



La justicia
es de todos

Minjusticia



CAJA DE HERRAMIENTAS
MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
"INSTRUMENTOS PARA CONSTRUIR LA PAZ"



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA



Programa
Desarrollo y Paz
de Córdoba y Enebué

Mediación comunitaria

**Construyamos paz
dialogando entre
todas y todos**



Mediación Comunitaria:
Construyamos paz entre todas y todos.

USAID Colombia
Lawrence J. Sacks
Director USAID Colombia

Elizabeth Ramírez
Directora Oficina de Construcción de Paz y Gobernanza

Amalia Eraso
Gerente del Portafolio de Justicia

Cordupaz
Leonidas Moreno Gallego
Director Ejecutivo Cordupaz

Milena Ardila Téllez
Coordinadora del proyecto AAR Cordupaz

Daniel Romero Salazar
Responsable de Comunicaciones AAR Cordupaz

—

La realización de esta cartilla fue posible gracias al apoyo del pueblo de Estados Unidos, a través de la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Los contenidos y opiniones expresados en esta cartilla son responsabilidad de CORDUPAZ, y no representan las opiniones de USAID o del gobierno de Estados Unidos.



Tabla de contenidos

Pág.4 Presentación

Pág.7 Introducción

Pág.8 UNIDAD 1.
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA

Temáticas:

- 1.1. ¿Qué es la mediación comunitaria?
- 1.2. ¿Por qué es importante implementar la Mediación Comunitaria?
- 1.3. ¿Cuáles son los beneficios de la Mediación Comunitaria?
- 1.4. Perfil de la Mediadora o Mediador
- 1.5. ¿Cuáles son los conflictos más comunes de tu comunidad?
- 1.6. ¿Cuáles son los conflictos que la Mediadora o Mediador comunitario puede resolver?
- 1.7. Ahora, ¡vamos a practicar lo aprendido!

Pág.21 UNIDAD 2.
DESTREZAS Y HABILIDADES PARA EL EJERCICIO DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA

Temáticas:

- 2.1. Destrezas y habilidades
- 2.2. ¿Qué es Inteligencia Emocional?
- 2.3. Estas son las habilidades necesarias para desempeñarte como una buena Mediadora o Mediador Comunitario
- 2.4. Ahora, ¡vamos a practicar lo aprendido!

Pág.32 UNIDAD 3.
EL ABC DEL ENCUENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

Temáticas:

- 3.1. Antes del Encuentro de Mediación Comunitaria: planeación y preparación
- 3.2. Durante la conducción del Encuentro de Mediación Comunitaria
- 3.3. Después del Encuentro de Mediación Comunitaria
- 3.4. ¡Llegó el momento de practicar lo aprendido!



Presentación

La Caja de Herramientas en MRC es el resultado del esfuerzo conjunto entre el Departamento Nacional de Planeación DNP y el Ministerio de Justicia y del Derecho,

para poder promover en los territorios un instrumento de Política Pública que permita orientar el Sistema de Justicia a nivel municipal. Además de posicionar los Métodos de Resolución de Conflictos (MRC) como una oportunidad en la que la ciudadanía aporte a la construcción de paz y convivencia.

En esta oportunidad, para la implementación de esta valiosa Caja de Herramientas, el Programa de Justicia para una Paz Sostenible de USAID en apoyo al Ministerio de Justicia y del Derecho, ha buscado en los territorios a organizaciones que puedan dinamizar los Métodos de Resolución de Conflictos que se contemplan. El Programa de Desarrollo y Paz de Córdoba y Urabá (Cordupaz) será el encargado en su municipio.

Queremos darle la bienvenida a esta hermosa apuesta por la construcción de paz. Desde este momento usted empezará a conocer los pormenores de la Mediación Comunitaria que, en términos generales para su implementación, contempla las siguientes fases:

FASE 1:

Identificación de las conflictividades presentes en los territorios

En un ejercicio de validación con las comunidades y las institucionalidades participantes, se han establecido cuáles son los conflictos más recurrentes, así como las distintas maneras de ser gestionados con el acompañamiento de terceros facilitadores llamados: Mediadoras o Mediadores.

FASE 2:

Motivación, convocatoria de las y los futuros Mediadores y concertación con las comunidades

Durante esta fase se estableció contacto con los líderes y lideresas que participarán del proceso de formación. Personas con legitimidad, reconocimiento y buen relacionamiento comunitario.



FASE 3:

Formación de Mediadoras y Mediadores

La propuesta de formación atiende a los análisis realizados en cada una de las regiones, teniendo en cuenta la conectividad de los diferentes municipios, las estrategias de aprendizaje en las zonas rurales y las posibilidades de promover la figura y generar procesos de fortalecimiento de capacidades en estos Territorios.

El proceso de aprendizaje contempla un curso certificado por la Universidad Cooperativa de Colombia de 44 horas, en el que las Mediadoras y Mediadores recibirán un material de apoyo escrito y una estrategia de aprendizaje complementaria por medios de comunicación. Esto no solo le permitirá a las personas participantes conocer acerca de este método, aplicarlo y generar conocimiento del mismo, sino también a la comunidad en general.

FASE 5:

Convocatoria de casos y práctica de la mediación

Para lograrlo se hace necesaria la articulación de la figura de las Mediadoras y Mediadores con la institucionalidad local, en la que se pueda programar una sesión de mediación de casos para ser atendidos por ellas y ellos, acompañados a su vez por un facilitador/a del equipo docente y profesional. Esta implementación será parte de la sostenibilidad de la figura de aquí en adelante.

