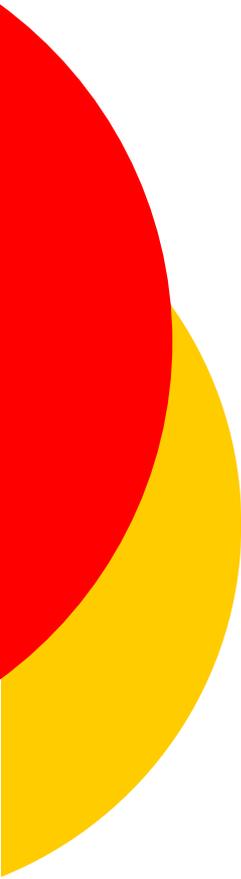


MEDIACION

Juigalpa, 23 de Septiembre 2011



**Ubicación de la mediación y de la conciliación
dentro de los medios alternativos de solución
de controversias.**

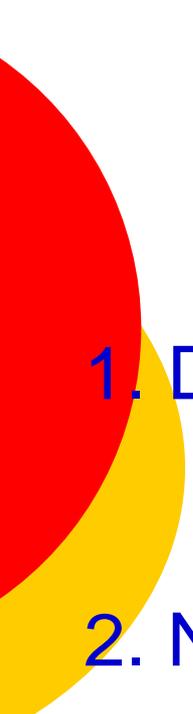
El Conflicto

“La tensión entre dos o más entidades sociales (individuos, grupos u organizaciones) que proviene de la incompatibilidad de respuestas reales o deseadas”.



... conflicto

Surge cuando existen objetivos, fines o valores mutuamente incompatibles, o exclusivos, entre los seres humanos. Ambos grupos de valores pueden ser deseables, pero no pueden perseguirse simultáneamente; sino que tiene que elegirse uno a expensas del otro.



