



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES  
CARRERA DE DERECHO

“LA MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO MÉTODO  
ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y SU  
INCIDENCIA EN BARRIOS MARGINALES DEL CANTÓN LA  
LIBERTAD PARA EL PERIODO 2011”

**TESIS DE GRADO**

Previa a la obtención del Título de:

**ABOGADO DE LOS TRIBUNALES Y JUZGADOS DE  
LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**

AUTORES: PABLO RENÉ CEVALLOS CARVAJAL  
CARLOS ANTONIO PITA ROSALES

TUTOR: AB. HÉCTOR RAMOS RICARDO

LA LIBERTAD – ECUADOR  
2010-2011

**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES  
CARRERA DE DERECHO

“LA MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO MÉTODO  
ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y SU  
INCIDENCIA EN BARRIOS MARGINALES DEL CANTÓN LA  
LIBERTAD PARA EL PERIODO 2011”

**TESIS DE GRADO**

Previa a la obtención del Título de:

**ABOGADO DE LOS TRIBUNALES Y JUZGADOS DE  
LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**

AUTORES: PABLO RENÉ CEVALLOS CARVAJAL  
CARLOS ANTONIO PITA ROSALES

TUTOR: AB. HÉCTOR RAMOS RICARDO

LA LIBERTAD – ECUADOR  
2010-2011

**La Libertad, de Agosto de 2011**

**APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, **“LA MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO MÉTODO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y SU INCIDENCIA EN BARRIOS MARGINALES DEL CANTÓN LA LIBERTAD PARA EL PERIODO 2011”** elaborado por los señores: Pablo René Cevallos Carvajal y Carlos Antonio Pita Rosales, egresados de la Escuela de Ciencias Sociales, Facultad de Ciencias Sociales y de la Salud de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Abogado De Los Tribunales De La República del Ecuador, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la Apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**

.....

**Ab. Héctor Ramos Ricardo**

**TUTOR**

## **DEDICATORIA**

A Dios por habernos dado la paciencia y sabiduría para culminar con éxito esta importante etapa de nuestras vidas, hoy que con esfuerzo y sacrificio culminamos nuestra carrera universitaria dedicamos este trabajo a nuestras familias por su amor y apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos de corazón a nuestro Tutor quien con sus sabios consejos nos orientó en el desarrollo de nuestro trabajo, a nuestros queridos amigos por estar siempre cuando los necesitamos, a nuestras familias Padres, hijos, en fin a todas aquellas personas que nos dieron su apoyo moral para escalar con éxitos un peldaño más en nuestra realización Académica. Gracias por todo

La Libertad, Julio 2011

**CERTIFICADO DE REVISIÓN DE LA  
REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA**

CERTIFICO.-

Que he revisado la redacción y ortografía del contenido del trabajo de **“LA MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO MÉTODO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y SU INCIDENCIA EN BARRIOS MARGINALES DEL CANTÓN LA LIBERTAD PARA EL PERIODO 2011”** elaborado por los señores: Pablo René Cevallos Carvajal y Carlos Antonio Pita Rosales, para optar por el Título de Abogado de los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador, de la Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Lcdo. Danny Caiche Ascencio

## **TRIBUNAL DE GRADO**

---

Abg. Carlos San Andrés Restrepo.  
DECANO DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD

---

Abg. Tito Ramos Viteri.  
DIRECTOR DE LA CARRERA  
DE DERECHO.

---

Ab. Héctor Ramos Ricardo.  
PROFESOR TUTOR

---

Abg. Abel Mera.  
PROFESOR DE ÁREA

---

Abg. Milton Zambrano Coronado, MSc.  
SECRETARIO GENERAL PROCURADOR

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES**

**“LA MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO MÉTODO ALTERNATIVO DE  
SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y SU INCIDENCIA EN BARRIOS  
MARGINALES DEL CANTÓN LA LIBERTAD PARA EL PERIODO 2011”**

**Autores:** Pablo René Cevallos Carvajal

Carlos Antonio Pita Rosales

**Tutor:** Abg. Héctor Ramos Ricardo

**RESUMEN**

Este estudio tiene como objetivo Valorar la mediación comunitaria como método alternativo de resolución de conflictos en los barrios populares del cantón La Libertad, a través del estudio sistemático que permita su aplicación. Está compuesto por cuatro capítulos. El primer capítulo lo conforma el Marco Teórico, en el cual se encuentra la fundamentación teórica que consiste en el abordaje disciplinario de los conflictos. El segundo capítulo está formado por las estrategias metodológicas siendo las siguientes: Por el propósito, utilizando la investigación aplicada con el objeto de reducir los conflictos que se presentan en los barrios del cantón la Libertad; por el nivel de estudio, se empleo el nivel descriptivo o correlacional con el objeto de describir cada una de las variables independientemente para así medir lo que se investiga; Por la fuente y el lugar se aplicó la investigación documental – bibliográfica y de campo; con el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre el conflicto y la mediación comunitaria, la investigación de campo abarca el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos; los métodos que se utilizaron fueron los inductivos y deductivos, con el objeto de analizar las causas y sus efectos; las técnicas e instrumentos para la obtención de datos fueron la entrevista y las encuestas. El tercer capítulo es el análisis de los resultados, siendo el barrio por excelencia el escenario de las diferencias, y por tanto un lugar poco propicio para identidades monolíticas, surgen los conflictos de diferentes índoles pero que son característicos de los sectores populares barriales. El cuarto capítulo es la solución del problema y proponiendo un manual para mediadores comunitarios como propuesta de mejoramiento del acceso al sistema de administración de justicia en barrios marginales.



## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
REVISIÓN GRAMATICAL Y ORTOGRÁFICA.....	v
TRIBUNAL DE GRADO.....	VI
RESUMEN.....	Vii
ÍNDICE DE CUADROS.....	Xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	Xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1

### CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

1.1	Fundamentación Teórica.....	8
1.1.1	El conflicto: Abordajes disciplinarios.....	8
1.1.2	La Mediación Comunitaria.....	16
1.1.2.1	La Mediación Comunitaria como Estrategia Transformadora	26
1.1.2.2	Impacto de la Mediación.....	39
1.2	Conceptos Operacionales.....	40
1.3	Fundamentación Legal.....	41
1.3.1	Constitución de la República del Ecuador.....	41
1.3.1.2	Código Civil (CC).....	43
1.3.1.3	Ley de Arbitraje y Mediación.....	45
1.3.1.3.1	De la Mediación Comunitaria.....	48

1.4	Teoría Situacional.....	50
-----	-------------------------	----

## **CAPÍTULO II**

### **ESTRATEGIA METODOLÓGICA**

2.1	Estrategia Metodológica.....	58
2.2.1	Por el propósito.....	58
2.2.2	Por el Nivel de Estudio.....	58
2.2.3	Por la fuente y el lugar.....	58
2.2.6	Diseño por la dimensión temporal.....	59
2.2.8	Métodos.....	60
2.4	Universo y Muestra.....	61
2.2.5	Técnicas e instrumentos para la obtención de datos.....	63

## **CAPÍTULO III**

### **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

3.1	Encuestas.....	66
3.2	Entrevistas.....	75
3.3	Discusión de los Resultados.....	76
	Conclusión.....	78
	Recomendación.....	79

## **CAPÍTULO IV**

### **LA PROPUESTA**

4.1	Introducción.....	80
4.2	Objetivos.....	81

4.3	Pasos de la Mediación Comunitaria.....	83
4.3.1	Identificación de las Alternativas de Solución.....	91
4.3.2	Discusión de las Propuestas de Solución.....	92
4.3.3	Definición del Acuerdo.....	93
4.3.4	Habilidades del Mediador.....	97
4.3.5	El Registro de Casos del Mediador.....	101
4.3.6	El Papel del Mediador en la Comunidad y en la Organización	102
4.3.7	Papel que pueden cumplir los Mediadores en la Organización	104
4.3.8	Los Mediadores Comunitarios.....	106
4.3.9	Los Dirigentes de las Comunidades.....	108
4.4.0	Los Dirigentes de las Uniones y Federaciones.....	108
4.4.1	El Apoyo del Estado a los Mediadores Comunitarios.....	109

## ÍNDICE DE CUADROS

		Pág.
Cuadro 1	Operacionalización de las variables.....	7
Cuadro 2	Casos por Provincia.....	51
Cuadro 3	Tipos de Conflictos.....	52
Cuadro 4	Casos por Tipo de Intervención.....	53
Cuadro 5	Casos resueltos y sin resolver.....	53
Cuadro 6	<b>Barrios</b> .....	62
Cuadro 7	Problemas más graves.....	66
Cuadro 8	<b>Confianza entre vecinos</b> .....	67
Cuadro 9	<b>Conflictos frecuentes</b> .....	68
Cuadro 10	<b>Periodicidad</b> .....	69
Cuadro 11	Asociaciones.....	70
Cuadro 12	Colaboración con Asociaciones.....	71
Cuadro 13	Mejoras para el barrio.....	72
Cuadro 14	Participación ciudadana.....	73
Cuadro 15	Aceptación de la Mediación.....	74
Cuadro 16	Intervención.....	82
Cuadro 17	Acta.....	95
Cuadro 18	Escucha activa del Mediador.....	98
Cuadro 19	Las partes.....	99
Cuadro 20	Cualidades.....	101
Cuadro 21	Registro.....	102
Cuadro 22	Formas de Solución.....	104
Cuadro 23	Mediadores.....	107

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

		<b>Pág.</b>
Gráfico 1	Dos tipos de Mediación para un nuevo tipo de comunidad	22
Gráfico 2	Casos por Provincia.....	51
Gráfico 3	Tipos de Conflictos.....	52
Gráfico 4	Casos por Tipo de Intervención.....	53
Gráfico 5	Casos resueltos y sin resolver.....	53
Gráfico 6	Problemas más graves.....	66
Gráfico 7	<b>Confianza entre vecinos.....</b>	67
Gráfico 8	<b>Conflictos frecuentes.....</b>	68
Gráfico 9	<b>Periodicidad.....</b>	69
Gráfico 10	Asociaciones.....	70
Gráfico 11	Colaboración con Asociaciones.....	71
Gráfico 12	Mejoras para el barrio.....	72
Gráfico 13	Participación ciudadana.....	73
Gráfico 14	Aceptación de la Mediación.....	74

## INTRODUCCIÓN

El proceso de mediación es una herramienta tan antigua como la persona misma, ya que la participación de un tercero ayuda a las partes a resolver sus desacuerdos, se ha aplicado de manera exitosa desde tiempos pasados. La solución a un conflicto jamás puede producirse o restituirse sin que se intente previamente la comunicación entre los mediados, los intereses existentes deben ser concluyentes y complementarios, es decir el uno necesita del otro, pero esta contradicción estará basada y provendrá de la existencia de intereses afines, sólo así el arreglo es posible. La mediación desde un inicio y como alternativa de las controversias establecerá, que las reglas facilitadoras del acuerdo pueden ir desde lo más simple hasta lo más complejo con la intervención neutral de su facilitador.

En el Ecuador, la mediación entra en vigencia a partir del 4 de septiembre de 1997, fecha en la cual se publica la Ley de Arbitraje y Mediación, desde esa fecha hasta la actualidad se han creado centros de mediación a nivel nacional. En la actualidad el Ecuador se ha compenetrado dentro de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, por lo que la caduca conciliación judicial se renueva en la figura de la Mediación como institución jurídica autónoma e independiente. El estudio está compuesto por cuatro capítulos. El primer capítulo lo conforma el Marco Teórico, en el cual se encuentra la fundamentación teórica que consiste en el abordaje disciplinario de los conflictos, sobre esa base, se hace mención de ejes temáticos que algunas disciplinas han desarrollado en torno al mismo; al igual que se plantea el cómo entender el conflicto social desde la Psicología Comunitaria, y el conflicto como factor de desarrollo; otro de los puntos que encontramos es la mediación comunitaria que se refiere al manejo de los conflictos locales o comunitarios y considera las costumbres, el derecho consuetudinario y la sabiduría ancestral de cada pueblo, se desarrolla en comunidades urbano marginales, gremiales o grupos populares; dentro de este mismo capítulo se incluyen los conceptos operacionales de las variables y la fundamentación legal en donde se sustenta la investigación, en la cual establece la constitución art. 97, que

todas las organizaciones podrán desarrollar formas alternativas de mediación y solución de conflictos, en los casos que permita la ley; se incluye dentro de esta sección la teoría situacional, que abarca el análisis estadístico de los casos de mediación que ha alcanzado en cada una de las provincias la CIDES en las que existen mediadores; demás encontramos el análisis situacional del Cantón La Libertad, con el diagnósticos de los Barrios más conflictivos del mismo cantón.