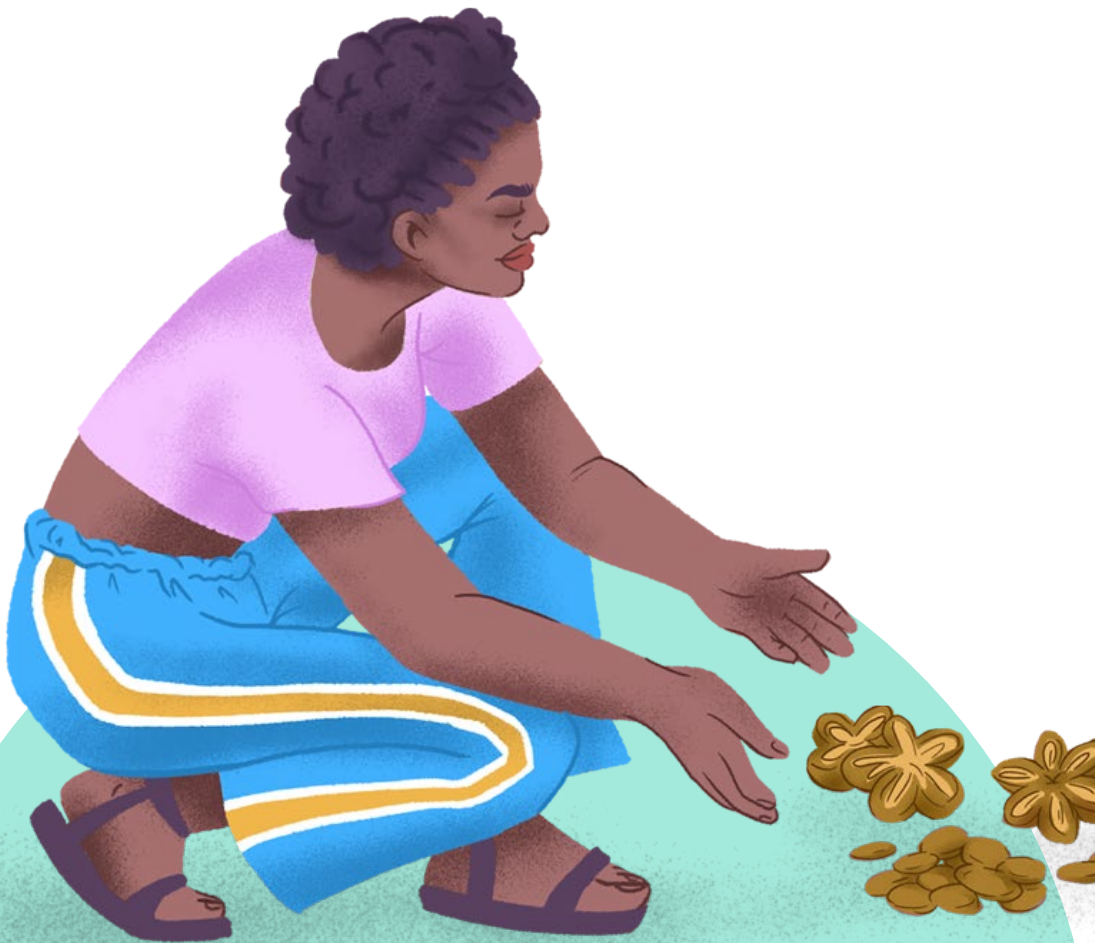
FASE 4:

Articulación local y difusión de la figura

La difusión de la figura estará asociada al Módulo 3 de la caja de herramientas y a las estrategias de formación remota que, de manera transversal, permitirán que la ciudadanía en general conozca las funciones, competencias y posibilidades que ofrece la mediación comunitaria.

Adicionalmente, el CLJ generará un espacio de presentación de las Mediadoras y Mediadores, en el que puedan dar a conocer las proyecciones y alternativas para articularse al sistema de justicia, teniendo en cuenta las zonas que habitan y los conflictos presentes en su entorno.

**Bienvenidas
y bienvenidos
a este camino
de aprendizaje
y construcción
de PAZ.**



Introducción

La Mediación Comunitaria es uno de los Métodos de Resolución de Conflictos que hace parte de la Caja de Herramientas que ha propuesto el Ministerio de Justicia y del Derecho.

Está basada en el diálogo y en la convivencia pacífica, buscando incentivar, en todos los ámbitos comunitarios, una manera distinta de relacionarnos para fomentar la construcción de una sociedad dentro de una cultura de Paz.

Esta cartilla le permitirá comprender los elementos que se necesitan para la efectiva implementación de la Mediación Comunitaria en su municipio, tenga en cuenta que la puesta en marcha del Mecanismo de Resolución de Conflictos implica acciones que van más allá de la formación de los futuros mediadores y mediadoras de Conflictos, nos invita a trabajar de la mano con las instituciones y las comunidades para que hagamos posible implementar este método.

En este contexto, es clave informar y sensibilizar a las comunidades sobre los beneficios y alcances de la utilización de los MRC, como ejes fundamentales para el mejoramiento de condiciones de convivencia, bienestar y la construcción de paz en los territorios y apoyarnos en el Sistema Local de Justicia para que se articulen las acciones de los mediadores y mediadoras para el acceso a la justicia en el municipio.

Basta resaltar que, los MRC son figuras comunitarias que facilitan de manera eficaz el acceso a la justicia, el mejoramiento de la convivencia vecinal, familiar y comunitaria; lo que hace necesario para su buen desempeño y sostenibilidad, articular y vincular a la institucionalidad del municipio con la participación de las organizaciones sociales y comunitarias presentes.



**¡Iniciemos
juntos este
recorrido de
aprendizaje!**

Unidad 1

Contextualización de la Mediación Comunitaria.

- ¿Qué es la Mediación Comunitaria?
- ¿Por qué es importante implementarla?
- ¿Cuáles son sus beneficios?
- ¿Cuál es el perfil de la Mediadora o Mediador Comunitario?
- ¿Qué conflictos podemos tramitar con este MRC?

¿Será que la Mediación Comunitaria me podrá ayudar a resolver una situación que tengo con el vecino por el mal manejo que le está dando a las basuras en su casa?



1.1 ¿Qué es la Mediación Comunitaria?

La Mediación Comunitaria es un Mecanismo de Resolución de Conflictos que busca facilitar el diálogo entre dos partes que tienen un conflicto, apoyado por un tercero llamado Mediadora/Mediador Comunitario.

Permite prevenir y abordar las diferencias o conflictos cotidianos a través del diálogo y especialmente de las relaciones en donde el reconocimiento, el respeto por la otra/otro y la convivencia pacífica.

Se busca rescatar las prácticas comunitarias para el abordaje directo de los conflictos, basándose en sus saberes, costumbres, confianza y reconocimiento mutuo, sin la necesidad de acudir a instancias formales o a los procesos judiciales.

El caso que usted me cuenta, al ser un conflicto entre vecinos, sí puede solucionarse en un espacio de mediación.



La Mediación Comunitaria se realiza a través de escenarios democráticos, participativos y organizativos, tales como Juntas de Acción Comunal, comités, Consejos Comunitarios, asociaciones, redes sociales y/o emprendimientos de base comunitaria.

Las partes en conflicto acuden voluntariamente, buscando construir un acuerdo por medio del diálogo facilitado por la Mediadora o el Mediador Comunitario. Se pueden tramitar conflictos vecinales, de deudas, linderos o familiares que puedan ser solucionados directamente por las partes.

