años sesenta, la mediación y otros métodos similares recibieron gran atención (Alcover de la Hera, 2004, pag. 178) hasta el punto que se creó un movimiento llamado Resolución Alternativa de Disputas, conocido por sus siglas en inglés (ADR), impulsado por profesionales del ámbito legal comunitario cultural; dichas figuras fueron apreciadas primeramente con resistencia, particularmente por los abogados litigantes que producto a la cultura litigiosa imperante no le era conveniente resolver los casos de una manera rápida y pacificadora.

La mediación practicada en los Estados Unidos ha constituido la base y fundamento de los mecanismos alternos de resolución de conflictos extendido a todo el mundo moderno.

En España las primeras experiencias de Mediación tienen lugar a finales de la década de los ochenta en el ámbito Familiar, así mismo surgiendo nuevas figuras tales como Mediación Escolar. (Alcover de la Hera, 2004)

En Nicaragua podemos encontrar los primeros hallazgos de Mediación en la ley número 260 Ley Orgánica del Poder Judicial, publicada en la Gaceta Diario oficial Número 137 del 23 de Julio de 1998, en su artículo 94, en el cual los jueces de ciertos juzgados locales de los diferentes municipios se les permitía desarrollar trámites de mediación en las demandas familiares, civiles, mercantiles, agrarias y laborales, a través de los actos de fianza de guardar paz, arreglos o actas de compromiso como productos de las diferentes problemáticas de la idiosincrasia del lugar, y de la situación económica del ciudadano que no tienen las posibilidades para contratar los servicios de un abogado.



Debemos de mencionar que la Conciliación en el Derecho Laboral y de Familia, y el Arbitraje en el Derecho Mercantil han sido mecanismo de solución de conflictos en Nicaragua, antes que la mediación.

En la actualidad Nicaragua cuenta con una Ley de Mediación y Arbitraje, publicada en la Gaceta Diario Oficial Número 122 del 24 de junio del 2005, en la que se regula el proceso de mediación, encaminándonos a la resolución de disputas pacíficamente a través del diálogo.

1.2 Conceptos básicos.

La palabra Mediación, significa estar en el medio, designa pensamientos, sentimientos y acciones que, por su amplitud, comprenden una gama que va desde considerar a uno opuesto al otro, pasando por el neutro un punto medio y estabilizándose en él, sin dejar de percibir, o entender la acción y las posiciones extremas.

De esto se puede conceptualizar la mediación como el proceso voluntario por el cual un tercero neutral, llamado Mediador, facilita la comunicación entre dos o más personas para que logren llevar adelante una negociación colaborativa con el objeto de zanjar el conflicto que los enfrenta (con el menor costo de tiempo y desgaste emocional) y llegar a un acuerdo satisfactorio para todos los participantes.



La mediación es un proceso voluntario en el cual una tercera parte neutral ayuda a las partes en litigio a negociar sus diferencias, con la posibilidad de llegar o no a un acuerdo. (Rozenblum, 2007) Esta tercera parte llamada mediador que cumple las características de neutralidad e imparcialidad. Es decir que la mediación es un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren de manera voluntaria a una tercera persona que es imparcial llamada el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Así pues es un proceso extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, es creativo, porque mueve a la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley. Además, la solución no es impuesta por terceras personas, como en el caso de los jueces o árbitros, sino que es creada por las partes.

Una característica de la mediación, es que es una negociación cooperativa, en la medida que promueve una solución en las que ambas partes implicadas ganan u obtienen un beneficio. Por eso se le considera una vía no adversarial, porque evita la postura antagónica de ganador-perdedor. Por este motivo, también es un proceso ideal para el tipo de conflicto en el que las partes enfrentadas deban o deseen continuar la relación (Holaday, 2002).

Es importante indicar que la comunicación es un elemento esencial en la resolución de conflictos, de hecho, definen al proceso de mediación como aquel procedimiento que dota a las partes en conflicto de unos recursos comunicativos de calidad para que puedan solucionar el conflicto que presentan. A lo largo de todo el proceso, las partes hablan de reproches, posturas, opiniones, deseos, necesidades, sentimientos, y los mediadores deben ayudarles a que se expresen de forma constructiva y a



que se escuchen, de tal manera que la comunicación que establezcan pueda ayudarles a resolver el conflicto (Suarez, 1996).

Por su parte Folberg y Taylor, 1994 definen a la mediación como algo más que una habilidad que puedan usar el abogado o el psicólogo. Es un método de gestión y de resolución de conflictos, que se desarrolla en un proceso de interacción humana, cargada de intereses contrapuestos e influenciada por las emociones y los afectos de los implicados. Está orientada a hacer que cada parte empatice con el punto de vista del otro y que a su vez ambas sean los protagonistas del acuerdo, para todo lo cual el mediador utilizará las técnicas de comunicación y de negociación adecuadas. Es decir que la mediación debe contribuir a restablecer los canales de comunicación y negociación mediante la definición de expectativas razonables e igualitarias para ambas partes.

Nuestra legislación en la ley 540 Ley de Mediación y Arbitraje en su artículo 4. Define a la Mediación como todo procedimiento designado como tal, o algún otro termino equivalente, en el cual las partes soliciten a u tercero o terceros, que les presten asistencia en su intento por llegar a un arreglo amistoso de una controversia que se derive de una relación contractual u otro tipo de relación jurídica o esté vinculada a ellas. El mediador no estará facultado para imponer a las partes una solución de la controversia.

1.3 Caracterización de la mediación.

La mediación se caracteriza por ser un sistema no adversarial, es decir está basado en la autoridad de las partes para resolver sus propios conflictos de una manera colaborativa, no es una forma de enfrentamiento para conseguir un resultado a toda costa.



La mediación presenta una serie de características propias (Cabrera, y otros 2008) tales como:

Voluntariedad: Las partes acuden a este procedimiento voluntariamente, acordando someterse al acuerdo que ellas mismas alcancen, y la ejecutividad del mismo (Mejías, 2009). Los acuerdos adoptados por la voluntad de las partes son más justos, más duraderos, y más efectivos, al tener en cuenta las necesidades, intereses, emociones y opiniones de las personas directamente implicadas, que son las únicas que deciden.

Confidencialidad: Ni el mediador ni las partes en conflicto podrán desvelar ningún hecho, dato o documento que conozcan con ocasión del proceso de mediación, incluso si posteriormente se lleva el caso a los tribunales, salvo autorización expresa de las partes (Rodríguez-Arana, 2010). La mediación es un procedimiento privado, en el que las partes deciden el alcance de los acuerdos que se logren, pudiendo evitar las repercusiones públicas tan perjudiciales en conflictos familiares, mercantiles o relativos al honor. Cuando, a los fines de solucionar la controversia, una parte opta por compartir información confidencial o reconoce ciertos hechos, esa información no podrá ser divulgada fuera del contexto de la mediación, incluso si se lleva el caso ante los tribunales. La existencia y el resultado de la mediación son también confidenciales. El carácter confidencial de la mediación permite a las partes negociar de manera más libre y productiva, sin temor a la publicidad.

Neutralidad: El mediador es una figura equidistante de las partes en conflicto, que no interviene en el mismo sino para facilitar el acuerdo que satisfaga a ambas por igual, sin tomar partido por ninguna de ellas (Rodríguez-Arana, 2010).



Imparcialidad: (Ripol-Millet, 2001) El mediador no podrá imponer soluciones ni tomar medidas concretas, tendrá en cuenta los intereses de las partes y respetará los distintos puntos de vista y la igualdad de las partes en la negociación.

Buena fe: Tanto el mediador como las partes en conflicto que se someten a este procedimiento, deben actuar conforme a las exigencias de la buena fe, con el objetivo común de alcanzar un acuerdo justo para ambas partes, y con el compromiso de cumplirlo si finalmente se logra, (Ventas Sastre, 2006) circunscribiendo tal acuerdo a los requisitos necesarios para la validez de los contratos.

Igualdad de las partes: Las parte que intentan un proceso de mediación deben encontrarse en igualdad de condiciones (Busquets, 2009) tener capacidad de decidir por si mismas, libre y voluntariamente sobre las cuestiones controvertidas. Cuando estos elementos faltan, como en los casos de violencia de género, situaciones de abusos, drogodependencia, perturbaciones mentales graves o situaciones similares, está vedada la mediación porque en estos casos, las partes que se ven afectadas y que, a su vez, se comprometen a cumplir las obligaciones que se deriven de lo pactado, no se encuentran en plenas condiciones de capacidad para poder negociar y asumir compromisos.

1.4 Ámbito de aplicación de la mediación.

En cuanto al ámbito de aplicación de la mediación, en principio no existen límites, salvo el orden público y la ley. Por lo que puede ser objeto de mediación los conflictos sobre derechos disponibles por las partes involucradas, de lo cual podemos decir que se aplica en los casos



familiares, escolares, judicial siempre y cuando lo estipule la Ley (Rodríguez-Arana, 2010), también se puede llevar un trámite de Mediación para resolver problemas comunitarios, vecinales, laborales, en o entre organizaciones (tanto públicas como privadas e internacionales). Incluso hoy en día se habla de mediación intercultural.

