



**Corte Suprema de Justicia
Escuela Judicial**

LA MEDIACION

Como Medio Alternativo de Resolver los Asuntos

**Dra. Margarita de los Santos Ramírez Tapia
Dr. Ramón Chamorro Mendoza**

Managua Nicaragua

"Pude resolver el problema en el
momento oportuno
y no pude o no supe cómo hacerlo"

INDICE

SISTEMA DE EVALUACIÓN

INTRODUCCIÓN.....	1
I.- LA MEDIACIÓN.....	3
1. CONCEPTO.....	3
1.1.- OTROS CONCEPTOS.....	3
GRAFICA NO. 1: DISTITNOS SENTIMIENTOS EN EL SER HUMANO.....	6
1.2.- ¿QUE ES UN CONFLICTO?.....	8
1.3.- PAPEL DE LA MEDIACIÓN EN EL CONFLICTO.....	9
1.4.- RESOLUCIÓN, GESTIÓN Y TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS.....	12
1.5.- ANTECEDENTES DE LA MEDIACIÓN.....	13
1.6.- CLASES DE CONFLICTOS.....	20
GRAFICA NO. 2: CONFLICTOS INNECESARIOS.....	23
2. OBJETIVOS.....	25
3. NATURALEZA JURÍDICA DE LA MEDIACIÓN.....	27
4. CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN.....	27
4.1.- CARACTERÍSTICAS DEL MEDIADOR.....	30
4.2.- FUNCIONES DEL MEDIADOR.....	30
5. TECNICAS EMPLEADAS.....	31
5.1.- CONVOCAR IMPARCIALMENTE.....	31
5.2.- ESCUCHAR ACTIVAMENTE.....	32

INDICE

5.3.- EVALUAR VIABILIDAD.....	32
5.4.- GENERAR ALTERNATIVAS.....	33
5.5.- AUMENTAR PERCEPCIÓN DE RECURSOS DISPONIBLES.....	33
5.6.- EDUCAR PARA EL PROCESO DE MEDIACIÓN.....	33
5.7.- ASISTIR A LAS PARTES PARA CERRAR LA MEDIACIÓN.....	34
GRAFICA NO. 3: PROCESOS DE LA MEDIACIÓN.....	35
5.8.- FASES DE LA MEDIACIÓN.....	36
6. APLICACIÓN EN EL DERECHO POSITIVO.....	51
GRAFICA NO. 4: CONVOCATORIA.....	51
GRAFICA NO. 5: INICIACION DEL PROCESO.....	52
BIBLIOGRAFÍA BÁSICA.....	53
ANEXOS.....	54
<i>GRÁFICA NO. 6: LEY 540</i>	
<i>GRÁFICA NO. 7: PROCEDIMIENTOS DE MEDIACIÓN</i>	
<i>GRÁFICA NO. 8: FINALIZACIÓN Y ACUERDO DE MEDIACIÓN</i>	
<i>GRÁFICA NO. 9: ANÁLISIS DEL CONFLICTO</i>	
<i>GRÁFICA NO. 10: SURGIMIENTO DEL CONFLICTO</i>	
<i>GRÁFICA NO. 11: PAREJA NECESITADA DE MEDIACIÓN</i>	
<i>GRÁFICA NO. 12: CONFLICTO QUE NO TUVO MEDIACIÓN</i>	
<i>GRÁFICA NO.13: MEDIOS CONCILIATORIOS</i>	

INDICE

*GRÁFICA NO. 14: LA CONCILIACIÓN NECESARIA A NIVEL
FAMILIAR E INTRAFAMILIAR*

GRÁFICA NO. 15: LA MEDIACIÓN EN EL DEPORTE

GRÁFICA NO. 17: SESIÓN DE MEDIACIÓN

GRÁFICA NO. 18: LA MEDIACIÓN LLEGA A FELIZ TÉRMINO

GRÁFICA NO. 19: MEDIACIÓN EN SU ETAPA CUMBRE

GRÁFICA NO. 20: ESTABLECIMIENTO DE NORMAS

CASOS VIVENCIALES

CASO 1: COLONOS RESERVA BIÓSFERA DE BOSAWAS

CASO2: GRUPO KAMLA

CASO 3: AWSTINGNI

CASO 4: EMPRESA MINERA HEMCONIC, SIUNA

CASO 5: TITULACIÓN DE TIERRAS EN LA RAAN

CARDENAL MIGUEL OBANDO, EL GRAN MEDIADOR

JIMMY CARTER, MEDIADOR EN NICARAGUA

SAPOÁ 1987

SISTEMA DE EVALUACIÓN

- Asistencia, puntualidad y permanencia.
- Trabajos individual y colectivo acompañado con guías de estudio para la aplicación y desarrollo de cada temática con sus contenidos curriculares.
- Apreciación de clases prácticas educativas por los maestrantes para verificar la asimilación de los diferentes contenidos.
- Participaciones orales individual y grupal.
- Exposiciones.
- Presentación y defensa de trabajos.



INTRODUCCIÓN

La Mediación, como otros Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, ha sido introducida en el ordenamiento jurídico nacional como una alternativa para facilitar a las partes el acceso a la justicia, para promover la cultura del diálogo armónico entre los seres humanos y sentar las bases del entendimiento como medio de poner fin a las controversias, y para coadyuvar con la administración de justicia en el desahogo de la retardación.

Como camino alternativo no está sujeta a reglas procesales, ni a las derecho sustantivo, ni aún a los principios que dominen la controversia judicial. Debido a la naturaleza universal del conflicto, la mediación, es uno de los varios métodos para su resolución, puede utilizarse para resolver varias situaciones conflictivas diferentes.

Marco Jurídico de la Mediación

Constitucionalmente se promueve la cultura del diálogo y la paz duradera y permanente por todos los medios posibles, así como el establecimiento de un orden internacional justo; son compromisos irrenunciables de la nación nicaragüense. Ha habido una preocupación institucional en manifestar el uso de los Métodos de Resolución Alternos de Conflictos, en los que ha sobresalido la Mediación, a favor de cuyo conocimiento, uso y aplicación se han capacitado a más de diez mil personas entre profesionales del derecho y facilitadores comunitarios, del Pacífico y el Atlántico.

El Estado creó la Dirección de Resolución Alterna de Conflictos (DIRAC), como un organismo especializado, que interviene de previo al juicio con la figura de la mediación, cuyas resoluciones tienen carácter ejecutivo, cierran el juicio constituyendo cosa juzgada material con carácter obligatorias y de ineludible cumplimiento.

La mediación aporta sus esfuerzos técnicos para sentar a las partes, uno frente al otro. Siendo éste el primer éxito que se apunta este método en beneficio de la concordia entre los sujetos que disienten por sus intereses controvertidos.



¿Quiénes han participado en este esfuerzo?

Es tan difícil alcanzar niveles fraternos entre los seres humanos, luego de una cadena histórica conflictiva, que en nuestro país, como se dice en buen nicaragüense, “se le ha tenido que echar la vaca al conflicto”. Habiendo recibido colaboración de varios sectores gubernamentales, políticos y sociales, para llegar a donde vamos, y es justo reconocer a los siguientes entes de Gobierno y de la Sociedad Civil.

- Centro de Mediación de la Universidad Nacional Autónoma de León
- La Organización de Estados Americanos (O.E.A.)
- CAMINO' s
- El programa de Fortalecimiento de la Justicia, que impulsa el Centro para la Administración de la Justicia de la Universidad Internacional de la Florida CAJ/_FUI. USAID
- La Comisión Permanente de los Derechos Humanos
- Comisiones de Justicia y Paz
- La Red de Mujeres contra la Violencia
- Estado de Programa de Derecho USAID.AID

Se promulgó la Ley Número 540, Ley de Mediación y Arbitraje, el veinticinco de Mayo del año dos mil cinco, pero la institución de la Mediación fue introducida a nivel procesal, en el artículo 94 de la Ley Número 260, Ley Orgánica del Poder Judicial, en la Ley 278, Ley de la Propiedad Urbana, Reformada y Agraria, artículo 50, en el Código Procesal Penal, en los artículos 14 y 55 como un principio de oportunidad.

Destinatarios

Este esfuerzo está dirigido a los jueces recién nombrados, futuros administradores de la Justicia Reformada a quienes pretendemos capacitar en el uso de las técnicas de la Mediación y otros Métodos Alternos de Resolución de Conflicto.



I.- LA MEDIACIÓN

1. CONCEPTO

La Mediación es un arte, es un proceso, es un camino por medio del cual un tercero imparcial llamado mediador(a), colabora con las partes en la resolución de un conflicto, surgido entre ellos(as) con el propósito de alcanzar la paz.

La Mediación, es un método o proceso voluntario, especializado, alternativo por el cual una persona neutral conduce a las partes en disputa en busca de una solución a las controversias que las agobian.

La Mediación concibe entre sus postulados, sentar las bases y mantener la vigencia por la paz duradera para todos; apoyar al destrabe del retardo en la administración de justicia.

1.1.- Otros conceptos

La Mediación es un proceso voluntario, mediante el cual una persona neutral conduce a las partes en disputa a buscar una resolución satisfactoria a sus controversias.

Es un procedimiento extrajudicial en que las partes concurren ante un tercero imparcial para facilitar la comunicación y puedan éstas llegar a un acuerdo satisfactorio. El mediador(a) deben adoptar una actitud activa que ponga en contacto a las partes y actuar él/ella como intérprete de las posiciones que originalmente resultaron incompatibles para los involucrados.

Es una forma alterna de solución de conflictos, en virtud del cual, las propias partes recurren a un tercero neutral que facilita la comunicación y consiguen poner fin a los mismos, mediante un acuerdo satisfactorio para ambas partes.



La mediación consiste en una negociación asistida por un tercero neutral, imparcial y aceptado por las partes que tienen por finalidad la concreción de acuerdos voluntarios y mutuamente satisfactorios para las partes en conflictos.

La mediación es la forma mas conocida y eficaz de intervención de una tercera fuerza, un (a) mediador (a) es una persona imparcial, aceptable para ambas partes, que no tiene autoridad ni poder alguno para controlar el resultado, la tarea del mediador(a) es la de estructurar la comunicación entre las partes para que llegue a su propio acuerdo. El (la) mediador(a) no debe tener planes fijados ni percepciones de cómo resolver el asunto., pues de ser así, correrá el riesgo de perder la confianza de ambas partes.

La persona mediadora es como el anfitrión de una cena. Puede preparar la comida y poner la mesa, pero son los invitados quienes establecen la conversación para que la celebración sea un éxito.

La Mediación suele tener el efecto de reformar la visión que del conflicto tienen las partes, este proceso crea la oportunidad de explorar interés más profundos y de examinar las relaciones entre las partes en conflicto, un mediador puede ayudar a las partes a superar hostilidades y posturas legales; a menudo puede el mediador elaborar soluciones creativas, es decir con el método de la Mediación se ofrece la posibilidad de hallar una solución en que todas las partes salgan ganando, a diferencia del Arbitraje y el Pleito, en los que hay un ganador y un perdedor

A diferencia de un Arbitro o un Juez, el mediador no le impone una solución a las partes intervinientes, en lugar de ello, trabaja con las partes para ayudarlas a definir sus objetivos y resolver sus diferencias. Aunque la mediación es un proceso no obligatorio, en la mayoría de los casos el resultado de este proceso es un acuerdo a la vez vinculante y exigible, por lo que:

- El mediador busca mejorar la necesidad de las partes para comunicarse y explorar las actitudes y posiciones mutuas.



- El mediador es consciente del lenguaje corporal y el tono de voz, mientras fomenta la honestidad y el develamiento de los hechos importantes.
- La mediación proporciona un foro neutral en el cual se comparte información valiosa.

Una vez conceptualizada la Mediación, haremos un enfoque general del conflicto:

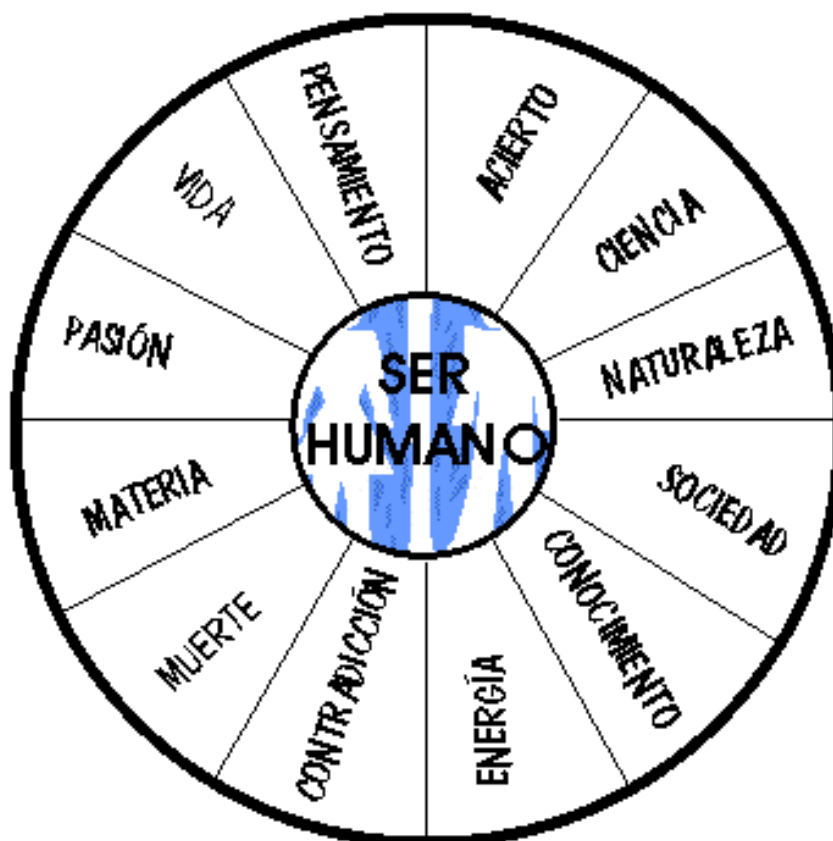
- ✓ Cuando dos personas quieren algo al mismo tiempo y ese recurso es limitado para uno.
- ✓ Cuando entran en competencia valores morales como aprobación, aceptación, reconocimiento o afecto.
- ✓ El encuentro de valores o intereses diversos que propicia la búsqueda de un nuevo equilibrio en una relación.
- ✓ El conflicto es una parte ineludible de nuestra vida, el resultado inevitable de una sociedad altamente compleja, competitiva y muchas veces litigiosa. El conflicto sigue al ser humano como su sombra.

Según Javier Vergara: “Cuando tememos el conflicto o lo percibimos como una experiencia negativa, dañamos nuestras posibilidades de manejar eficientemente. La verdad es que el conflicto no es ni positivo ni negativo en sí mismo. Es el resultado de la diversidad que caracteriza nuestros pensamientos, actitudes, creencias, percepciones, sistemas y estructuras sociales; es, como la evolución, una parte de nuestra existencia”.

Muchos conflictos pueden servir como oportunidades para el crecimiento mutuo si desarrollamos y empleamos habilidades positivas y constructivas para la solución de los mismos.

El ser humano intrínsecamente conlleva en sí una gama de sentimientos, pasiones, esperanzas, actitudes, etc. que se mezclan y lo hacen un ser complejo (ver Gráfico No. 1). Se necesita de un mediador que vincule todos estos sentimientos y los encauce a sentimientos comunes o compartidos con una tercera parte.

El Ser Humano es:



Gráfica 1: *El ser humano envuelve en sí toda una gama de sentimientos, que muchas veces no lo hacen ver con claridad o en su correcta dimensión los problemas que lo rodean.*



Se me podrían ocurrir más cosas para hacer una radiografía física-psíquica de este elemento brioso, amo, alma y nervio del Universo.