1.2. ¿Por qué es importante implementar la Mediación Comunitaria?

Empezaremos a recorrer este camino que le permitirá conocer el fascinante mundo de la Mediación Comunitaria, que, entre sus múltiples aportes, interviene en zonas donde históricamente se han vivido hechos de conflicto, mediante el empoderamiento ciudadano y el acompañamiento estatal. Por eso, a continuación, le enseñamos las principales características de la Mediación Comunitaria:

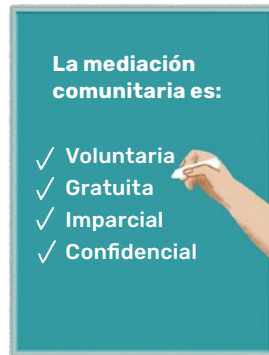
1. Principios:

Es voluntaria: quienes asisten ante una Mediadora o Mediador para tramitar, transformar o resolver su conflicto, acuden por su propia voluntad para decidir sobre sus acuerdos mediante el diálogo, sin presiones.

Es gratuita: las Mediadoras y Mediadores están al servicio de la comunidad sin remuneración.

Es imparcial: el rol de la Mediadora o Mediador, no busca otorgar la razón o tomar posición a favor de alguna de las partes en conflicto.

Es confidencial: todo aquello que se habla en el espacio de mediación es de reserva de la Mediadora o Mediador, a menos que se requiera activar una ruta diferente con operadores de justicia por el alcance del conflicto.



La mediación comunitaria no se usa para abordar conflictos que puedan constituir un delito o que tengan que ver con violencia,

por ejemplo violencia intrafamiliar, negocios ilícitos, lesiones personales, abusos o situaciones que revistan gravedad y que generen secuelas permanentes.

2. Ventajas

Termina con un Acuerdo de Compromiso:

luego de llevar a cabo la sesión de Mediación Comunitaria, uno de los resultados son los acuerdos y compromisos, estos pueden ser verbales o se registran en un acta donde las partes por voluntad propia se comprometen a respetar lo acordado.

Tramitarse dentro de la comunidad:

al ser un mecanismo que se implementa en las zonas rurales y urbanas, no necesita de un trámite extenso, basta con contactar a la Mediadora/Mediador de su comunidad y fijar los pasos para el encuentro de mediación con la otra parte.

Escoger su propio Mediador:

La Mediadora/Mediador Comunitario es un tercero que las partes eligen por la confianza que les genera su intervención en el conflicto.

Construir acuerdos con énfasis en la justicia y el beneficio común:

si algo es conocido popularmente como una característica en los territorios es el respeto por el valor de la palabra. Por ello, el interés por la comunidad, la justicia y la equidad cobran una mayor importancia en este MRC, porque facilita la construcción de alternativas de arreglar las diferencias que, al mismo tiempo, contribuyen a garantizar que se cumplan los acuerdos y se puedan tramitar los conflictos comunitarios.

Realizar el seguimiento de sus acuerdos:

la Mediadora o Mediador Comunitario, gracias a su legitimidad en la comunidad y ante las partes, puede apoyar el seguimiento de los acuerdos, lo que facilita su cumplimiento y repercute en la confianza de las y los ciudadanos hacia este tipo de soluciones dialogadas.


1.3 ¿Cuáles son los beneficios de la Mediación Comunitaria?

Recuerde: la Mediación Comunitaria permite restaurar los lazos rotos en las comunidades y facilitar la construcción de consensos y el logro de acuerdos sostenibles. Sin embargo, hay muchos otros beneficios que todas y todos quieren conocer y aplicar. A continuación le presentamos los principales beneficios de este MRC que aparecen en la Guía de Implementación de la Caja de Herramientas:

Posibilita la participación directa de las partes involucradas en la gestión de sus conflictos, lo que se traduce en un alto grado de legitimidad.

Es un MRC ágil y efectivo para atender asuntos transigibles, desistibles o conciliables, con posibilidad de ser negociado, que no afecte ningún derecho fundamental e irrenunciable, o que la ley impida que pueda ser tramitado por esta vía.

Ofrece la solución directa de conflictos, lo que significa que las partes en disputa no requieren de una autoridad para decidir sobre su situación, son ellas mismas las que están en capacidad de resolverlo a través del diálogo, al cual acuden de manera voluntaria ante un Mediadora/Mediador Comunitario, formado para apoyar escenarios de facilitación y concertación.

Se lleva a cabo en espacios democráticos y participativos, posibilitando que las comunidades, grupos o vecindades, cuenten con escenarios reconocidos por sus 

participantes para instalar el diálogo (salones comunales, patios, tambos, sitios de reunión tradicionales), además de terceros facilitadores que asistan y apoyen este propósito, dando legitimidad posterior al cumplimiento de los acuerdos logrados.

Este MRC llega oportunamente para brindar apoyo a la descongestión de las conflictividades atendidas por las autoridades públicas (judiciales y administrativas) encargadas de la resolución de conflictos comunitarios y de convivencia.

Tip:

La Mediación Comunitaria está orientada, especialmente, a brindar respuesta a las conflictividades de los territorios rurales; sin olvidar, por supuesto, los centros urbanos. Sin embargo, centra su despliegue en zonas de difícil acceso para las instituciones estatales y donde se hacen necesarios estos instrumentos.

1.4 Perfil de la Mediadora o Mediador

Hasta ahora ha sido de mucho provecho el recorrido por los componentes de la Mediación Comunitaria, por eso, en este punto, es importante saber que cualquier miembro de la comunidad o persona reconocida por ella puede prepararse para ser Mediadora o Mediador. Lo fundamental es que sea legítimo para las partes en conflicto, además que sea reconocido por la comunidad por su liderazgo y capacidad de servicio. Por ello quien desee ser Mediadora o Mediador Comunitario, debe contar con unas mínimas capacidades, entre ellas:



1.5. ¿Cuáles son los conflictos más comunes de tu comunidad?

Para llevar a cabo con éxito la Mediación Comunitaria es importante realizar ejercicios de mapeo de las conflictividades que se presentan en el territorio, esto permite tener una visión general de las situaciones, a fin de plantear colectivamente estrategias de solución. A continuación, a modo de ejemplo, se enlistan los conflictos más comunes identificados en los ejercicios de mapeo en diferentes territorios:

- Conflictos familiares
- Conflictos vecinales o comunitarios
- Conflicto armado y violencia

1.6. ¿Cuáles son los conflictos que la Mediadora o Mediador Comunitario puede resolver?