El segundo capítulo lo conforman las estrategias metodológicas siendo las siguientes: Por el propósito, utilizando la investigación aplicada con el objeto de reducir los conflictos que se presentan en los barrios del cantón la Libertad; por el nivel de estudio, se empleò el nivel descriptivo o correlacional con el objeto de describir cada una de las variables independientemente para así medir lo que se investiga; Por la fuente y el lugar se aplicó la investigación documental – bibliográfica y de campo; con el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre el conflicto y la mediación comunitaria, la investigación de campo abarca el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos; los métodos que se utilizaron fueron los inductivos y deductivos, con el objeto de analizar las causas y sus efectos; la población a estudiar tiene como fin, establecer los orígenes de los conflictos vecinales y la aceptación que tendría la mediación como método alternativo de solución de conflictos en los barrios marginales del cantón La Libertad, se tomaron como muestra los Barrios: Las Terrazas, Velasco Ibarra, las Palmeras, Virgen del Carmen y Enríquez Gallo, con una población de 380 familias, por considerarse barriadas con un alto índice de conflictos vecinales, según las denuncias realizadas; las técnicas e instrumentos para la obtención de datos fueron la entrevista y las encuestas.

El tercer capítulo es el análisis de los resultados, siendo el barrio, por excelencia el escenario de diferencias, y por tanto un lugar poco propicio para identidades

monolíticas, surgen los conflictos de diferentes índoles pero que son característicos de los sectores populares barriales.

El cuarto capítulo es la solución del problema y proponiendo un manual para mediadores comunitarios como vía de mejoramiento del acceso al sistema de administración de justicia en barrios marginales.

### **Planteamiento y Formulación del Problema**

La falta de conocimientos en los procesos de mediación comunitaria por parte de los vecinos de los barrios urbano-marginales del cantón La Libertad, hace posible determinar que el conflicto en dichos barrios se lo conciba como un fenómeno social, que tiene su origen en una diferencia de intereses, deseos o aspiraciones incompatibles que inducen a las partes a enfrentarse en el intento de lograr soluciones adecuadas a sus objetivos.

Los factores que originan el conflicto en los conglomerados barriales se relacionan con la carencia de formas adecuadas de comunicación, al machismo, en el que se ve reflejada la violencia intrafamiliar, ya que, según estudios de cada diez mujeres, ocho son maltratadas en el cantón La libertad; el conflicto que surge de las pandillas, de la contaminación, de los chismes, de los incrementos de bares y cantinas, la migración interna y externa en busca de mejores niveles de vida, la exclusión social o discriminación que sufren las personas que llegan a vivir en aquellos barrios, también se externaliza los conflictos suscitados por las carencias, el compartir servicios, lo reducido de las áreas comunes y/o de recreación. Situaciones que en su enfoque involutivo originan nuevos conflictos y en las peores circunstancias degeneran en delitos.



Todos estos factores provocan conflicto aunados a otros factores objetivos y subjetivos condicionantes de la violencia, tales como la carencia de políticas estatales de formación integral, obligaciones y derechos ciudadanos, la omisión de normas de prevención intrafamiliar, asociados con la ausencia de valores comunitarios y sociales de convivencia, son situaciones de litigios vecinales, como también la falta de un método alternativo de resolución de conflictos que permita la instauración de la justicia de equidad, como vía para encontrar soluciones, ya que muchas veces estos problemas entre vecinos parecen ligeros, pero el descuido y la falta de atención pueden convertirlos en hechos de violencia que perjudican las relaciones humanas en el ámbito comunal o familiar, y lo que es peor, se convierten en la materia prima que fabrica las distintas manifestaciones delictivas que hoy padecemos.

Ante este problema de desconocimiento de la mediación comunitaria, ¿de qué manera se podrá solucionar los conflictos en los barrios marginales del cantón La Libertad?

### **Justificación**

La importancia de este estudio sobre la mediación comunitaria en los barrios marginales del cantón La Libertad tiene un alcance significativo en la existencia de herramientas que regulan el conflicto, reduciendo los obstáculos a la comunicación entre los participantes, y abriendo espacios de comunicación entre diversos sectores relacionados con la comunidad, evitándose el acudir a agentes externos, lo cual robustece la identidad de la comunidad y ayuda a fortalecer la organización de la misma. Está dirigida a los resultados, y no a las causas internas del conflicto, teniendo como objetivo el “descongestionar” los tribunales judiciales, los cuales se encuentran sobrecargados con el gran número de demandas y querellas que a diario reciben de conflictos menores, y la generación

de una nueva cultura basada en la colaboración y participación responsables entre miembros de la comunidad.

La investigación tiene utilidad práctica ya que puede ser aplicada en cualquier organización que necesite de este método de resolución de conflicto como es la mediación; la utilidad teórica que tiene la investigación es que puede ser aprovechada para el análisis de otras investigaciones, al igual que su utilidad metodológica puede servir de guía para procesos similares en el desarrollo de otras investigaciones.

### **Objetivos:**

#### **Objetivo General**

Valorar la mediación comunitaria como método alternativo de resolución de conflicto en los barrios populares del cantón La Libertad, a través del estudio sistemático que permita su aplicación.

#### **Objetivos Específicos**

- 1.- Definir la estructura del proceso de mediación comunitaria
- 2.- Identificar al sector poblacional que demande de este método para la solución de conflicto
- 3.- Establecer la forma de organización de los barrios marginales para la mediación comunitaria
- 4.- Indagar la aceptación de éste método alternativo de solución de conflictos en los habitantes de los barrios marginales.

## **Hipótesis y/o idea a defender**

¿Si se establece la mediación comunitaria para los barrios marginales del cantón La Libertad, se logrará contar con un instrumento práctico como mecanismo de participación accesible en la solución de conflictos vecinales?

## Operacionalización de las variables

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional/ Dimensiones	Indicador	Instrumentos
La mediación comunitaria	Herramienta de gestión técnica y organizacional que apoya al proceso alternativo de solución de conflictos en los cuales, más que imponer una solución, permite a las partes crear su propia solución. Interviniendo en aquellos asuntos que engloban y afectan a la Comunidad	El conflicto: Abordajes disciplinarios  Problemas que se presentan en los barrios  El conflicto como factor de desarrollo	El conflicto social desde la Psicología Comunitaria  Tipos de conflictos  <b>Costos del conflicto</b>	Encuestas  Observación
Instrumento práctico como <b>mecanismo de participación accesible</b> en la solución de conflictos vecinales	Establecimiento de los parámetros básicos para la implantación exitosa de la mediación comunitaria adaptados a políticas públicas para la gestión de conflictos	El rol de los agentes sociales  La Mediación Comunitaria como Estrategia Transformadora  Herramientas para trabajar en redes Sociales	Representaciones sociales Mediador en la gestión de los conflictos. Impacto en la medición Comunicación constructiva para el trabajo en red  Redes sociales para mediadores comunitarios	Entrevistas

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1-Fundamentación Teórica

#### 1.1.1.- El conflicto: Abordajes disciplinarios

Si un punto de vista generalizado es que el conflicto es inherente al ser humano, no en un sentido negativo, sino como motor fundamental del dinamismo social, es entendible por qué la totalidad de disciplinas de las ciencias sociales y humanas que han abordado la comprensión de lo humano, han puesto simultáneamente su atención también en el conflicto.

Sobre esa base, vamos a hacer una mención ilustrativa de ejes temáticos que algunas disciplinas han desarrollado en torno al conflicto.

La psicología, por ejemplo, ha abordado en primer término el conflicto intra-individual, al estudiar las afectaciones que un individuo experimenta a partir de tensiones entre pulsiones y normas, entre representaciones contrarias o incluso en razón de escisiones de personalidad.

En segundo lugar, la psicología se ha preocupado por el conflicto interpersonal, al tratar de entender, por ejemplo, las conductas agresivas, como una manifestación de nuestra condición animal, como respuesta a las tensiones que crean las restricciones del mundo exterior o como comportamiento instrumental que se convierte en un medio idóneo de acción para obtener resultados.

La sociología comenzó a abordar el conflicto haciendo una crítica precisamente de las miradas psicológicas, al considerar que éste no se crea únicamente a partir de las personas individualmente consideradas, sino que existen unos factores estructurales determinantes de la organización social que operan como caldo de cultivo del mismo. En esa perspectiva, el estructural-funcionalismo, por ejemplo,

ve a la sociedad tendente naturalmente al equilibrio, contexto en el cual el conflicto equivale a una disfunción del sistema, hasta cierto punto como un elemento exógeno, que debe ser superado para recuperar el equilibrio natural.

El marxismo, entre tanto, cree que la sociedad tiende naturalmente al conflicto, es decir, que es un elemento endógeno de la dinámica social y que, incluso, es necesario extremar la lucha de clases para crear la posibilidad de la transformación estructural social con el proletariado como clase única.

Corrientes más contemporáneas rompen la polaridad de posiciones al considerar que tanto la cooperación como el conflicto son elementos consustanciales a la interacción social y que incluyen en todo caso un juego de tensiones en torno al poder como elemento de disputa fundamental.

La comunicación social, aunque sería más apropiado decir la comunicología, como disciplina que se ocupa de la primera como objeto, ha estudiado los modos y niveles de interdependencia entre las partes, la importancia de las percepciones en la construcción del conflicto, la construcción comunicativa del poder y las implicaciones de los modos comunicativos en los impactos residuales del conflicto.

La psicología social, que estudia la construcción social como una interacción entre los ámbitos individual y colectivo, se ha interesado por entender las relaciones del conflicto con las características y los mecanismos de creación de las representaciones sociales sobre el mismo, con las emociones como construcciones culturales y con los vínculos entre la actuación individual y las formas de la violencia colectiva.

La antropología ha intentado explicar al conflicto como comportamiento cultural, ha examinado los niveles culturales de alta y baja conflictividad en comunidades

específicas y ha desarrollado todo un marco comprensivo para entender los contrastes interculturales respecto del conflicto.

La filosofía, por su parte, ha abordado el conflicto como un principio dinámico de tipo ontológico, es decir como elemento constitutivo del ser, y de tipo epistemológico, como propiciador del conocimiento; por ejemplo, la mayéutica aristotélica como la contradicción entre una tesis y una antítesis como bases de la síntesis, que es renovación creadora del saber, o la dialéctica hegeliana, como el juego de los contrarios. Adicionalmente, ha aportado un cuerpo denso de conocimiento axiológico, para encontrar en la ética una base de regulación colectiva para los conflictos.

Finalmente, es necesario afirmar que circunscribirse a uno de los temas y disciplinas anteriormente mencionados, o a otros, siempre constituirá una imagen recortada del conflicto; es pertinente, entonces, desarrollar una visión interdisciplinaria del mismo con miras a comprender su naturaleza compleja y multidimensional y a desarrollar mejores formas de abordaje social que lo potencien como factor de desarrollo.

*¿Cómo entender el conflicto social desde la Psicología Comunitaria?*

Para responder a esta pregunta tomo una cita de Agnes Heller<sup>1</sup> (2005).