Nuestra legislación en la ley 260 Ley Orgánica del Poder Judicial de la República de Nicaragua en su Artículo 94 señala muy ampliamente que se puede realizar trámite de Mediación en todos los casos en que se presenten demandas de Familia, Civiles, Mercantiles, Agrarias y Laborales, en los casos Penales el código Procesal Penal señalan claramente el uso de la Mediación.

Por su parte la Ley No. 540 de Mediación y arbitraje, es la encargada de regular la aplicación de la Mediación.

1.5 Ventajas y desventajas de la mediación.

Las ventajas y desventajas de la mediación (Poyatos García, 2003) siendo estas:

Ventajas:

- Descarga a los tribunales, ya que muchos casos se solucionan sin iniciar un proceso judicial. O incluso se habla de los casos en los que no es necesario que acudan forzosamente a la justicia para llegar a acuerdos.
- Ahorra tiempo. Ya que las personas en poco tiempo pueden solucionar sus conflictos y llegar a acuerdos más rápidos.



- Ahorro de dinero: por resultar mucho más económico que los procesos formales.
- Aumenta la creatividad. La mediación es más flexible, pues permite que las partes opinen con respecto a su situación y la redacción de los acuerdos, por lo que pueden adaptarse más a las necesidades de las personas.
- Aumenta el protagonismo de las partes, con lo cual aumenta la responsabilidad de estas, porque son ellas las que deciden como solucionar su controversia.
- Los acuerdos son más duraderos, ya que las partes al ser coautores de los acuerdos hacen más que se esfuercen para mantenerlos en el tiempo y llevarlos a cabo correctamente.
- Se produce un aprendizaje. Al solucionar un conflicto, las personas adquieren capacidad, destrezas y habilidades para solucionar futuros conflictos que se les presenten.

Desventajas:

- Carece de obligatoriedad para que las partes realicen un trámite de mediación, por lo que se puede ver como desventaja el hecho que el trámite de Mediación sea de carácter voluntario, ya que las partes pueden o no según su criterio de voluntariedad realizar el trámite de Mediación.
- No aplica a todo tipo de conflicto, ya que existe una limitación en la legislación que señala que casos pueden ser mediables.



1.6 Principios básicos de la mediación.

La mediación se basa en la capacidad de los seres humanos de resolver por sí mismo su conflicto, y de negociar de forma eficaz. Por otra parte la mediación ve el conflicto desde su dimensión positiva y considera, por tanto, que los conflictos pueden gestionarse positivamente, y que puede ser una oportunidad de transformación positiva de la relación.

Los principios de la mediación son aquellos presupuestos en los que se basa la mediación. Los presupuestos están sujetos a evolución y, en un proceso recursivo, afectan y son afectados por la cultura en la cual ésta tiene lugar. Son los siguientes: Ideología, Voluntariedad, Confidencialidad, Neutralidad.

Ideología

La ideología se refiere aquí a un sistema de ideas, creencias y valores sobre el hombre y la sociedad. La mediación considera que los seres humanos son capaces de resolver por sí mismos sus conflictos en forma efectiva, sabiendo que los conflictos no son negativos, sino que se asemejan al concepto de crisis, según la acepción del ideograma chino correspondiente cuyos sentidos son "peligro" y "oportunidad". El conflicto es visto como una oportunidad para el crecimiento y la evolución. Los valores en los que se basa la mediación son: la buena fe, la colaboración, el crecimiento de todos los individuos, la equidad, búsqueda de la armonía y la paz.



Voluntariedad

La mediación es un proceso voluntario. Ni los participantes ni los mediadores pueden ser obligados a transitar por un proceso de mediación, pues su esencia es la decisión libre de realizar una negociación asistida, cuyos acuerdos se cumplirán en la medida en que las partes estén involucradas en la confección de los mismos y este involucramiento sólo es posible si las partes han concurrido voluntariamente (Munné, 2006.). Nadie puede ser obligado a negociar. No obstante, éste carácter de voluntariedad es a su vez uno de los límites de la mediación ya que sin ella no hay mediación posible. La voluntariedad se relaciona con tres conceptos: protagonismo, co-protagonismo y voluntariedad de los mediadores.

Protagonismo

Ser protagónico implica considerarse autor y agente de las acciones que se desarrollan y de los discursos así como de las narrativas que se construyen. Pero además, implica sentirse responsable por las consecuencias buenas o malas de las acciones y de los discursos, siendo que el concepto de responsabilidad se connota dentro de la idea de sujeto de la acción y no de culpa y castigo.

La mayoría de las veces en las mediaciones el protagonismo no está presente. (Folger, 1993).

Co-protagonismo

Los conflictos se desarrollan entre por lo menos dos personas. Reconocer la co-participación del otro en la construcción del conflicto es



relativamente sencillo; pero reconocer que tiene un punto de vista diferente y sus propias razones, y aceptar que el otro no debe perder, sino también salir ganando del proceso de mediación, es más difícil.

Para que las personas puedan negociar en forma eficiente, es necesario que ambas estén legitimadas, es decir posicionadas positivamente en los discursos de cada parte, a lo cual se llega mediante el reconocimiento.

Voluntariedad de los mediadores

El concepto de voluntariedad es aplicable también a los mediadores. Estos pueden levantar una mediación cuando consideren que por algún motivo (mala fe en uno de los participantes, delitos graves, agresiones, etc.), no es conveniente continuar la mediación. Esta posibilidad que tienen los mediadores de dar por finalizada la mediación debe ser comunicada en la definición del contexto o encuadre.

Confidencialidad

Esta es una de las características más importantes de la mediación. Implica que todo lo que se diga en el proceso debe mantenerse en secreto para todos los terceros extraños a la mediación. Todas las personas que concurren, ya sean mediadores, co-mediadores, participantes u observadores en los programas de entrenamiento, están afectados por la confidencialidad y deben comprometerse a guardarla. (Munne y Mac-Cragh, 2006).



Neutralidad

Tres conceptos están unidos a la neutralidad: imparcialidad, equidistancia y equidad.

Imparcialidad

En general, imparcialidad es la actitud de no tomar partido por ninguna de las partes. En el caso del mediador, significaría que debe actuar dejando de lado sus valores, sus sentimientos y su necesidad de protagonismo, es decir, entrar virgen al proceso de mediación. Como sabemos que esto no es posible, ya que nuestros valores forman parte de nosotros mismos y no podemos dejarlos afuera, es necesario que el mediador tenga en claro cuáles son sus valores, sus sentimientos, sus intereses y sus prejuicios, y que reflexione sobre ellos, para que no sean un obstáculo en la conducción del proceso que normalmente terminará en un acuerdo que debe ser cumplido por los participantes y no por él. (Munne y Mac-Cragh, 2006).

La co-mediación es una estrategia útil para controlar la parcialidad. Pero llegado el caso en que sus valores fueran un obstáculo, debe dejar que otro mediador continúe con el proceso. Una excepción sería cuando los valores de los participantes estén en contradicción con el espíritu de la mediación, por ejemplo si el proceso es utilizado para dilatar una acción justa o hay mala fe, casos en los cuales debería suspenderse la mediación.

Los participantes necesitan que se les asegure la imparcialidad, entendida desde su perspectiva como la seguridad de que el mediador no



hará coaliciones, es decir, uniones con uno de los participantes en contra del otro.

Equidistancia

La equidistancia identifica la habilidad del mediador para asistir en igual forma a los participantes para que estos puedan expresar su versión del conflicto, sus intereses y sus necesidades (Alfaro, 1997); es también un proceso activo, que se desarrolla a lo largo de toda la mediación.

Dentro del contexto de la mediación se ha entendido que una forma de mantenerse equidistante es otorgar las mismas posibilidades a las dos partes, a través de mecanismos como hablar por turnos, conceder el mismo tiempo en las sesiones individuales y una proximidad física y emocional semejante.

Pero hay casos donde mantenerse equidistante iría en contra del principio fundamental de equidad; en ellos el mediador debe aliarse temporalmente con el participante que requiera elaborar mejor sus planteamientos y mejorar su posición en el proceso.

Equidad

Es la capacidad de conducirse de acuerdo con el sentimiento natural de lo justo y lo injusto, más allá de las normas de la justicia positiva. (Ripol-Millet, 2001).



1.7 El mediador. Un tercero en el trámite

1.7.1 Concepto.

El mediador es una persona con habilidades para ayudar a los disputantes a zanjar sus diferencias, establecer prioridades y considerar diferentes escenarios integradores de sus necesidades, esto lo hace buscando que las partes abran el diálogo, clarifiquen sus intereses y puedan encontrar una solución justa (Rozenblum, 2007).

De esto se puede decir que el Mediador es la persona encargada de acercar a las partes para llegar a soluciones concretas en el conflicto planteado.