De los anteriores conflictos hay algunos que no pueden ser solucionados por la Mediadora o Mediador, ya que no son de su competencia. A continuación se presentan directamente de la Guía de Implementación de la Mediación Comunitaria de la Caja de Herramientas de MRC, aquellos que sí pueden ser sujeto de la mediación:

Relacionados con la convivencia familiar:

conflictos que afecten la convivencia familiar, como discusiones, cuota alimentaria, régimen de visitas. La Mediadora/Mediador Comunitario no puede actuar sobre conflictos relacionados con violencia intrafamiliar o de género.

Problemáticas asociadas con dinero:

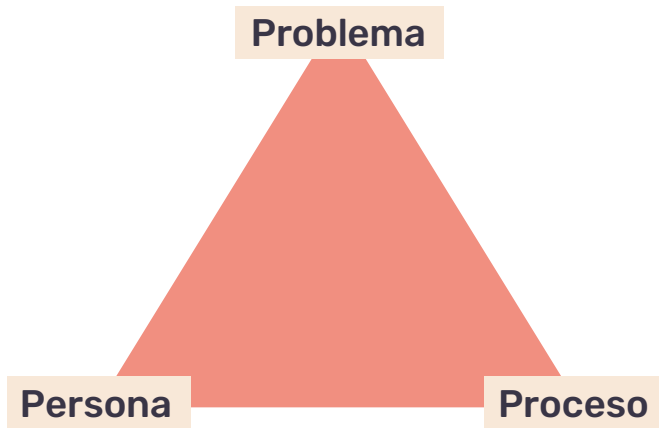
incumplimiento de deudas, desacuerdos entre familiares por herencias, rompimiento de acuerdos con vecinos por préstamos de dinero, fianzas y el no pago de intereses por deudas informales, entre otros.

Conflictos vecinales y comunitarios:

peleas por ruidos que perturban la tranquilidad; por manejo inadecuado de las mascotas; problemas de linderos o servidumbres; filtraciones y humedades que afectan las viviendas de los vecinos; invasiones de semovientes o derivados de la tenencia de animales domésticos; chismes o comentarios que afectan a las personas; entre otros.

Reconozca el triángulo de los conflictos:

El triángulo de los conflictos nos permite identificar los componentes que atraviesan un conflicto, persona, problema y proceso. Comprender el triángulo aporta a determinar el nivel de complejidad y posibilidad de intervenir en cada caso.



La Persona: cómo se siente, qué emociones tiene frente al conflicto y cuál es su punto de vista.

El Problema: debe verse desde todos los puntos de vista y objetivamente (ver los toros desde el corral); facilitar el diálogo abierto.

El Proceso: el encuentro de mediación debe permitir comprender el proceso y el desarrollo del conflicto, si ha escalado o si ha pasado a ser de competencia de una autoridad; esto le ayudará a saber cuando debe desistir de conducir el proceso.

1.7. Ahora, vamos a practicar lo aprendido

“Es posible que la habilidad que se tenga para enfrentar los conflictos determine el lugar de la sociedad colombiana en el futuro.”

Héctor Mauricio Mazo Álvarez [1] [MJS1]

Dorca, es Mediadora Comunitaria natural. Conoce su territorio como “la palma de su mano”, así lo describe cuando le preguntan los aspectos más importantes que debe tener alguien que sea reconocido por resolver conflictos.

Las personas de su comunidad casi siempre la tienen en cuenta para atender una situación comunitaria y ha logrado con éxito ganarse un reconocimiento de todas y todos por su neutralidad y credibilidad.

Ella lo hace por vocación.



[1] LA MEDIACIÓN COMO HERRAMIENTA DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA. Opinión Jurídica, Héctor Mauricio Mazo Álvarez. Opinión Jurídica. Universidad de Medellín. 2013.

UNIDAD 1.

Contextualización de la figura de Mediación Comunitaria

¿Conoce a otras personas como Dorca en su municipio? ¿Cómo son?

Aquí podrá escribir su respuesta:

Vamos a conocer su historia

Piense por un momento cómo usted llegó hasta este proceso formativo, qué motivó a las personas de su comunidad a postularlo. Haga memoria del momento en el que usted empezó a ser una persona que aportaba a la resolución de conflictos en su comunidad.

Lo invitamos a que reconstruya su historia, la historia de la mediación de conflictos en su comunidad a partir del siguiente ejercicio:

Selecciona algunas palabras claves de los conceptos abordados en la UNIDAD 1., que le servirán para poder contar su historia. Esas palabras que elija le servirán para orientarse y darle forma a lo que la Mediación Comunitaria significa para su municipio.



Aquí podrá escribir su historia:



Experiencias transformadoras de los conflictos del territorio

Tómese una aguapanela, suelte la mochila, agarre una hamaca y repose bajo la sombra de su árbol favorito.

Hasta ahora hemos logrado hacer un reconocimiento a personas importantes para cada territorio, personas que ya han iniciado un recorrido en resolución de conflictos y en la construcción de paz. También, logramos identificar las destrezas, habilidades naturales y condiciones necesarias para abordar un conflicto de manera exitosa.