"El conflicto es la forma en que las fricciones cotidianas se manifiestan y en las que también pueden estar presentes los intereses y afectos particulares, pero cuya motivación principal viene dada por los valores genéricos y principalmente morales"  
pág. 31

Esta cita coloca al conflicto en el escenario de la cotidianidad, del día a día; que es el espacio en el que vivimos, actuamos, aprendemos y encontramos sentido a nuestras acciones. Asume que el conflicto tiene que ver no sólo con algo que se

---

<sup>1</sup> HELLER, AGNES (2005) *Revolución de la vida cotidiana*, editorial península pág. 31

quiere, a lo que se aspira, sino también con lo que se "es", lo que se cree correcto/incorrecto, bueno/malo, justo/injusto (los valores, la moral).

Podemos decir que el conflicto social, da cuenta de cómo, como sociedad, como colectivo, resolvemos las tensiones de la vida en común. Es en el encuentro entre los grupos que conforman la sociedad que se procesan los intereses y afectos, que se actúan los valores y la moral.

En tanto es propio de la dinámica social, el conflicto se ve atravesado por las características de la sociedad moderna (o post industrial): El libre mercado (y su impacto diferenciado), la virtualidad como realidad para las comunicaciones y el contacto interpersonal, las políticas promotoras de inversión-no necesariamente de la equidad-, la ciudadanía centrada en el individuo, la cultura de consumo, etc.

Sobre el conflicto socio ambiental es importante reconocer que en realidad, no se trata de un conflicto "socio-ambiental". Es decir, lo que allí está en juego, no es únicamente el ambiente, lo que está en juego en un conflicto socio-ambiental es lo mismo que está en juego en todo conflicto social: Los valores, la moral, los intereses, lo afectos.

*Otras tensiones de la sociedad actual de las que dan cuenta los conflictos sociales/socio ambientales*

a) Ciudadanía formal vs. el ejercicio real del poder

Concebimos la ciudadanía como la capacidad de ejercer poder y transformar condiciones de vida. La ciudadanía plena, efectiva, se ejerce en el espacio público y a través de la acción política. Pero ello requiere de ciertas condiciones de equidad. El espacio público, no es siempre un espacio que incluye; para acceder a él primero hay que "ser visto" y en nuestro país hay un gran sector social que aún permanece invisible. En la práctica, no todos los ciudadanos formales acceden por



igual al espacio público. La ciudadanía formal no se condice con la ciudadanía efectiva, real.

Lechner<sup>2</sup> (2006) señala que el funcionamiento de la democracia depende de la capacidad de sus ciudadanos formales de ejercer esta ciudadanía en la práctica. Lo mismo podemos decir de la capacidad y la posibilidad de los ciudadanos (y de los colectivos) de resolver los conflictos sociales, a través del ejercicio de su ciudadanía en el espacio público. Procesar los conflictos en democracia requiere construir una ciudadanía distinta, que conlleve un real ejercicio de poder y de acceso al espacio público. A su vez esta ciudadanía distinta, requiere de un Estado distinto.

#### b) Crecimiento económico con grandes brechas sociales

Si los pueblos mejoran sus indicadores económicos y estas mejoras no tienen un impacto en las condiciones de vida de todos sus ciudadanos, entonces estamos ante un problema social que tiene una dimensión política, no es un problema del mercado o del libre mercado. Los conflictos socio ambientales, no son siempre "socio ambientales" o mejor dicho, son siempre sociales (y políticos). Tienen que ver con problemas estructurales que no se resuelven; podemos llamarles problemas del modelo, del sistema, etc. Al respecto<sup>3</sup> Rebellato (2006) nos alerta sobre el peligro de la existencia de realidades paralelas, experiencias de vida que existen unas junto a otras sin tocarse, sin necesidad de relacionarse, subsisten independientemente, en una dinámica funcional, que mantiene el estatus quo, "el sistema", en aparente armonía. Podemos decir que ésta es una característica de nuestra sociedad (mundos paralelos, que no se tocan, subsisten uno de cara, o de espalda, al otro). La armonía se rompe justamente cuando, por alguna razón se

---

<sup>2</sup> LECHNER, NORBERT: (2006) Volumen I. Editorial LOM, Colección de Pensadores Latinoamericanos. Santiago, 2006, 590 pp.

<sup>3</sup> Rebellato, J. L. (2006) *Ética de la Liberación*. Montevideo edición Nordan pág. 16-17

quiebra la línea divisoria entre realidad y realidad, cuando se trasgrede "el sistema", y allí es cuando se evidencian las injusticias y desigualdades que conlleva esta estructura. Allí se genera y se revela el conflicto.

### *El conflicto como factor de desarrollo*

Si hacemos una recapitulación analítica de las representaciones sociales sobre el conflicto, podemos calificarlas en cierta medida como bipolares puesto que legitiman y en el mejor de los casos combinan una calificación negativa y positiva del mismo.

No obstante, es posible superar dicha binariedad y promover, en cambio, una asunción decidida del conflicto como un factor de desarrollo, a través de la presentación y el análisis de algunos postulados básicos:

El conflicto es histórico: las sociedades han experimentado conflictos desde tiempos remotos y han desarrollado formas cotidianas de resolverlos. La experiencia de cada conflicto resuelto ha permitido el paso a un orden superior. Los conflictos se caracterizan por evolucionar de manera distinta a través del tiempo.

El conflicto es expresión de lo social: El conflicto es inherente a la condición humana y, como tal, forma parte de lo social, involucrando las esferas racional y subjetiva de la vida del hombre. No constituye un hecho individual, sino eminentemente social.

El conflicto conlleva riesgo y oportunidad: El conflicto permite nuevas oportunidades de interacción y comunicación entre las personas; pese a los riesgos que implica, también constituye movimientos superiores hacia formas de crecimiento.

El conflicto conlleva múltiples formas de expresión y resolución: Cada sociedad posee sus propias maneras de mantener, transformar y superar el conflicto. Dado que los conflictos nunca son iguales, las formas de abordarlos tampoco lo son.

El conflicto admite la diferencia y la unicidad: El conflicto, al mismo tiempo que expresa la diversidad, también es el reflejo de la unicidad de seres únicos e irrepetibles.

Hay que reconocer, por tanto, la diferencia, pero también las particularidades específicas de cada conflicto y de las partes involucradas.

#### *Una definición de base*

Habiendo constatado la complejidad del conflicto y, en forma consecuente, de los abordajes disciplinarios y perspectivas sobre el mismo, se torna muy importante partir de una definición de conflicto con un carácter integrador y general, que sirva como base de la mediación. En ese sentido, se perfila como muy pertinente acoger una definición puesta precisamente en la perspectiva de la mediación.

<sup>4</sup>Uprimny Yepes, R. (2005), por ejemplo, conciben al conflicto como la

“lucha expresada entre al menos dos partes interdependientes quienes perciben intereses incompatibles entre sí, tensiones por recursos escasos, atribuciones de parte de la contraparte e interferencias de esta última para alcanzar las metas”. Pág. 23

Dicha noción de base es complementada por <sup>5</sup> Touzard, H. (2005: 23), para quienes “el conflicto es, ante todo, una ocasión de crecimiento en dos dimensiones

---

<sup>4</sup> UPRIMNY YEPES, R. (2001), Orden democrático y manejo de conflictos, Serie Escuela de Liderazgo Democrático, Bogotá pág. 23

<sup>5</sup> TOUZARD, H. (2005), La mediación en la solución de los conflictos. Estudio psicológico, Barcelona, Herder, p. 23-81.

críticas e interrelacionadas: El fortalecimiento personal y la superación de los límites

Intereses: razones por las que diversas áreas de discrepancia o de incompatibilidad importan significativamente a una persona; pueden comprenderse también como los objetivos, puntos de llegada o ganancias finales que una persona percibe como salida a una situación específica.

Necesidades: aspectos mínimos, indispensables, que satisfacen a una persona en cuanto a lo sustantivo, lo psicológico y el proceso a seguir para resolver un problema. Una manera posible de pensarlos es como carencias.

Posiciones: Salida específica que cada parte propone con ocasión de un conflicto, es lo que cada quien quiere que se haga en esa situación determinada. Un modo complementario de entenderlas es como el lugar de sujeto desde el cual se habla, lo cual implica el reconocimiento explícito de las paridades o, por el contrario, de las jerarquías existentes en una relación interpersonal, por ejemplo padre-hijo, jefe-empleado o del eje funcional de dicha relación, por ejemplo: Arrendatario-arrendador, contratante-proveedor de servicio, etc.

Valores: Creencias y principios firmemente arraigados en una persona que organizan su visión del mundo y de las personas, y que originan su posición y su comportamiento en un conflicto. No se entienden aquí como un conjunto de actitudes humanas y sociales evaluadas moralmente como positivas, sino que al tratarse de creencias combinan, si se quiere ver de esa manera, elementos positivos y negativos que constituyen la cultura personal, como la honradez, la justificación de la corrupción, la subordinación de género, la legitimidad de la violencia física, etc., los cuales se convierten en los reguladores éticos de la acción personal en sociedad.

### ***Costos del conflicto***

Todos los días vemos cómo aumentan los conflictos en los diferentes ámbitos. Conflictos entre particulares, conflictos entre vecinos, conflictos entre gremios y gobierno, conflictos entre empresas, conflictos en las empresas. Estos conflictos cuando no son tratados adecuadamente generan altos costos. Conflictos y costos, dos temas íntimamente relacionados.

### ***¿Qué podemos hacer frente a esta situación?***

Pretender eliminar el conflicto es una utopía ya que ellos son parte de la vida y pueden ser motores de cambio. Nos queda actuar sobre el diseño de sistemas que reduzcan los costos de los conflictos no tratados adecuadamente ya que la “salud” de las instituciones u organizaciones no depende de la ausencia del conflicto sino de cómo los elabora.

### **1.1.2.- La mediación comunitaria:**

#### ***¿De qué hablamos cuando hablamos de Mediación?***

El término mediación tiene diferentes acepciones que remiten a dispositivos diversos que contienen algunos elementos comunes -como la intervención de un tercero para facilitar el camino de la búsqueda de consensos- pero también refieren a espacios y características diferentes.

Entre esas características que diferencian un espacio de otro, encontramos la posición en la que se encuentra ese tercero, esto es, si el tercero posee poder sólo sobre el procedimiento o también posee poder sobre las partes. En la mediación propiamente dicha el mediador desde un lugar neutral posee poder y control sobre el procedimiento, es responsable de la creación del espacio que pueda ser facilitador para que las partes logren poner en palabras el conflicto y evaluar si podrán transitar juntas el camino hacia la búsqueda de consenso.

La participación, el protagonismo de las partes, la no delegación de poder en terceros ajenos al marco del conflicto y la toma de decisiones autónomas son los pilares sobre los que se asienta la mediación.

Si bien en estas intervenciones se aplican las herramientas de mediación consideramos que constituyen un espacio distinto de la mediación propiamente dicha donde el mediador carece de poder sobre las partes.

Estas intervenciones en algunas situaciones son eficaces y en otras el lugar de poder que ocupa el tercero puede ser un obstáculo para avanzar y que las partes puedan expresar sus reales preocupaciones o sus intereses o sentir afectada su autonomía de decidir. Insistimos que no son las condiciones personales o la habilidad de este tercero lo que determina que las partes puedan avanzar o no en la búsqueda de soluciones sino el propio espacio de poder en que está instalado o cómo las partes han representado a ese tercero.

“El dispositivo de la mediación otorga la palabra a los sujetos que padecen y el mediador escucha, desde una posición neutral sus relatos (verdades que en tanto sujetos se constituyen en verdades subjetivas) para evaluar (este es el saber del mediador) si podrán diseñar estrategias consensuadas y conseguir aquello que dicen necesitar y acompañarlas en ese proceso sosteniendo su conflicto” pág. 21-25.