Por otro lado se puede afirmar que los Mediadores son los defensores de un proceso equitativo. Carecen de poder de decisión autorizado, siendo esta una diferencia con la actividad del juez o del árbitro. El mediador debe explicar a las partes cuál va a ser su papel en el proceso; cuál va a ser la dinámica de éste y debe sobre todo comentar los puntos anteriores con el fin de iniciar con la mayor objetividad y confiabilidad el asunto por tratar, así como dar un espacio a las partes para aclarar cualquier duda con respecto al proceso (Moorem, 1986).

Nuestra legislación en la Ley 540, Ley de Mediación y Arbitraje en su artículo 5. Define al Mediador como un tercero neutral, sin vínculo con las partes ni interés en el conflicto, con la facultad de proponer soluciones si las partes lo acordaren y que cumple con la labor de facilitar la comunicación entre las mismas, en procura de armonía al conflicto mutuamente satisfactorio y que no contravenga al orden público ni la ley.



1.7.2 Habilidades y técnicas de un mediador.

Además de los conocimientos, técnicas y experiencias que todo mediador debe poseer en relación al campo específico en el que ejerce sus funciones se pueden identificar una serie de de habilidades y de técnicas cuyo dominio ha de ser inexcusable y que se pueden considerar transversales es decir independientes de las competencias específicas asociadas al campo de intervención (Alcover de la Hera, 2004).

Entre las técnicas y habilidades más importantes se encuentran las siguientes:

Escucha activa empática: implica por parte del mediador recoger la información expresada por las partes, ponerlas en sus propias palabras y devolverlas a los emisores (Ponti, 2005), incluyendo tanto el contenido como las emociones expresadas.

Reenmarcación de frases negativas: consiste en una paráfrasis realizada por el mediador para recoger estas las opiniones expresadas por las partes, en la cual eliminan los comentarios dañinos, desagradables o negativos dichos por los mismos (Martínez, 2005).

Realizar preguntas: Es muy importante que el mediador pregunte directamente a las partes para permitir a estas expresar intereses, deseos, objetivos, etc. (Folger, 1993). Que en ocasiones los implicados no dicen abiertamente.

Los tipos de preguntas más frecuentes son (Alcover de la Hera, 2004):



De Clarificación: se refiere a la búsqueda de confirmación y de comprobación a través de preguntas significativas y relevantes a las partes sobre asuntos implicados en la discusión, pero tratando de evitar que las preguntas sean amenazadoras, inquisitorias u opresivas.

Preguntas Cerradas: Usadas para clarificar y comprobar, suelen tener un carácter dicotómico, es decir solo se puede responder si o no de acuerdo o en desacuerdo, etc. Suelen formularse mediante los términos porque, que, donde, quien, como y cuando.

Preguntas Abiertas: formuladas de manera que se permita la respuesta libre y matizada, se utilizan para buscar respuestas creativas y ampliar el espectro de la discusión, suelen formularse con los términos porque, que, donde, quien, como y cuando.

Equilibrar el poder: en las situaciones donde el desequilibrio de las partes es muy elevado, hay que determinar la viabilidad de la mediación. Si esta es factible, aunque exista desequilibrio de poder tanto explícitos como tácitos, el mediador ha de procurar que la parte débil se sienta segura y pueda expresar y manifestar sus opiniones de manera que en el proceso el poder este equilibrado en la mayor medida posible (Boqué, 2005).

Intercambiar roles: Consiste en la invitación del mediador a que cada parte se ponga en el lugar de la otra con el objeto de percibir la realidad desde el punto de vista y ver las posibles reacciones ante cualquier propuesta o alternativa (Boqué, 2005).

Proyectar hacia el futuro: el mediador sitúa a las partes en escenarios hipotéticos para comprobar posibles reacciones o consecuencias ante alternativas que se están discutiendo y que puedan llegar a ser reales (Folger, 1993).



Gestionar la ira y las emociones fuertes: El mediador ha de evitar la excesiva tensión, angustia, miedo o emociones fuertes sentidas por las partes en el proceso, ha de saber cuando utilizar técnicas de afrontamientos que consiste en nombrar abiertamente las emociones y tratar de atenuarlas buscando la causa subyacente, técnicas de enfriamiento es decir proponer descansos, recesos o sesiones por separado cuando las emociones negativas impidan la comunicación o la relación entre las partes (Ventas, 2006).

Resolver los estancamientos con intervenciones: Cuando la mediación entra en un impasse, debido a bloqueos o a aposturas inflexibles de las partes, el mediador ha de buscar salidas a la situación: cambios de tema, cambios de espacio físicos, invitación a participar a terceros o expertos, uso del humor, etc. Cuando se propone alternativas o sugerencias, estas han de ser neutrales y no manifestar inclinaciones o tomas de partido hacia la posición de ninguna parte.

Velar por la eficacia de los resultados del proceso; El mediador ha de tener como prioridad velar por la calidad del acuerdo, tanto en lo que se refiere a las consecuencias que puede tener para las partes como los posibles efectos sobre terceros (Ventas, 2006). Aunque el acuerdo suele ser el objetivo de la mediación, conviene que el mediador no olvide, cuando sea posible y deseable mejorar las relaciones entre las partes de manera que sean capaces por si mismas de resolver disputas futuras y de incrementar sus percepción de poder para hacerlo.

Intervención de modo neutral con el contenido y asertivo con el proceso: El mediador ha de mantener la mayor neutralidad con los temas en disputa, sin inclinarse hacia una u otra parte o hacia soluciones posibles propias, debe ser asertivo con el proceso de mediación: cumplir con las pautas,



respeto entre las partes, posibilitar la comunicación y expresión de los intereses de las partes, etc. (Ventas, 2006).

Es decir que todo mediador debe contar con actitud ética no teórica sino con una actitud pragmática así como tener conocimientos de los procesos psicosociales de los conflictos, de las relaciones interpersonales y de la comunicación verbal o no verbal (Alcover, 2006).

1.7.3 Características del mediador.

Toda persona que se desempeñe como Mediador debe tener una serie de características propias de la persona y del proceso de Mediador, tales como:

a.- Neutral o Imparcial: El mediador, es parte de un proceso, donde debe limitarse a dar su punto de vista, salvo excepciones, así mismo su papel se centra en servir de puente, guía u orientador a las partes pues no puede inclinar la balanza a favor de una u otra de las partes dado que correría el riesgo de perder la confianza y por ende perjudicar el interés de terminar un conflicto de intereses por esta vía (Rozenblum, 2007).

b.- Objetividad: Ciertamente es que todas las personas tienen sus percepciones particulares sobre cualquier asunto, máxime tratándose de conflictos donde se involucren sentimientos morales, económicos, sociológicos o religiosos, que son la mayoría de los que encontramos en nuestra vida cotidiana. El mediador, por más que le interese un asunto, no puede emitir criterios subjetivos que afecten la posición de una de las partes. Hacerlo implicaría también pérdida de confianza y un final no deseado en el proceso (Rozenblum, 2007).



Es un componente ligado muy profundamente con la imparcialidad. El mediador debe saber en qué momento puede hacer sugerencias y tomar la iniciativa para que el proceso no se paralice, pero de esto a tomar partido hay mucha distancia.

c.- Capacidad de escuchar. Como señala Rodríguez-Arana Muñoz (2010) escuchar no sólo es oír. El que realmente escucha puede oír cosas que aún no se han dicho. El mediador debe saber oír y leer otros mensajes emanados del emisor tales como:

- **La expresión vocal:** como por ejemplo, el tono y timbre de la voz pueden indicar el grado de emoción del emisor, su estado de ánimo o bien su silencio puede significar mucho.

- **Las expresiones corporales:** Tales como las de tipo facial, ademanes, movimientos reflejos, manera de sentarse, tipo de miradas, etc., pueden reflejar la posición inconsciente del emisor ante el conflicto que quiere dirimir.

d.- Generador de confianza. Es la base de todo el proceso. El mediador debe saber ganarse esta confianza desde el inicio siendo neutral y objetivo en los intereses que las partes buscan encontrar en esta vía de solución de sus conflictos.

e.- Garante de la efectividad del acuerdo. El mediador, por lo que hemos mencionado, no es el que llega al resultado final del asunto. A este resultado llegan las partes en conflicto, según los intereses que han planteado. Para garantizar los acuerdos el mediador debe finalmente estampar su firma, junto con la de los participantes, del acuerdo logrado; esta condición es esencial al finalizar el proceso de la mediación y el



nombre del mediador se constituye en una garantía, básicamente con fuerza moral y testimonial, de la efectividad de los acuerdos logrados.

f.- Confidencialidad. Esta es una característica primordial del mediador, ya que bajo ninguna circunstancia, debe revelar las opiniones ni la información que se dio en el proceso de mediación, así como los antecedentes que condujeron a los acuerdos.

1.7.4 Roles del mediador.

En el curso de una sesión de mediación, podemos ver que el mediador juega diferentes roles, (Espinal, 2008) que en sentido general son:

Facilitador: ya que el mediador facilita el proceso de mediación manteniendo la discusión y dirigiendo el conflicto para que éste se convierta en el ímpetu del movimiento y no en la retranca del proceso.

Abre los canales de comunicación: Cuando las partes no están hablando entre sí por cualquier razón, el mediador interviene para restablecer la comunicación.