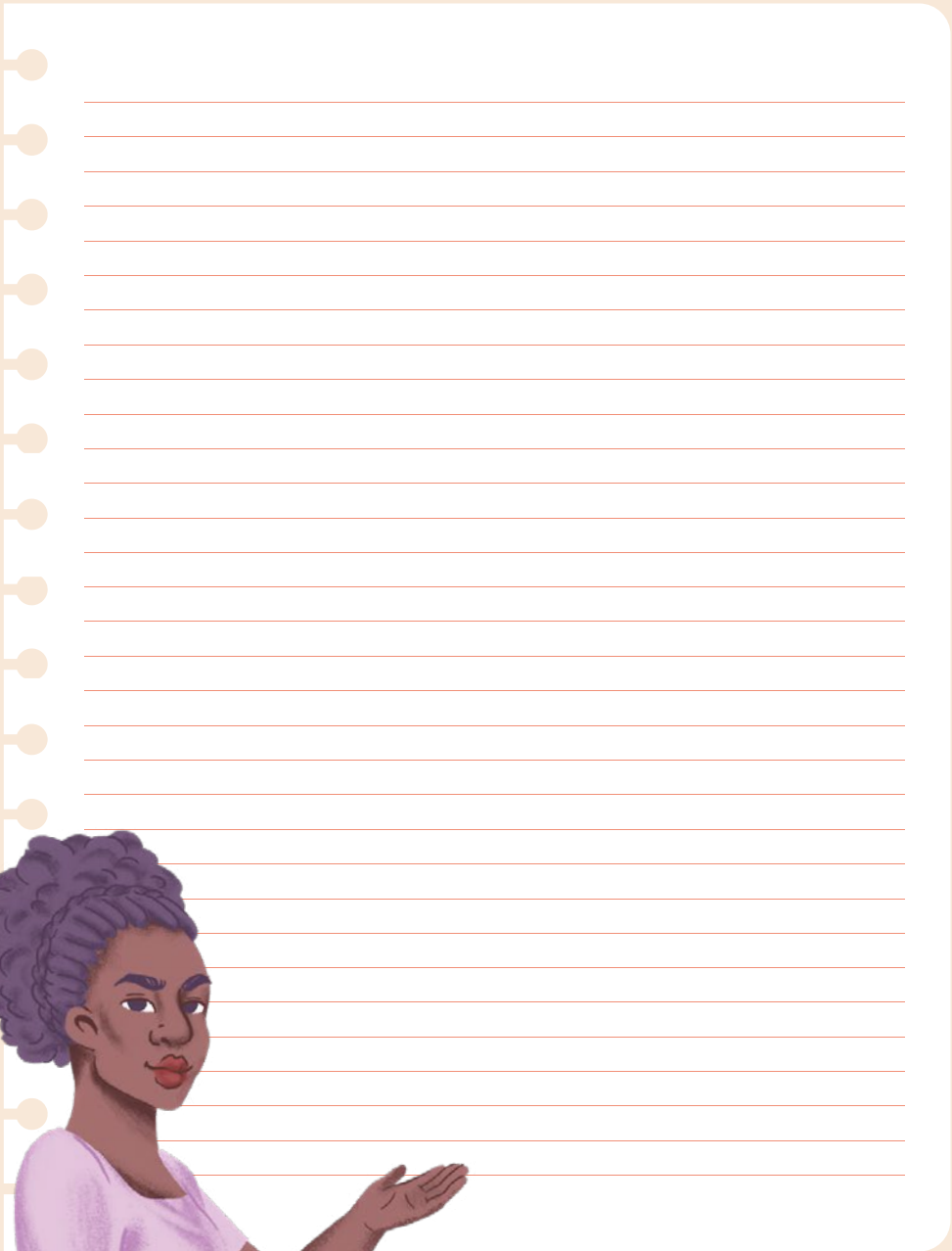


Ejercicio:

Con la ayuda de su familia, vecinos o personas de su entorno, indague o investigue sobre esas experiencias que han sido reconocidas por lograr cambios en su comunidad.

Además, no olvide hacer mención de esos espacios colectivos o comunitarios de su municipio donde siente la confianza y la seguridad para gestionar resolución de situaciones conflictivas. Por ejemplo, actos simbólicos, iniciativas comunitarias que hayan dejado un mensaje positivo de convivencia pacífica.

Escriba aquí sus respuestas:



Unidad 2

Destrezas y habilidades para el ejercicio de la Mediación Comunitaria



- La importancia de las emociones en la solución de conflictos
- La comunicación humana y su relación con el espacio de Mediación Comunitaria
- Las habilidades y destrezas que se requieren en la Mediación Comunitaria

2.1. Destrezas y habilidades

Cada área de la vida requiere el desarrollo de capacidades que permitan generar buenos resultados en lo que se hace. En el caso de la Mediación Comunitaria, es indispensable el desarrollo de destrezas y habilidades para aportar a la solución pacífica de los conflictos y apoyar la generación de acuerdos.

Para reforzar el mensaje, compartimos las siguientes premisas que toda Mediadora o Mediador debe tener en cuenta:

- Toda Mediadora/Mediador debe creer en la eficiencia de la figura y promoverla
- Contar con la confianza de su comunidad y en usted mismo
- Estar interesada/interesado en explorar, conocer la realidad y evaluar el contexto de su municipio
- Al facilitar y mantener los encuentros de mediación debe orientar a la construcción de opciones para resolver el conflicto
- La Mediadora/Mediador Comunitario entiende que la mediación no es solo acompañar la resolución del conflicto sino hacerles seguimiento a los compromisos

2.2. ¿Qué es inteligencia emocional?

La Mediadora/Mediador Comunitario debe poseer las capacidades y habilidades psicológicas que implican el sentimiento, entendimiento, control y modificación de las emociones propias y ajenas.

Porque es capaz de gestionar bien las propias emociones para lograr resultados positivos en sus relaciones con los demás y por ende en la resolución de conflictos.

2.3. Estas son las habilidades necesarias para que usted se desempeñe como una buena Mediadora/Mediador Comunitario*

- Habilidades comunicativas, primordialmente la escucha activa y asertividad
- Competencias en inteligencia emocional de orden intrapersonal e interpersonal
- Credibilidad y confianza
- Objetividad y ecuanimidad
- Capacidad de persuasión
- Imparcialidad y neutralidad
- Creatividad y flexibilidad
- Gratuidad y voluntariedad
- Actitud de Servicio
- Capacidad de gestión y enseñanza de sus saberes
- Habilidades para la sensibilización de sus comunidades frente a la práctica del abordaje pacífico de los conflictos

**Tomado de la Guía de Implementación de la Mediación Comunitaria. Caja de Herramientas de MRC.*



Tip:

La Mediación Comunitaria promueve una cultura de paz en las comunidades, genera confianza entre las y los ciudadanos, además, contribuye en la reconstrucción del tejido social y crea escenarios de reconciliación.

2.4. Ahora, ¡vamos a practicar lo aprendido!

UNIDAD 2.

Habilidades y destrezas

¿Recuerda usted a Dorca? Describa quiénes en su comunidad se caracterizan por ejercer un papel decisivo en la resolución de conflictos. Dorca cuenta con habilidades y destrezas naturales espontáneas que la hacen una actriz clave al momento de resolver los conflictos. Analice qué la hace tan especial.

¿Tiene usted alguna característica de Dorca?

Aquí podrá escribir sus respuestas:



Teniendo en cuenta las habilidades, destrezas, capacidades y talentos identificados en las y los personajes del ejercicio anterior, por favor describa:

¿Con cuáles se identifica? ¿Qué le aportan a usted esos aspectos con los que se identifica?

¿Con cuáles se identifica? ¿Qué le aportan a usted esos aspectos con los que se identifica?