Este tercero mediador es un profesional que se encuentra específicamente formado para conducir el proceso, absteniéndose de conducir a las partes y operar desde un lugar neutral en la creación de un espacio que les permita hablar del conflicto, hacer manifiesto lo latente, compartir las mutuas percepciones, ver más allá de la disputa y acompañarlas en el camino de diseño de estrategias para superarlo.

---

<sup>6</sup>ARÉCHAGA, P, BRANDONI F, FINKELSTEIN A, (2006) “Acerca de la clínica de la mediación, Lib. Histórica Bs. As. Pág. 21-25

El mediador no da respuesta al conflicto, no da soluciones, sino que es responsable de sostener un espacio para que el conflicto sea elaborado constructivamente, abordando el conflicto de manera que las partes puedan reconocerlo, reformularlo, resolverlo.

En el caso específico de la mediación permitirá también establecer los límites del dispositivo, qué se puede y qué no se puede esperar de la mediación, cuándo y qué causas pueden ser mediables, cuáles son los requisitos que deben reunir las partes para participar de un proceso de mediación, cuál es el recorte del conflicto a abordar y de esta manera fortalecer a la propia institución.

### **El rol de los agentes sociales**

La delegación de funciones a las estructuras públicas, o la aceptación ciudadana de la existencia de cuerpos privados de seguridad, responde cada vez más a la impotencia de los individuos y de los colectivos familiares para prevenir, regular o resolver positivamente los comportamientos sociales de los otros individuos o grupos. La cantidad de adrenalina que hemos de procesar cada día para innumerables cuestiones de conflictos urbanos generados por los ruidos de los vehículos, de las músicas, de los hábitos nocturnos de ocio, por el uso inadecuado de los espacios públicos, por la ubicación de actividades molestas, etc.. Conflictos que se presentan irresolubles para la ciudadanía en tanto que suelen prevalecer los intereses económicos no siempre justificables para el bien común.

La intervención de la comunidad, a través de las formas asociativas de auto-organización, puede resultar altamente eficaz en cualquiera de los tres niveles de actuación. Al afirmar esta utilidad no se piensa tanto en la complementariedad y subsidiaridad de los agentes sociales en relación con las actuaciones y programas de los poderes públicos. Negar la utilidad y la necesidad de estos nuevos profesionales sería tan retrógrada como la comparación de nuestras sociedades con los valores idealizados de las sociedades primitivas. La sociedad humana avanza y se culturaliza en progresión constante. Seguramente, la participación

ciudadana, la intervención comunitaria en la resolución de los propios conflictos, y esta constatación nos podría llevar a justificar posiciones conservadoras. La contradicción parece inherente a la condición humana de animal sociable y culturizado.

La escalada de las situaciones de conflicto y de delito, aunque la dedicación de más recursos a la seguridad y de más profesionales en la prevención, evidencia la necesidad del rol específico de los agentes sociales en la mediación comunitaria.

El rol de las formas de organización social en las sociedades más cerradas o muy reguladas en cuanto a la permisividad y a la coacción ha sido suficientemente estudiado por la antropología social. Por el hecho de que afirmemos que nuestras sociedades son abiertas y valoramos predominantemente la libertad individual y la permisividad de costumbres, no por eso hemos de dejar de considerar que las organizaciones comunitarias, vecinales, separadamente de los poderes públicos, no subsidiariamente sino en todo caso en paralelo, puede y deben de tener un rol equivalente. Las dificultades posiblemente no aparecen tanto en el hecho de la afirmación de la apuesta como en el hecho de encontrar las vías para ponerlo en práctica.

¿Por qué no tener a la comunidad permanentemente activa en la prevención de situaciones y en la resolución de problemas en el momento que estos apuntan, sin esperar a que sean más graves?, desde la junta de vecinos, a la directiva del barrios y de este a la federación de barrios que interactúa con una burocracia lógica de quien tiene que preparar planes, tomar medidas, cobrar cuentas, etc. y siempre con un personal y capacidad limitada.

Se observa que muchos problemas se mantienen constantes en cuanto a tamaño y tendencia porque la estructura organizacional de los pueblos no ha cambiado en muchas décadas, ajustándose a nuevas realidades de diseño basadas en cómo se han satisfecho las demandas históricas los vecinos, al querer interactuar tanto con el municipio como con autoridades de Gobierno o regionales siempre presentan



una carencia técnica en la preparación de propuestas, en el manejo de información, en el calce de su petición dentro de toda la realidad que la envuelve, dejando siempre un vacío que no sabemos con qué rellenar y que hace manifiesta una larga lista de insatisfacciones que se traducen, a fin de cuentas, en estancamientos en la solución efectiva de problemas, la federación de barrios queda como descolgada al no preparar mejoras o intervenir activamente de "segmentos superiores" de aporte, en lo que otra organización inexistente se ve que hace falta y que debiera suplir las brechas o rellenar los vacíos.

La junta vecinal es más fuerte que un simple vecino proclamando alguna cosa por sí sólo, pero, como organización que participa activa y decididamente en las mejoras locales, y en la solución de conflictos no es suficiente.

No se percibe la realidad local y su importancia, tampoco existe un sistema de soluciones es porque el poder se ha vuelto demasiado reclamador de sus intereses y ha puesto en el olvido los intereses de las personas y su diversa demanda a lo largo y ancho de los territorios, no por un asunto de capacidad, sino que por conveniencia de pocos pretender mejorar la calidad de vida local, en cierto modo pasa por remecer las capacidades de desarrollar una democracia más representativa e innovadora, así como la apertura del Estado a la Participación Ciudadana, junto a la Agenda de Transparencia, todos ellos factores de legislación en curso, pero, guardados en el baúl político para sacarlo el día de las siguientes elecciones.

la verdad es que parecemos un pueblo manipulado por una gran tropa de gente educada el milenio y siglo pasado, dirigidos con mano borracha sedienta de poder y latifundismo ancestral que de socialismo y democracia tiene bien poco, ya que juega partido lejos, muy lejos de los criterios de racionalidad modernamente aceptados.

### *Representaciones sociales*

Las representaciones sociales constituyen lo que las personas piensan acerca de un objeto social (por ejemplo, el conflicto, la violencia, la salud, la enfermedad, etc.). Se trata de un conocimiento de sentido común, elaborado socialmente, compartido por los miembros de un grupo, que orienta su conducta ante dicho objeto.

Coincidiendo con Aguirre<sup>7</sup> (1996), quienes plantean que las representaciones sociales sobre un objeto determinado se componen de tres vertientes psicosociales: La representación social sobre el objeto en sí (definición), la representación social sobre los sujetos involucrados (características personales que generan una situación) y la representación social sobre las alternativas consideradas como adecuadas para atender la situación o el objeto social.

Cuando se explora con grupos de personas la representación social sobre el conflicto como objeto en sí, es decir su definición, suelen surgir tres visiones predominantes del mismo: La primera asimila el conflicto a diferencia y alrededor de ella despliega una connotación negativa que se expresa en términos como discrepancia, controversia, contradicción, pelea, enfrentamiento e incluso violencia.

La segunda percibe el conflicto como una oportunidad para alcanzar nuevas formas de comunicación y entendimiento entre las personas, lograr consensos, acuerdos y sentar bases para la construcción de una cultura democrática.

La tercera propone una combinación de las anteriores interpretaciones, entendiendo el conflicto como una construcción compleja que integra tanto elementos negativos como positivos.

---

<sup>7</sup> DUARDO AGUIRRE DAVILA, (2007) "Representaciones Sociales" Colombia. ed: Universidad Nacional a Distancia ISBN: v. 1 pág. 159

Respecto de la representación social sobre los sujetos involucrados en los conflictos, o sea, las características personales que coadyuvan a su generación, aflora una imagen negativa de las personas como problemáticas, conflictivas, intolerantes e incapaces de mantener unas sanas relaciones de convivencia. Otra imagen plantea que son personas que mantienen unas relaciones armónicas con quienes les rodean, y que en algún momento pueden resolver favorablemente situaciones en las cuales sus necesidades e intereses pueden parecer incompatibles frente a las de otras personas.

En relación con la representación social sobre las alternativas consideradas como adecuadas para atender el conflicto, esta resulta concordante con las dos representaciones previas. Cuando el conflicto y las personas involucradas son percibidos de manera negativa, las alternativas son de carácter punitivo, de imposición, de autoridad e incluso de eliminación. Por el contrario, cuando existe una percepción positiva del conflicto y de las personas, las alternativas se orientan a la concertación, el diálogo, el establecimiento de acuerdos y a salidas que propicien el mantenimiento de relaciones armónicas entre las partes.

#### *Mediador en la gestión de los conflictos.*

Estos modelos conceptuales tienen a su vez una expresión instrumental: Hay dos modelos (ideales) de organización de la gestión de conflictos comunitarios que responden a ellos, citaremos sus notas organizacionales. Por lo que hace al nivel conceptual, podemos decir que hay:

## **Dos tipos de Mediación para un nuevo tipo de comunidad**

### Mediación Integración



- Superación diferencias citando intereses
- Acento en lo común
- Conflictos emergentes
- Conciencia de integración a pautas comunes



Transacción Individual

### Mediación Dialógica



- Construcción discurso diferencial
- Diferencias válidas
- Conflictos subyacentes
- Conciencia de interdependencia



Creación lazos comunicantes

El primero de ellos, el de la integración, enfatiza el análisis de lo común que hay entre aquellos que contienden: Intereses, necesidades, conveniencias, etc., y trabaja mirando al futuro para resolver con base en tales elementos comunes. La idea que planea detrás de estos planteos es descendiente de la sociología del consenso y metodológicamente utiliza las pautas de la teoría del juego para conducir una negociación asistida con ayuda de un tercero que se define como imparcial. Se trata de lograr una transacción entre los que disputan, donde ambos cedan en función de sus propios intereses.

La segunda opción, apoyada en una comprensión dialógica del conflicto que incluye la diferencia como valor a partir del cual se construye, supone un acercamiento a la sociología del conflicto.

Todos los modelos son “ideales”, en tanto funcionan como un conjunto de objetivos hacia los cuáles un proyecto concreto de mediación puede dirigirse, tanto conceptual como estructuralmente, acercándose o alejándose más del ideal. La posibilidad de que existan formas combinatorias de ambos modelos no excluye la validez de estos como herramientas de análisis de la realidad, en tanto y en

cuanto el intérprete esté siempre cerca de la realidad y por lo tanto, dispuesto a poner en duda sus modelos.

La intervención mediadora (en tanto no juzga el contenido valorativo de las soluciones a las que se arriba) y a la vez transformativa: Es la experiencia del proceso de revisión y análisis del conflicto emergente y subyacente lo que aporta el índice de movilidad a las partes, y en eso reside la esperanza de su intervención. En la tarea, el mediador contribuye en un primer movimiento a la construcción del discurso diferencial de cada parte, para luego intentar en el segundo movimiento yuxtaponer cada discurso, cuestionando lo construido para dar lugar a una nueva construcción normativa común a ambos discursos.

Desde una óptica de construccionismo social podría decirse que se trata de un movimiento de construcción-deconstrucción-construcción de realidades, con la expresión conflictiva como a la vez como centro y como excusa de la revisión. Si la sucesión de intervenciones tiene éxito propiciará la conversión de las visiones estructurales de la sociedad (basadas en roles) en perspectivas más cercanas a la de red, en la que los diferentes se relacionan a partir de lazos comunicantes, que no cuestionan la identidad, sino que la refuerzan.

La práctica de esta última perspectiva, aportaría elementos de flexibilidad a los grupos donde se aplique, brindando herramientas para enfrentar los cambios, las moviidades y las desigualdades materiales y simbólicas que produce nuestra (a veces) glorificada sociedad de la información. Combinada con una estrategia más amplia de creación de instituciones intermedias alrededor de un programa de mediación comunitaria de estas características podría conducir a la existencia de un soporte social retroalimentado y flexible.