Transmisor y traductor de información: A veces las partes se hablan pero no se comunican, no se entienden entre ellas. Es posible que no estén conscientes de ciertos hechos, o tienen percepciones diferentes sobre el significado de estos hechos. Aquí el mediador puede actuar no sólo como transmisor sino como traductor de la información.

Diferenciador entre posiciones e intereses: El mediador sabe que las acciones de regateo sobre la base de posiciones pueden ser expresiones



de dolor, rabia o deseo de castigo, así como pueden ser también una esperanza realista de concesiones. Pero llevar a las partes a los intereses (deseos, temores, necesidades, motivaciones, aspiraciones etc.) que están detrás de las posiciones es un proceso fundamental del mediador.

El mediador ayuda a las partes a distinguir los intereses y posiciones de las partes.

Creador de opciones: El mediador no es siempre un ente pasivo como se ha indicado. De hecho, mientras la sesión progresa, el mediador se involucra más y más pudiendo en algún momento proponer opciones de ganancia mutua para las partes. Este es uno de los aspectos más creativos de la mediación y no debería ser pasado por alto. Recordando que no es la función del mediador buscar él la solución y vendérsela a las partes, sí puede sugerir ideas a las partes, como una forma de asistirles a resolver el conflicto. Siempre y cuando las partes lo soliciten.

Agente de la realidad: Es uno de los roles más críticos del mediador. Mientras se acerca a un acuerdo o a su posibilidad, su trabajo es incrementar en cada parte su conocimiento y conciencia de las necesidades de la otra parte y construir un marco realista dentro del cual ellos puedan evaluar los costos y beneficios de continuar o resolver el conflicto. En este rol, el mediador asume un riesgo grave frente a las partes que no comprenden su trabajo y quieren complacencia, pero es un riesgo inevitable y es nuestra obligación asumirlo.

1.7.5 Funciones de los Mediadores

No es mediador quien determina el resultado: su rol es más bien el de ayudar a las partes a descubrir el punto de compromiso aceptable para sus



personalidades e intereses. Se trata de un proceso de interposición entre partes, como componedor amigable para una solución mutuamente aceptable.

Las funciones del mediador pasan por facilitar la mutua comprensión de las diversas pautas culturales de base; facilitar la comunicación interpersonal; ofrecer un foro adecuado para la interacción, para pasar del conflicto al consenso y mediar en los bloqueos, por medio de negociaciones a partir de los puntos de interés común de las partes.

En síntesis, la mediación ayuda a las partes enfrentadas a encontrar una solución que les satisfaga, sin imponer ninguna solución externa (Rozenblum, 2007).

1.8 Comunidad

1.8.1 Concepto

Desde el punto de vista Sociológico, una comunidad se plantea como el conjunto de personas que tienen similares necesidades y comparten áreas geográficas, tradiciones y costumbres, cultura, creencias e intereses; existe entre ellas un sentimiento de colectividad donde se dan las interrelaciones (participación individual y colectiva) y fundamentalmente la comunicación (Tobón, 2004).

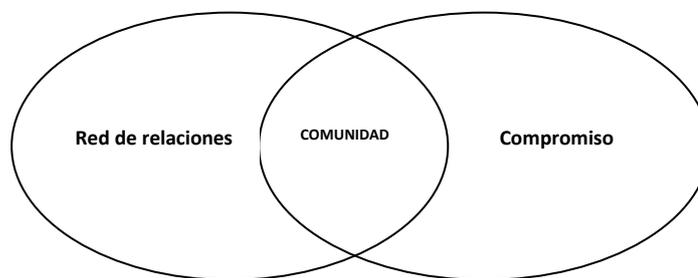
Otro concepto de comunicación desde el punto de vista de la organización social, corresponde a un conjunto de personas integradas en familias o grupos, asentadas en un determinado territorio, que conforman una unidad social permanente.



También se puede definir a la comunidad como un sistema en donde sus miembros interactúan de manera formal o informal, constituyendo redes que operan en beneficios de todos los miembros de la comunidad. (Kozier, 1995).

Por otro lado la comunidad (González, 2007) es la combinación de dos elementos:

- Una red de relaciones cargadas afectivamente, entre un grupo de individuos, relaciones que a menudo se cruzan y se refuerzan entre ellas.
- Una dimensión de compromiso frente a un conjunto de valores, normas, significados compartidos y una historia e identidad compartidas.



De esto podemos decir que una comunidad es un grupo o conjunto de individuos, seres humanos, o de animales que comparten elementos en común, tales como un idioma, costumbres, valores, tareas, visión del mundo, edad, ubicación geográfica (un barrio por ejemplo), estatus social, roles. Por lo general en una comunidad se crea una identidad común, mediante la diferenciación de otros grupos o comunidades (generalmente por signos o acciones), que es compartida y elaborada entre sus integrantes y socializada. Generalmente, una comunidad se une bajo la necesidad o meta de un objetivo en común, como puede ser el bien común;



si bien esto no es algo necesario, basta una identidad común para conformar una comunidad sin la necesidad de un objetivo específico.

1.8.2 Funciones comunes de una comunidad.

La Comunidad ejerce una serie de funciones (Tobón, 2004), tales como:

-La producción, distribución y consumos de bienes y servicios que resuelven las necesidades económicas de los miembros de la comunidad; incluye no solo el suministro de alimentos y ropa, sino los servicios públicos, tales como: seguridad policial, recolección de basura, agua, luz, teléfono, televisión, etc.

-La socialización como proceso de transmisión de valores, conocimientos, cultura y técnicas. Las comunidades normalmente cuentan con una serie de instituciones que hacen posible la socialización, como son las familias, los colegios, las iglesias, las organizaciones sociales y todo aquello donde se agrupen las personas y logren establecer lazos de socialización.

-El control social, que hace referencia al modo de mantener el orden en la comunidad, mediante las leyes, los reglamentos, las normas sociales entre otros. Dichos control se ejerce por parte de los organismos del Estado a través de las instituciones, la familia, el vecindario.

-El apoyo mutuo, es otra función de la comunidad y se define como la capacidad de proporcionarse recursos (autogestión) en el momento en que se presenta una necesidad colectiva; por ejemplo un desastre. (Tobón, 2004).



1.8.3 Elementos de la Comunidad

Elementos fundamentales de tipo estructural que son, al mismo tiempo elementos de conocimiento de la comunidad y elementos que van a participar directamente en la acción comunitaria. Estos cuatro elementos son (Lillo Herranz, 2001).

- Territorio.
- Población.
- Demanda, es decir las necesidades que esta población expresa.
- Recurso de los que se puede disponer.

Territorio: Tiene una gran importancia para el trabajo social porque se toma como cuerpo una serie de realidades que determinan en partes las condiciones de vida y de trabajo de la población. En este sentido, el territorio, es una entidad física y social no solamente urbanística en la que vienen a encontrarse y a veces a enfrentarse las contradicciones, conflictos, relaciones sociales, y al mismo tiempo, en ella actúan las instituciones y la población.

Población: La población esta entendida como los miembros de una comunidad entre los que se producen interrelaciones vivas, intereses, valores comunes, que crean un sentimiento de pertenencia a la misma. Una comunidad territorial en la que sus habitantes poseen una unidad de acción natural.

Demanda: es decir los problemas que esta población expresa, para su buen funcionamiento, tales como mejora en el manejo vial, en el



sector transporte, salud, en la agilización en los asuntos administrativos, y en el proveer de bienes y servicios vitales para la comunidad.

Recursos: Desde la propia comunidad es necesario concebir como recurso a todas aquellas cosas que necesita la persona para satisfacer sus necesidades. Existen varios tipos de recursos los cuales mencionaremos a continuación.

- Recursos Potenciales: Búsqueda y puesta en acción de los recursos potenciales, empezando por la misma comunidad. En la medida que avanza un proceso comunitario los recursos potenciales se van convirtiendo en recursos reales. (son las necesidades básicas que se ajustan a cada usuario como educación, salud, vivienda, etc.)
- Recursos públicos: Hablamos de una intervención social desde la Administración y desde las Instituciones Publicas, es evidente que los recursos públicos son fundamentales, pero siempre podremos contar con otros (privados y voluntarios).
- Recursos privados: Actúa de manera coordinada con los recursos públicos, para entender mejor la demanda social de la comunidad sobre la base de una buena coordinación entre ellos. Se incluye también los recursos voluntarios, que pueden constituir un potencial de ayuda social muy importante.

En una comunidad, sus habitantes no son un conglomerado o una masa, sino personas y grupos que se interrelacionan poseen numerosos intereses comunes, comparten un cierto numero de valores y se identifican como pertenecientes a la misma entidad.



1.8.4 Tipos de Comunidad

Dentro de la comunidad podemos encontrar una serie de tipos de comunidad, pero las más relevantes son:

Comunidad Urbana: es un conjunto de individuos que poseen las mismas características, condiciones socioeconómicas, lugares, costumbres, ideologías, etcétera en una misma aldea o grupo que poseen una misma finalidad u objetivo. (Anderson, 1965).