Sus pensamientos constructivistas generan aciertos y desaciertos. Piensa, hace sus pensamientos, los vuelve a construir.

El ser humano es a la vez:

- Un cielo de pensamientos, un
- Mar de contradicciones y
- Entre ellos una atmósfera equilibrante de soluciones.

En conclusión es un mundo de conflictos.

Si juntamos a dos de ellos hacemos una pareja, el conflicto se multiplica. Y si juntamos cien parejas, tendríamos una manifestación de conflictos.

Concluyendo diríamos:

“El ser humano”, es conflicto, es solución.

El conflicto se inicia:

- falta de comunicación
- mala comunicación

Una vez posesionados del conflicto veámoslo desde dos perspectivas:

- negativa, porque la contradicción destruye, separa y daña
- positiva, permite una nueva oportunidad para la reflexión, unir lo separado, renovar la comunicación, construir lo destruido.

“El Ser Humano”, es el principio y el fin del conflicto.



1.2- ¿Qué es un Conflicto?

Es la diferencia que surge entre dos o más personas o diferentes grupos o sectores, que no logran ponerse de acuerdo en relación con alguna situación.

Los conflictos surgen porque:

- ✓ Todas las personas y grupos son diferentes y tienen diferentes formas de pensar.
- ✓ Existen necesidades insatisfechas,
- ✓ Se presentan intereses contradictorios: ocultos y manifiestos.
- ✓ Están presentes sentimientos y emociones.

El conflicto como un indicador de la interdependencia de las relaciones humana puede ser positivo, incluso creativo. Además se nos muestra inherente a las relaciones humanas.

Las relaciones humanas son intrínsecamente conflictivas: los seres humanos chocamos, topamos unos con otros. De ese choque puede surgir la anulación de las otras y los otros o la transformación creadora entre las propias tensiones de los conflictos. El papel creador y transformador del conflicto no nos exime de tensiones, indecisiones y de o saber qué hacer. Para eso también nos necesitamos unos a otros.

Los conflictos fundamentados en intereses ocurre acerca de cuestiones sustanciales (dinero, recursos, físicos, tiempo etc) de procedimiento (la manera como la disputa debe de ser resuelta) o psicológico (percepciones de confianza, deseo de respeto etc). Para que se resuelva un conflicto fundamentado en intereses, cada una de estas tres áreas debe de haberse tenido en cuenta y/o satisfecho un número significativo de los intereses de cada una de las partes. El triángulo de satisfacción que a continuación se ilustra muestra la interdependencia de esas tres clases de necesidades.

El triángulo satisfactorio en lo sustancial pero no satisfactorio en lo procedimental ni en lo psicológico, puede resultar inadecuado para conseguir un acuerdo final.



Muchas veces surgen controversias cuando una o más personas en situaciones conflictivas adoptan una posición que permite solamente la satisfacción de sus necesidades, sin embargo en general el interés puede satisfacerse de muy distintas maneras.

Los conflictos estructurales son causados por andamiajes opresivos de relaciones humanas, están configuradas muchas veces por fuerzas externas a la gente en conflicto.

Escasez de recurso físico o autoridad, condicionamiento geográfico (distancia o aproximaciones), tiempo (demasiado puro) estructura organizativa.

1.3.- Papel de la Mediación en el Conflicto

Aquí surge el papel de la mediación. Quien media en un conflicto, interviene, viene a ponerse entre las partes, se pone en medio, intercede.

Quien media ha de reconocer las intuiciones morales de las partes en conflicto y provocar su explicitación. Las propias partes en conflicto son competentes saben que pueden hacer las cosas de otra manera. Se trata de interceder para reconstruir las alternativas conjuntamente, para ampliar la visión del conflicto, para trasformarlo sin la anulación de las otras o los otros.

La Mediación entre la resolución, la gestión y la transformación de conflictos

En primer lugar hay una importante relación entre conflicto y cooperación.

Conflicto y Cooperación:

- En ambos hay reciprocidad, que supone reconocimiento mutuo incluso de individuos egoístas que tienden a cooperar para ganar cada uno el mismo propósito. Hay una racionalidad estratégica que como tal no supone todavía compromisos éticos, a pesar



de la reciprocidad y el reconocimiento. Se divide en racionalidad individual y colectiva.

- Según la racionalidad colectiva se puede cooperar con el conflicto para ganar aunque sea un poco, con el riesgo de que todos puedan salir perdiendo. Conflicto y cooperación dos caras de la misma moneda.
- Ambos dependen de la manera en que percibimos el mundo. El conflicto estimula la cooperación y viceversa, como contraste figura-fondo. Ejemplos: el acto sexual, la mano invisible del liberalismo económico, la guerra, solidaridad corporativa.
- La percepción puede ser educada, modificada. Fomentar la conciencia de problemas comunes.
- Aprender a ponerse en lugar del otro, comprender al oponente.
- El conflicto es la percepción de la contradicción y la cooperación es la percepción de la identidad, pero la contradicción y la identidad son complementarias.

Es fundamental la relación entre conflicto y percepción

Es fundamental que la mediación ayude a explicitar a los involucrados(as) su propia percepción de la situación. La forma en que los involucrados(as) perciben el conflicto, los objetivos, las intenciones y los motivos del otro determinará casi siempre su intensidad. Muchas veces, la regulación del conflicto tiene mucho que ver con la clarificación de las percepciones y comprensión de la otra o el otro.

En el conflicto se da la paradoja de que los seres humanos para cooperar hemos de contender, hemos de entrar en conflicto. Por eso ya no podemos definir el conflicto como una oposición.

En el conflicto somos co-partícipes, co-operamos, trabajamos conjuntamente. En este sentido y aunque parezca una paradoja, el conflicto es positivo y necesario para el crecimiento del ser humano. La vida sin conflictos supondría una sociedad de robots, cuyos miembros habrían eliminado la diversidad y singularidad que nos distingue como humanos.



Por otra parte parece que entramos en conflicto cuando “lo que yo quiero” choca con “lo que otras u otros quieren”. “Poder hacer lo que quiero” relaciona el conflicto con el poder. Individualmente el poder es la capacidad de conseguir lo que uno quiere. Poder, en este caso, es poder decidir sobre lo que quiero o queremos. El poder está relacionado con la noción de límite o frontera de nuestras posibilidades.

El conflicto estalla cuando unas personas reducimos a otros(as) las fronteras de nuestras posibilidades. Aunque las categorías de poder pueden ser borrosas y solaparse, tenemos el poder destructivo. Por ejemplo:

- Las armas son fruto de nuestro poder destructivo.
- Sin embargo los arados tienen un poder destructivo y productivo a la vez.
- Un huevo fertilizado puede producir polluelos,
- Nuestros proyectos ideas, herramientas y máquinas pueden ser productivas.

Como parte del poder productivo tenemos el poder integrativo. Tenemos capacidad de construir organizaciones, formar familias, unir a la gente, inspirar lealtad, legitimar. Sin embargo este poder también puede ser destructivo: creamos enemigos, reñimos unos a otros

Hay que ser consciente de cuán cerca estamos de la destrucción tratando de integrar, o de destruir produciendo, o de producir destruyendo. La conducta más relacionada con el poder destructivo es la amenaza. La conducta más estrechamente ligada al poder integrativo es el amor. “Haces algo por mí por que me amas”: un cónyuge a otro, un dirigente a su seguidor... Quizá se puede hablar también de respeto.

También hay varios tipos de respuesta y de reacción. Por ejemplo: puedes decirme “no me pidas tanto que no te amo tanto”; o yo puedo decirte “ámame: mira lo que he hecho por ti”.

En este último caso, el amor queda rebajado a intercambio. El amor se relaciona con otras estructuras integradoras como el orgullo, la vergüenza y la culpa. Aquí el elemento destructivo



aparecería en el poder de “herir”: “me has herido mis sentimientos”; otro elemento destructivo es el odio.

1.4.- Resolución, Gestión o Transformación de Conflictos

Hay un esfuerzo por considerar al conflicto algo natural, parte de las relaciones humanas, y que de ser “gestionado”, “manejado”. Se reconoce que los conflictos no se resuelven en el sentido de “deshacernos” de ellos. Más bien se enfatizan sus consecuencias y componentes destructivos. Sin embargo, en este caso las objeciones se centran en que realmente, la acción e interacción humana no se maneja de la misma forma que manejamos las cosas del mundo físico.

Desde el punto de vista de los estudios sobre procesos de pacificación, hay que cuestionar de nuevo la relación entre el manejo de los conflictos y los criterios de justicia. Desde el punto de vista del trabajador por la Paz, este enfoque se centra demasiado en los aspectos prácticos y técnicos.

Más relacionada con los procesos de pacificación está la denominación “transformación de conflictos”. No sólo interesa eliminar o controlar el conflicto, sino describir su naturaleza dialéctica. El conflicto se considera un fenómeno que transforma los acontecimientos, las relaciones humanas en las que ocurre e, incluso, a sus mismos creadores. Es un elemento necesario en la construcción y reconstrucción humanas transformadoras de las realidades y organización sociales. De ahí que tenga ciertas fases predecibles en su capacidad de transformación de las relaciones y organización social.

Sus características podrían ser las siguientes:

- ♦ La transformación de los conflictos cambia las formas de comunicación. En momentos de alta tensión la transformación y la mediación consisten en recuperar las posibilidades de comunicación entre las partes.



- ◆ Así mismo la transformación cambia las percepciones de una o uno mismo, de las otras y los otros y de los temas que producen el conflicto.
- ◆ La falta de una percepción amplia y generosa de la situación nos hace tener una comprensión menos exacta de cuáles son las intenciones de las otras personas y disminuye nuestra capacidad de articular con claridad nuestras propias intenciones.
- ◆ Desde el punto de vista psicológico, una inadecuada percepción daña la concepción de nuestra propia identidad y autoestima y favorece la perdurabilidad de la imagen creada de la enemiga o enemigo.
- ◆ Finalmente la transformación de los conflictos ayuda en la descripción de su naturaleza dialéctica.

Precisamente la asunción de esta naturaleza dialéctica hace que la descripción de un conflicto no sea mera descripción, sino que resalte también la naturaleza prescriptiva de la reconstrucción de las maneras de percibir los conflictos. Si el conflicto no se transforma y se mantiene inalterable puede seguir modelos destructivos. Por el contrario, en el marco de las relaciones personales, la transformación produce un cambio desde expresiones hirientes y mutuamente destructivas hacia otras mutuamente beneficiosas y cooperativas.

1.5.- Antecedentes de la Mediación

La mediación entendida como método de solución de conflictos no es una adquisición de reciente data, muy por el contrario, encontramos antecedente de esa práctica a lo largo de la historia. En este sentido, en otras épocas y culturas encontramos que ante un conflicto las partes involucradas solicitaban la ayuda de una tercera persona para, por esta vía, arribar a la resolución del mismo mediante la toma de sus propias decisiones.

En las sagradas escrituras aparecen muchos ejemplos de uso:

- Cuando vayas con tu adversario al Magistrado, procura en el camino arreglarte con él, no sea que te arrastre ante el juez, el juez te entregue al alguacil y el alguacil te



meta en la cárcel. Te digo que no saldrás de ahí hasta que no hayas pagado el último céntimo. (Lucas 12, 57-59).

- El Rey Salomón ordenó partir al niño que se disputaban dos madres, una biológica y la otra de hecho. Tuvo el propósito de ubicar a la madre verdadera con un procedimiento aparentemente inhumano, pero el fin era entregarlo a la verdadera madre.

En China se utilizaba la mediación como principal método de solución de conflictos. Resulta interesante destacar la importancia que el sistema legal Chino otorga a la voluntad de las partes y a la autodeterminación de éstas en miras a la solución de controversias.

Actualmente, en la República Popular China se continúa utilizando la mediación y la misma se practica a través de los Comités Populares de Conciliación.

Analizando la historia de Japón podemos advertir la importancia que se le atribuye a la resolución de conflictos por vías menos formales como así también, puede advertirse que el incremento en la adopción de métodos como la mediación o la conciliación se deben, en gran parte, a las trabas formales que cuenta dicho país para la tramitación de procesos judiciales, repercutiendo esto también, en una escasa cantidad de abogados que se encuentran allí matriculados.

En esta línea de pensamiento, podemos hacer un paralelo con nuestra situación actual y notaremos que nuestras universidades se encuentran abarrotadas de estudiantes de derecho como así también de los planes de estudios se encuentran académicamente orientados a la resolución adversarial de conflictos, que enseñan a pleitear y no a conciliar intereses y posiciones.

En África, antiguamente se acostumbraba el tratamiento de los conflictos y la búsqueda de soluciones dentro del entorno familiar o grupal, y sin embargo, con el tiempo dicha costumbre ha sido modificada con la utilización de mecanismos formales de solución de desavenencias.



Encontramos en Estados Unidos a un claro exponente de la utilización de la mediación. En la década de los sesenta surge un gran descontento frente a la lentitud, honerosidad y falta de repuesta de la justicia. Es que en aquella época aparece innumerable cantidad de reclamos y demandas entabladas y la justicia se encuentra abarrotada de expedientes sin estar preparada para ello. De este modo, ante la insuficiencia del sistema judicial para dar una repuesta a los ciudadanos, es que éstos se interesan por la utilización de otros métodos alternativos de resolución de conflictos.

En Nicaragua se ha sistematizado el uso de la Mediación a partir del año dos mil, motivados en la aplicación de este sistema, por la preocupación que ha causado la retardación de justicia, algunos organismo gubernamentales y no gubernamentales, la sociedad civil y el Estado mismo, se han preocupado en impulsar la Reforma y Fortalecimiento de la Justicia, tratando de sustituir las formas adversariales en los Tribunales Ordinarios por una cultura de diálogo entre las partes que discrepan.

Se tomó en cuenta los acuerdos internacionales que hicieron posible llevar la Paz a nuestro país, luego de varios años de confrontación por la Intolerancia Internacional sobre la gestión de nuestros asuntos internos, y que fuera una realidad todos estos esfuerzos pacificadores.

El proceso de mediación, es considerado el elemento fundamental para conseguir la Paz, coadyuvada por varios países de la región, interesados en una solución pacífica y estable, la que al fin culminó con los acuerdos de Sapoá – Nicaragua y luego se produjo una serie de entendimientos internos entre las partes en conflicto.

En las Regiones Autónomas de la Costa Atlántica, la mediación es ancestral.

El ejercicio de esta corresponde a las Autoridades Comunitarias organizadas en diferentes niveles de decisión:

- El Consejo de Ancianos, compuesto por todas las personas mayores de la comunidad.



- El Whita o Juez Comunitario, es la autoridad comunal, elegido para un período anual del seno de la Asamblea.
- La Asamblea Comunal, como expresión de la voluntad comunitaria.

Originalmente el proceso de mediación tenía lugar de una forma imperativa, como un amigable componedor que en cierto momento se convertía en una respuesta arbitraria. En la actualidad, luego de un proceso sistemático de capacitación, se practica una real y verdadera Mediación porque se utilizan todas las técnicas modernas de persuasión, promotoras de la cultura de diálogo constructivo y actitudes tolerantes.

Son hoy, los mediadores y las mediadoras que laboran voluntariamente en beneficios de sus comunidades, ayudando a la resolución de conflictos surgidos entre las partes donde ponen en práctica sus conocimientos combinados del Derecho Consuetudinario y las técnicas modernas del Derecho Positivo.

A continuación voy a narrar una experiencia personal que me sucedió en un curso de capacitación y formación de Mediadores y Mediadoras Comunitarias en la Alcaldía de Bilwi Región Autónoma del Atlántico Norte (RAAN).