El modelo que se ha llamado aquí de mediación/integración suele:

a) Tener una estructura de mediadores profesionalizados,

- b) ligados normalmente a la administración por una estructura funcional o a través de la tercerización del servicio,
- c) que intervienen a pedido de la administración, sin recibir casos de demanda “espontánea” ni de derivación comunitaria.
- d) sin tener/mantener una relación directa y permanente con el tejido social;

Es típico que este tipo de modelo lleve adelante un centro con unos días y unos horarios de atención fijos, y que el lugar donde se lleven adelante las mediaciones sea en el despacho del centro.

- e) sus intervenciones son fundamentalmente reactivas: Responden a la existencia de un problema y actúan en ese conflicto puntual y
- f) sus resultados suelen medirse en términos del número de acuerdos alcanzados, y la evaluación suele realizarla la administración.

Si hubiese que designar este modelo instrumental con un nombre, tal vez podríamos llamarlo “tópico”, en el sentido de que interviene en conflictos aislados.

El modelo conceptual de la mediación dialógica, en cambio, utiliza y necesita de otro tipo de estructura, de otro tipo organizacional. Así, la tendencia a una mediación comunitaria dialógica suele comportar:

- a) Una estructura de mediadores profesionalizados, que trabaja en conexión con mediadores voluntarios (personas de la comunidad entrenadas brevemente en mediación, alumnos capacitados en programas de mediación escolar, etc.) y con los mediadores naturales de esa comunidad (personas de reconocido carisma, que han desempeñado y desempeñan labores mediadoras habitualmente).
- b) no dependientes de la administración en una estructura funcional, sino contratados ad-hoc para llevar adelante un centro/proyecto,
- c) que intervienen por pedido de los propios involucrados, a demanda de la comunidad o por derivación de la administración (fuente tripartita de casos),

- d) manteniendo una relación directa y permanente con el tejido social, funcionan en red no solamente con los distintos niveles técnicos de la administración, sino también con la ciudadanía organizada y no organizada;
- e) sus intervenciones son preventivas (funcionan para prevenir conflictos), proyectivas (intentan remover las causas de los conflictos) y –también–reactivas (respondiendo a la existencia de un conflicto), por lo que sustentan proyectos de intervención sostenida en la comunidad.
- f) sus resultados suelen medirse en términos de cantidad de vínculos establecidos con y entre los ciudadanos, y de satisfacción expresada por estos; por ello, la evaluación suelen realizarla los usuarios del sistema, los técnicos que derivan casos, las asociaciones que trabajan en el territorio y los responsables de la administración.

A la que se llega, normalmente, después de que se haya llevado adelante un programa de difusión, mediante la realización de charlas, encuentros, impresión de trípticos, carteles, etc..

Si una vez más cediéramos a la tentación de denominar este tipo instrumental podríamos llamarlo “territorial”, en tanto intenta poner raíces en el ámbito geográfico donde actúa.

De todas formas, sabemos que estamos frente a bosquejos, a líneas de análisis y de praxis que deben ser profundizadas y puestas a prueba. Una vez más, no es esta la tarea de encontrar un puerto seguro, sino la de preguntarse cómo alzar las velas para navegar mejor y más lejos.

### **La Mediación Comunitaria como Estrategia Transformadora**

Cuando hablamos de Comunidad, nos referimos a aquel espacio común en que habitan y se desarrollan distintos actores de un sector, a partir de sus particulares realidades y características van conformando un tejido social en interacción que van caracterizando los ritmos de esa Comunidad.

Los variados conflictos que surgen a nivel comunitario, son un desafío para los trabajadores sociales que apostamos a generar procesos que contribuyan a humanizar las relaciones entre personas, hacerlas más colaboradoras, participativas y tolerantes frente a las diferencias de opinión y de ser.

Es importante desarrollar una estrategia que permita reconocer los ejes generadores de conflicto desde los distintos actores involucrados y con ellos desarrollar acciones de cambio. La mediación comunitaria, desde un modelo circular narrativo cumple esa función ya que facilita el diálogo entre los actores, para buscar con ellos las mejores alternativas para el cambio o superación de aquellas situaciones que detonan el conflicto.

Modelo de Mediación Circular Narrativo Marinès (2005):<sup>8</sup> establece que esta manera de hacer mediación parte reconociendo que los conflictos son producto de las interacciones entre las personas. Es por ello que resalta que la comunicación y por ende las relaciones entre los sujetos son de fundamental importancia para generar estrategias que apunten a mejorar o solucionar los conflictos.

Señala que los conflictos no tienen una causalidad lineal, sino que interviene una serie de variables interrelacionadas.<sup>9</sup> Es por ello que las estrategias de mediación deben aportar también a la creación con los actores involucrados, nuevos contextos. Para lo cual es importante cambiar los significados y representaciones de la realidad en conflicto; esto permitirá construir una historia alternativa, que conlleve a ver el problema desde otro ángulo. Es por ello que el rol del mediador debe ser fomentar la reflexión, cambiar el significado de la historia y fomentar el acuerdo entre las partes.

---

<sup>8</sup>Marinès Suares (2005) Mediación Conducción de disputas, comunicación y técnicas. Escuela circular narrativa Paidós.

<sup>9</sup> Marinès Suares (2005) Mediación Conducción de disputas, comunicación y técnicas. Escuela circular narrativa Paidós



Así también en el proceso de mediación se deben buscar y generar los espacios que fuercen la autodeterminación de las partes, potenciando su propio protagonismo en la solución a los conflictos, haciéndolos cargo y responsables de sus acciones. Se busca que reconozcan el co-protagonismo del otro como parte en el conflicto.

La mediación comunitaria se inicia con la generación de un espacio discursivo y conversacional entre diversos actores, que les permita re-significar su realidad cotidiana, revisar su historia y contexto en el que se enmarca el desarrollo de los conflictos.

Por lo anterior, el rol del mediador está relacionado con la capacidad de buscar el diálogo y dirigir un proceso que respete la diversidad entre las partes. No impone ni fuerza la resolución, sino que más bien hace que las partes evidencien sus capacidades para resolverlos buscando los modos más oportunos.

Como se trata de una estrategia comunitaria en que participan distintos actores Femenia (2007: 18)<sup>10</sup> plantea que el proceso de mediación en espacios públicos y vecinales debe ser desarrollado por etapas sucesivas y complementarias, de las cuales se destacan:

- a) Diagnosticar y evaluar con las partes involucradas los conflictos, es decir cómo se manifiesta, la magnitud, historia y los intereses para resolverlos.
- b) Llegar con las partes a una definición común del conflicto, ya que pueden existir puntos de vista diversos. Esto va de la mano con generar un espacio en que los participantes discuten e integran sus respectivas visiones, intereses, etc., reconociendo la historia que cada uno de los actores tiene.

---

<sup>10</sup> Nora Femenia, Ph.D (2007) Una teoría postmoderna de conflictos sociales edición artículos España pág. 18

- c) Identificar y construir en conjunto con las partes las formas y modos de resolverlos y llegar a acuerdos (proceso de negociación).

### **Herramientas para trabajar en red**

Existen tres herramientas para trabajar en red, estas son:

- Trabajo en equipo
- Comunicación constructiva y
- Liderazgo efectivo.

A continuación veremos los elementos más importantes de cada una de estas herramientas.

#### *Trabajo en equipo*

Se define al trabajo en equipo como la capacidad de interactuar de manera permanente con otros en el logro de objetivos comunes.<sup>11</sup> El trabajo en equipo no excluye la aparición del conflicto y las diferencias al interior de una red social. La diferencia con organizaciones tradicionales se presenta cuando existen los canales y procedimientos para dirimir conflictos y superar diferencias.

El lograr que toda la gente trabaje en armonía y al mismo ritmo, no es una tarea fácil de conseguir y mantener. Pero como líderes de una red es importante procurar que se den las condiciones más adecuadas para alcanzarlo y que las personas trabajen realmente en equipo. Las personas trabajan en grupos que tienen funciones comunes o relacionadas y que afectan sus labores y desempeño de manera positiva pero también negativa. Un buen grupo de trabajo potencia el desarrollo individual, mientras que un grupo con problemas puede restringir seriamente las actividades individuales.

---

<sup>11</sup> PAUL STARKEY. (2005) Redes para el desarrollo. The International Forum for Rural Transport and Development. Londres, Inglaterra

Cada persona del grupo tiene una aspiración individual, un nivel de aptitud y una actitud ante la tarea que desempeña. Como cada cual piensa, siente y responde según su individualidad, a veces no se consideran los beneficios del apoyo y la cooperación con los demás para alcanzar un objetivo común. Esto se puede ver en el primer entrenamiento de cualquier equipo de atletismo escolar.

Algunos jugadores tienen un talento considerable, otros son menos habilidosos. A la larga, el grupo no tendrá mucho éxito hasta que todos estén motivados a trabajar hacia un objetivo común. Un entrenador cualificado será capaz de reunir su talento y entrenarles para el juego en equipo, compensando así las fuerzas y debilidades individuales.

De manera similar, en un entorno de trabajo, los resultados obtenidos casi nunca son el resultado del talento de un solo individuo. Cada persona se ve influenciada por la actitud y acción de los otros trabajadores y de los directores. Si la influencia del entorno de trabajo es positiva, la persona tiende a ser productiva. Lo mismo sucede con un grupo de trabajadores. Cuando la influencia es negativa, tanto los individuos como los grupos, tienden a ser menos productivos.

La cultura de la organización o de las comunidades es la barrera más difícil de superar en el ejercicio de un proyecto serio que apunte a la excelencia. Esto es debido al paradigma reinante que siempre se resiste a ser reemplazado.

<sup>12</sup>Para trabajar en equipo es importante cambiar los paradigmas de relacionarnos con los demás. Un paradigma es un modelo que determina cómo pensamos, un conjunto de pautas que constituyen un determinado patrón, es un marco de referencia mental que domina el modo como las personas piensan y actúan.

---

<sup>12</sup> <sup>12</sup> PAUL STARKEY. (2005) Redes para el desarrollo. The International Forum for Rural Transport and Development. Londres, Inglaterra

Los elefantes cuando son pequeños son atados al piso con una cuerda débil, pero que no pueden romper. Al crecer, se los sigue atando con la misma cuerda pero como no pueden darse cuenta que han cambiado, nunca intentan romperla, permaneciendo atados, cuando podrían liberarse fácilmente. Estar atados pudiendo estar libres no demuestra mucha inteligencia.

Para trabajar en equipo debemos por lo menos:

- Acabar con los paradigmas de poder y aprovechamiento oportunista del trabajo de los demás. Esto nos permitirá ganar en velocidad para enfrentar los cambios, el mundo que nos rodea cambia permanentemente en forma hostil para los lentos.
- Seguir la corriente es llegar siempre tarde, y nuestros conocimientos siempre serán limitados. Aferrarse a la comodidad del éxito pasado, es elegir el fracaso.
- Tener una visión de un futuro mejor. La visión es la imagen de lo que queremos ser y en que queremos convertirnos. La visión es lo que mantiene a alguien firme en lograr sus metas, concretar objetivos e ir en contra de señales contradictorias perceptibles por los sentidos o su anterior experiencia. Para tener la visión hay que desear el cambio, movilizar la esperanza, están involucrados los sentimientos, el corazón.
- Construir un nuevo paradigma de trabajo en equipo. Es necesario tener la convicción interna de lo que no es evidente y concentrar todos nuestros pensamientos y acciones subordinándolos a la visión. Es probable que no sea muy clara todavía, pero con perseverancia, se irá abriendo camino hacia un nuevo paradigma, dentro del cual todo lo que hagamos va a tener sentido y coherencia, aunque al principio no consigamos compartirlo con todo el mundo. Convencerse de lo que no se ve no es nada fácil, pero la historia está repleta de personajes resistidos y hasta tomados por locos, por ir en contra del sentido común o de lo universalmente aceptado como inamovible. Colón, Edison y Galileo, fueron discutidos y perseguidos.