Comunidad Mixta: se define como una conferencia de individuos que provienen de diversos grupos existentes con distintas características distintivas de los demás personas conformando estos un mismo grupo o aldea (Anderson, 1965).

Comunidad Rural: (Anderson, 1965), es cualquier grupo de personas que viven juntas, que sienten que pertenecen al grupo, de modo que comparten no tal o cual interés particular sino una serie total de intereses, lo suficiente amplia y completa para incluir en sus vidas.

Comunidad Indígena: Alfonso Caso, (1948), manifiesta que la comunidad indígena es aquella donde predominan elementos somáticos no europeos que hablan perfectamente de una lengua indígena que poseen en su cultura material y espiritual elementos indígenas en fuertes proporción y que por ultimo tienen un sentido social de comunidad aisladas dentro de otras comunidades que lo rodean que la hacen distinguirse a la vez de los pueblos blancos y de los mestizos.



CAPITULO II

MEDIACIÓN COMUNITARIA. UNA ALTERNATIVA PARA RESOLVER CONFLICTOS COMUNITARIOS.

2.1 Concepto.

La mediación comunitaria, se ocupa de la resolución de conflictos y disputas dentro de una comunidad empleando los recursos de los que dispone esta misma. Por este motivo el mediador suele ser un miembro de dicha comunidad y que no ejerce la mediación de forma profesional, acorde con una perspectiva de promoción de la justicia social pretende que los individuos participen activamente en el tratamiento y solución de los asuntos que les afectan directa e indirectamente. Problemas vecinales, de integración de subgrupos con orígenes culturales distintos, de inseguridad o una amenaza externa a la salud o calidad de vida de la comunidad son ejemplos de cuestiones susceptibles de mediación comunitaria (Folberg y Taylor, 1994).

La mediación comunitaria persigue que los integrantes de la comunidad, por sus propios medios y contando con la colaboración de sus vecinos y miembro, solucionen sus conflictos sin intervención del Estado, garantizando una convivencia pacífica y confiable entre ellos. Renuncian en forma voluntaria a la autoridad judicial para la solución de sus conflictos.

Otro concepto de Mediación Comunitaria: Es que es un método alternativo que se preocupa del manejo de los conflictos locales o comunitarios o bien se desarrolla en el seno de un grupo, organizaciones, sectores y pueblos que presentan lazos de permanencia en común (Puntes, 2007).



De esto se puede decir que, mediación comunitaria es un proceso y un recurso social que permite a los miembros de una colectividad resolver sus conflictos por sí mismos, con la ayuda de uno de sus miembros, el mediador comunitario, de manera amigable y sin el concurso de la justicia ordinaria de los aparatos de control del estado

2.2 Características de la Mediación Comunitaria.

Entre las características más importantes de la mediación comunitaria, se presentan (Rozenblum, 2007).

- Solución más satisfactoria para ambas partes: De acuerdo con el principio de Celeridad pues el proceso de Mediación Comunitaria es oral y la solución que llegan las partes no implica recurso alguno por lo tanto es un proceso rápido no tarda como el caso de un juicio común ordinario.
- Reduce el grado de violencia interpersonal: Es decir se busca como prevalezca la comunicación para la aplicación de una estrategia para resolver el conflicto puesto que las partes pueden aceptar o no dicha propuesta y buscar otra que les convenga a sus intereses.
- Humaniza a las personas y fortalece el sentido de responsabilidad por la solución de sus propios problemas: Es decir la mediación busca la armonía de ambas partes donde los interesados llegan aun acuerdo en común de sus pretensiones.



2.3 Tipos de conflictos que abarca la Mediación Comunitaria.¹

Existen un sinnúmero de conflictos que se pueden presentar dentro de una comunidad, pero no todos pueden ser mediables, los casos que pueden ser mediables entre otros tenemos:

- Vecindad: Los conflictos mas comunes refieren aquellos relacionados con elementos valorativos y sociales como:
 - Irrespeto a normas comunitarias, es decir que no exista un respeto a todas aquellas normas que el conjunto de personas que viven en una comunidad ha propuesto para vivir en paz
 - Conflictos de Linderos, los cuales son muy frecuente.
 - Aguas Fluviales, pueden ser por el paso de aguas fluviales que perjudiquen a las personas.
 - Basura, ya que esto puede ocasionar una serie de enfermedades, si se deja al intemperie.
 - Robos y hurtos, de menor monto.
 - Problemas de tierras y otros bienes
- Arrendador y Arrendatario: Los problemas mas comunes podemos mencionar:

Ocasionar perjuicios a la cosa arrendada

Incumplimiento de pago a la cosa arrendada.

- Irrespeto de las diferentes culturas.
- Medio Ambiente: podemos mencionar los mas comunes son:

Contaminación de las Fuentes Hídricas

Contaminación por Desechos Sólidos

¹Información tomada de: <http://www.inter-mediacion.com/comunitaria.htm>



Corte de arboles

Incendio Forestal

Contaminación por la aplicación de plaguicidas.

2.4 Aspectos de la Mediación comunitaria.²

Los aspectos básicos mas conocidos de la Mediación Comunitaria son:

- **Utilización de mediadores voluntarios de la comunidad:** Normalmente las mediaciones comunitarias son realizadas por mediadores de la misma comunidad que conocen la problemática y las necesidades de la población donde se desenvuelven, para poder lograr ser un mediador comunitario, primeramente se necesita ser líder dentro de la comunidad, de valores íntegros para poder ser un tercero que facilite y ayuden a las personas que lleguen a él.
- **Los mediadores representan la diversidad del público:** Es decir que el mediador comunitario, representa a su comunidad y es visto desde el punto de vista de líder de la comunidad.
- **Se ofrece acceso directo a la mediación, sin costos grandes:** Ya que la mediación comunitaria se ofrece sin costo alguno para dar respuestas rápidas y así descongestionar a los tribunales de justicia, ya que su ofrecimiento muchas veces gratuito o de bajo costo hace que cada día las personas sometan sus problemas vecinales a la mediación comunitaria

² Información tomada de: <http://www.inter-mediacion.com/comunitaria.htm>



- **Se promueven relaciones cooperativas en la comunidad:** puesto que las personas parte de la comunidad llegan con intención de poner fin a la controversia existentes entre ellos y con esto mejorar las relaciones entre ellas, pero todo esto se logra con la cooperación de las partes que acuden a la mediación sin esta colaboración seria un fracaso total.
- **Se interviene de modo preventivo o temprano en los conflictos:** Esto es importante que tenga presente las personas en conflictos, porque de resolver ese problema estarían actuando de manera preventiva o previniendo que el conflicto vaya en escala, se debe tener presente que todo conflicto se resuelve de forma inmediata puede ir escalando o creciendo.
- **Se ofrece una alternativa a la corte, en cualquier momento:** Puesto que las personas pueden someter su conflicto comunitario a una mediación en cualquier momento y así llegar a una respuesta, solución rápida y eficaz.

2.5 Valores de la Mediación Comunitaria.³

Los valores que sustentan la mediación comunitaria pueden ser de tres categorías diferentes:

³ Información tomada de: <http://www.inter-mediacion.com/comunitaria.htm>



- *Prestación de servicios de resolución de disputas.* Se privilegia la eficiencia en lograr un acuerdo para aliviar la congestión de los tribunales y además proveer una solución más satisfactoria para las partes en disputa.
- *Transformación social.* Se enfatiza la importancia de reestructurar la sociedad y reducir el grado de violencia interpersonal. Se reconoce el valor de crear un nuevo sentido de la comunidad, fortalecida, con descentralización judicial y con miembros capacitados para la resolución de conflictos en lugar de profesionales o instituciones como la justicia y la policía.
- *Crecimiento y desarrollo personal.* Se pone el acento en el reconocimiento personal, fortalecimiento de la autoestima y desarrollo de las propias habilidades para resolver conflictos. El proceso de mediar disputas hace sentir a la gente, a diferencia de los tribunales, más humana y responsable.