A) Tipo de Conflicto: de Pareja

A raíz de estar participando en una capacitación comunitaria del “Proyecto Camino’s” que auspicia el Banco Mundial con la Corte Suprema de Justicia, en la Alcaldía Municipal de Bilwi con los comunitarios de Auha Pihni y Kukuria, en la Región Atlántico Norte; fui invitada por el anciano de Auha Pihni para que efectuara una mediación de un conflicto entre pareja.

Teniendo la misión de conducir el proceso de comunicación entre las partes, con la finalidad de llevar a éstos a un entendimiento, a lo que accedí gustosa, luego de manifestar que me sentía honrada por la inclusión de mi persona en ese acto.



Origen del Conflicto:

La pareja formada por María y Nehemías, se deterioraba por la falta de entendimiento entre ambos, María sometió el problema al conocimiento de un Mediador Comunitario. Resulta que la pareja originaria de la Comunidad Auhyá Pihni, habían procreado hijos de diferentes edades, de tal forma que los hijos mayores estaban estudiando en cursos que solamente se impartían en la ciudad de Bilwi, hasta donde se trasladó el varón para cuidar de los menores; en cuanto María cuidaba a los otros menores en tanto se encargaban de laborar en los cultivos para generar los productos alimenticios de la familia.

Nehemías inició relaciones de pareja con una pobladora de Bilwi, y descuidaba la atención para con María, a quien le llegaron las noticias de la infidelidad de su Romeo; por lo que demandó una solución satisfactoria a sus problemas.

Cabe destacar que el problema de la pareja trascendía al resto de la comunidad, porque el varón era beligerante entre el grupo comunitario; el tenía como pasión, antes de esta controversia el deporte, en particular el Béisbol en el que sobresalía y la comunidad lo tenía como una persona de buenas costumbres, honrado, trabajador, solidario, colaborador y participativo en las necesidades de La Comunidad. A ellos les preocupaba esta situación y deseaban que se resolviera de forma satisfactoria, porque la familia gozaba de aprecio ante la Comunidad.

Creación de las Condiciones

Aparte de tener con la Mediación un excelente método para buscar un acuerdo, y de tener un experto profesional en su ramo como partícipe en la conducción del acto, se aconseja contar con un local adecuado en cuanto a ambiente; se recomienda acogedor, que genere la impresión de tranquilidad, de silencio para que las partes tengan el medio propicio para el encuentro entre ellos. La idea es que al estado emocional de conflicto, se le presente una condición ambiental de pacificidad.



La sede de la mediación fue el Porche del Hotel “El Cortijo Número Dos”, ubicado frente a las costas del Mar Caribe, lugar paradisíaco, rodeado de palmeras, cocoteros, flores de variados colores, plantas exóticas y abundantes, en un ambiente de atardecer crepuscular, con puesta de sol y una brisa que producía una corriente aire fresco; teniendo como fondo el oleaje del mar; y el movimiento de las embarcaciones que se movían alegres con sus luces encendidas de un lado a otro dando la impresión que estaban bailando.

Frente al porche existe un puente construido de madera preciosa, que comunica al hotel con la costa del mar; adornado en sus extremos con faroles de hierro que iluminaban el Inmueble hasta la orilla de la costa.

El local estaba equipado con hamacas y sillas playeras que incitaban al descanso. Puedo concluir diciendo que este local sede de la Mediación es un oasis propicio para el acto.

Reglas de la Mediación

- En primer lugar me reuní con María y su amiga Myriam que sirvió de intérprete para mi persona y María.
- Luego invité a Nehemías, con el mismo propósito, quien se hizo acompañar de Larry, el que jugó el mismo papel de Myriam.
- Posteriormente me reuní con las partes.

La mesa de trabajo se integró de la siguiente manera:

Luego de haber invitado a las partes en disputa a participar en un proceso de mediación se organizó la primera sesión. Procedí a introducir el tema de mediación, invitando a las partes a una reflexión acerca del asunto que les causa perjuicio, el cual fue precedido por una oración conducida por uno de los amigos de la pareja.

Les hice saber el propósito de la mediación quienes entendieron en el acto porque se trataba de dos personas participantes en la capacitación que yo dirigía.



Cada una de las partes expuso su punto de vista en torno al conflicto planteado al inicio que podemos sintetizar en dos aspectos:

1. Nehemías cuidando a los niños que estudiaban en Bilwi
2. María en la comunidad realizando las labores agrícolas y cuidando al resto de la familia.

Esto generó como consecuencia la separación de la pareja.

Discutida y reflexionada por la pareja la disputa presentada, aceptando sus errores y replanteándose las condiciones para dar repuesta al conflicto sin afectar a los menores que estudian en la ciudad.

Llegaron al siguiente acuerdo:

- Una semana alternaría María en Bilwi cuidando a los niños.
- Nehemías, en tanto se traslada a la comunidad para hacerse cargo de los cultivos y el resto de la familia.
- Nehemías nunca aceptó la otra relación.
- Cesar las discusiones de pareja en presencia de los menores.

Una vez concluido el Acuerdo le comuniqué al anciano de la Comunidad que me había solicitado la mediación, los resultados de esta. El se puso muy contento porque una vez más la Paz seguía reinando en ese hogar y por ende en la Comunidad. La Paz había triunfado sobre la violencia.

B) Un conflicto de pareja en el Pacífico

Doña Rosa Mejía viaja al exterior en busca de trabajo para alimentar a sus dos hijos, y mantener el hogar porque su compañero está desempleado y en cuanto inició a laborar remitió



dinero para su familia formada por dos hijos y su esposo, a los veinte días de haberse marchado del país, su pareja solicitó el divorcio unilateral en un Juzgado de Managua, pidiendo la disolución del vínculo matrimonial, la guarda de los menores y una pensión de la cónyuge para alimentar a los niños, sumas que recibía sin que mediara la sentencia. ¿Qué haría usted como pareja en el caso de doña Rosa?

Identidad del conflicto

Para hacer uso de los Métodos Alternos y en particular de la Mediación, es primordial identificar el conflicto, el que encontramos diseminado en cada hogar, vecindad, barrio, comunidad, municipio y departamento; a lo largo y ancho del territorio nacional, y más allá de nuestras fronteras; afectando a la sociedad en general, en sus derechos humanos, en la democracia, el medio ambiente, el género etc.

1.6.- Clases de Conflictos

- Vecinales
- Comunitarios
- De pareja
- Familiares
- Intra-familiares

Para definir las reglas de juego en la solución de un conflicto es importante tener en cuenta al menos tres elementos básicos:

- a) Concentrarse en las necesidades de cada parte y las compartidas por ambas.
- b) Concentrarse en los intereses y no en las posiciones.
- c) Desarrollar el poder constructivo y transformador.



Concentrarse en las necesidades de cada parte y las compartidas por ambos.

Para buscar las causas del conflicto es fundamental determinar las necesidades particulares y compartidas; reconocer las necesidades de las partes también es muy importante en la búsqueda de soluciones. Es a partir de entender las necesidades de las personas y los sectores involucrados que se pueden establecer opciones de acuerdo que satisfagan a ambas partes.

Existen tres grupos de necesidades en cualquier relación:

- 📁 Mis necesidades
- 📁 Sus necesidades
- 📁 Nuestras necesidades

Es importante concentrarse en las necesidades tanto particulares como compartidas. Si no se satisfacen las necesidades particulares, el conflicto costará que se resuelva, pero también es muy importante identificar y confirmar las necesidades compartidas. Los aspectos que tenemos en común pueden ayudar a describir o plantear metas comunes que generan condiciones más positivas para resolver el conflicto.

Concentrarse en los intereses y no en las posiciones

Cada parte debe de dar a conocer sus intereses en el conflicto. Los intereses no deben esconderse tras posiciones de combate que se defienden a toda costa. Cuando ambas partes conocen sus intereses, es más fácil que se pueda resolver el problema.

Desarrollar el poder constructivo y transformador

El poder mutuo es más fuerte que el poder de las partes por separado. Debemos escoger el poder constructivo, para sumar fuerzas y resolver de forma positiva el conflicto.

- ◆ Para desarrollar el poder constructivo y transformador es necesario:
 - Ser responsable de nuestro propio comportamiento



- ◆ Alcanzar o desarrollar todas las cualidades positivas en las relaciones
- ◆ No definir la totalidad de la relación, basados únicamente en el conflicto
- ◆ Expresar y clarificar nuestros sentimientos y emociones
- ◆ Buscar siempre lo que juntos podemos hacer al respeto
- ◆ Aprender o reconocer y a perdonar nuestros errores y los de los demás
- ◆ No centrar la atención en las acciones negativas.

Establecimiento de opciones y acuerdos

Una vez establecidos los criterios y las condiciones para resolver el conflicto, podemos buscar diferentes opciones para solucionarlos. Dentro de las posibles opciones de solución, escogemos aquella que mejor convenga a ambas partes y, con base en ella, llegamos a acuerdos comunes.

Las opciones más factibles son construidas sobre necesidades e intereses compartidos. Basados en esas opciones llegamos a acuerdos que benefician a ambas partes. Hay que asegurarse de que los puntos específicos de los acuerdos no den lugar a dudas; a cada parte involucrada en el conflicto le debe quedar muy claro cuáles son sus responsabilidades en la solución.



Gráfica No. 2: Fuentes principales de los conflictos, independientemente de su nivel



El Círculo del Conflicto (Figura No. 2) señala algunas de las fuentes principales del conflicto, independientemente del nivel (Interpersonal, intra o ínter organización, comunal o social) el círculo identifica cinco causas centrales del conflicto.

- Problemas de relación entre las personas
- Problema de información
- Interés realmente incompatible o percibido como falso
- Fuerza estructural
- Problemas de valores

La competencia de relaciones se deben a fuertes emociones negativas, percepciones falsas o estereotipos, u escasos o falsa comunicación o a conductas negativas repetitivas, este problema llevan frecuentemente a lo que se ha llamado conflicto irreales o innecesarios, en lo que se puede incurrir aun cuando no estén presente las condiciones objetivas para un conflicto tales como recursos ilimitados u objetivos mutuamente excluyente. Problema de relación, como las enumeradas arriba muchas veces dan lugar a discusiones y conducen a una innecesaria espiral de escalada progresiva del conflicto destructivo.

Los conflicto de Información se dan, cuando las personas les falta la información necesaria para tomar decisiones correctas, están mal informada, difieren sobre que información es importante, interpretan de modo distinto la información, pueden ser innecesaria como la causada por una comunicación insuficiente entre las personas en conflicto, otro conflicto de información pueden ser al no ser compatible la información y/o los Procedimientos empleados por las personas para recoger datos.

Los conflictos de intereses, están causado por la confrontación entre necesidades inaceptables o percibidas como tales, los conflictos de interés resultan cuando una o mas partes creen que para satisfacer sus necesidades, deben de ser sacrificadas la de su oponente.

- El mediador busca mejorar la necesidad de las partes para comunicarse y explorar las actitudes y posiciones mutuas.



- El mediador es consciente del lenguaje corporal y el tono de voz, mientras fomenta la honestidad y el desvelamiento de los hechos importantes.
- La mediación proporciona un foro neutral en el cual se comparte información valiosa.

2.- OBJETIVOS

Objetivo General

Que los discentes comprendan la importancia sobre el proceso de mediación a fin de que identifiquen el cambio de una mentalidad litigiosa a una colaborativa y ofrecer las herramientas conceptuales para el desarrollo exitoso del proceso de mediación.

Lograr entender la importancia de esta primera etapa como medio alternativo de resolver los conflictos cualquiera sea su naturaleza, y de esta forma evitar el uso de otras vías que además de los costos económicos que implican dejan enormes huellas emocionales en la persona como en quienes la rodean.

Ayudar mediante este método a transformar la mentalidad de los litigantes a entender la viabilidad de una sociedad más justa y equitativa mediante el uso de métodos razonados sin necesidad de recurrir a la violencia o coacción.

Lograr la solución de diferendos o conflictos mediante métodos modernos y ágiles, coadyuvará a desarrollar la economía del país pues permitirá la aplicación rápida de soluciones coordinadas y dejar el resto de recursos presupuestados del país para la solución de problemas medulares y de alta repercusión social.



Objetivos Específicos

Al final los discentes lograrán:

- Conocer la historia y los principios fundamentales de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos.
- Conocer los distintos ámbitos de aplicación de la Resolución Alternativa de Conflictos
- Comprender los principios básicos de la mediación aplicada a distintas materias.
- Desarrollar las destrezas necesarias para mediar en casos prácticos.
- Identificar los intereses que hay detrás de las posiciones de las partes.
- Tener capacidad de poder transformar las posiciones de las partes en propuesta de solución.
- Desarrollar habilidades para intuir las motivaciones que inspiran a cada una de las partes involucradas en el conflicto.
- Lograr habilidades para comprender la psicología y modus vivendi de las partes que participan en el proceso mediador.
- Adquirir los conocimientos científicos y prácticos que permitan al mediador la capacidad de opinión y sugerencias de forma acertada y que realmente permitan la solución definitiva del problema.
- Lograr la satisfacción de todos y cada uno de los involucrados en la solución tomada.
- Ostentar el respeto por la capacidad demostrada en el proceso mediador.



3.- NATURALEZA JURÍDICA DE LA MEDIACIÓN

La Naturaleza Jurídica de la Mediación es auto compositiva porque las partes arriban a su propia solución del conflicto.

La mediación es un método de resolución alterna de conflictos auto compositiva por cuanto son las mismas partes quienes resuelven sus controversias con la ayuda, orientación, reflexión de un tercero imparcial especializado que se llama mediador (a).

Actitud con que enfrentan su resolución:

- Las partes actúan juntas
- Las partes mantienen el control del procedimiento y la decisión del acuerdo es mutuo.
- Todas las partes son beneficiarias de la resolución conjunta
- Las partes resuelven el asunto conforme sus intereses.

4.- CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN

- ✱ Rápida
- ✱ Eficaz
- ✱ Económica
- ✱ Flexible
- ✱ Informal
- ✱ Voluntaria
- ✱ Confidencial



Rápida:

Al evitar mayor retardación de justicia, porque, “Justicia tardía no es justicia”. Lo que en el juzgado puede resolverse en ocho (8) meses, con la mediación se puede resolver en tan solo unas horas.

Eficaz:

Se dice que la Mediación es Eficaz, porque son las partes las que resuelven su asunto, las partes saben qué es lo que les conviene, y qué pueden negociar, las partes saben qué desean negociar, saben lo que quieren y lo que no pueden cumplir de llegar a un acuerdo; entonces este tiene eficacia pues no hay duda de que las partes han aceptado cumplir lo que quieren y tienen capacidad para hacerlo.

Económica:

Se puede obtener un mayor grado de satisfacción por las partes al poder economizar tiempo, energía y recursos que les resultarían mucho más costosos en un proceso judicial. Económica porque si las dos partes llegan a un acuerdo satisfactorio, se evitan todos los gastos de un juicio que son dilatados, especialmente por el pago al abogado.

Muchas veces llevar el caso a los Tribunales de Justicia, puede ser un error, tomando en cuenta los siguientes factores:

- Tiempo
- Economía
- Desgaste emocional de las partes y
- Aceptar una resolución que no le satisface.



Flexible:

Este trámite de la Mediación aunque si tienen sus reglas, no están revestidas de formalismos jurídicos. Se puede realizar en varias sesiones o encuentros y el trámite se puede acomodar a las necesidades de las partes.

¿A qué se refiere flexible?

A que las partes no necesitan llevar documentos, ni se les debe exigir que se sometan a una ley semejante a las del procedimiento judicial.