Los ingredientes del conflicto

1. Diversidad y diferencias

2. Necesidades

3. Percepciones

4. Poder

5. Valores y Principios

6. Sentimientos y
emociones

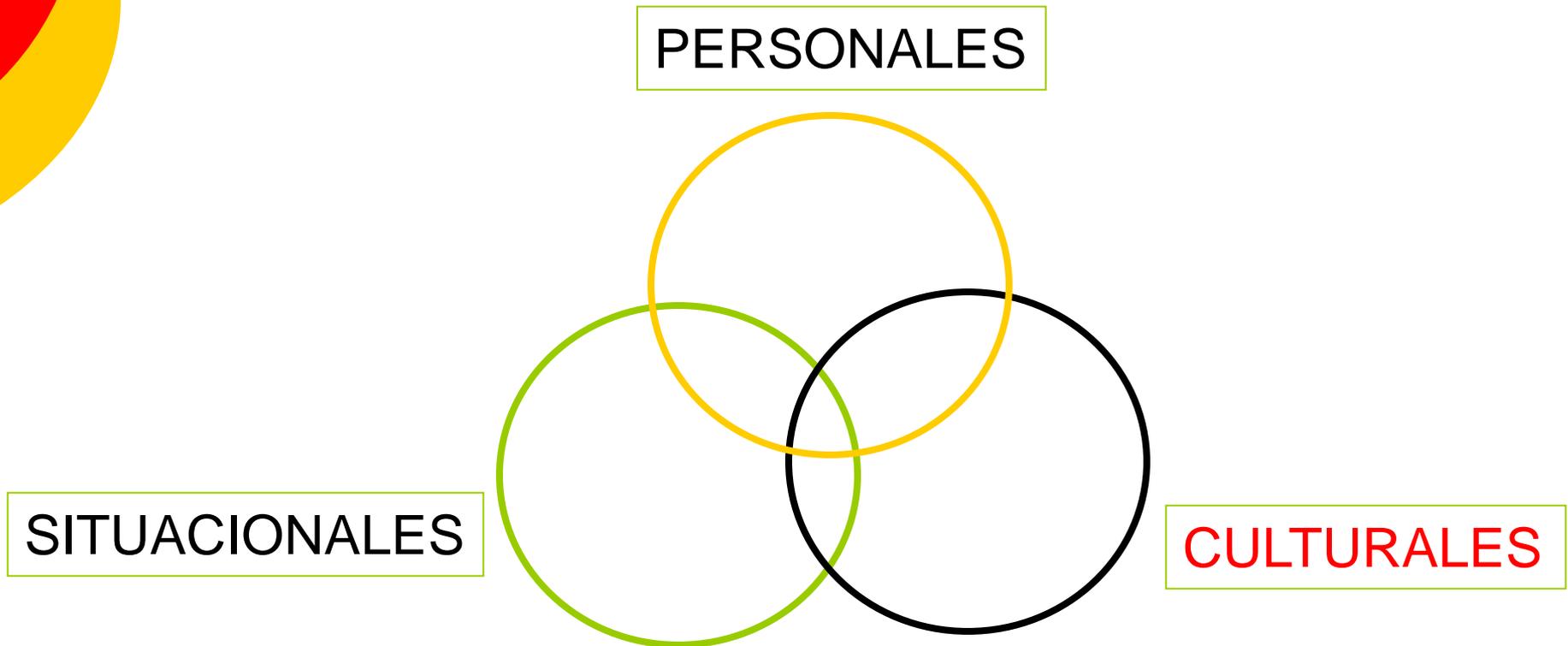
7. Conflictos internos

Los Factores de la relación conflictiva

La preponderancia de algún factor determinará el carácter del conflicto a abordar

- ❖ **Personales:** Cuestiones de orden ideológico, individual o psicológico
- ❖ **Situacionales:** Incluyen los aspectos que se refieren a una cuestión o hecho circunstancial o permanente.
- ❖ **Culturales:** Aluden a un universo de sentidos y significaciones

Dinámica de los factores de la relación conflictiva





Reacciones Comunes Ante el Conflicto

- Conquista (polarización/fuerza).
- Huir del conflicto (evasión).
- Solución aparente (*tape*).
- Negociación (necesidades e intereses).

Reacción del Estado ante los Conflictos.

- Incremento del presupuesto en materia de seguridad;
- Creación de más juzgados y agencias investigadoras;
- Mayor equipamiento de cuerpos policíacos;
- Endurecimiento de penas y sanciones...

... no obstante:



Nuevos y más intensos conflictos

¿Qué hacer?



Gestión y Manejo de Conflictos

Tradicionales

Jurisdicción

Resoluciones Admvas.

Sistemas
formales de
solución de
controversias

Alternativos

Arbitraje

Conciliación

Mediación

Otros medios alternativos de resolución de conflictos

Arbitraje: las partes acuerdan someterse a la decisión de un tercero, denominado árbitro, quien, en un proceso similar al de un juicio, dicta el laudo correspondiente, conforme a derecho, que se impone de manera coercitiva a aquellas.

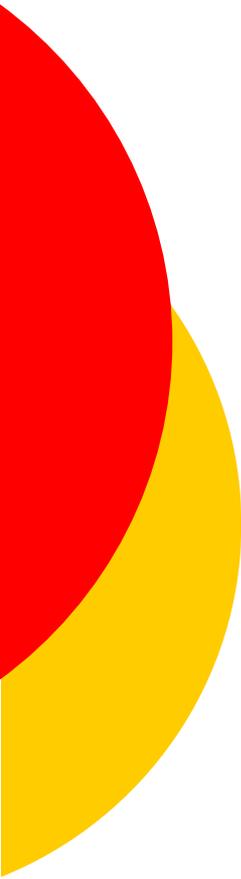
Mini-juicio: (*mini-trial*) dispositivo similar a un juicio en el que hablan los abogados, intercambian información, lo preside un consejero neutral y su decisión no es vinculante; al conocer los puntos de vista de la otra parte se ahorra tiempo y se puede llegar a un acuerdo.



Amigable composición: Método en el que un tercero, “amigo” de las partes en conflicto, trata de solucionar el mismo sin sujetar el procedimiento a normas de derecho preestablecidas y sin apegarse para la decisión más que a la equidad y buena fe.

Evaluación neutral previa: Funciona como si fuera un perito judicial pero previo a entrar en el Sistema Judicial, en muchos casos esta evaluación evita el pleito, abaratando los costos y acortando los tiempos.

Negociación: las partes en conflicto buscan la solución al mismo mediante el diálogo entre éstas, previo acuerdo, sin la intervención de un tercero en el proceso.