2.6 Proceso de la Mediación Comunitaria.

Se puede decir que toda mediación cuenta con un proceso específico que consta de seis fases (Rozenblum, 2007):

FASE	PERSONAS EN CONFLICTO	MEDIADORES
Premediación	<ul style="list-style-type: none"> - Relata el conflicto individualmente, señalan sus posiciones y percepción de la situación. - Realiza una descarga emocional 	<ul style="list-style-type: none"> - Situar el conflicto: donde?, como?, cuando?, etc. - Buscar relaciones, sentimientos, intención de resolver. - Averiguar las demandas para la reparación y



		las posibles soluciones.
Entrada	Presentarse y aceptar las normas	<ul style="list-style-type: none">- Explicar el proceso y las normas.- Crear el clima de diálogo y de confianza
Cuéntame	<ul style="list-style-type: none">- Relatar el conflicto y ser escuchados por el otro- Mantener el turno de la palabra- Expresar los sentimientos y percepciones personales.	<ul style="list-style-type: none">- Realizar la escucha activa.- Mantener las normas de forma asertiva- Empatizar sin tomar partido.- Controlar el lenguaje corporal.
Situar el Conflicto	<ul style="list-style-type: none">- Separar personas y problema: percibir la estructura del conflicto.- Empatizar.	<ul style="list-style-type: none">- Realizar preguntas abiertas y cerradas.- Parafrasear- Reflejar sentimientos- Resumir- Pasar del yo al nosotros
Buscar Soluciones	<ul style="list-style-type: none">- Expresar las demandas, los intereses y las necesidades para una reparación.- Generar opciones	<ul style="list-style-type: none">- Resaltar intereses comunes- Tener creatividad para replantear asuntos sobre los intereses- Realizar una lluvia de ideas
Acuerdo	<ul style="list-style-type: none">- Decidir las soluciones y los acuerdos de compromiso- Firmar el acuerdo.	<ul style="list-style-type: none">- Analizar la probabilidad de realización.- redactar los acuerdos en lenguaje sencillo, claro y preciso.- Mantener la imparcialidad en el acuerdo



2.7 La Mediación Comunitaria en Nicaragua.

La aplicación de la mediación se fundamenta en el principio de libertad establecido en la Constitución Nacional y el principio de autonomía de la voluntad.

Su marco jurídico aplicable es:

- Constitución Política de la Republica de Nicaragua.
- Ley de Mediación y Arbitraje. Ley No. 540, Aprobada el 25 de Mayo del 2005 y Publicada en La Gaceta No. 122 del 24 de Junio del 2005.

Por lo que hace al acuerdo entre las partes es el resultado de un proceso de mediación y por ende es obligatorio y es ejecutable en forma inmediata, esto de conformidad al arto. 20 de la Ley de Mediación y Arbitraje.

En el ámbito de la mediación comunitaria en Nicaragua se desarrollaron Capacitaciones con el auspicio del Fortalecimiento del Estado de Derecho, patrocinado por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) y ejecutado con varias Municipalidades de Nicaragua, donde se desarrollo la instalación y funcionamiento de varios centros de mediación comunitario a nivel nacional, que prestan el servicio de resolución de conflictos del ámbito comunitario (vecinales, familiares, ambientales, patrimoniales, organizacionales), por medio de la mediación.

La experiencia en mediación comunitaria en Nicaragua avanza paulatinamente, existen enriquecedoras experiencias en diversos ámbitos familiar, vecinal, escolar, organizacional, ambiental, concentradas en las distintas zonas de Nicaragua.



Es importante señalar que uno de los Centros de carácter comunitario y de referencia a nivel Nacional es el Centro de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, León, el que provee de servicios de mediación a la población Leonesa y a la periferia del Municipio en Mención, la demanda de servicio de mediación comunitaria ha tenido ciertos crecimientos, tanto en el aspecto cuantitativo por la cantidad de casos ingresados a la fecha, como en el cualitativo por la variedad de la naturaleza (vecinal, familiar, patrimonial y escolar), y de origen (provenientes de barrios, o de la zona periférica del municipio)

La mediación comunitaria es uno de los mejores comienzos para la promoción de la mediación en una sociedad y así fortalecer los valores fundamentales de convivencia humana, de respeto, tolerancia y libertad.

Los centros de mediación comunitaria pueden llegar a representar, más allá del valor del servicio en sí de la mediación, un espacio comunitario de destacada importancia, cuando se constituye en un verdadero eje de redes sociales, lugar donde el ciudadano puede acudir para resolver conflictos, que en el caso de no ser mediables, podrá igualmente ser canalizado a la instancia que corresponda o más adecuada para la atención a su necesidad, construyendo el trabajo en red para la prestación de servicios sociales.

El Mediador Comunitario o la Mediadora Comunitaria con su ejemplo se convierten en un significativo referente en la comunidad para el aprendizaje de los ciudadanos de caminar hacia la construcción de una cultura de diálogo y paz social.



CAPITULO III

ASPECTOS METODOLÓGICOS

3.1 Objetivos

Objetivo General

Determinar la importancia de la Mediación comunitaria, desde la perspectiva de los usuarios atendidos en el Centro de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos de la UNAN-León en el periodo Enero-Diciembre 2011.

Objetivo Especifico

Conocer el rol que juega el Centro de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos de la UNAN-León, en la solución de los conflictos comunitarios.

Conocer la incidencia que tiene de la UNAN-León, con el uso de la Mediación Comunitaria practicada en el Centro de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, en la comunidad.



3.2 Justificación

Por comunidad se entiende al conjunto de personas que tienen similares necesidades y comparten áreas geográficas, tradiciones y costumbres, cultura, creencias e intereses y que existe entre ellas un sentimiento de colectividad donde se dan las interrelaciones, pero muchas veces como consecuencias de estas interrelaciones surgen conflictos o disputas entre los miembros de la comunidad, provocando esto un desequilibrio por lo que se hace necesario buscar medios alternos a la justicia que den espacios para resolver conflictos y es aquí donde surge la Mediación Comunitaria como una opción eficaz, económica donde las personas involucradas en un conflicto, que poseen objetivos, fines e intereses incompatibles y para vivir dentro de una comunidad las personas deben continuar relacionándose de manera respetuosa y armoniosa.

Se hace necesario conocer la importancia de la Mediación Comunitaria realizada en el Centro de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos de la UNAN-León desde el punto de vista de los usuarios de la misma, para así conocer la incidencia de la UNAN-León, en la comunidad.

3.3 Tipo de investigación

Esta investigación cuantitativa es de corte transversal y de carácter descriptivo, toda vez que se obtiene la importancia de la Mediación comunitaria desde la perspectiva de los usuarios atendidos en el Centro de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos de la UNAN León, desde la auto percepción de los participantes en el estudio.



3.4 Población y muestra.

La unidad de análisis del estudio fueron los usuarios que durante 2011 hicieron uso del trámite de Mediación comunitaria ofrecida por el CMRC de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, León. Tomándose una muestra de 60 personas constituyendo un 40 % de total de los usuarios.

3.5 Recolección de datos.

Durante la última quincena del mes de Diciembre del año 2011, se aplicó una encuesta a los usuarios del Centro de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos de la UNAN-León para evaluar la importancia de la Mediación comunitaria desde la perspectiva de los usuarios de dicho centro. (Anexo 1). Dicha encuesta esta constituida por cuatro puntos:

1. Datos del encuestado
2. En cuanto al Mediador
3. En cuanto al Acuerdo
4. En cuanto a la Mediación Comunitaria ofrecida por el Centro de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos de la UNAN-León.



CAPITULO IV

IMPORTANCIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA, DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL CENTRO DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS DE LA UNAN-LEÓN EN EL PERIODO ENERO-DICIEMBRE 2011.

Se puede decir que los Métodos Alternativos para la solución de los conflictos se han constituido como la base fundamental para los cambios ideológicos, conceptuales y prácticos no solo de la ciencia en el modo de vida en general, pues ha propiciado un cambio positivo de actitudes en la humanidad una cultura de paz y de diálogo. Es conocido que el tema de las ventajas y bondades de estas instituciones es además enfatizar que su desarrollo debe girar en beneficio del mejoramiento del sistema judicial al coordinarse de manera subsidiaria con los tribunales de justicia, al robustecer la responsabilidad ciudadana y proponer las bases sólidas para una democracia participativa.

La mediación ha hecho posible una serie de cambios positivos en las organizaciones o sea un redescubrimiento de sus métodos tradicionales de manejo de conflictos, especialmente en aquellas comunidades que tienen mediadores activos, se han visualizado los siguientes resultados:

- 1- Posibilidad de manejar conflictos intercomunitarios e intracomunitarios lo cual ha favorecido una coordinación entre las relaciones interpersonales y las comunitarias.
- 2- Ha generado un rescate cultural.
- 3- Se ha trabajado sobre la preservación del entorno cultural, socio-económico y ambiental de las comunidades



4- Ha mejorado los niveles de relación con las autoridades sectoriales.

5- Mayores compromisos ciudadanos frente a los retos de la ciudadanía participativa.

La mediación comunitaria es uno de los mejores comienzos para la promoción de la mediación en una sociedad y así fortalecer los valores fundamentales de convivencia humana, de respeto, tolerancia y libertad.

Por lo que los centros de mediación comunitaria representan espacios comunitarios de suma importancia, porque constituyen un verdadero eje de redes sociales ya que es un lugar donde el ciudadano puede acudir para resolver conflictos.

Por su parte el Mediador Comunitario o la Mediadora Comunitaria se ha convertido en un símbolo para el diálogo para los ciudadanos y así caminar hacia la construcción de una cultura de diálogo y paz social.

4.1 Caracterización de la muestra

En cuanto a la caracterización de la muestra, figura 4.1, se puede observar que la mayoría de las personas que asistieron al Centro de Mediación y Resolución Alternativa de conflictos son mujeres (75%) y un 25% hombres, por lo que hace al estado civil, prevalecen los casados con 49%, seguido por los solteros con un 46% y el 5% de los encuestados no contestaron. En cuanto a las edades de los encuestados, se agruparon para facilitar su estudio y se puede ver que entre las edades de 21 a 30



años y 41 a 50 años constituyen la mayoría con un 25.9%, seguido por los que tienen entre 31 a 40 años y en menor porcentaje el grupo que tiene entre 15 a 20 años (3.7%).