Informal:

En cuanto al desarrollo, ya que si bien existen técnicas para hacer el trámite, no es regla que se deba ajustar a éstas para lograr su efectividad.

Es informal, porque se puede o no llegar a un arreglo, en caso que no sea posible, tendrán que irse a juicio por la vía judicial, pero al menos se disminuye la tensión entre las partes.

Voluntaria:

Se dice que la Mediación es de carácter Voluntaria, cuando una de las partes decide resolver el asunto por medio de este método, y el que decide llevar el asunto deberá solicitar a la otra parte a través del mediador que ha elegido, si está dispuesto a resolver el asunto mediante este método alternativo de conflicto.

Por ello es de mucha importancia de que ambas partes estén de acuerdo de llevar su asunto por esta vía; en caso de no aceptar no se podrá celebrar la Mediación y se estará eligiendo el camino de resolverlo por la vía de los tribunales de Justicia,



Confidencial:

La mediación es confidencial, porque las partes deben tener conocimiento de que todo lo que se hable, se diga, o se exprese, entre las partes, no debe salir fuera del lugar donde se celebra la mediación.

No se puede revelar la información, a menos que las partes lo autoricen.

El (la) mediador(a) no debe comentar con nadie sobre el conflicto que está conociendo, a menos que las partes si quisieran y autoricen.

4.1.- Características del mediador son las siguientes:

- Es merecedor de respeto y confianza, por lo cual debe ser una persona, honesta, capaz, comprensiva e imparcial.
- Es claro, explicativo, creativo a lo largo de la sesión de la mediación
- Cuenta con los conocimientos y técnicas necesarias en el caso específico.
- Es imparcial en todo momento
- Actúa con mesura y calma
- Estimula el diálogo
- Genera confianza de las partes en virtud de su conocimiento
- Es agradable y ameno
- Es tolerante
- Capacidad de escuchar
- Usa lenguaje sencillo

4.2.- Funciones del Mediador

- Asistir a las partes en conflicto
- Convocar imparcialmente
- Escuchar activamente
- Evaluar viabilidad



- General alternativas
- Aumentar percepción de recursos disponibles
- Educar para el proceso de mediación
- Asistir a las partes para cerrar la mediación

5.- TECNICAS EMPLEADAS POR EL MEDIADOR

¿En qué consiste asistir a las partes?

Significa que el (la) Mediador(a) será el medio o el canal de comunicación para que las partes inicien el diálogo, la función del mediador en ningún momento es de dar una opinión de carácter personal, es decir que lo dicho por las partes el (la) mediador(a) lo trasladará a la otra persona haciendo un resumen de la historia del asunto que se esta tratando.

Es por tal razón que el Mediador tiene la función de servir de canal de comunicación entre las partes, teniendo la habilidad aquí el mediador de pasar la información a la persona que escucha en eso consiste el papel del mediador de asistir a la parte de lo que ello expresen, el mediador viene a ser un canal de comunicación entre las partes, este nunca debe sustituir lo dicho por la parte por lo que el piensa o desee, lo único que el hará es comunicar los planteamiento de las partes. La asistencia a las partes comprende una serie de actividades que podemos apreciar en el Gráfico No. 4, en el que se detallan los distintos procesos.

5.1.- Convocar Imparcialmente

¿Por qué convocar imparcialmente? El mediador debe estar preparado para atender el asunto que se le presente sin inclinarse a ningún interés particular de la parte que le solicita sus servicio, es decir, el mediador contratado por una de las partes debe aclararle a esta que su función será convocar a la otra parte para que tenga conocimiento de la solicitud



Una vez realizada la convocatoria y aceptada el (la) mediador(a) hará la debida aclaración de que el asistirá a ambos, que no será exclusivo para el que la solicito; esto permitirá irles preparando a las partes un ambiente de confianza entre el (la) mediador(a) y las partes.

Si no se da este elemento llamado confianza se tendrá el peligro de que la sesión de la mediación no llegue a realizarse; o bien se realice pero en una situación de desconfianza que impida se lleve a cabo esta.

5.2.- Escuchar Activamente

Porque escuchar activamente? Si el Mediador no toma en cuenta este elemento muy importante dentro de sus funciones estaríamos frente a un fracaso de la mediación, porque:

- El(la) mediador(a) es el canal de comunicación entre las partes.
- Escuchar empáticamente para identificar cuáles son los intereses y las necesidades que las partes tienen de sus pretensiones.

La escucha empática significa que el mediador tendrá la información necesaria para poder transmitir de forma positiva la comunicación a la otra parte y a la vez puede ir preparando los asuntos y los intereses de las partes que es la etapa mas difícil que podemos llamar en el proceso de la Mediación.

5.3.- Evaluar Viabilidad

¿Evaluar Viabilidad? Es importante que el (la) mediador(a) tenga ya identificados los asuntos y los intereses de cada una de las partes, es decir que el (la) mediador(a) como un facilitador de la comunicación tenga capacidad para que las partes puedan evaluar sus peticiones, que el mediador debe ayudar a que las partes se analicen lo que están pidiendo.

Aquí las partes valoran si lo que están pretendiendo es viable o no, con el fin de que una vez ya expuesto y narrado el asunto, las partes valoren que si lo que están pidiendo es viable o no,



es el (la) mediador(a) quien impulsa a que esto se pueda llevar a efecto a fin de que genere las posible propuestas de acuerdos.

5.4.- Generar Alternativas

Generación de Alternativa? Las partes por si sola y sin la ayuda del mediador generan las alternativa de propuestas, aquí la función del/la mediador (a) debe ser de silencio, y que sean estas las que hablen entre si; que generen sus alternativas de solución si ellas son viable o no. Aquí el mediador debe tener su agenda para anotar las alternativas que las partes están presentando y estar atento a que no sean estas de naturaleza que no pueda ser cumplidas, es decir que las partes lleven el rumbo de formar su propuestas para la solución del asunto, estar presto a que las alternativas tengan razón de ir encaminadas al posible acuerdo.

5.5.- Aumentar percepción de recursos disponibles

Percepción de recursos disponible? El mediador debe estar bien informado sobre el tema que será objeto de mediación a fin de poder ayudar a las partes a que puedan ir planteándose alternativas de solución. Es importante que se informe sobre los intereses de las partes para poder tener una mejor visión de lo que persigue cada uno de las partes, es decir que hay detrás de cada interés, la información que tenga el mediador es un recurso necesario

5.6.- Educar para el proceso de mediación

El mediador al ser seleccionado para atender un asunto y este acepta su elección, inmediatamente dará a conocer a la otra persona o personas el asunto del que se le ha planteado como conflicto, este explicara su función durante las sesiones, y su carácter de imparcialidad, en este sentido el mediador esta definiendo su función a fin de que la parte tenga conocimiento de lo que significa la mediación.

Es una fase muy importante pues es necesario que las partes no crean que el hecho de que un mediador (a) es nombrado por una de las partes debe ir inclinado a favor de este; la parte que



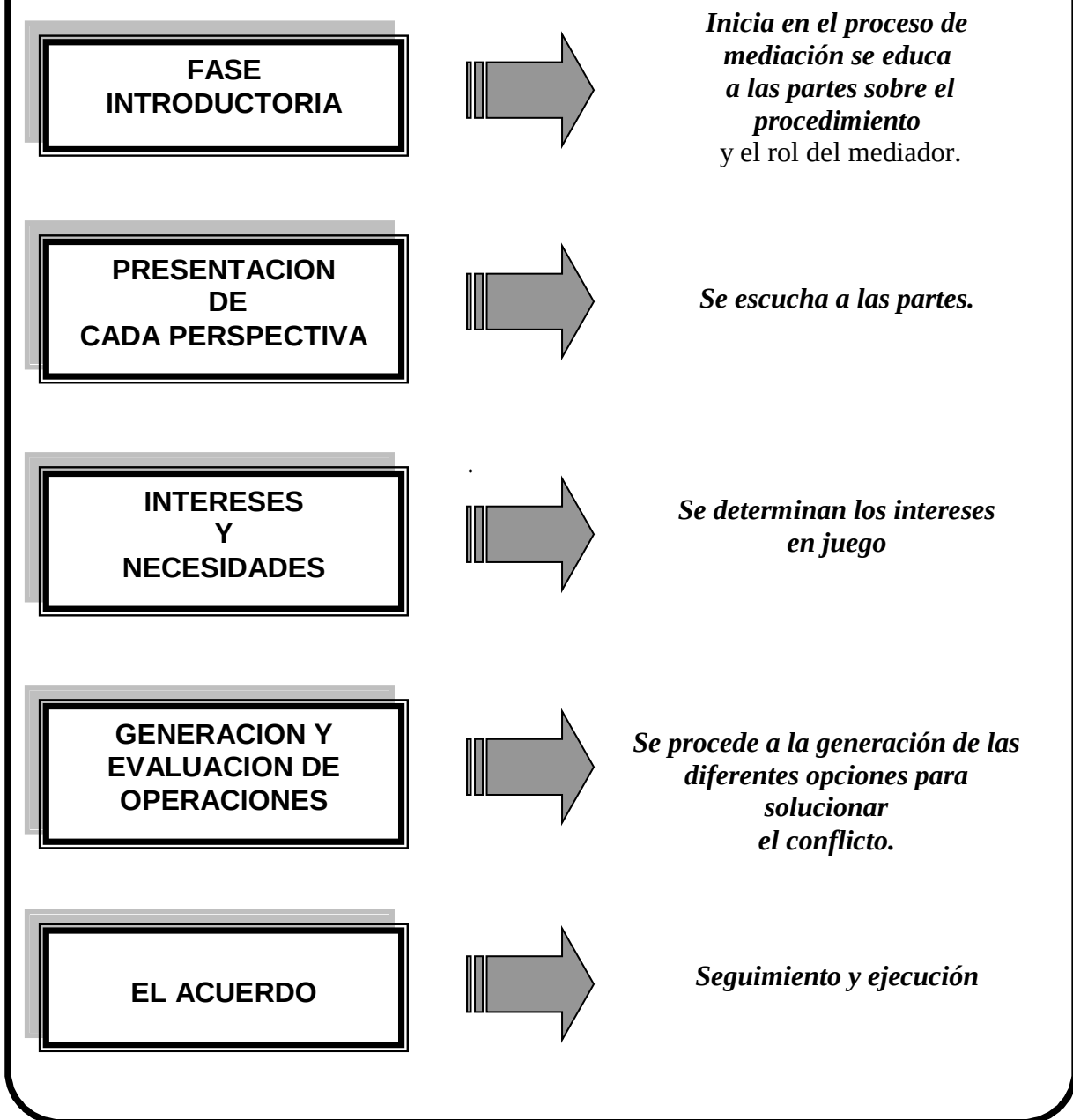
es citada para mediación debe estar muy convencida que el/la mediador (a) será un medio para resolver el conflicto.

El (la) mediador (a) debe consultar de que si acepta o no ir a la mediación, con el fin de que al señalarse día y hora a celebrase la sesión, las partes estén conciente de que cuál es la función del mediador y las regla de la mediación.

5.7.- Asistir a las partes para cerrar la mediación

El (la) mediador(a), no es la figura que lleva la carga de redactar los acuerdos, son las partes las que tendrán esta responsabilidad, el (la) mediador(a) será el que le ayude a redactar para que sea claro, sea legible y coherente; su contenido es propio de la partes, con el fin de que el acuerdo sea duradero y pueda cumplirse en tiempo y forma, a como ellos así lo disponga, lo dicho de las partes es lo que el (la) mediador(a) pondrá en el documento, con su ayuda se redactara el acuerdo.

PROCESO DE MEDIACION.



Gráfica No. 3: Se aprecian los distintos procesos componentes de la Mediación



5.8- Fases de la Mediación

Apertura

Aunque las mediaciones varían en cuanto a estilo, duración y reglas de conducta, casi todas siguen pautas similares. A continuación se presenta las diversas etapas de la Mediación.

La primera etapa de la mediación consiste en la introducción que el (la) mediador(a) hace del conocimiento de la mediación a las partes. En esta etapa, el (la) mediador(a) tiene que fundamentar la legitimidad y credibilidad del proceso. La etapa de introducción tiene que ayudarles a las partes a cambiar de un proceso adversarial a un proceso colaborativo y su nuevo papel como parte activa, de la solución del conflicto.

En esta etapa crucial, el mediador tiene que romper el hielo, ganarse la confianza de las partes, así como validar su control sobre el proceso y lograr consenso con las personas involucradas en la mediación acerca de las reglas que guiarán el proceso.

La persona que actúa como mediadora deberá, en primer lugar, darles la más cordial bienvenida, presentarse con las partes, indicando su nombre, su papel como facilitador. Además, deberá de explicarles con claridad en qué consiste el proceso legal de mediación, haciendo énfasis en cuanto a las reglas básicas de la mediación y al final lograr el acuerdo entre las partes

El mediador se asegura de que todas las partes han entendido lo que se va a hacer en la siguiente etapa de la discusión, y consigue su compromiso para trabajar en pos de esos objetivos. En todo momento el mediador es el guardián del proceso, reconduciendo la discusión y reformulando las afirmaciones en términos más positivos y productivos.

Elementos de la apertura

- Da la bienvenida en nombre de la Institución que representa
- Agradece a las partes el haber asistido a la sesión de mediación



- Pide a las partes que se presenten
- Explica cual es su función como mediador
- Explica su función en la facilitación del proceso de comunicación entre las partes
- Utiliza el respeto mutuo permanente
- Señala su confianza en las partes
- Respeta el tiempo que cada parte tendrá para narrar su situación
- Escuchar atentamente a las partes
- Respeta y cumple el principio de la confidencialidad del proceso de mediación
- Explica el uso de las sesiones separadas. Si necesitan conversar en forma privada con una o ambas partes, convocará a sesiones separadas a ambas partes. Si una de las partes necesita sesión separada con el mediador(a), establece el método que se usará para hacer la solicitud y cómo será manejada.
- El mediador ofrece garantías de que nada de lo dicho en una reunión privada con una parte se compartirá con nadie, a menos que se otorgue permiso para hacerlo así.
- Explica que es el proceso de mediación
- Explicarles a las partes la posibilidad de hacerse acompañar por un abogado(a) o asesor(a).
- Explicar el carácter legal del acuerdo

Las anteriores descripciones, se hace necesario hacerlo por dos razones importante:

- a) El (la) mediador(a) debe generar confianza entre las partes, aquí el mediador su objetivo es romper el hielo entre las partes y él, y
- b) El (la) mediador(a) tiene que dejar clara lo que significa esa sesión de mediación, su alcance, y efecto para que las partes no duden de la efectividad de la mediación



Generar ambiente propicio a la mediación

En el momento que el (la) mediador(a) tiene a las partes frente a sí, es que inicia su trabajo de crear el ambiente más propicio a la mediación. El lenguaje corporal y el tono de voz, que escoge el (la) mediador(a) tiene que ser adecuado a los presentes pero también enfatizar el cambio esperado, de una actitud adversarial a una de colaboración, en la búsqueda de una solución.

En casi todas las mediaciones, las partes tendrán la oportunidad de plantear los aspectos principales del caso en una declaración de apertura, esta declaración de apertura cumple varios propósitos.-

1. Le permite a cada parte presentar los argumentos más fuertes a favor de su propia posición y los puntos débiles de las posiciones de las partes contrarias, como consecuencia, cada parte escucha los argumentos de la otra sin las interferencias de sus propios asesores.
2. Permite al Mediador adquirir información adicional sobre la cuestión pertinente y hacer preguntas aclaratorias.