- Construir una misión. Una misión es el poder que se da a alguien para desempeñar un cometido. Cosa u obra que una persona o conjunto de ellas se siente obligada a hacer. Tener una visión no consiste en construir castillos en el aire, mucho menos vivir en ellos. La visión debe ser enunciada a través de metas concretas que se puedan definir como misión. Se debe definir el ambiente operativo, los pasos a dar, las personas involucradas y las metas parciales. La misión es la visión bien comunicada en términos en los que cada uno sabe lo que se espera de él. La misión debe contener pautas que determinan magnitudes y plazos, en las cuales se evaluará el grado del éxito obtenido, impulsando los ajustes y mejoras para alcanzar la visión.

Las ideas se transforman<sup>13</sup> en acciones concretas y recién entonces la visión cobra vida, empezando a ser perceptible. Sin acción, las mejores ideas no tienen valor, tener una misión hace a las personas, construir sobre fundamento sólido y mejora la calidad de vida.

Construir valores compartidos. Se entiende por valor a la propiedad subjetiva que tienen las cosas para satisfacer las necesidades humanas, o proporcionar satisfacción; la cualidad de las cosas, por la cual se da por poseerlas algo equivalente. Cualidad de algunas cosas que las hace estimables. Alcance de la significación o importancia de algo. Eficacia o virtud de las cosas para producir sus efectos. ¿Cómo se eliminan el miedo, la desconfianza y el egoísmo en un grupo? A la hora de tomar las decisiones ¿qué valores son los que inclinan la balanza por alguna de las distintas alternativas?. Cada individuo tiene su propia escala de valores, lo sepa o no, y a través de ella filtrará la realidad, dividiéndola en lo aceptable y lo inaceptable. La gente de bien es fiel a sus valores y no es justo obligarla a traicionarlos por legítimo que le parezca al líder de un proyecto cualquiera. Se debe invertir en gente, esto es dedicarle mucho tiempo a conocer a

---

<sup>13</sup> <sup>13</sup> PAUL STARKEY. (2005) Redes para el desarrollo. The International Forum for Rural Transport and Development. Londres, Inglaterra

las personas involucradas en una red social y a enseñar los valores, hasta que estos se hagan propios de cada individuo que va a participar.

Compartir los valores es la única alternativa para que cada miembro se comprometa y no se divida el esfuerzo, para que nadie impida el éxito del grupo, o se oponga. Es festejar los logros de nuestros compañeros, levantar el ánimo del desmoralizado, apoyar al que arriesga más.

Ser coherentes. Desplegar una estrategia significa algo más que ayudar a que la gente comprenda cual es la causa común, y cuál es el tren que deben abordar.

Esto también significa ayudarlos a alcanzar ideas claras con respecto a sus propias contribuciones para el éxito de una red social. Esto implica ayudarlos a interpretar la gran visión focalizada hacia la acción en todos los niveles. La coherencia es una virtud imprescindible para que un grupo sea exitoso, la coherencia de los valores elimina disputas internas declaradas o solapadas, termina con la indiferencia y la deslealtad. Sin coherencia el resultado es el de la torre Babel (Babel significa confusión).

Para trabajar en equipo es igualmente importante comprender la diferencia que hay entre un grupo (reunión indiscriminada de personas) y un equipo (personas articuladas sobre un conjunto de debilidades y fortalezas que se compensan), aprender a reconocer situaciones que requieren un comportamiento de equipo antes que un comportamiento de grupo, aprender cómo construir un equipo a partir de un grupo, entender y aplicar las técnicas de dirección y disfrutar de la gratificación del comportamiento de equipo a nivel personal y como red social.

El trabajo en equipo solamente es posible cuando personas aisladas valoran las ventajas de formar parte de un colectivo. De igual manera es de vital importancia la motivación para “hacer parte de” de cada una de las personas que deciden formar una red social

## **Comunicación constructiva para el trabajo en red<sup>14</sup>**

Se entiende por comunicación constructiva a la capacidad para establecer procesos de intercambio de información, emociones y significados de manera constructiva y continua, en el logro de objetivos comunes y en la solución de diferencias potenciales entre miembros de un equipo de trabajo.

La comunicación es importante porque de esta pende la supervivencia misma de la humanidad. Por ejemplo, es un hecho ampliamente establecido que los recién nacidos necesitan contacto o comunicación en sentido físico y emocional con otro ser vivo para desarrollarse adecuadamente. En algunos casos, la ausencia de cariño y afecto les ha costado la vida, y si continuaron viviendo, su personalidad sufrió grave daño.

Cuáles son los principales elementos de una comunicación constructiva:

### *Confianza*

La confianza y la comprensión mutuas hacen posible la comunicación constructiva.

Estas cualidades se obtienen cuando al interior de una red social se consideran las relaciones como importantes y existe un compromiso sincero de hacer que funcionen.

### *Empatía*

La empatía es una destreza básica de la comunicación interpersonal. Ella permite un entendimiento sólido entre dos personas, en consecuencia, la empatía es fundamental para comprender en profundidad el mensaje del otro y así establecer

---

<sup>14</sup> Diego F. Henao Arcila. (2006) Comunicación y Redes Sociales, Unad, Bogotá, Colombia,

un diálogo. Como la mayoría de las habilidades, no basta con entender al otro, hay que demostrarlo. El otro percibe que se le comprende cuando:

- Nos disponemos física y psicológicamente a prestar atención a los mensajes centrales de su discurso y nos mantenemos alerta a sus gestos corporales como tensión, resistencia y aceptación.
- Mantenemos la cordialidad sin evadir los temas importantes que surgen durante la conversación, le demostramos que le seguimos en su pensar y que estamos dispuestos a conversar los temas que él considera importantes.
- Le expresamos por medio de nuestro propio estilo verbal y afectivo que hemos entendido su mensaje y como nos llega.
- Prestamos atención a su respuesta, considerando sus señas corporales que confirman o niegan la exactitud de nuestro entendimiento del mensaje.
- En todo momento nos cuidamos de no evaluarlo, juzgarlo o descalificarlo. Se busca comprenderlo poniéndonos en su lugar, para ver la situación desde su perspectiva y entenderla. Si hay algo que a él le resulta preocupante y a nosotros no, nos interesa entonces entender porqué él lo siente así.

### *Escuchar en forma activa*

En el caso de un compañero prepotente, que tiene un trato descalificador, irrespetuoso, le conviene a la persona una actitud de escuchar en forma activa, lo cual le permite conocer el tipo de persona y así perfilar las posibilidades de cambio durante la conversación.

Escuchar en forma activa es el acto de escuchar con atención y concentración al interlocutor, lo cual nos capacita para sintetizar lo que él ha dicho y así la otra persona se siente bien interpretada. El escuchar en forma activa se concreta en el interés y la concentración que se despliega en escuchar al otro, lo que a su vez se concreta en acciones no-verbales, como asentir con la cabeza, mirar a los ojos, etc.



El atender y el escuchar son habilidades complementarias que constituyen el punto de partida de la comunicación interpersonal.

### *Respeto*

El respeto significa el ver y apreciar a otro en su calidad de ser humano, valorándolo por sí mismo como una persona diferente que tiene los mismos derechos que reclamamos para nosotros. ¿Cómo expresar respeto?. El respeto se manifiesta en el modo como nos relacionamos con los otros, tanto en lo que decimos como en lo que hacemos.

### *Ser concreto*

Ser concreto es una destreza interpersonal que tiene tres importantes funciones:

- Asegurar que la expresión no se convierta en algo vago, abstracto, y por lo tanto, separado emocionalmente de los sentimientos y experiencia del otro.
- Forzar a ser más exacto en la comprensión del interlocutor, sin escudarse en elaboraciones defensivas.
- Ayudar al receptor para que se centre en sus sentimientos específicos y experiencias concretas del interlocutor.

La concreción significa contactarnos realmente con la otra persona e implica necesariamente comunicarnos en forma precisa y directa. Además, significa establecer una comunicación responsable y personalizada, donde no se dejan afuera aspectos concretos que pueden ser conflictivos.

### *Ser genuino*

Es la habilidad para presentarse y comportarse ante los demás tal como uno es.

Permite establecer relaciones auténticas, sin que esto signifique que se tenga que expresar todo lo que se siente, o negar los sentimientos negativos que puedan surgir en la relación. Los sentimientos que surjan en la relación deben ser utilizados en forma constructiva, de modo de lograr una relación más profunda.

Ser genuino es la característica natural del niño que va perdiendo a través del proceso de socialización que tiene lugar en la escuela y la casa. Nos condicionamos para ser diplomáticos, poco espontáneos e in-auténticos lo opuesto a ser genuino es ser falso.

### *Confrontación*

Confrontar es mostrar a otra persona que ha sido inconsistente con lo que ha dicho o a lo que se ha comprometido. El propósito de la confrontación es ayudar a que el otro tome conocimiento de sí mismo, y que considere nuestra petición de que cambie su comportamiento por otro más favorable a la relación que mantenemos. La confrontación trata de ayudar al otro y desenmascarar distorsiones, discrepancias, incongruencias y/o manipulaciones que suelen interferir en la comunicación efectiva.

### *Inmediatez o proximidad*

Es la habilidad para discutir abierta y directamente con otra persona lo que está ocurriendo en el "aquí y ahora" de la relación interpersonal entre ambos. Esto implica en la persona que expresa inmediatez, tener habilidades de atención y escucha, empatía y confrontación. La inmediatez facilita el que el emisor manifieste su intuición sobre lo que la otra persona siente "aquí y ahora" en la relación con él.

### *El refuerzo interpersonal*

Existe una innegable relación entre autoimagen y las conductas. Si uno se percibe a sí mismo como sano, atractivo, inteligente, uno se comporta así, e interactúa con las otras personas de tal manera que los demás lo perciben sano, atractivo e inteligente.

Por lo tanto, lo más probable es que la mayoría de las cosas resulten bien.

Y al contrario, si uno se percibe feo, desagradable, actuará en consecuencia y los resultados serán negativos. Esta es la llamada profecía auto-cumplida.

### *La crítica*

A nadie le gusta ser criticado. A nadie le gusta que le digan que está equivocado. Esto no quiere decir que nunca deba criticar a alguien, pero debe saber cómo y cuándo hacerlo. Y no sólo eso, el no criticar o el pasar por alto un error, es a veces peor que hacerlo.

Sin embargo, su crítica debe ser al mismo tiempo necesaria y constructiva. Además, beneficiar a ambos, pues de otra manera, será una pérdida completa de tiempo.

Por lo tanto, antes de criticar a alguien, debe sentarse a considerar qué es lo que pretende, qué es lo que verdaderamente desea. En resumen, siempre deberá cuestionarse lo que persigue con su actitud, y si está errónea o correcta.

Escuchar los problemas personales, las quejas, los temores y preocupaciones de los otros, prestarles atención y ser corteses, es uno de los mayores actos de respeto que se puede hacer a una persona.

Pero no es fácil hacerlo, ya que habrá ocasiones en que esté tan ocupado que; ¡no tiene tiempo para nada que no sea importante! y será entonces cuando se le acerque alguien con un problema personal o laboral. Puede que parezca un problema mínimo, pero para la persona debe ser muy importante pues de otro modo no habría acudido en busca de ayuda. Por lo tanto, pídale que se siente y hable de su problema con toda confianza. Muchas veces él mismo dará con la solución, sencillamente porque está hablando del problema con otra persona.

### *Liderazgo*

Proviene de la capacidad de influir, persuadir y motivar de un individuo en la conducta de otros. El más común es el liderazgo carismático, el cual se basa en las cualidades personales de un individuo que producen admiración y lo transforman en modelo de imitación.

El liderazgo es un proceso en el cual un individuo influye en los otros para comprometerse en la búsqueda de objetivos comunes. Existen diferentes tipos de liderazgos posibles de acuerdo a la situación en el que este se desarrolle.