Figura 4.1 caracterización de la muestra.

Sexo		Estado civil		Edad	
Hombres	25%	Casados	49%	15-20 años	3.7%
Mujeres	75%	Solteros	46%	21-30 años	25.9%
		n/c	5%	31-40 años	24.07%
				41-50 años	25.9%
				51-60 años	9.25%
				61-a mas	7.4%
				n/c	3.7%

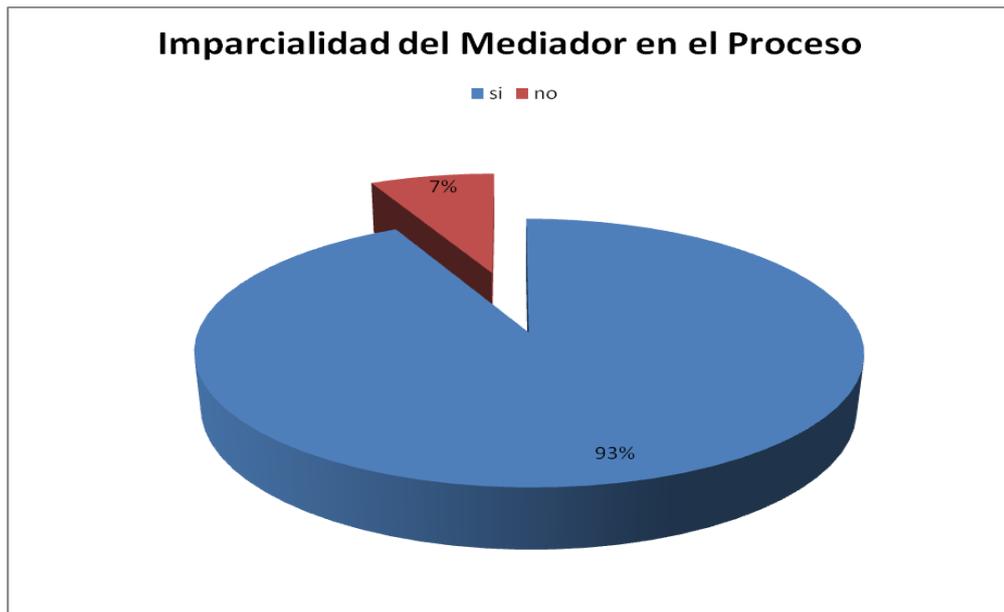
4.2 Percepción de los usuarios

En cuanto a la percepción de los usuarios referente a la imparcialidad del Mediador en el proceso de Mediación Comunitaria figura 4.2, se puede observar que la mayoría de los encuestados un 93% consideran que el mediador fue imparcial en todo el proceso, siendo un resultado alto, por lo que se puede decir que el mediador cumple en todo momento con uno de



los principios éticos de la mediación como lo es la imparcialidad y solo el 7% considera que no fue imparcial.

Figura 4.2



En cuanto a los acuerdos alcanzados en el proceso de Mediación comunitaria, figura 4.3, los encuestados opinaron en un 74% que resolvieron el problema que presentaron y solamente un 26% manifestaron que los acuerdos alcanzados no resolvieron su problema, por lo que hace a la satisfacción de los acuerdos se puede observar que un 78% se encuentran satisfechos con los acuerdos y solamente un 22% no lo están, por lo que se puede decir que los usuarios están altamente satisfechos con los acuerdos que lograron en un trámite de Mediación, figura 4.4.



Figura 4.3

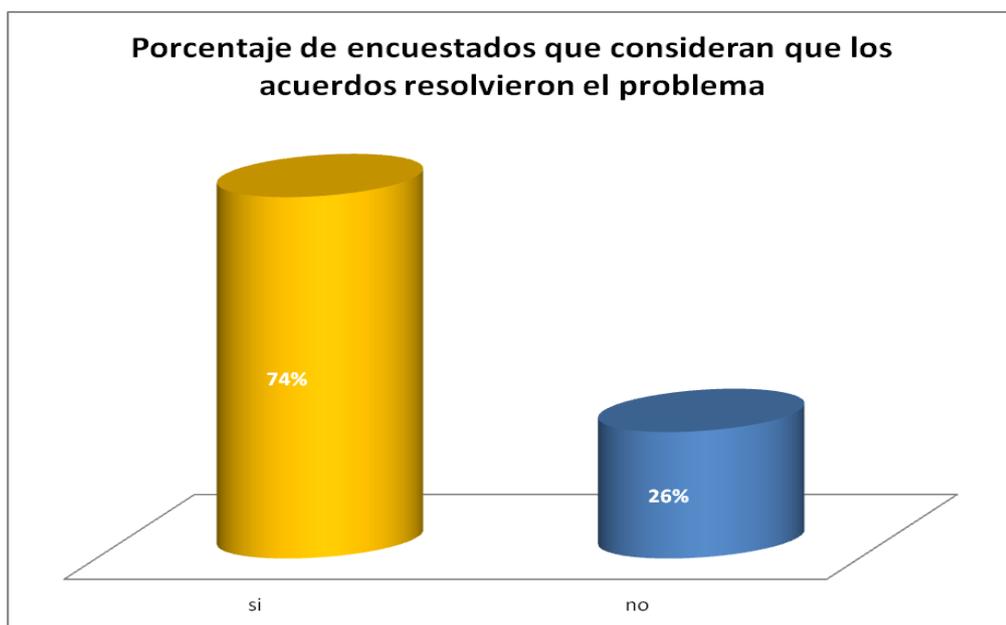


Figura 4.4





4.3 Importancia de la mediación comunitaria, desde la perspectiva de los usuarios atendidos en el centro de mediación y resolución alternativa de conflictos de la UNAN-León en el periodo Enero-Diciembre 2011.

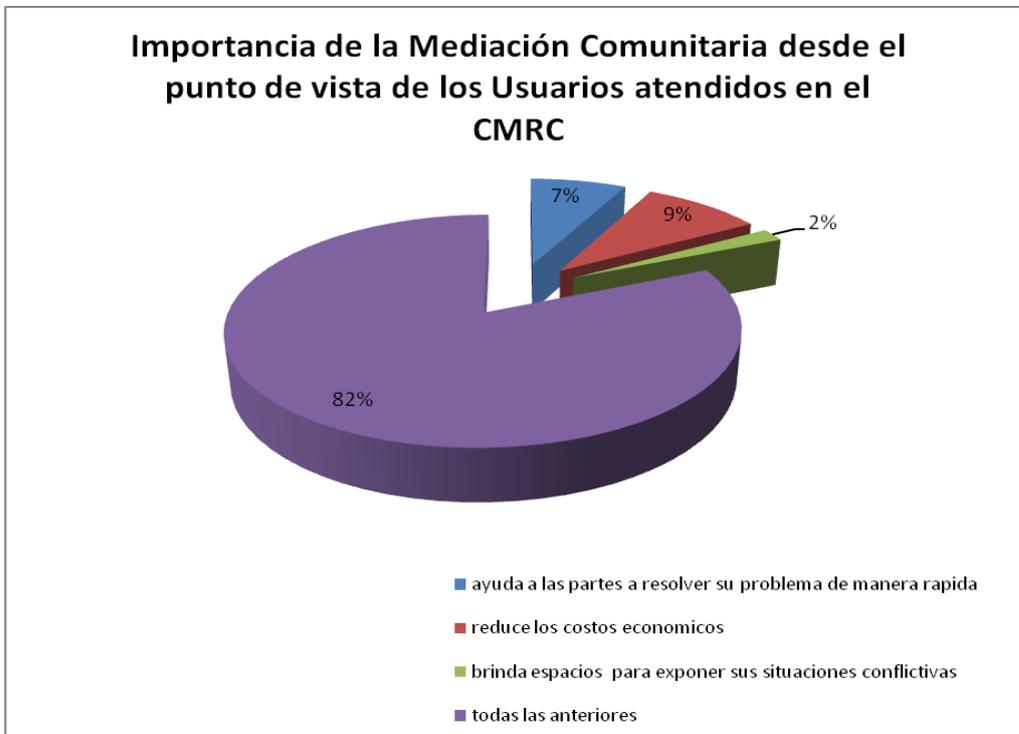
Para facilitar el estudio se establecieron tres puntos para establecer la importancia de la Mediación comunitaria, figura 4.5, siendo estos:

- Ayuda a las partes a resolver su problema de manera rápida.
- Reduce los costos económicos.
- Brinda espacios a las partes para exponer sus situaciones conflictivas.

De esto el 82% de los encuestados consideraron que los tres incisos antes mencionados constituyen la importancia de la mediación comunitaria, es decir que seleccionaron los tres puntos, el 9% manifestaron que la importancia de la mediación comunitaria radica en que reduce los costos económicos, pues se debe tener presente que el trámite de mediación que brinda el Centro de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos de la UNAN-León es gratuito, el 7% de los encuestados opinaron que es importante la mediación comunitaria porque ayuda a las partes a resolver su problema de manera rápida. De esto se puede decir que la Mediación comunitaria es de suma importancia para la población Leonesa porque ayuda a resolver sus problemas de manera expedita y sin ningún costo.