Aquí podrá escribir su respuesta:

Le invitamos a colgar la hamaca bajo una sombra fresca para reflexionar acerca de los aportes que podemos realizar usando la Mediación Comunitaria en el municipio, especialmente en la zona rural.

Hasta aquí hemos conocido un poco sobre el contexto comunitario y las habilidades naturales que caracterizan a una persona mediadora de conflictos. Es el momento de empezar a reconocer en cada una/uno de ustedes esas características que lo convierten naturalmente en una actriz y actor clave para promover soluciones y prevenir conflictos en los territorios.

Para eso, le invitamos a reflexionar sobre los aspectos de su personalidad que le permiten ejercer su labor en la Mediación Comunitaria. **¿Cuáles son y cómo le aportan a la resolución de conflictos?**

Aquí podrá escribir su respuesta:

Analicemos casos reales, para identificar habilidades y destrezas

Usted hasta ahora ha recorrido un interesante camino de aprendizajes y se ha dado cuenta que este proceso ha permitido fortalecer sus habilidades y capacidades. Ahora es el momento de poner en práctica los conocimientos que lo harán competente para el ejercicio de la Mediación Comunitaria.

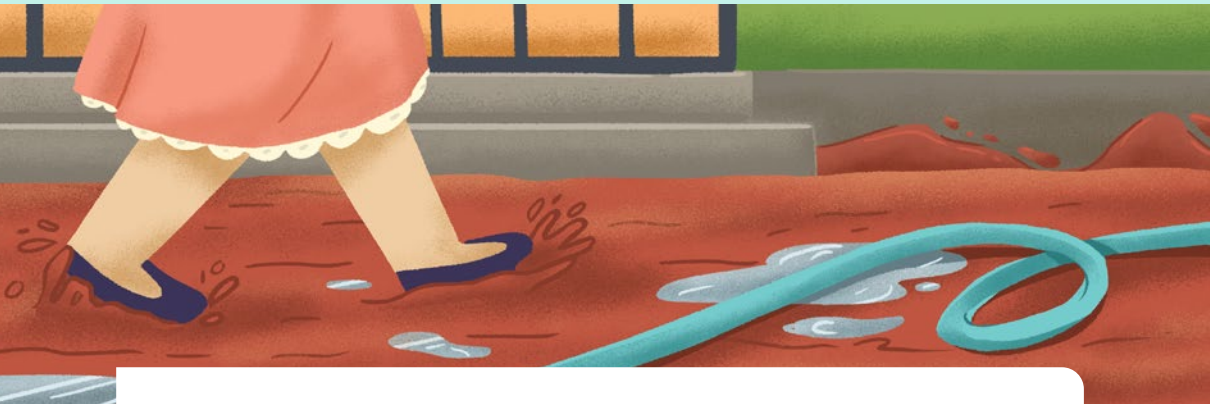
Le invitamos a leer los siguientes casos y tratar de imaginar cómo se desarrollan cada uno de ellos. Recuerde pensar en las habilidades y destrezas que debe tener la Mediadora o Mediador Comunitario según sea el caso:



CASO 1.

El presidente de la Junta de Acción Comunal consiguió una manguera para recibir agua de la laguna. Ahora, al lavar o al usar agua en su casa, el agua sale con más presión, baja por la calle frente a mi casa y se forma un barrial.

Me da miedo porque mi mamá está muy viejita y se me puede accidentar. Ya se lo dije una vez y él se molestó, me insultó porque piensa que soy desagradecido. Y ajá, como él es el presidente de la JAC, él es el que sabe. ¿Será que a través de la mediación puedo hacerle caer en cuenta que tenemos que revisar la manguera y aunque tiene beneficios, también puede representar un problema?

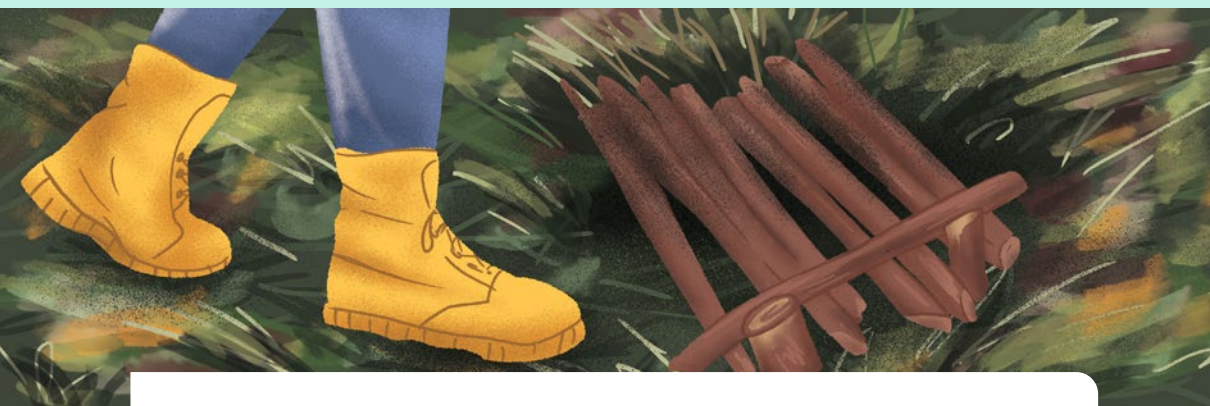


Siendo usted la Mediadora o Mediador Comunitario de este caso, ¿a qué habilidades de comunicación considera oportuno recurrir?

Aquí podrá escribir su respuesta:

CASO 2.

En el río Truandó, el señor Tiberio de la comunidad rural: Aquí Me Quedo, tiene la costumbre de poner trampas mortales para atrapar animales, en terrenos ajenos sin permiso alguno, pertenecientes a un Consejo Comunitario. Lo que pone en riesgo a las personas que transitan por el lugar, ya que pueden sufrir lesiones en las trampas. Tras conocerse el caso, hubo una reunión entre los propietarios del predio invadido por las trampas, a fin de hacer saber este caso de violación a los reglamentos internos de la comunidad. La Junta Directiva del Consejo Comunitario ha solicitado al Mediador Comunitario Claudio que pueda convocar a una mediación a los dueños del predio y al vecino que pone las trampas para tratar de solucionar la situación.