Las partes tienen que ser ubicados en una sala cómoda con suficientes sillas y una zona privada de espera, donde no deba permitir la entrada de personas ajenas al proceso, que no interrumpen, que no haya ruido, de tal manera que solamente las personas que están en la mediación puedan hacer uso de la palabra y pueda ser confidencial.

Un aspecto básico con respecto al manejo del espacio, consiste en la ubicación del mediador y de las partes. Se recomienda en el caso de dos o tres partes, mesas ovaladas en donde se pueda ubicar al/la mediador (a) de manera triangular con respecto a las partes, con el objetivo de que estos se puedan observarse mutuamente y escucharse de manera ágil y eficiente.

Antes de proceder con las exposiciones iniciales de las partes, el/la mediador (a) permite la formulación de preguntas. Los comentarios de apertura pueden ser breves, pero resultan



vitales. Se establece una relación entre el (la) mediador(a) y las partes, y se definen las reglas fundamentales de la mediación.

Presentación de cada Perspectivas de las Partes

Una vez que el (la) mediador(a) ha efectuado la apertura, se procede con la siguiente etapa: la presentación de las perspectivas de cada parte. En esta etapa las partes narran la historia del conflicto, o su asunto, tal como ellos lo ven, con un tiempo previamente definido por el (la) mediador(a). Se debe de pedir a la persona que va a comenzar que proporcione una exposición breve de su óptica de situación. Si es posible, los acontecimientos deben presentarse en orden cronológico.

A las partes que hablan sin parar se les puede pedir que abrevien.

En este punto del proceso, lo mejor para el mediador es preguntar tan pocas cosas como sean posibles. El mediador ofrece una oportunidad para descargar emociones, y refleja su comprensión de los sentimientos, debe recordarse que el propósito de esta etapa es dar la oportunidad a todo el mundo de hablar ininterrumpidamente.

Los puntos importantes son resumidos por el mediador en términos neutrales, sin tintes negativos, y, se pide a las partes que corrijan cualquier declaración errónea. Se realiza una transición hacia la otra parte, de nuevo con una pregunta abierta como ahora, ¿Podríamos conocer su opinión?

Sea una sesión conjunta o individual, el mediador debe comenzar recogiendo la información, basándose en las percepciones indicadas durante las exposiciones iniciales. El uso de preguntas abiertas, cerradas y fijadas es de primordial importancia; el mediador controla el flujo de información a través de estas técnicas de preguntas.

El mediador debe ser prudente a la hora de exponer la información que pueda perjudicar la mediación. El mediador no puede interrumpir para preguntar algo a menos que sea



absolutamente necesario, ya que los asuntos se clarifican con más frecuencia permitiendo que las partes terminen su diálogo.

Es en este momento que se inicia el proceso de transformar un estilo de comunicación adversarial a un estilo de comunicación efectiva, en búsqueda de la colaboración a cabo una acción transformadora.

El (la) mediador(a) tiene que modelar la comunicación esperada de las partes. Como el foco de la comunicación es entre el (la) mediador(a) y una de las partes. Como el foco de la comunicación directa entre las partes. Esto permite crear un ambiente propicio para que la parte no involucrada pueda “oír” a la otra parte.

Comunicación efectiva

Una de las herramientas más útiles del mediador (a) consiste en la comunicación efectiva. A través de la comunicación efectiva el mediador (a) reafirma la confianza y credibilidad de las partes.

El mediador debe tener presente que la forma, tono, vocabulario, y gestos que utilizamos al hablar afectará la forma en que la otra persona interpreta su mensaje. Hablar efectivamente puede evitar la escalada.

La escucha empática permite además transmitirle a la otra parte que estamos recibiendo claramente un mensaje, pero principalmente, que estamos comprendiendo lo que nos intenta comunicar.

A continuación los aspectos más relevantes de la comunicación efectiva:

a) Preguntar

Aunque a la mayoría de las personas preguntar nos parece excesivamente fácil, durante la mediación se convierte en un arte en si mismo. Preguntar constituye la herramienta esencial de



la persona que actué como mediadora, ya que de esa acción depende no sólo la información y actitudes que pueda recibir y procesar, sino también que el proceso de mediación avance positiva y constructivamente.

El mediador puede utilizar varios tipos de preguntas, con el propósito de efectuar un abordaje estratégico de la mediación. Estas pueden ser de dos tipos: de orientación y de influencia.

Las preguntas de orientación son de dos tipos: lineales y las estratégicas. Las preguntas lineales tienen un objetivo exploratorio, de explicación de la situación, y se hacen bajo la forma de: ¿Qué? ¿Cuándo?, ¿Cómo? ¿Quién?, ¿Dónde?. Estas preguntas son abiertas. Quien responde da toda la información que cree conveniente.

Las preguntas estratégicas, por su parte, tienen como objetivo originar una visión diferente de la situación. Su estructura es de futuro hipotético, bajo la fórmula ¿Qué pasaría si...?

Por su parte, las preguntas de influencia son de tipos circulares o reflexivos. Las preguntas circulares tienen como propósito lograr una mayor comprensión del conflicto, promoviendo el enlace o relación de datos o información suministrada por las partes.

b) Parafrasear

Consiste en reafirmar a la parte que narra, con las palabras del mediador, la información que ha suministrado una de las partes. Cual es la función principal del mediador confirmar los datos proporcionados por la parte, además de demostrarle que le está escuchando atentamente.

Ejemplo: Este hombre es un irresponsable, un borracho todo se lo toma en guaro y sus hijos están con hambre, porque no da un centavo y todavía llega a comerse la comida de los muchachos y no me ajusta el salario. Usted parafrasea de la siguiente forma: Usted considera, doña Sara, y me corrige si me equivoco, que usted necesita que el papa de sus niños aporte dinero y se responsabilice con los niños.



c) Reflejar

Por su parte, el reflejo, consiste en una técnica por medio de la cual el (la) mediador(a) le devuelve a la parte, en sus propias palabras, el sentimiento o emoción que le está manifestando. Ejemplo, ante una emoción muy fuerte de ira, usted puede indicar a la parte siguiente: “Siento que esta situación le provoca mucha angustia. ¿Es así o me equivoco?”

d) Reconocimiento

Es la herramienta más rica de la escucha comprometida, por cuanto, además de indicarle a la parte que la está escuchando atentamente, confirmando el dato que le envía, también le demuestra que comprende plenamente la emoción que siente o sintió con la situación concreta. Debe señalarse que al utilizar esta técnica debe tenerse mucho cuidado de que no sea percibida por la otra parte como una manifestación de parcialidad.

e) Resumen

El (la) mediador(a) debe tener una gran capacidad de síntesis con respecto a la información brindada por las partes a lo largo del proceso de comunicación. Por ello, la utilización permanente del resumen es fundamental ya que permite consultar a las partes que ha comprendido el eje central de la información que le están comunicando.

f) Silencio

Es una técnica de escucha comprometida. Esta técnica debe aplicarse cuando es necesario escuchar detenidamente a la otra parte sin interrumpirlo innecesariamente.

Debe resaltarse que esta técnica es una de las más difíciles de poner en práctica por una cantidad importante de personas, las cuales en ocasiones tienden a tener un protagonismo excesivo durante la mediación, inhibiendo la participación de las personas protagonistas del proceso.



Diseño de la Agenda

La Agenda es la guía para todo el proceso. En cada conflicto hay muchos temas distintos y a veces hay toda una serie de conflictos. A medida que se comentan los asuntos relevantes, el mediador reformula continuamente los comentarios negativos en términos más positivos. Según se definen los asuntos, las partes comienzan a discriminar su importancia, basada en los intereses. Los asuntos son las preguntas formuladas por cada parte que accede a la negociación. El mediador (a) tiene que lograr un consenso sobre los puntos de la agenda.

Sesiones separadas

Una de las herramientas más útiles con que cuenta el/la mediador (a) consiste en el uso de sesiones separadas con las partes. Existen dos tipos de sesiones separadas: las sesiones separadas previas, y las sesiones separadas durante el proceso..

Sesiones separadas previas

Estas reuniones sirven para evaluar la mediabilidad del conflicto, la disposición de las partes hacia la mediación y explicar el proceso de mediación. Estas reuniones sirven para facilitar la recolección de información básica del conflicto al mediador.

Sesiones separadas durante el proceso.

Las sesiones separadas también pueden ser utilizadas durante el proceso de mediación. Pueden ser utilizadas para varias situaciones, como por ejemplo:

- ❑ Detectar intereses ocultos, o que aparezcan, de alguna de las partes.
- ❑ Detectar agresión
- ❑ Propiciar la comunicación cuándo ésta se ha detenido
- ❑ Analizar la viabilidad de oposiciones o propuestas.



El uso de esta técnica deberá hacerse durante las sesiones separadas, cuando por ejemplo usted considera que alguna de las partes está planteando opciones de manera poco o nada realista, y presume que lo está haciendo con la simple intención de detener el proceso de mediación y asumir una falsa actitud de disposición a colaborar en la construcción del acuerdo.

Al utilizar esta técnica, la persona que actúa como mediadora debe de hacerlo de tal forma que no sugiera algún nivel de parcialidad hacia alguna de las partes, manteniendo en todo momento la objetividad e imparcialidad requeridas, pero siendo siempre fiel al principio de que los acuerdos a los que se lleguen sean siempre factibles.

En este sentido todo lo que se habla durante la sesión es absolutamente confidencial. Solamente si una de las partes lo autoriza el mediador podrá hacerlo, indicando que cuenta con tal aprobación.

Identificación y Clarificación del Problema

A medida que se comentan los asuntos relevantes, el mediador reformula continuamente los comentarios negativos en términos más positivos. Según se definen los asuntos, las partes comienzan a discriminar su importancia, basada en los intereses. Los asuntos son las preguntas formuladas por cada parte que accede a la negociación. Las posiciones de las partes son las repuestas inicialmente ofrecidas para remediar aquellos asuntos, y sus intereses son las necesidades fundamentales o los “porqués” ocultos tras los asuntos y las posiciones.

Antes de que puedan aflorar las opciones que se centran en los intereses y no en las posiciones, el mediador debe encontrar el “por qué” que subyace tras cada posición expuesta.

Esta técnica parece suficientemente simple cuando se resume en una historia breve. Sin embargo, los mediadores pueden errar al diferenciar entre los asuntos, las posiciones, los intereses de las partes.



Es importante para el mediador perfilar la lista de asuntos e intereses con claridad, de modo que todo el mundo tenga un entendimiento nítido de cuáles son las precolaciones prioritarias. El mediador ayuda a las partes a organizar la lista, en términos de valor personal y en función de que asuntos podrían comentarse primero.

El mediador puede concentrarse en el asunto de consenso sobre algunos asuntos, es más fácil para el mediador y las partes dar un impulso al acuerdo sobre puntos más difíciles.

El término “orden del día oculto” se refiere a aquellos asuntos que pueden revelarse de forma indirecta, normalmente en una etapa muy posterior de la mediación. En el orden del día oculto figuran los asuntos subyacentes fundamentales que puedan estar en la raíz del problema. El orden del día oculto se convierte a menudo en el foco de la mediación, y minimiza la importancia de los asuntos que se están discutiendo.

El mediador debe explorar la necesidad de que exista algún asunto no revelado. Sin embargo el mediador no debe crear cuestiones inexistentes; no todos los casos dependen de un orden del día oculto.

Con el fin de esclarecer el desarrollo del proceso de mediación, el/la mediador (a) utiliza como técnica, destreza y habilidad la realización de preguntas apropiadas, estas son necesarias para indagar los hechos que han sido expresados por las partes, ya que el mediador no puede opinar en el proceso, únicamente interrogar. Estas preguntas pueden ser lineales y estratégicas.

Preguntas lineales:

Requieren respuestas descriptivas: ¿Qué quiere decir con eso? ¿Qué sucedió entonces?, ¿Me parece que ese punto es muy importante? ¿Qué más tiene que decir al respecto? ¿Cuándo sucedió? ¿Dónde se dio?

Preguntas estratégicas:

Para introducir idea nueva o desarrollarla: ¿Qué pasaría si lo hiciera de esta manera? ¿Debería considerar esto una posible solución a su situación?



Diferencias entre intereses, asuntos y propuestas

Los intereses son abstractos, intangibles y se basan en conceptos de valores/ principios. Ejemplo: El dinero puede ser el asunto, pero los intereses pueden ser la seguridad y/o igualdad económica y/o reconocimiento.

Los intereses son “lo que somos” y “de donde venimos”. Los intereses son indivisibles, y por ello no son negociables en el sentido usual del concepto.

¿Cómo podría uno negociar su honestidad? Justicia, libertad.

Toda la gente tiene intereses básicos que motivan conductas. El psicólogo Abraham Maslow ha propuesto la “jerarquía básica de las necesidades humanas”.

Los intereses de cada persona son simplemente las manifestaciones de las necesidades básicas evaluadas en un tiempo específico y bajo principios fijos o influencias circunstanciales que se convierten en las fuerzas que conducen la conducta de esa persona.

Los intereses son el **POR QUE** de la conducta o comportamiento de una persona o el por qué de la no conducta de cualquier manera y en cualquier momento.

- Los intereses son la causa del conflicto
- Se basan en principios y valores
- Son indivisibles. No pueden ser fragmentados
- No son negociables
- Pueden ser sustituidos por otros intereses

Asuntos: ¿Qué?

- Tienen sus raíces en los intereses
- Constituyen los puntos de la agenda que deben tratarse
- Son negociables como asuntos, procedimiento



Propuestas: Cómo

- Son propuestas acerca de cómo se deben tratar los temas a manera de satisfacer los intereses para que el conflicto pueda resolverse de forma equitativa, práctica y duradera.
- Contienen características que son tangibles (dinero, personal); se da énfasis a los términos y condiciones como cantidades, costos y marcos de tiempo.

Es en este punto en que colectivamente

- Identificamos los intereses, cuando las personas ya saben lo que eso significa y están además dispuestas a hacerlo.
- Identificamos los asuntos, sabiendo que podemos continuar preguntando todos los por qué para aprender más sobre los intereses.

Generación y evaluación de opciones

Una vez reunida la información y definidos los intereses, el objetivo de la mediación consiste en la generación de opciones y soluciones. Existen diversas técnicas para ayudar a las partes a generar propuestas de acuerdo, como las reuniones a puerta cerrada para concebir ideas.

Las técnicas o herramientas a usarse deben, en primer lugar, generar un ambiente diferente, renovador, armonioso, agradable, tolerante con respeto al conflicto, promoviendo una actitud positiva por parte de las partes involucradas, y permitiendo además que ellas estén en capacidad de crear, inventar, pensar, reflexionar sobre los asuntos presentados.

El (la) mediador(a) debe tener mucha imaginación y creatividad para poder modificar, adecuar y crear nuevas técnicas, de acuerdo a las situaciones que se presenten.

El (la) mediador(a) deberá iniciar la valoración de las propuestas de las partes en términos objetivos y subjetivos.



Términos Objetivos:

Analizar la viabilidad de las opciones

Términos Subjetivos:

Valoración individual en relación a las opciones planteadas.

El (la) mediador(a), como facilitador en la búsqueda de la solución al conflicto, y como regulador del proceso de comunicación no adversarial y colaborativa, debe tener siempre presente que las técnicas son simplemente una herramienta que coadyuva a las partes en la solución de su conflicto.

El (la) mediador(a) no debe “amarrarse” a las técnicas, sino al proceso general de facilitación al conflicto, donde lo importante no es la técnica en sí misma, sino el mejoramiento de la relación interpersonal de las personas en conflicto y la posible solución que se ofrezca a éste.

Finalmente, debe considerarse un elemento condicionante o de constricción siempre presente en la mediación: el tiempo. Este obliga a el (la) mediador(a) a ser muy eficiente en su utilización, sin que esto signifique presionar a las partes.