En la actualidad, uno de los roles de gran importancia que debe tener un gerente es el de líder. Toda cabeza de un grupo debe de ser un buen líder para su equipo de trabajo y lograr que todos caminen con entusiasmo y convicción hacia esa meta que tienen planteada como grupo y que es necesaria para lograr un avance de todos.

### **Impacto de la Mediación**

La mediación ha hecho posible una serie de cambios positivos en las organizaciones que la usan a más de un redescubrimiento de sus métodos tradicionales de manejo de conflictos, especialmente, en aquellas comunidades que tienen mediadores activos, empero, han sido visibles los siguientes resultados.

1. Posibilidad de manejar conflictos inter-comunitarios, intracomunitarios e incluso extracomunitarios. Esta situación ha favorecido una coordinación entre las relaciones interpersonales y las comunitarias.
2. Como ya se indicó, ha generado un rescate cultural y un inicio de procesos de desarrollo local.
3. Se ha trabajado sobre la preservación del entorno cultural, socio-económico y ambiental de la comunidad.
4. Ha mejorado los niveles de relación con las autoridades seccionales e incluso en ciertos momentos ha habido procesos de remisión de casos de estas autoridades a los mediadores comunitarios.
5. Mayores compromisos ciudadanos frente a los retos de la ciudadanía participativa.

Entre los resultados cualitativos debemos indicar que encontramos mediadores que han tenido un proceso sostenido e integral de cinco y seis años donde ha habido constantes fases de seguimiento técnico, evaluación y capacitación socio legal en temas normativos básicos como: Herencia, Régimen de tierras comunales, violencia intrafamiliar, tenencia y alimentos, derechos colectivos, procesos constitucionales, entre otros.

## **1.2.- Conceptos Operacionales**

**Conciliar.-** "Armonizar" poner de acuerdo o hacer compatibles cosas no materiales como dos actitudes o ideas.

**Comunidad.-** Es un grupo o conjunto de individuos, seres humanos, que comparten elementos en común, tales como un idioma, costumbres, valores, tareas, visión del mundo, edad, ubicación geográfica (un barrio por ejemplo), estatus social, roles. Por lo general en una comunidad se crea una identidad común, mediante la diferenciación de otros grupos o comunidades (generalmente por signos o acciones), que es compartida y elaborada entre sus integrantes y sociabilizada. Generalmente, una comunidad se une bajo la necesidad o meta de

un objetivo en común, como puede ser el bien común; si bien esto no es algo necesario, basta una identidad común para conformar una comunidad sin la necesidad de un objetivo específico.

**Conflictos.-** Es una situación en que dos o más individuos o grupos con intereses contrapuestos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival -incluso cuando tal confrontación no sea física o sea solo de palabras- para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación.

**Contexto.-** Es un entorno físico o de situación a partir del cual se considera un hecho. El entorno del contexto puede ser material (algo que se presencié en el momento de ocurrir el hecho) o simbólico (por ejemplo el entorno cultural, histórico u otro).

**Globalización.-** Es un proceso económico, tecnológico, social y cultural a gran escala, que consiste en la creciente comunicación e interdependencia entre los distintos países del mundo unificando sus mercados, sociedades y culturas, a través de una serie de transformaciones sociales, económicas y políticas que les dan un carácter.

**El mediador.-** Es un tercero neutral entrenado para brindar asistencia a las partes en el proceso de búsqueda de soluciones aceptables y satisfactorias para ambas. Su desempeño se basa primordialmente en escuchar atentamente a los disputantes e incentivarlos hacia un diálogo franco, de exploración honesta de posibilidades para un acuerdo mutuo. Como condición previa, debe informar a las partes en la reunión inicial cuáles son las características del proceso de mediación y las reglas de juego a que deberán atenerse en caso de optar por esta técnica alternativa de resolución de conflictos.

**Negociación.-** Es un esfuerzo de interacción que se realiza a fin de generar beneficios. Es un proceso por el cual las partes interesadas resuelven conflictos, acuerdan líneas de conducta, buscan ventajas individuales y/o colectivas, procuran

obtener resultados que sirvan a sus intereses mutuos. Se contempla generalmente como una forma de resolución alternativa de conflictos o situaciones que impliquen acción multilateral.

**Comunicación constructiva.-** Se define comunicación como transmisión o intercambio de ideas, opiniones o información mediante el habla, la escritura o las señas. Por tanto, implica dar a conocer sentimientos e ideas; y para que sea constructiva, estos deben ser edificantes, reconfortantes, claros y honestos

### **1.3.- Fundamentación Legal**

La mediación está reconocida en la Constitución del Ecuador<sup>15</sup>, que establece que:

“Todas las organizaciones podrán desarrollar formas alternativas de mediación y solución de conflictos, en los casos que permita la ley; podrán actuar por delegación de la autoridad competente con asunción de la debida responsabilidad compartida con esta autoridad; demandar la reparación de daños ocasionados por entes públicos o privados; formular propuestas y reivindicaciones económicas, políticas, ambientales, sociales y culturales; y las demás iniciativas que contribuyan al buen vivir”. Art. 97

Se reconoce al voluntariado de acción social y desarrollo como una forma de participación social.

Si bien el poder judicial ha venido ofreciendo a sus ciudadanos los medios para aplicar la Ley y dirimir las distintas situaciones conflictivas que se presentan en nuestra sociedad, el aumento progresivo de los conflictos y la complejidad de las causas que se inician ante los tribunales, han provocado un hacinamiento dentro del proceso judicial.

Paralelamente al poder judicial se han desarrollado otras alternativas para la solución de los conflictos como la mediación que favorece el dialogo y la

---

<sup>15</sup> Constitución del Ecuador artículo 97-190

búsqueda de formas de acuerdo entre las partes y eliminan la incertidumbre y los elevados costes de los procedimientos judiciales. La constitución expresa en el Art. 190, que se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir.

La Mediación se encuentra legalmente vigente en el Ecuador a partir de la fecha en que se expidió la <sup>16</sup>Ley de Arbitraje y Mediación (R.O. 145 de 4 de septiembre de 1997, ley que posteriormente fue codificada y publicada en el R.O. 417 de 14 de diciembre de 2006.

Entre las alternativas de resolución de conflictos, la mediación es la que más se ha aplicado en nuestro país, la significativa reducción de los costes legales, al ahorro del tiempo, la confidencialidad del proceso, son algunas de las ventajas que han hecho posible su uso.

### **Código Civil (CC)**

Dentro del código Civil (CC) Título XXXVIII del Libro Cuarto, encontramos la Transacción, como una figura jurídica que se aproxima a la mediación (LAYM), se expresa en el art. 2348, primer inciso "Transacción es un contrato en que las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente, o precaven un litigio eventual" No es transacción el acto que sólo consiste en la renuncia de un derecho que no se disputa. (Tomada de la amiable composition del Código de Napoleón) como una de las formas de resolución de los conflictos o formas de terminación del proceso.

---

<sup>16</sup> Ley de Arbitraje y Mediación codificada y publicada en el R.O. 417 de 14 de diciembre de 2006.



## **Capacidad (Código Civil)**

La capacidad como atributo de la persona no es otra cosa que la idoneidad para ser sujeto de derechos, en otras palabras, ser titular de poderes jurídicos que se le atribuyen a su voluntad. Esta capacidad puede ser considerada tanto en relación a la titularidad de los derechos, como a la facultad de ejercerlos por sí mismo y de ello el dualismo fundamental: Capacidad jurídica o de derecho, por un lado y capacidad de obrar o de hecho, por el otro; en el Art. 1461 del CC<sup>17</sup>.- (Último Inciso) expresa que la capacidad legal de una persona consiste en poderse obligar por sí misma y sin el ministerio o la autorización de otra.

### De los actos y declaraciones de voluntad

Para que los actos humanos produzcan efectos jurídicos es necesaria la manifestación de voluntad del agente mediante signos que se puedan considerar expresivos. La declaración de voluntad es uno de los elementos esenciales de todo negocio; es, además, la piedra angular del sistema del negocio jurídico; en el Art. 1461 del CC. Indica que para que una persona se obligue a otra por un acto o declaración de voluntad es necesario:

- 1o.- Que sea legalmente capaz;
- 2o.- Que consienta en dicho acto o declaración, y su consentimiento no adolezca de vicio;
- 3o.- Que recaiga sobre un objeto lícito; y,
- 4o.- Que tenga una causa lícita.

El Art. 1462 del CC. Establece que toda persona es legalmente capaz, excepto las que la ley declara incapaces. Incapacidades: Absoluta y Relativa

---

<sup>17</sup> Código Civil (CC), artículo 1461

### Absolutamente incapaces:

Art. 1463 CC.- Son absolutamente incapaces los dementes, los impúberes y los sordomudos que no pueden darse a entender por escrito.

Sus actos no surten ni aún obligaciones naturales y no admiten caución.

### Relativamente incapaces:

Son también incapaces los menores adultos, los que se hallan en interdicción de administrar sus bienes y las personas jurídicas

### Capacidad para Transigir

De acuerdo al Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual de G. Cabanellas<sup>18</sup> se establece que transigir es concluir una transacción, sobre lo que se estima justo, razonable o verdadero, para conciliar discrepancias, evitar un conflicto o poner término al suscitado, pero con la imprescindible circunstancia de que haya recíprocas concesiones y renunciaciones”.

El Art. 2372 CC. Establece que transacción es un contrato en que las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente, o precaven un litigio eventual.”

En cuanto al acuerdo a que lleguen las partes se indica en el art.411 CC<sup>19</sup>. “Si las partes se pusieren de acuerdo, lo harán constar en acta, y el juez, de encontrar que el acuerdo es lícito y comprende todas las reclamaciones planteadas, lo aprobará por sentencia y declarará terminado el juicio. La sentencia deberá inscribirse, cuando fuere necesario, a fin de que sirva de título, para los efectos legales correspondientes”.

---

<sup>18</sup> Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual de G. Cabanellas

<sup>19</sup> Código Civil (CC), artículo 411

Por lo que, cabe decir que la calificación de método alternativo, se refiere tanto a la no ocupación de la estructura judicial como a las formas anormales de terminación de los juicios como es el caso de la mediación entre otros.

El Art. 2349 del CC, sobre la Capacidad para Transacción.- No puede transigir sino la persona capaz de disponer de los objetos comprendidos en la transacción.

Art. 2350 CC.- Poder especial para transigir.- Todo mandatario necesitará de poder especial para transigir. En este poder se especificarán los bienes, derechos y acciones sobre los que se quiera transigir.

### **Ley de Arbitraje y Mediación<sup>20</sup>**

Desde el punto de vista estrictamente jurídico, la mediación se podría definir (siguiendo la mayoría de la doctrina procesalista española y europea) como la participación, dentro de un conflicto entre dos partes, de una tercera persona neutral que procura facilitar la comunicación de aquéllas con el fin de que lleguen a un acuerdo que resuelva la disputa.

En el art. 43 de la LAYM se indica que la Mediación es un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitiva, que ponga fin al conflicto.

La mayoría de la doctrina jurídica española y latinoamericana, especialmente los autores procesalistas, han apuntado como rasgos característicos de la Mediación los siguientes:

---

<sup>20</sup> Ley de Arbitraje y Mediación artículo 43

### Como método alternativo:

La mediación es un sistema de resolución de conflictos, que no suplanta, sino que auxilia a los sistemas tradicionales (jurisdicción y arbitraje). La jurisdicción, por imperativo legal, siempre actuará -prima facie- en asuntos de derecho imperativo, cosas extra -commercium-, y casos de desigualdad.

### No adversarial.

En la Mediación, no se impone una sentencia ni un laudo, no hay ni vencedores ni vencidos.