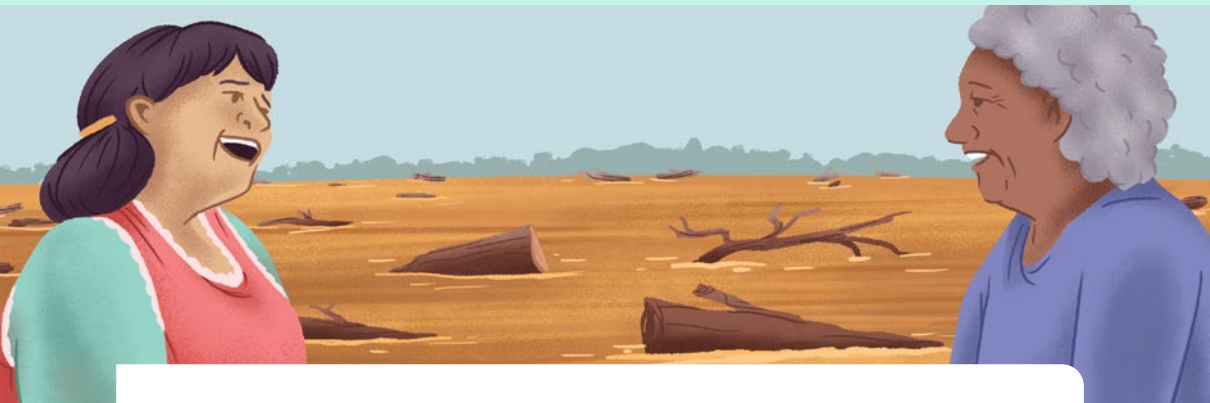
Siendo usted la Mediadora o Mediador Comunitario y con principios sobre la defensa de los animales **¿qué elementos de la inteligencia emocional debe utilizar en este caso?**

Aquí podrá escribir su respuesta:

CASO 3.

- Comadre, ¿usted se acuerda cuando de niña nuestras abuelas nos llevaban a lavar ropas y corotos al río; y que era muy limpio? A todas y todos nos gustaba nadar allá y ahora no lo podemos hacer por la invasión de los madereros, porque todos los troncos de su actividad van a parar al río. Y ahí está el río, seco, taponado, no corre. Eso nos tiene muy afectados.

- Mire, comadre, y si convocamos a la Junta de Acción Comunal para que miremos de qué manera pensamos en actividades y reuniones con las autoridades para salvar nuestro río. Porque es que el río es nuestra principal fuente para vivir en esta vereda tan apartada de la zona urbana.



En el caso anterior, por favor identifique hasta dónde llega la competencia como Mediadora o Mediador Comunitario, o si cree necesario acudir a otra autoridad competente para que ayude a solucionar el caso

Aquí podrá escribir su respuesta:

CASO 4.

La señora Benedicta tiene una peluquería en el pueblo, ella siempre dice que todo en su local es de “caché” y que le gustan las cosas finas. Sus sillones estaban desgastados y le pidió al señor José que se los tapizara, pero le pidió un plazo para hacerle el pago: la idea era que el señor empezara a trabajar y ella la semana siguiente le abonara. Han pasado tres meses, el señor José ya terminó de tapizar los muebles y lleva muchas visitas al local de doña Benedicta solicitándole que le pague por su trabajo y que le reciba los sillones porque le están ocupando espacio en el local. La señora Benedicta dice que no tiene con qué pagar, que le deje los muebles y ella después le paga. El señor José le dio un plazo y no fue cumplido, así que él puso en venta los sillones y la señora lo llamó estafador.



¿Qué aspectos cree que se deben tener en cuenta para poder llegar a un acuerdo justo en el caso entre doña Benedicta y don José? Usted será la Mediadora/Mediador Comunitario en este caso:

Aquí podrá escribir su respuesta:

Reconozca sus habilidades comunicativas

De los casos planteados anteriormente por favor identifique en cada uno, cuáles son las habilidades comunicativas que fueron necesarias para abordar la situación, con el fin de reflexionar sobre las competencias que usted tiene como Mediadora o Mediador Comunitario y las posibles rutas que se deben activar con el Sistema Local de Justicia que permitan abordar los conflictos. Además, teniendo en cuenta las habilidades, destrezas, capacidades y talentos identificados en los personajes del ejercicio anterior, por favor, describa:

¿Estos casos pueden suceder en su comunidad?

¿Cuáles cree usted que son de su competencia como Mediadora o Mediador Comunitario?

¿Qué estrategias considera que se deben utilizar para abordar los conflictos?

¿Con qué habilidades que se requieren en los casos, se identifica o cree que posee?

Recuerde

que las Mediadoras y Mediadores Comunitarios deben desarrollar funciones de promoción, sensibilización, prevención de la escalada de los conflictos y los encuentros de mediación propiamente dichos, solamente en los casos que son de su competencia.

Unidad 3

El ABC del encuentro de Mediación Comunitaria

- Antes del Encuentro:
¿Cómo preparar el Encuentro de Mediación Comunitaria?
- Durante el Encuentro:
Siga el paso a paso en el Encuentro de Mediación Comunitaria
- Después del Encuentro:
¿Qué pasa con los acuerdos?
¿Qué hacer cuando no se logra llegar a un acuerdo?



El primer paso es tener claridad sobre la voluntad de las partes

para desarrollar la Mediación Comunitaria y poder hacer una planeación que nos ayude a ser asertivos en el proceso de implementación de este Método de Resolución de Conflictos.

La planificación del encuentro permite que todo fluya mejor durante su realización. Es importante que seamos detallistas a la hora de planear la mediación, teniendo presente que estamos construyendo paz a través de la solución pacífica de conflictos en nuestras comunidades.

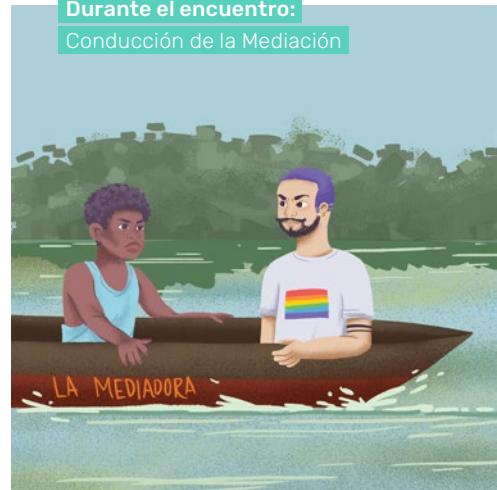
Antes del encuentro:

Planeación y preparación



Durante el encuentro:

Conducción de la Mediación



Después del encuentro:

Seguimiento a los acuerdos

Tip:

La Mediación Comunitaria es una herramienta de construcción de paz. La convocatoria se incluye a todas y todos los miembros de las comunidades y partes involucradas en los conflictos; y en su ejecución, el diálogo es central, aprendiendo a escuchar, sin juzgar.