Por todo ello, la generación de opciones tiene que ver con la capacidad de generación de pensamiento creativo. El pensamiento creativo es posible cuando las partes en conflicto logran liberarse de los detalles de la viabilidad de las propuestas y del pensamiento confrontativo. Cuando este momento llega, las dos partes, en forma conjunta, puedan alcanzar un proceso sinérgico en la creación de nuevas opciones.

Lluvia de ideas.

Una de las técnicas mas apropiada durante la etapa de generación y evaluación de opciones consiste en una la lluvia de ideas. En este sentido, la lluvia de ideas debe ser un proceso en el cual no se juzguen las opciones, por más descabelladas que estas puedan parecer desde nuestro punto de vista.. El aspecto racional y cualitativo queda absolutamente relegado, dando paso a la creatividad.



El (la) mediador(a) debe, en primer lugar, indicarle a las partes que utilizará esta técnica, explicando en qué consiste e invitándolos a que abran su mente y sean creativos, imaginando nuevos escenarios en la relación. Para que esta técnica sea eficiente, el (la) mediador(a) deberá contar ya sea con un rotafolio o una pizarra, en donde pueda escribir las opciones planteadas agrupándolas al lado de cada uno de los intereses para los cuales se señalan. Exige de el (la) mediador(a) la capacidad de escribir con claridad, sistematizar y categorizar las opciones presentadas por las partes de acuerdo con la agenda de colaboración.

Otras técnicas de generación de opciones

Según la antropología social, toda sociedad y grupo cultural tiene sus propias técnicas para generar pensamientos creativos.

Es importante que el (la) mediador(a) eluda el negativismo sobre una incapacidad para resolver el caso. El (la) mediador(a) puede tomarse unos instantes para recordar que los individuos que participan en la mediación tienen la oportunidad de resolver sus diferencias.

Acuerdo

El acuerdo es importante, porque es el único documento que se deriva de la mediación. El escrito de acuerdo puede contemplarse como un contrato, y es por tanto vinculante desde el punto de vista legal para las partes. Sin embargo, las cuestiones específicas a la hora de redactar un acuerdo varían, dependiendo del procedimiento.

Los acuerdos no deben de incriminar a ninguna parte. Por ejemplo, un acuerdo no debe contener ninguna admisión implícita o explícita de culpabilidad. Debe indicar los que las partes están de acuerdo en hacer, y no los que no están.

Redactando el acuerdo

Es importante especificar en el contenido del acuerdo los siguientes ingredientes:



- ❑ El quién
- ❑ El qué
- ❑ El cuándo
- ❑ El dónde y
- ❑ El cómo

Forma

- Indicación de los nombres, apellidos y generales de ley de las partes, sus representantes o asesores si los hubiera.
- Indicación del nombre, apellidos del mediador(a) que participó
- El contenido de los términos del acuerdo si los hubiese
- Las firmas de las partes involucradas, así como el mediador(a) que participaron en el proceso.

Un aspecto de vital importancia a la hora de realizar los acuerdos, específicamente en su redacción, es la claridad y el lenguaje que se utilice, debiendo ser suficientemente explícito y comprensivo de los intereses de cada una de las partes involucradas en el conflicto.

El acuerdo debe ser equilibrado y duradero y para ello necesitamos los ingredientes básicos:

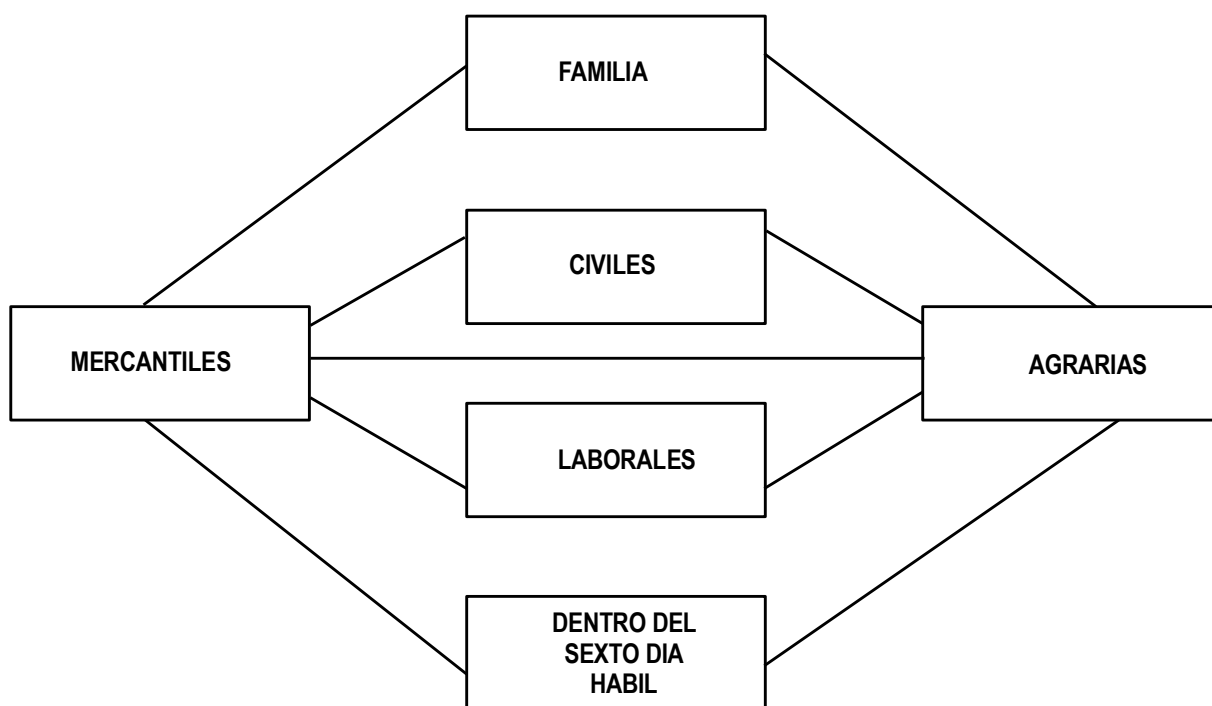
1. Sentido de equidad y propiedad y de causa común entre las partes principales en cuanto a que han participado completamente en un proceso de negociación justa.
2. La satisfacción de algunos de sus intereses específicos a niveles aceptables para ellos.
3. Sentimiento de alivio y seguridad



6.- APLICACIÓN EN EL DERECHO POSITIVO

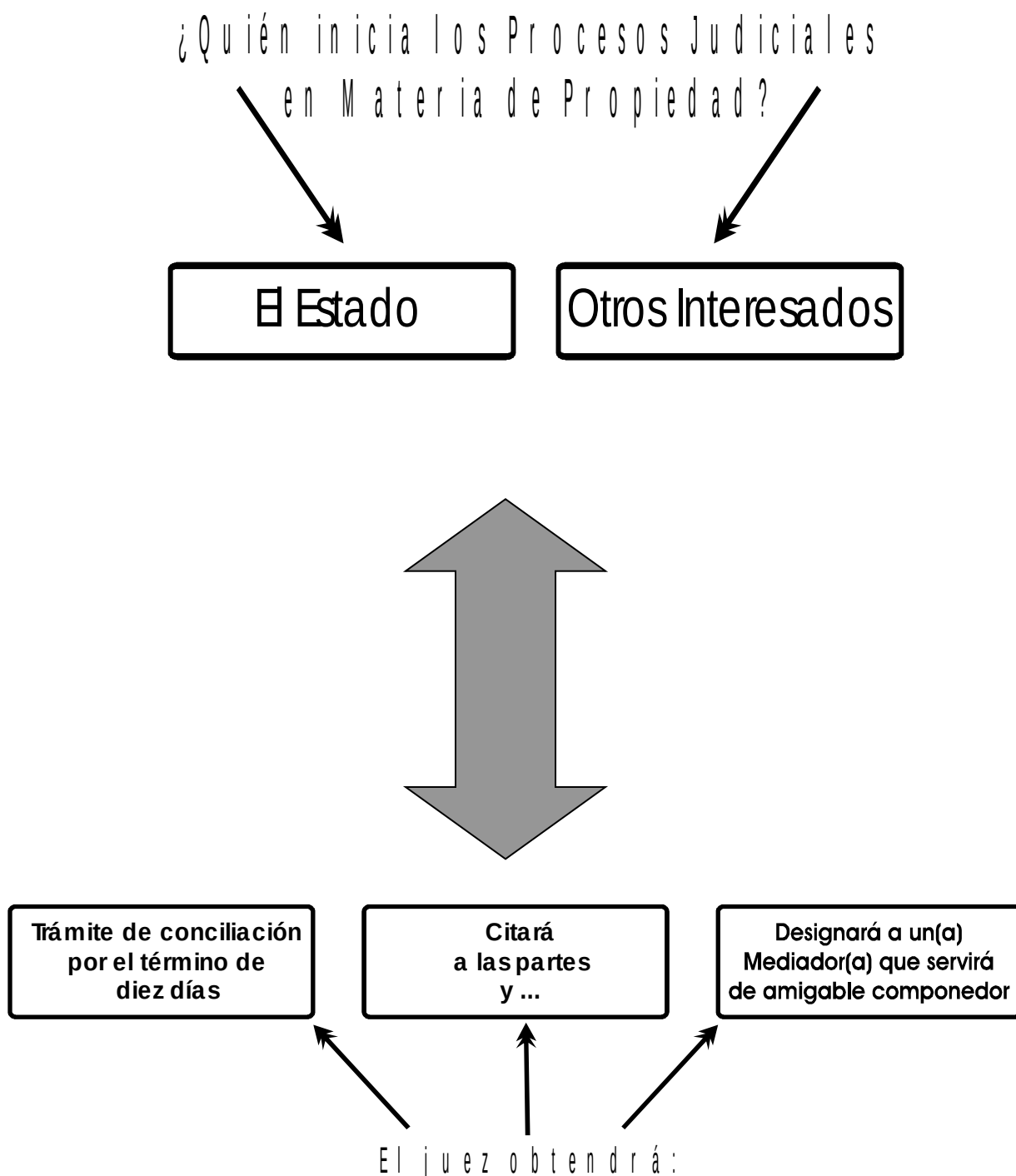
En Nicaragua la aplicación de la Mediación se institucionaliza a través de las siguientes leyes y se convoca conforme los casos que se especifican en la Gráfica No. 4

- Ley Orgánica del Poder Judicial (Ley # 260)
- Ley de la Propiedad Reformada Urbana y Agraria (Ley # 278)
- Ley de Mediación Y Arbitraje (Ley # 540)
- Ley Orgánica del Poder Judicial de la República de Nicaragua (Ley # 260)
Mediación Previa (Art 94)
- Ley Sobre Propiedad Reformada Urbana y Agraria (Ley # 278)
- De la Conciliación y de la Jurisdicción Arbitral (Art. 50)



Convocación a Mediación Previa

Gráfica No. 4: El juez convocará dentro de sexto día hábil a trámite de Mediación a las partes, las que podrán estar asistidas por Abogados (as).



Gráfica No. 5: Iniciación de los Procesos Judiciales



Bibliografía Básica

- **Ley Número 540 Mediación y Arbitraje**
- **Código Civil de la República de Nicaragua**
- **Ley Número 278 Ley de la Propiedad Reformada Urbana y Agraria**
- **Ley Número 260 Ley Orgánica del Poder Judicial.**
- **Conflict Resolution, Research and Resource Institute, Inc ICRI: Tacoma Washington, Usa.**
- **Picker Bennett G. Guía Práctica Para la Mediación**
- **Gallardo Palaviccine Bruno Mauricio, Mediación Transformadora/ Negociación Colaborativa. Un cambio de Paradigma.**
- **Lederach Juan Pablo Enredos, Pleitos y Problemas.**
- **“La Mediación: una herramienta para la solución de Conflictos”, Comisión de Justicia y Paz, Diócesis de León**
- **Módulo I: Cultura de Paz y Cultura de Violencia**
- **La Comunicación en la Mediación.**



ANEXOS

LEY 540

CUADRO SINÓPTICO LEY 540

LEY 540	QUIÉNES UTILIZAN LOS MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS?	PERSONAS NATURALES PERSONAS JURÍDICAS EL ESTADO
	ÁMBITO DE APLICACIÓN	CARÁCTER NACIONAL (ART. 2) CARÁCTER INTERNACIONAL (ART. 2) SIN PERJUICIO DE CUALQUIER: PACTO CONVENCIÓN, TRATADO, O DERECHO INTERNACIONAL (ART. 2)
	PRINCIPIOS	AUTONOMÍA DE VOLUNTAD CONFIDENCIALIDAD PRIVACIDAD INFORMALIDAD FLEXIBILIDAD CELERIDAD CONCENTRACIÓN INMEDIACIÓN DE LA PRUEBA BUENA FE PRO ARBITRAJE DEBIDO PROCESO DERECHO A LA DEFENSA
	DEFINICIÓN DE MEDIACIÓN	ARTÍCULO NO.4
	CARACTERÍSTICAS DEL MEDIADOR	TERCERO NEUTRAL SIN VÍNCULO CON LAS PARTES SIN INTERÉS EN EL CONFLICTO TIENE FACULTAD FACILITA LA COMUNICACIÓN COOPERATIVO EN LA ARMONIA NO CONTRAVIENE EL ORDEN PÚBLICO NI LA LEY

CUADRO SINÓPTICO LEY 540

DEBERES DEL MEDIADOR

- CUMPLIR CON LAS NORMAS ÉTICAS DEL CENTRO DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE
- EXCUSARSE EN CASO DE CONFLICTOS DE INTERESES
- INFORMAR A LAS PARTES SOBRE EL PROCEDIMIENTO
- INFORMAR A LAS PARTES DEL CARÁCTER Y EFECTOS DEL ACUERDO DE MEDIACIÓN
- MANTENER LA IMPARCIALIDAD
- MANTENER LA CONFIDENCIALIDAD
- NO HABER PARTICIPADO EN PROCESOS ANTERIORES, COMO:
 - * ASESOR(A)
 - * ARBITRO(A)
 - * ABOGADO(A)
- REFERIDO EN EL MISMO ASUNTO EN EL CUAL HA ACTUADO COMO MEDIADOR(A)
- GENERAR PROPUESTAS DE SOLUCIÓN
- ELABORAR LAS ACTAS DE FORMA IMPARCIAL
- REDACTAR Y FIRMAR JUNTO CON LAS PARTES EL ACUERDO DE MEDIACIÓN