Figura 4.5





CONCLUSION

Ante el aumento de la cultura de la “denuncia” frente a la del diálogo, la lentitud de la justicia, producida por el colapso de demandas de los juzgados, resulta necesaria la búsqueda de nuevas vías extrajudiciales de solución de conflictos, que favorezcan el buen uso de la misma, a través de nuevas técnicas de resolución de conflictos que posibiliten el camino para una mayor comprensión, tolerancia, respeto y un mejor diálogo y participación social, esto ayuda a que muchos problemas sociales no trasciendan a los juzgados.

Entonces es cuando entra en juego la cultura de la mediación, específicamente la mediación comunitaria, que surge como una nueva vía que permite esa corresponsabilización de la ciudadanía en todo lo relativo a sus conflictos convivenciales, tanto en su detección como en la resolución.

De esto, la importancia de la mediación comunitaria radica en contribuir a la solución pacífica, acordada y transparente de los conflictos comunitarios y ayudar a reconciliar a personas que tienen un conflicto menor dentro de la comunidad a través de la mediación directa, así como recuperar los valores del diálogo y disminuir el alto grado de conflictividad y violencia en la comunidad. Es decir que la mediación comunitaria se proyecta como una alternativa para la solución de los problemas socioeconómicos de la población, los cuales acuden al centro de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos de la UNAN-León, en la búsqueda de ayuda profesionalizada con el fin de que sus conflictos no se agudicen y



lograr una satisfacción con los logros alcanzados. Buscando así una convivencia armónica entre los miembros de una comunidad.

Se debe tener presente que la Mediación Comunitaria ayuda a resolver los conflictos ambientales, injurias y calumnias, robos, linderos, etc., es decir que ayuda a resolver todos los problemas que se presentan dentro de la comunidad, siempre que no estén contra la ley y el orden público.

Se debe tener presente que cualquier iniciativa o estrategia para prevenir la violencia debe ir unida a la justicia social, pues sólo con ésta es posible alcanzar la paz, pero vemos también que la mediación comunitaria es una estrategia eficaz para prevenir los conflictos y la violencia en la comunidad.

Desde la perspectiva de los usuarios que hicieron uso del trámite de Mediación comunitaria ofrecida por el CMRC, se pudo observar que la misma es de gran importancia para la población Leonesa, ya que la celeridad y economía con que resolvieron sus conflictos les es de mucho beneficio. Y es de esta manera que el CMRC de la UNAN, León se proyecta de manera positiva hacia la comunidad.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Anderson N. (1965). Sociología de la Comunidad Urbana: Una perspectiva mundial Editorial reimpressa
- Alcover de la Hera, C. M. (2004) La mediación como estrategia para la resolución de conflictos: una perspectiva psicosocial. Área de Psicología Social. Departamento de Ciencias Sociales. Universidad Rey Juan Carlos.
- Alfaro García, E. (1997) La mediación. Una alternativa administrativa en la resolución de conflictos. Rev. cienc. adm. financ. segur. soc v.5 n.2 San José.
- Boqué Torremorell, M. C. (2005) Tiempo de mediación: una propuesta metodológica para la resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar: la red de mediación en el centro. Ediciones CEAC.
- Busquets, J. (2009) Gestión del paisaje. Editorial Ariel.
- Cabrera Cabrera, P. J.; Lorenzo F.; Sampere M. C. (2008) La mediación: caja de herramientas ante el conflicto social. Editorial Cáritas Española.
- Caso A.(1948) Definición del Indio y lo Indio, América Indígena. Volumen VII México.
- Constitución política de nicaragua.la gaceta diario oficial numero 5 Managua – Nicaragua 9 de enero de 1987.
- D Alessio, D.C. (1998). Mitos de la mediación en la Argentina. Editorial Noreduc libros mediación escolar aportes e interrogantes.
- Espinal Báez, Nelson (2008). Negociación y mediación, Gaceta judicial República Dominicana.
- Folger, J. P. (1993) La promesa de la mediación. Ediciones Granica S.A.



- Folberg, J y Taylor. (1994). Mediación y resolución de conflictos sin litigio. Editorial Limusa, México.
- Gonzales, C. (2001). Manual de mediación, segunda edición, Editorial Atelier.
- González M.I.(2007) El cuidado de los vínculos. Mediación Familiar y Comunitaria. Editorial: Universidad del Rosario.
- Holaday, L. (2002). Estage development theory: a natural framewor for understanding the mediation process. Editorial Negotation Journal.
- Kozier, E. y Blas.(1995) Conceptos y temas en la practica de la enfermería. segunda edición. Editorial Mc Graw Hill, México.
- Ley de mediación y arbitraje, ley 540 publicada en la gaceta Diario oficial numero 122 del 24 de julio del 2005.
- Ley Orgánica del Poder Judicial, ley 260 publicada en La Gaceta Diario Oficial número 137del 23 de julio de 1998.
- Lillo Herranz, N.; Rosello Nadal, E. (2001) Manual para el trabajo social comunitario. Editorial Narcea.
- Martínez Zampa, D. (2005) Mediación educativa y resolución de conflictos. Editor Noveduc Libros.
- Mejía Gómez, J.F. (2009) La Mediación como forma de tutela Judicial. Editorial El Derecho y Quan.
- Moorem Christopher. (1986) el proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos. Buenos Aires.
- Munné, M.; Mac-Cragh, P. (2006) Los 10 principios de la cultura de Mediación. Volumen 6 de desarrollo personal del profesorado. Editorial Grao.
- Ponti, F. (2005) Los caminos de la negociación. Ediciones Granica S.A.
- Potayos García, A. (2003) Mediación familiar y social en diferentes contextos. Volumen 2 de colección trabajo social. Editor Llibres.



- Puntes S. (2007) La Mediación Comunitaria: Ciudadanos, derechos y conflictos .Editor: Cámara de Comercio de Bogotá.
- Ripol-Millet, A. (2001) Familia, trabajo social y mediación. Volumen 10 de familias, trabajo social y mediación. Editorial Paidós.
- Rodríguez-Arana Muñoz, J; de Prada Rodríguez, M. (2010) La mediación. Presente, pasado y futuro de una institución jurídica. Editor Netbiblo.
- Rozenblum de Horowitz, S. (2007) Mediación: convivencia y resolución de conflictos en la comunidad. Volumen 4 de colección acción comunitaria. Edición reimpressa.
- Tobón, O. (2004).fundamentos Teóricos y Metodológicos para el trabajo comunitario de la salud. Editorial Universidad de Caldas.
- Ventas Sastre, R., González Quiroga, M., y otros (2006) Métodos alternativos de solución de conflictos: perspectiva multidisciplinar. Volumen 40 de ciencias jurídicas y sociales. Editor Librería-Editorial Dykinson.



ANEXO.



ENCUESTA

La presente encuesta tiene como objetivo, Determinar la importancia de la Mediación comunitaria, desde la perspectiva de los usuarios atendidos en el Centro de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos de la UNAN-León en el periodo Enero-Diciembre 2011.

Instrucciones:

A continuación encontrará una serie de enunciados que se relacionan con su visita al Centro de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos de la UNAN-León, solicito su opinión sincera, responda después de leer cuidadosamente cada enunciado. Debe contestar colocando una X en la respuesta de su elección.

I. Datos del Encuestado:

Sexo: F _____ M _____

Edad: _____

Profesión u Oficio: _____

Estado Civil: _____

II. En cuanto al Mediador:

1. Considera usted que el Mediador fue imparcial en todo el proceso de Mediación.

Si _____ no _____

2. Cree que la intervención del Mediador le ayudo a bajar el nivel de tensión.

Si _____ no _____

3. Las intervenciones que realizó el mediador le ayudo a facilitar la comunicación, entre las partes.

Si _____ no _____

III. En cuanto al Acuerdo:

1. Considera usted que los acuerdos a que llegaron en el tramite de Mediación resolvieron su problema.

Si _____ no _____



2. Se encuentra satisfecho con los acuerdos alcanzados.

Si _____ no _____

3. La manera en que llegaron a los acuerdos en Mediación fueron:

Impuesta por la otra parte _____ impuesta por el mediador _____

Por mutuo acuerdo de las partes _____

IV. En cuanto a la Mediación Comunitaria ofrecida por el Centro de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos de la UNAN-León.

1. Evito gastos económicos:

Si _____ no _____

2. Cual es su percepción sobre la Mediación Comunitaria ofrecida por el Centro de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos de la UNAN-León.

- Ayuda a las partes a resolver su problema de manera rápida: _____
- Reduce los costos económicos: _____
- Brinda espacios para exponer sus situaciones conflictivas: _____
- Todas las anteriores: _____

3. De presentar otro tipo de problema comunitario, utilizaría los servicios del Centro de Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos de la UNAN-León.

Si _____ no _____

Gracias