Concepto y fundamentos de mediación

Concepto de Mediación

La mediación es un proceso no adversarial de solución de controversias en la que un tercero imparcial crea condiciones para que los participantes puedan construir una perspectiva común, diferente del problema, que incluya el reconocimiento de la visión del otro.





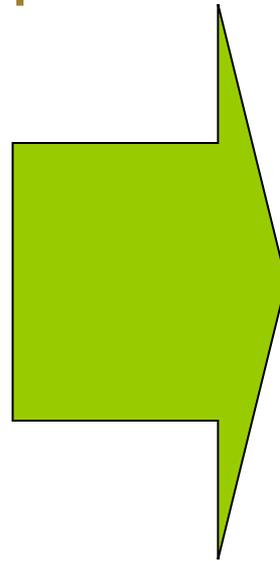
Concepto legal de Mediación

Procedimiento voluntario por el cual dos o más personas involucradas en una controversia, asistidas por un tercero imparcial, conjuntamente participan en dirimirla y elaboran un acuerdo que le ponga fin, debido a la comunicación que este propicia.

Art. 57 CPP

¿Por qué la mediación?

- Buscar el contacto con "el otro"
- Reducir la amenaza
- Establecer normas de conflicto
- Prevenir nuevos conflictos



Relaciones de cooperación



Ocho Premisas de la Mediación

1. El conflicto es sano, pero el conflicto no resuelto es peligroso.
2. El conflicto por cuestiones de específicas se puede resolver a través de la mediación, el conflicto por razones de conducta se puede resolver en terapia.
3. Casi todas las personas quieren llegar a un acuerdo.

- 
4. Es más probable una negociación exitosa cuando las partes en disputa necesitan mantener una relación que cuando no avizoran ninguna futura relación.
 5. El resultado es responsabilidad de las partes.
 6. El mediador es responsable del proceso.
 7. Toda la gente tiene una “sabiduría interior”.
 8. La conducta del mediador se da de acuerdo a la situación.



Ventajas de la Mediación

- ✿ Reducción de gastos judiciales.
- ✿ Reducción de tiempo utilizado en litigio.
- ✿ Control sobre quien resuelve el conflicto.
- ✿ Aumento de intervención de las partes.
- ✿ Potencial para la resolución creativa de problemas.

Breve vistazo al **proceso de mediación**

Etapa de Preparación

✓ Acondicionamiento de un espacio físico adecuado

✓ Estudio del caso por el mediador para preparar sus intervenciones





Presentación e Inicio de la Mediación

- ✓ Presentación de las partes
- ✓ Apertura de la sesión de mediación
Reglas del procedimiento
- ✓ Acuerdo de confidencialidad (en su caso)
- ✓ Exposición individualizada del conflicto

Narración del Conflicto e Identificación del Problema

Técnicas y Habilidades del Mediador

- ✓ Preguntar
- ✓ Escuchar Activamente
- ✓ Crear Confianza
- ✓ Permanecer Neutral
- ✓ Vínculo Comunicacional
- ✓ Dar empatía
- ✓ Lenguaje asertivo
- ✓ Parafraseo





Generación de Factibles y Cierre

- ✓ Detección de Intereses y Necesidades
- ✓ Generación de Opciones
 - ✓ Recontextualización
 - ✓ Selección de Opciones y propuestas
- ✓ Acuerdo



Principios de la Mediación

- Voluntariedad
- Confidencialidad
- Flexibilidad
- Neutralidad
- Imparcialidad
- Equidad
- Legalidad
- Honestidad



Los Enfoques o Modelos de la Mediación

- ✓ Tradicional
- ✓ Transformativo
- ✓ Circular-Narrativo

Modelo de Tradicional

Lograr acuerdo basado en intereses de las partes

PREMISAS

- ❖ Evitar que los participantes se retrotraigan al pasado / “Ver a futuro”
- ❖ Desactivar emociones negativas
- ❖ Revalorizar puntos de acuerdo
- ❖ Del caos al orden

EJE CONCEPTUAL

- ❖ *Separar a las personas del problema*
- ❖ *Enfocar los intereses, no las posiciones*
- ❖ *Fomentar la generación de una variedad de opciones antes de decidir los acuerdos /*
Insistir en que los resultados se basen en objetivos comunes



Modelo Transformativo

Transformar las relaciones humanas

PREMISAS

- a) *Debilidad y abstracción menguan la habilidad para enfrentar situaciones*
- b) *La gente necesita sentirse satisfecha consigo misma y en conexión con otros*

EJE CONCEPTUAL

REVALORIZACIÓN, del Yo y de la capacidad de las partes para afrontar conflictos;

RECONOCIMIENTO, de las cualidades y situaciones humanas del Otro.