REPRESENTACIÓN Y ASESORAMIENTO

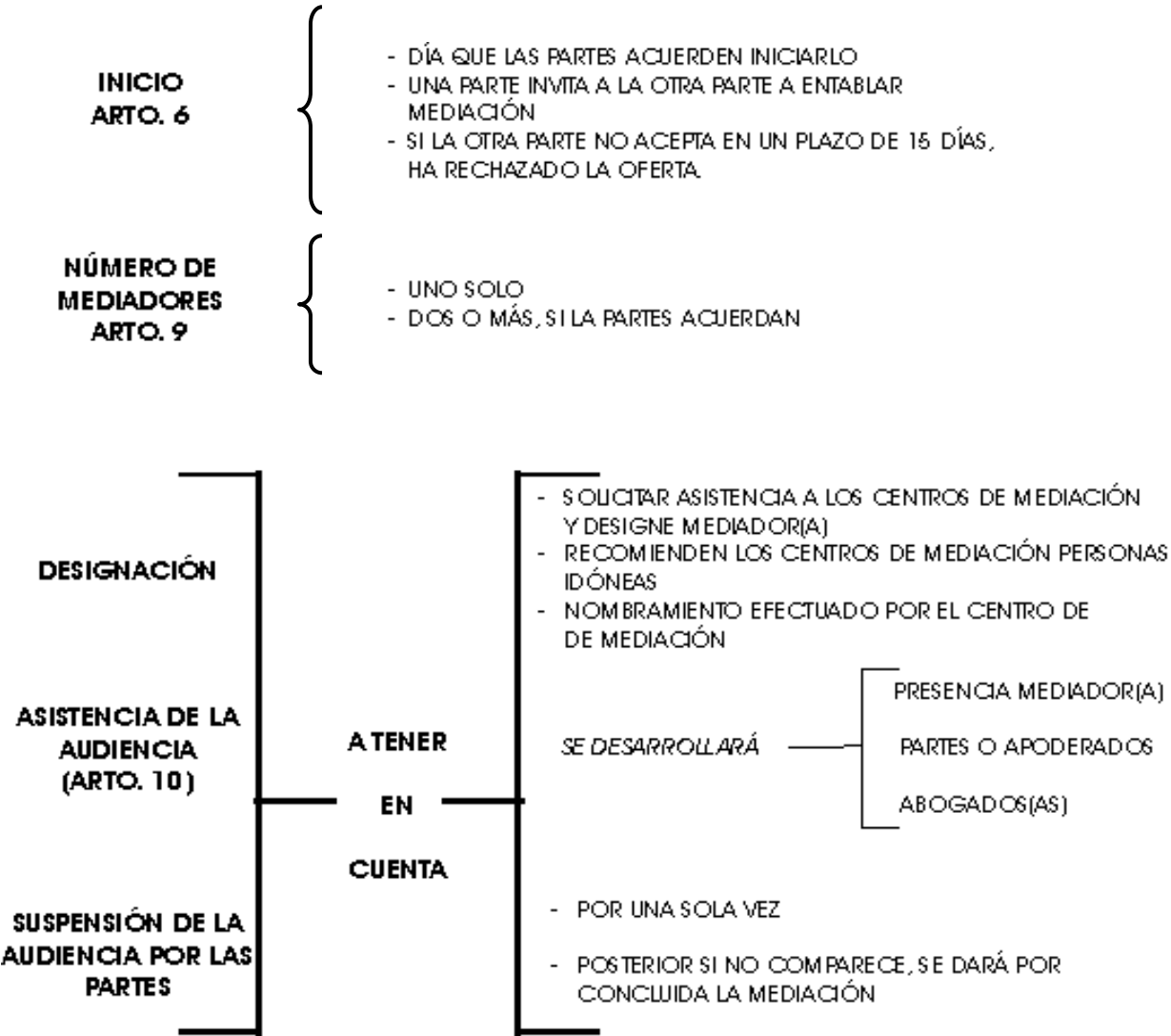
- ARTÍCULO No. 7

COMPARECENCIA

- PERSONAL
- REPRESENTANTE LEGAL

PUEDEN SER ASESORADOS

PROCEDIMIENTOS DE MEDIACIÓN



Gráfica No. 7: Procedimientos de Mediación

ACUERDO DE MEDIACIÓN

- LAS PARTES PODRÁN DETERMINAR LA FORMA CÓMO SE LLEVARÁ A CABO EL PROCESO DE MEDIACIÓN
- SI LAS PARTES NO SE PONEN DE ACUERDO, EL MEDIADOR PODRÁ SEGUIR EL PROCEDIMIENTO QUE CONSIDERE ADECUADO.
- EL MEDIADOR DARÁ A LAS PARTES UN TRATAMIENTO EQUITATIVO
- EL MEDIADOR PODRÁ SUGERIR, PREVIO ACUERDO ENTRE LAS PARTES, PROPUESTAS PARA UN ARREGLO DE LA CONTROVERSIA
- DE CADA SESIÓN QUE SE REALICE, DEBERÁ LEVANTARSE ACTA, QUE CONTENDRÁ MÍNIMO LOS SIGUIENTES REQUISITOS:

R E Q U I S I T O S

- a.- LUGAR, HORA Y FECHA DONDE SE LLEVÓ A CABO LA MEDIACIÓN
- b.- NOMBRES, APELLIDOS Y GENERALES DE LAS PARTES
- c.- NOMBRES, APELLIDOS Y GENERALES DE LOS ASESORES
- d.- NOMBRES, APELLIDOS Y GENERALES DE LOS MEDIADORES
- e.- NOMBRES, APELLIDOS Y GENERALES DE LOS OBSERVADORES
- f.- UN RESUMEN DE LO OCURRIDO EN LA SESIÓN
- g.- INDICACIÓN DE LOS ACUERDOS A QUE SE LLEGARON
- h.- INDICAR LA RAZÓN DE TERMINACIÓN DEL PROCESO DE MEDIACIÓN
- i.- LAS ACTAS DEBERÁN SER FIRMADAS POR LOS INTERVINIENTES

LA MEDIACIÓN

COMUNICACIÓN ENTRE
EL MEDIADOR(A) Y LAS PARTES
(ARTO. 12)

MANEJO DE INFORMACIÓN
POR PARTE DEL
MEDIADOR(A)
ARTO. 13)

CONFIDENCIALIDAD DEL
PROCESO
(ARTO. 14)

TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

EL MEDIADOR(A) PODRÁ REUNIRSE ORAL O POR ESCRITO CON LAS PARTES
CONJUNTAMENTE O POR SEPARADO

SI EL MEDIADOR RECIBE INFORMACIÓN DE UNA PARTE, PUEDE HACERLA
DEL CONOCIMIENTO DE LA OTRA PARTE, A MENOS QUE DE PREVIO, PIDA LA
CONFIDENCIALIDAD QUIEN DIO LA INFORMACIÓN

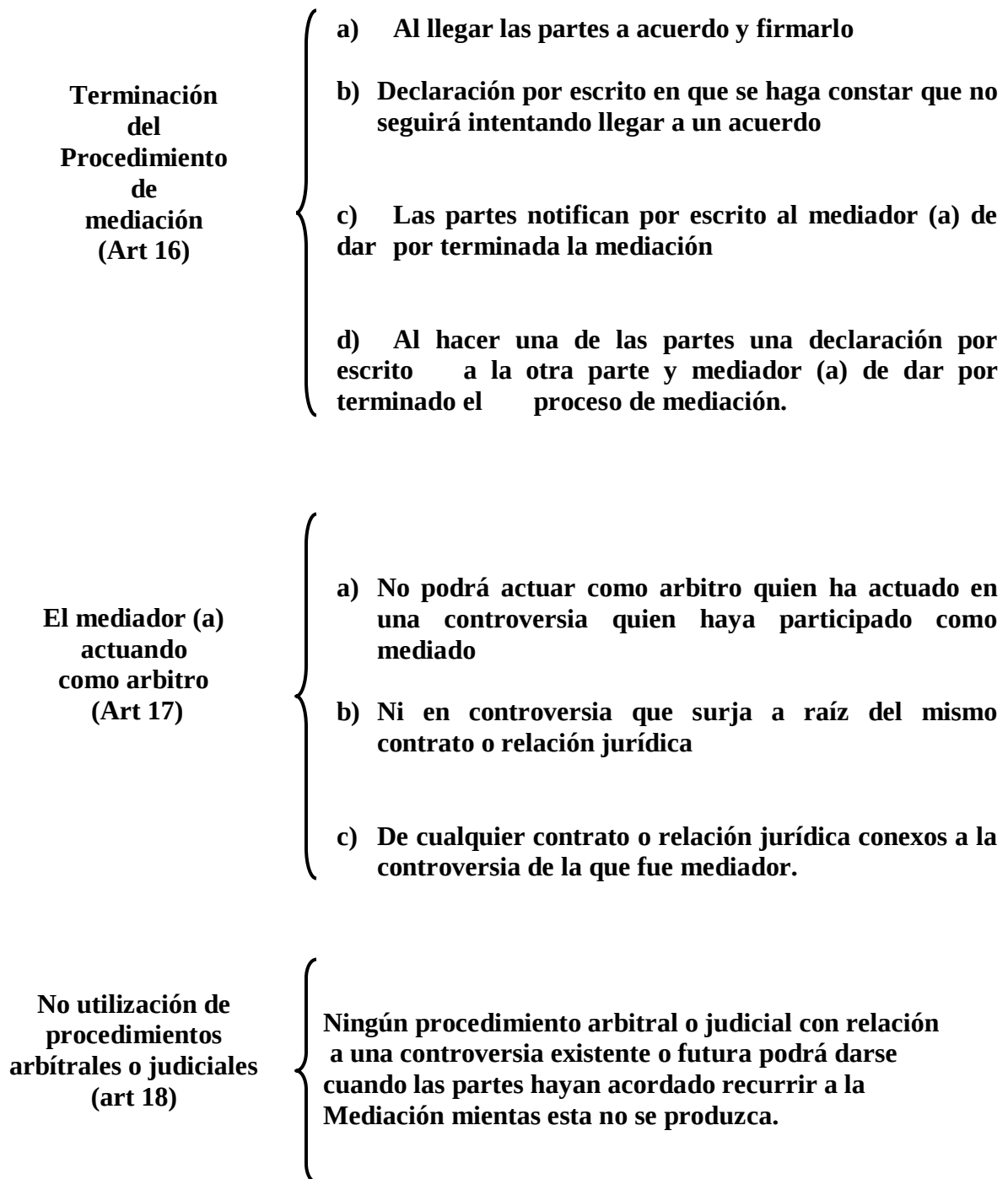
LA INFORMACIÓN SERÁ CONFIDENCIAL SALVO QUE SU DIVULGACIÓN
ESTÉ PRESCRITA POR LEY

ADMISIBILIDAD DE
PRUEBAS EN OTROS
PROCEDIMIENTOS
(ARTO. 15)

NINGUNA PRUEBA ADMISIBLE EN UN PROCEDIMIENTO ARBITRAL DEJARÁ
DE SERLO POR EL HECHO DE HABER SIDO UTILIZADA EN UN PROCEDIMIENTO
DE MEDIACIÓN, EXCEPTO LAS QUE SE TENGAN:

- a.- LA INVITACIÓN DE UNA DE LAS PARTES A ENTABLAR UN PROCEDIMIENTO
- b.- LAS OPINIONES EXPRESADAS POR UNA DE LAS PARTES EN EL
PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN RESPECTO DE UNA POSIBLE CONTROVERSA
- c.- LAS DECLARACIONES FORMULADAS O LOS HECHOS RECONOCIDOS POR
ALGUNA DE LAS PARTES EN EL CURSO DEL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN
- d.- LAS PROPUESTAS PRESENTADAS POR EL MEDIADOR(A)
- e.- EL HECHO DE QUE UNA DE LAS PARTES SE HAYA DECLARADO DISPUESTA A
ACEPTAR UN ARREGLO PROPUESTO POR EL MEDIADOR(A)
- f.- CUALQUIER DOCUMENTO PREPARADO ÚNICAMENTE PARA LOS FINES DEL
PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN

De la finalización del procedimiento y del acuerdo de mediación



Gráfica No. 8: Finalización del Procedimiento y Acuerdo de Mediación

**Acuerdo de la Mediación
(Art 19)**

**El acta que plasme
el acuerdo de
mediación deberá
tener los siguientes
requisitos:
(Art 19)**

- a) Lugar, hora y fecha del acuerdo
- b) Nombre, apellidos y generales de las partes y sus asesores si hubiere.
- c) Nombre, apellidos y generales del mediador(ra) o mediadores(as)
- d) Indicación detallada de la controversia
- e) Relación detallada de los acuerdos adoptados
- f) Indicaciones expresa de la Instancia o Institución que conoce del caso, número de expediente y la voluntad de conciliar la controversia objeto de esta.
- g) Constancia de que las partes fueron informadas de sus derechos y obligaciones
- h) Firma de las partes, los mediadores(as) y de los asesores que hubieren intervenido en la audiencia en la que se llegó el acuerdo de la mediación.

**Ejecutabilidad del
acuerdo
(Art 20)**

- El acuerdo de mediación será definitivo, concluye con el conflicto y será ejecutable de forma inmediata.
- La ejecución de un acuerdo de mediación, en caso de incumplimiento, se solicitará al Juzgado de Distrito competente y se realizará con las reglas establecidas en el Título XXVI, Capítulo IV, Artículos 1996 y siguientes del Código de Procedimiento Civil de la República de Nicaragua.

ANALISIS DEL CONFLICTO



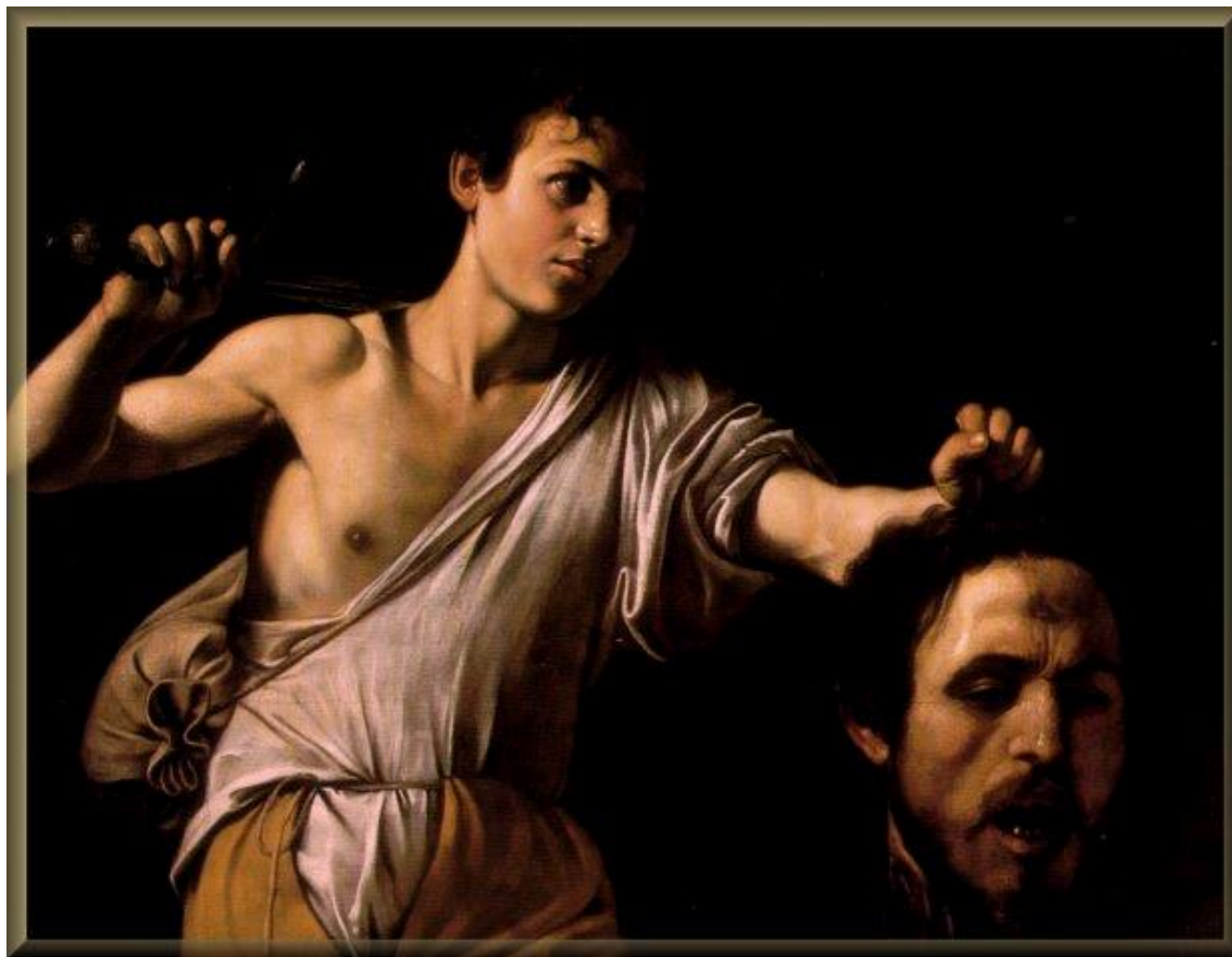
Gráfica No. 9: Análisis del Conflicto



Gráfica No. 10: Surgimiento del Confli



Gráfica No. 11: Vista de una pareja necesitada de Mediación



Gráfica No. 12: Solución de un conflicto que no tuvo Mediación



Gráfica No. 13: La sociedad debe apelar a medios conciliatorios no violentos para solucionar sus problemas