3.1. Antes del Encuentro de Mediación Comunitaria: Planeación y Preparación

Defina lugar, fecha y hora del Encuentro

Tenga presente que para la definición de lugar, hora y fecha se debe concertar con las partes involucradas y con el dueño/a o administrador/a del lugar (Ejemplo en el salón comunal hay que recurrir al presidente/a de la Junta de Acción Comunal-JAC, o en la escuela con el profesor/a o rector/a etc.).

Invita a la parte que realizó la solicitud y notifícale a la otra parte

En este primer momento es importante sensibilizar tanto a quien ha convocado como a quien ha sido convocado, de manera que no sientan temor de acudir al espacio. Luego, se debe socializar el Método de Resolución de Conflictos y sus bondades, explicar un poco cómo se desarrolla, el lugar, la hora y la fecha. Si lo prefiere, envíe una citación, recuerde que esta no es obligatoria. También se puede presentar el caso en que las dos partes lo citen a usted para que acuda a donde ya están reunidos; en ese caso verifique la disponibilidad de su tiempo para poder conducir el encuentro de Mediación Comunitaria.

Manténgase en contacto con la parte convocante, a fin de saber si la otra parte va asistir

Independientemente de la decisión de la otra parte, prepare el encuentro de Mediación Comunitaria. Algunas personas suelen afirmar inicialmente que no asistirán, sin embargo, a último momento deciden asistir.

Prepara el lugar donde quiere desarrollar el Encuentro

Recuerde que lo puede hacer en cualquier lugar (salón comunal, patio, cocina, corrales, bajo un árbol, etc.), lo importante es que sea un espacio tranquilo y propicio para dialogar, en donde no haya interrupciones y se pueda llevar a cabo con privacidad.

3.2. Durante la conducción del encuentro de Mediación Comunitaria

Asista al lugar del Encuentro con 20 minutos de antelación. Es muy importante ser puntuales, para no tener contratiempos al momento de realizar el Encuentro de Mediación Comunitaria.

Recomendaciones durante el Encuentro de Mediación Comunitaria:

Le invitamos a seguir estos pasos que permitirán que el Encuentro fluya y el diálogo sea el protagonista:

- Dar la bienvenida y presentarse
- Permitir que las partes se saluden entre ellas y se presenten
- Explicar de qué trata el Encuentro e invitar a las partes a ponerse cómodos y asumir una postura que permita construir acuerdos
- Definición del proceso de mediación y cuáles son sus efectos
- Definición del rol de la Mediadora/Mediador: facilitador/a de comunicación, imparcialidad y confidencialidad
- Definición de las partes: la responsabilidad de la resolución descansa en las partes en el conflicto, los acuerdos deben ser convenidos voluntariamente por las partes
- En principio, la Mediadora/Mediador Comunitario hace las sugerencias sobre las reglas, luego solicita a las partes si están de acuerdo y cuáles otras consideran necesarias. Esto permitirá involucrarse mejor en la solución del conflicto
- Permitir que cada parte exponga claramente sus intereses, posiciones y necesidades en el marco de un diálogo respetuoso. La Mediadora/Mediador facilita la moderación y el uso de la palabra, siendo equitativo/a con las dos partes

Buscar opciones de arreglo

Entre mayor sea el abanico de opciones a la mano, mucho más sostenibles serán los acuerdos que se generen en el proceso de resolver un conflicto a través de la Mediación Comunitaria. Por ello, le presentamos estos datos que debe tener en cuenta:

- No se deben coartar las propuestas
- Favorecer y reforzar la creatividad
¿Qué propondrías para mejorar la situación? (“lluvia de ideas”)
- Ayudar a combinar propuestas de solución de conflictos
- Ayudar a ser realistas
- Facilitar siempre el respeto a los diferentes puntos de vista o ideas



Apoyemos la construcción de acuerdos

Construir acuerdos es sinónimo de construir paz. A través del diálogo y los acuerdos se reconstruye el tejido social. Tenga en cuenta estas recomendaciones si busca generar acuerdos sólidos:

- Garantice el acceso a la justicia en la medida en que se tramitan los conflictos, sin necesidad de acudir a instancias institucionales.
- Que sea construido por las partes, que los acuerdos busquen el beneficio común.
- Llevar a un arreglo directo, bien sea verbal o plasmado en un documento de Acuerdo de Mediación o un Acuerdo de Convivencia.
- Las partes, de forma autónoma, establecen los criterios y medios que garanticen el seguimiento y cumplimiento del acuerdo o acuerdos.
- Puede establecer garantías para su cumplimiento.

3.3. Después del encuentro de Mediación Comunitaria

Felicitar a las partes y realizar seguimiento al caso

Mantener la motivación de las partes durante el encuentro, permite que fluya el diálogo y los acuerdos. Por ello, se invita a felicitar a las partes, una vez que se aborden los puntos de la agenda. Usted puede apoyarles para que estén pendientes de las fechas de cumplimiento y si es necesario a guiarlos en la ruta hacia otras instituciones en caso de incumplimiento.

¿Qué pasa si no se llegan a acuerdos?

Puede que las partes, después del proceso de Mediación Comunitaria, no logren llegar a un acuerdo y requieran realizar otro Encuentro o ser encaminados para que acudan a otra instancia en donde puedan resolver su conflicto, lo más importante es poner sobre la mesa las diferentes opciones.



Ejercicio 3.

Hable con otras Mediadoras/Mediadores Comunitarios sobre los conflictos más frecuentes en la localidad.

La comunicación es la mejor aliada de las Mediadoras y Mediadores Comunitarios. En este punto, la invitación es a hacer uso de las estupendas habilidades comunicativas que poseen para realizar el ejercicio de diálogo con otras y otros Mediadores Comunitarios, acerca de las conflictividades que más se presentan; estas pueden ser de diversas tipologías, por ejemplo:

- Morosidad e impagos
- Olores
- Manejo o quema de Basuras
- Ruidos
- Linderos de tierras
- Dificultades familiares
- Cultivos
- Servidumbres
- Animales semovientes

¡Felicitaciones!

Usted ha llegado al último momento de este recorrido en el fascinante mundo de la Mediación Comunitaria. Celebremos con nuestro plato típico favorito. Ahora usted ha fortalecido habilidades, capacidades y competencias para usar la Mediación Comunitaria.

¡Es hora de aplicar sus conocimientos en situaciones y conflictos de su comunidad!