Modelo Circular-Narrativo

Lograr el acuerdo, con énfasis en la comunicación e interacción de las partes

PREMISAS

- ⇒ *Conocer los significados que se otorgan a los hechos y actitudes de los otros / transformar la historia conflictiva en un proceso*
- ⇒ *“Desestabilizar” las historias: evitar la colonización de la primera historia narrada; construir “historia alternativa”*
- ⇒ *Del orden al caos “para encontrar un nuevo orden”*
- ⇒ *Los relatos, propios y ajenos, reflejan aspectos de nuestra identidad*
- ⇒ *Identificar los “tipping points” o momentos clave para la producción de nuevos significados*

EJE CONCEPTUAL

- a) *Comunicación Analógica; b) Reconocimiento, de las cualidades y situaciones humanas del otro.*

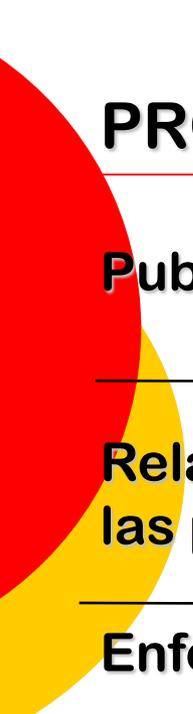
La Mediación y sus ámbitos de aplicación



- Mercantil
- Penal
- Laboral
- Civil
- Comunitario
- Escolar
- Familiar...

Diferencias entre mediar y juzgar

PROCESO	MEDIACIÓN	JUICIO
¿Quién decide?	Las Partes	El Juez
¿Quién controla?	Las Partes	El Juez/Los Abogados
Procedimiento	Informal	Formal, con base en la Ley
Tiempo para resolución	Días o semanas	De meses a años
Reglas para las Pruebas	No existen	El acordado o Procesal Civil



PROCESO	MEDIACIÓN	JUICIO
Publicidad	Confidencial	Normalmente Público
Relación entre las partes	Cooperación	Antagonista
Enfoque	Acento en el futuro	Mira al pasado
Método de negociación	Compromiso	Endurecimiento de posturas
Comunicación	Se fomenta	Bloqueada
Resultados	Ganar/Ganar	Ganar/Perder
Cumplimiento	Generalmente respetado	Impugnado, por lo regular

El papel del mediador

- Facilitar el Proceso
- Distinguir Posiciones de Necesidades
- Reconocer el Comportamiento Humano al Negociar
- Generar Opciones
- Manejar Emociones
- Mejorar la Comunicación



Perfil de los Mediadores

- ✓ Honestos
- ✓ Intuitivos



- ✓ Asertivos
- ✓ Empáticos
- ✓ Confiables
- ✓ Creativos
- ✓ Perseverantes



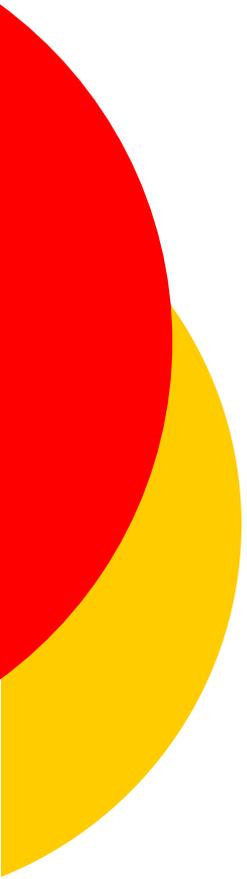
✓ Sensibles a las necesidades e
intereses de quienes viven en la
ciudad

✓ Flexibles

✓ Conocedores del Conflicto Urbano

✓ Pacientes

✓ Sentido del Humor



GRACIAS