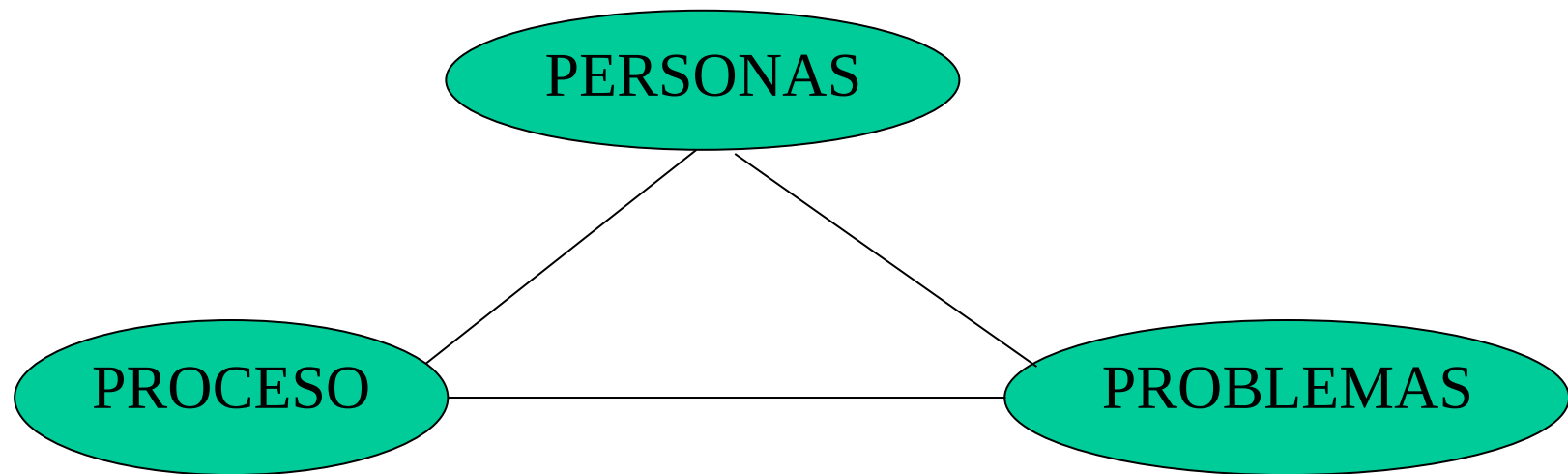


Gráfica No. 14: La Conciliación se hace necesaria a nivel familiar e intrafamiliar



Gráfica No. 15: La Mediación presente en las actividades deportivas

ESTRUCTURA DEL CONFLICTO



Gráfica No. 16: Estructura del Conflicto



Gráfica No. 17: Sesión de Mediación



Gráfica No. 18: La Mediación llega a feliz término



Gráfica No. 19:Proceso de Mediación en su etapa cumbre



***Luego de aceptada la mediación, se
convoca a la sesión para establecer
sus normas***

Casos Vivenciales

CASO PRACTICO No. 1

DESCRIPCIÓN

Presencia de los Colonos en las áreas de la Reserva Biosfera Bosawas.

EFFECTOS

- Degradación de los Recursos Naturales y Medio Ambiente
- Negocio Ilegal de tierras
- Aumento de Colonos en el área
- Cambio de uso de la tierra

CAUSAS

Inmigración al área de la Reserva de biosfera Bosawas de población del Pacífico que vendieron sus tierras y llegaron a apoderarse de las tierras de la reserva.

CASO PRACTICO No. 2

GRUPO KAMLA – 10 COMUNIDADES.

Problema:

Bloque de las diez comunidades y la comunidad de Kamla – parte del bloque de las diez comunidades.

Hechos:

- 1) Desde 1,905, con el tratado Harrington Altamirano se creó el bloque de las diez comunidades mediante titulo real registrado en Blufields y actualmente hay 22 comunidades.
- 2) Kamla, desde hace 2 años y medio demanda su separación del bloque (Desmembrarse) y el caso llegó hasta los Juzgados y el Juez Ordinario fallo a favor de Kamla (Deslinde y Alojamiento)
- 3) La Comunidad desmembrada por fallo judicial nombra su Junta Directiva Comunal – como autoridad comunal, y desconoce al Síndico del Bloque de las diez Comunidades.
- 4) El Sindico del bloque de las diez Comunidades reclama que la Comunidad de Kamla no se puede desmembrar porque está en un solo Titulo Real, que en el cual ninguna comunidad del bloque tiene definido sus deslindes y amojonamientos, según el titulo y si vamos por la costumbre y tradición hay traslape con otra Comunidad – Tuapí – Yuluntingni.
- 5) El 50 % de los habitantes de la Comunidad desmembrada no esta de acuerdo con el fallo. El otro 50 % pide que su lindero sea reconocido legítimamente y registrado.

Causas de Desmembramiento

- a) Que no recibe ningún beneficio como bloque
- b) No hay confianza en su Síndico de las diez comunidades
- c) Siendo independiente puede estar mejor beneficiado

CASO PRATICO No. 3

AWASTIGNI.

Antecedentes

En Agosto del año 2001, la Corte Interamericana de Justicia de la OEA, dictó sentencia en contra del Estado de Nicaragua, cuyo Resuelve dice:

1. Condena al Estado de Nicaragua a Demarcar y Titular las Tierras de la Comunidad Awastingnis, en un plazo de 15 meses a partir de la sentencia.
2. Pagar la suma de \$ 50,000.00 dólares en concepto de indemnización por los daños a la Comunidad.
3. Pagar en concepto de costos \$ 30,000.00 dólares.

A partir del mes de Abril del año 2002, se inician conversaciones para el cumplimiento de la sentencia entre el Gobierno de Nicaragua y la Comunidad de Awastingni.

Existen comunidades vecinas que alegan traslape de sus linderos en el área reclamada por Awastingni. Estas son: Francia Sirpi, Santa Clara, Wisconsin y Esperanzas, más el bloque de las diez Comunidades. Dichas comunidades no tuvieron participación en el juicio ante la Corte Interamericana.

Para que el proceso de demarcación se pueda realizar es necesario resolver los diferentes límites entre las comunidades actoras.

Planteamientos

Awastingni: que son los problemas con derechos ancestrales de esas áreas asentadas originalmente en Tabúras, trasladándose en el lugar actual, por lo que reclaman toda el área, aproximadamente 97,000 hectáreas.

Las Comunidades de Francia Sirpi, Santa Clara y Wisconsin: Tienen títulos de propiedad otorgados por el IAN y están ubicados allí desde 1971, y que las pretensiones de Awastingni, afectan sus linderos y sobre su área de cultivo.

Diez comunidades:

Alegan que su título real comprende esas áreas y por lo tanto la pretensión de Awastingni invade sus territorios.

CASO PRÁCTICO No. 4
EMPRESA MINERA HEMCONIC EN SIUNA.

Tema

Desalojo de las familias que ocupan los terrenos del cerro Potosí propiedad de la empresa Minera HEMCONIC en Siuna.

Efectos

Resistencia de abandonar el lugar

- ☐ Aumento a vivir en condiciones precarias.
- ☐ Expuesto sufrir a enfermedades (resfrió, malaria, dengue, diarrea, pulmonía, etc.).

Causas

Estar posesionado en tierras ajenas (propiedad privada) sin ningún respaldo legal.

CASO PRACTICO No 5

“TITULACION DE TIERRAS EN LA RAAN”.

Descripción del Conflicto

El proceso de titulación de las tierras ha estado dirigido bajo diferentes gobiernos, con interés y lineamientos específicos donde podríamos mencionar la titulación del Yank a inicio de 1972 bajo el gobierno de Somoza. En 1980 se da un nuevo proceso de titulación de reforma agraria dirigida por Jaime Wheelock en el periodo revolucionario. A inicio de 1990, comienza una nueva etapa de titulación bajo la OTR hasta la fecha actual.

Producto de la situación anterior, actualmente existen propiedades que tienen hasta tres titulaciones sobre la misma propiedad y todas con su debido peso de justificación, inscrita bajo el registro de la propiedad residente en Blufields (RAAS), hoy en día reside en Bilwi (RAAN), en donde estas propiedades han pagado impuestos al gobierno y por consiguientes los propietarios tienen solvencia sobre sus propiedades.

Efectos del conflicto

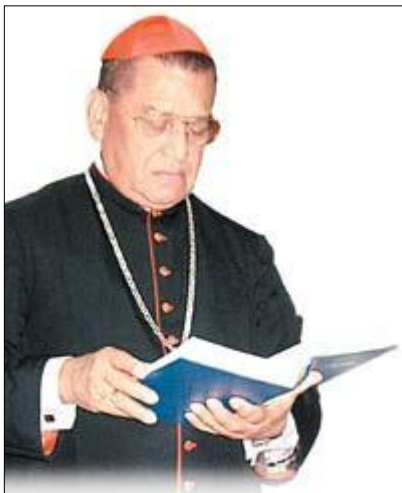
- Enfrentamiento entre los que afirman tener derecho sobre las tierras.
- Violencia
- Inestabilidad y sesgos políticos hacia determinadas propiedades
- Falta de un respaldo para obtener créditos
- Pérdidas de su propiedad

Causas

 Falta de ordenamiento territorial

 Falta de una orientación hacia la tenencia de la tierra nacional o ejidales.

EL GRAN MEDIADOR



Confesiones del Cardenal Miguel Obando

“Así pasa la Gloria del Mundo”

---Con tantos años de arzobispado, enfrentó guerras, revoluciones, la democracia como se ha venido desarrollando, sacó 120 sacerdotes y 90 egresan el próximo año que estuvieron bajo su tutela ¿cómo analiza el periodo?

Es un periodo complicado, cuando llegué el ambiente estaba tan tenso entre Somoza y la oposición, apenas llegué se tomaron todos los templos, las catedrales. Y después me tocó meterme en mediaciones, y yo no había mediado.

“En mi primera mediación fracasé”

”Sólo una vez, cuando era estudiante de teología, los compañeros me dijeron: dígame al profesor de Sagrada Escritura que en vez de llevar los primeros seis primeros capítulos del Génesis en hebreo en el examen que lo hagamos en griego, pero lo ideal es en latín. Voy donde el profesor y éste me responde: Dígame a sus compañeros que no sólo los seis capítulos, sino todo el Génesis. Yo fracasé en mi primera gestión.

Pero sus mediaciones en los asuntos del mundo fueron más exitosas. La primera prueba de fuego y talento fue tras la toma de la Casa de Chema Castillo, hace 31 años.

---Usted abogó por algunos medios y ahora dieron una vuelta de 180 grados hacia su persona en el trato, ¿cómo lo asimila?

Veamos los evangelios que son antiguos y siempre nuevos. Cristo hizo maravillas, curó a los ciegos, dio la vida a los muertos --claro, yo no he hecho eso--, sin embargo, de un momento a

otro ve que hay un viraje en contra de Él. Sí, naturalmente ha habido ciertos diarios, tienen sus propios intereses, y han tomado ciertas posiciones. Yo pienso que en los medios deben informar de una forma objetiva y manteniendo cierta altura.

--- En este país, usted se mueve entre lo temporal y lo sagrado, pero sus palabras han tenido repercusiones. ¿Está consciente que los políticos han venido aquí a pedirle “raid” con su influencia?

Mi lema es *Omnibus omnia factum* (me he hecho todo para todos). Traté de cumplir. Aunque a veces uno es limitado. ***Yo por eso platiqué con todo mundo, visité las comunidades, las parroquias, en la curia recibía a todos***, y desde el momento que me visita un político tiene también su finalidad. He sido franco. Si algún político me pide la bendición, yo sé que están las cámaras, que son poderosas, y yo le doy la bendición.



Con doña Violeta, cuando era candidata, le di la bendición, y la oficina estaba llena de cámaras. Yo sé que todas esas cosas tienen un efecto. Lo sé.

---En algunos sectores no ha caído muy bien su cercanía con el FSLN y con Daniel Ortega concretamente. Hay críticas de eso.

He recibido a distintos políticos. El APRE vino, el PLC, platiqué con Eduardo Montealegre. Es que aunque sepa que alguien es enemigo mío y me pide una audiencia y el factor tiempo lo permite, lo recibo.

Con respecto al ex presidente Daniel Ortega tengo que ser coherente con lo que he predicado, he predicado la reconciliación, y hablé de reconciliación en un momento en que hablar de eso en Nicaragua era un atrevimiento peligroso. Hablé de reconciliación entre el Frente y la Contra y eso no era bien visto. Cuando el presidente Daniel Ortega me dice que si quería ser presidente del Comité de Reconciliación, yo le acepté y le pedí un favor: como me sacaron 10

sacerdotes, yo quiero que entre monseñor Benito Pitito, párroco de San Agustín; monseñor Bismarck Carballo, monseñor Pablo Antonio Vega, que no quiso entrar. Como había hablado de reconciliación me pidió una misa y quise ser coherente. Yo no puedo estar predicando algo que no vivo. Fue una misa por el descanso eterno de los que murieron en la guerra, guardias, combatientes y de gente que pereció.

Después, en una comunión, él comulgó en la catedral e hicieron una crítica tremenda, aunque él había comulgado en Guatemala, en Costa Rica --tengo las fotos--, y aquí en Nicaragua, con un sacerdote. Hicieron el escándalo porque la comunión la daba este servidor suyo, yo hablé con él. Me explicó que fue casado por el sacerdote Gaspar García Laviana. Enseguida, se hizo el matrimonio con todo lo que exige el derecho.

A nadie le negué este sacramento. Si un pobre me pide un matrimonio y hay tiempo se hace. A pobres y ricos. Los pobres son muy agradecidos y quedan contentísimos.

Y si viene otro político que no es del Frente, lo recibo, y si me dice que va con las cámaras, que entre.

(El Nuevo Diario - Managua, Nicaragua - 30 de diciembre de 2005)

La noche que los mariachis callaron

Hace 15 años los votos anularon la última revolución.



“...el silencio de doña Violeta le incomodó tanto que tuvo que abandonar El Bambana (frente al Cine Cabrera), la discoteca alquilada para la celebración, para visitar a su candidata y presionarla hasta que declarara su victoria.

Esperó hasta las 11 de la noche para llegar a Las Palmas, la residencial de doña Violeta, para intentar persuadirla. “Usted tiene que declarar la victoria, ¿o es que no está interesada? Dígamelo”, la conminó.

A la misma sala ya había llegado el ex presidente de Estados Unidos Jimmy Carter, el observador de más alto cuño que esa noche **asumió el papel de mediador**. Él consultó directamente a Violeta si quería darle más tiempo a Ortega para aceptar su derrota o se declaraba victoriosa de una vez...”

(El Nuevo Diario, Viernes 25 de Febrero de 2005)