### Intervención de un Tercero neutro.

En la Mediación interviene una tercera persona, el mediador, cuya función consiste, no en dictar una resolución que ponga fin al conflicto, sino en acercar posturas, conciliar y facilitar que sean las propias partes las que lleguen a una solución amistosa. Las principales características de la figura del mediador son:

- 1) Tercería: No confusión con ninguna de las partes.
- 2) Ajenidad: Con dos notas: Imparcialidad y neutralidad. Es importante distinguir entre ambas dado que en la mediación juegan un importante papel los sentimientos de las partes. El Dr. Víctor Vacca, profesor de la Universidad Estatal de Guayaquil dice que, mientras es obvio que un juez (o un mediador) no puede ser parte -imparcialidad-, las leyes buscan garantizar una actuación del tercero que esté presidida por la objetividad en cada caso concreto -neutralidad-. "Resulta de lo anterior que la imparcialidad no es una característica abstracta de los juzgadores ni mediadores, sino que hace referencia concreta a cada caso que se somete a su decisión o MEDIACIÓN".
- 3) Confidencialidad. Esta nota esencial en la actividad del mediador, tiene, en realidad, dos facetas:

- Por un lado, la mayoría de ordenamientos jurídicos protegen esta confidencialidad del mediador, en el sentido de hacerlo inhábil para declarar como conocedor de secretos por razón de su cargo.
- Por otro lado, la legislación penal protege esa confidencialidad mediante el castigo de la violación del deber de secreto profesional que tiene el mediador.

El Art. 50 de la LAYM<sup>21</sup>, refiere que la mediación tiene carácter confidencial.

“Los que en ella participen deberán mantener la debida reserva. Las fórmulas de acuerdo que se propongan o ventilen no incidirán en el proceso arbitral o judicial subsecuente, si tuviere lugar”.

Las partes pueden, de común acuerdo, renunciar a la confidencialidad.

Art. 52.- Los gobiernos locales de naturaleza municipal o provincial, las cámaras de la producción, asociaciones, agremiaciones, fundaciones e instituciones sin fines de lucro y, en general, las organizaciones comunitarias, podrán organizar centros de mediación, los cuales podrán funcionar previo registro en el Consejo Nacional de la Judicatura.

### **De la Mediación Comunitaria**

La LAYM, en el Art. 58.- Reconoce la mediación comunitaria como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos.

Y Expresa en el Art. 59 que las organizaciones barriales y en general las organizaciones comunitarias podrán establecer centros de mediación para sus miembros, aun con carácter gratuito, de conformidad con las normas de la presente Ley.

---

<sup>21</sup> Ley de Arbitraje y Mediación artículo 50

Los acuerdos o soluciones que pongan fin a conflictos en virtud de un procedimiento de mediación comunitario tendrán el mismo valor y efecto que los alcanzados en el procedimiento de mediación establecido en esta Ley.

La mediación no termina, como ya se ha dicho, con ninguna decisión del mediador, sino con un acuerdo entre las partes, conocido tradicionalmente como el acuerdo o contrato transaccional. En este sentido, como dicen algunos autores, la mediación no es sino un cauce para llegar a un acuerdo, que es el fin. Las notas fundamentales de este contrato son:

- a) Fruto de un acuerdo. La resolución del conflicto no viene impuesta por nadie (ni siquiera por el mediador), sino que es el resultado del acuerdo entre las partes en disputa. Esta es una de las razones por las cuales, el grado de cumplimiento de ese acuerdo es proporcionalmente mayor que el del laudo arbitral o la sentencia judicial.
- b) Ley inter-partes. En nuestra legislación, el acuerdo como contrato que es, obliga a las partes firmantes, la transacción tiene fuerza de cosa juzgada para las partes.

#### El Mediador: En Especial, El Papel Del Abogado

El mediador, como se ha dicho, es un tercero que no decide, es decir, ni juzga ni arbitra. El mediador concilia, compone, acerca posturas, facilita arreglos. La pregunta que surge es si los abogados pueden ejercer como mediadores.

Algunos autores, incluyendo juristas, defienden que el abogado no puede ni debe ser mediador porque va contra la esencia del ejercicio de la abogacía, que es, precisamente, la defensa de los intereses de una parte. Dicen quienes defienden esa postura que, por definición, el abogado no puede ser independiente, no puede ser un tercero neutro (como lo es, por ejemplo, el auditor), porque el abogado no puede ser imparcial, sino necesariamente parcial.

Creo, sin embargo, que esa visión de esa profesión es excesivamente cerrada y corta de miras. Es cierto que la labor de los abogados consiste en la defensa de los intereses de sus clientes, pero ¿qué mejor defensa, en caso de conflicto, que procurar que los involucrados lleguen a un acuerdo que ponga fin a ese conflicto de la forma más rápida, barata y efectiva?

El abogado mediador. He aquí el problema. Se dice por algunos que si el abogado actúa como mediador pierde su finalidad, su esencia, su "parcialidad", porque un abogado no puede ser independiente, neutro, imparcial, tercero... No opino así. Un abogado trabaja para defender a su cliente (es dependiente). Sin embargo, si dos partes designan a un abogado para que medie entre ambas en un conflicto, creo, firmemente, que no existe un interés contrapuesto con el de los clientes. ¿O es que vamos a poner trabas a la solución de una controversia? Es más, el deber deontológico es ayudar a solucionar controversias, y no sólo como meros coadyuvantes en el ejercicio de crear el Derecho, sino, sobre todo, como especialistas. El abogado es el experto en el Derecho, es el experto en el dominio del entorno en que se mueve la mediación: Que se cree la norma, que se aplique el Derecho, que se haga justicia.

Lo que sí es cierto es que, cada vez más, nuestro mundo en constante y vertiginosa evolución, las nuevas tecnologías y la "súper-especialización", exigen juristas expertos y especializados en cada materia. Por ello, debería existir, no sólo la capacitación o especialización de los abogados que se dediquen a ejercer como mediadores, sino el que se auxilien de los expertos en las materias sobre las que versen los conflictos, al igual que hacen los jueces o los árbitros auxiliándose de peritos. Así, no ya como mediadores, sino como auxiliares del mediador, se debe contar, cuando el caso lo requiera.

En nuestra legislación se establece art. 48, LAYM, que la mediación prevista en esta Ley podrá llevarse a cabo válidamente ante un mediador de un centro o un mediador independiente debidamente autorizado.

Para estar habilitado para actuar como mediador independiente o de un centro, en los casos previstos en esta Ley, deberá contarse con la autorización escrita de un centro de mediación. Esta autorización se fundamentará en los cursos académicos o pasantías que haya recibido el aspirante a mediador; el abogado puede a través de una capacitación, con el certificado correspondiente otorgado por la judicatura y estar inscrito en un centro de mediación ser un mediador.

#### **1.4.- Teoría Situacional**

El acceso a la justicia es una de las principales preocupaciones que existe en cuanto al funcionamiento del Sistema Ordinario de Justicia. Los métodos alternos de solución de conflictos tienen como finalidad contribuir al mejoramiento de dicho acceso. Desde 1997 CIDES ha comprometido su labor en la promoción de la mediación como una herramienta viable para la solución de conflictos.

El Centro sobre Derecho y Sociedad (CIDES), ha realizado esfuerzos para contribuir a la solución de conflictos en la sociedad; en los gráficos se puede observar el impacto que ha alcanzado en cada una de las provincias la CIDES en las que existen mediadores.

La información aquí ilustrada a continuación, es el resultado de la aplicación de una herramienta electrónica que permite a los mediadores subir los casos atendidos por estos a una base de datos. Los datos son actualizados automáticamente cada vez que un caso es aceptado por el sistema.



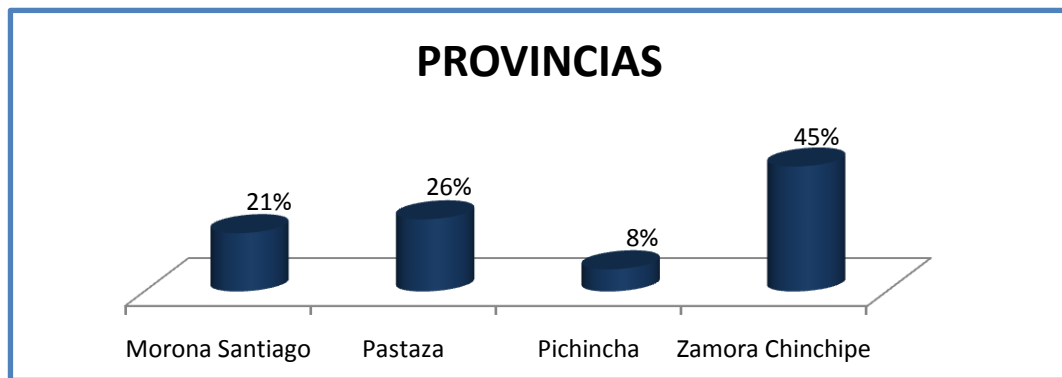
## Casos por Provincia

Cuadro # 1: Casos por Provincia

Provincia	Frecuencia	Porcentaje
Morona Santiago	14	21%
Pastaza	17	26%
Pichincha	5	8%
Zamora Chinchipe	29	45%
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

Fuente: CIDES/ Elaboración Propia

Gráfico # 1 Casos por Provincias



Fuente: CIDES/ Elaboración Propia

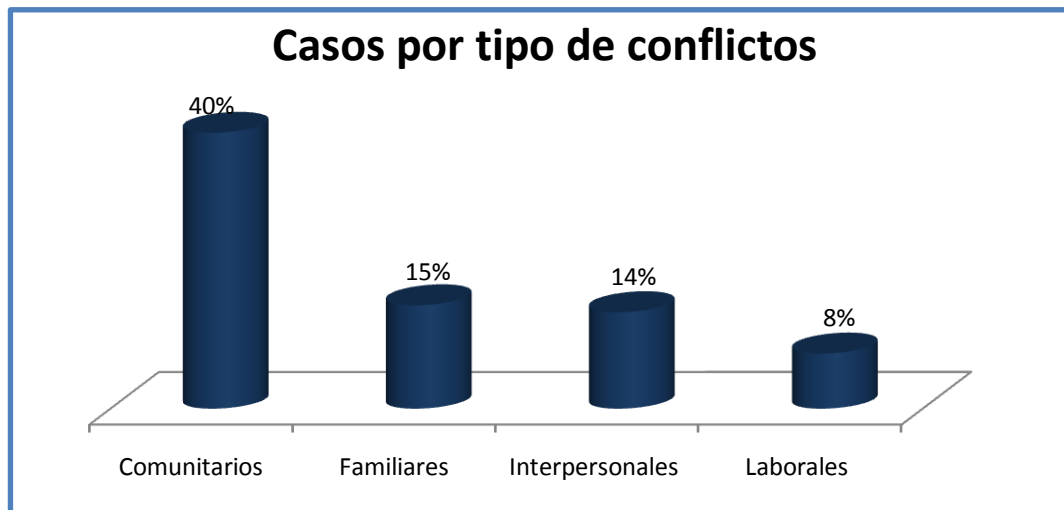
Zamora Chinchipe es la Provincia con mayor número de casos de mediación, según la información proporcionada por el Centro sobre Derecho y Sociedad (CIDES), seguida de Pastaza con un 26%.

**Cuadro # 2: Tipos de Conflictos**

Casos por Tipo de conflictos	Frecuencia	Porcentaje
Accidentes de transito	1	1,5%
Comunitarios	26	40%
Escolares	1	1,5%
Familiares	10	15%
Incumplimiento de contratos	3	5%
Industrialización	1	1,5%
Interpersonales	9	14%
Laborales	5	8%
Maderera	1	1,5%
Minera	2	3%
Pago por deudas	1	1,5%
Petrolera	3	5%
Terapia	2	3%
TOTAL	65	100%

Fuente: CIDES/ Elaboración Propia

**Gráfico # 2: Tipos de Conflictos**



Fuente: CIDES/ Elaboración Propia

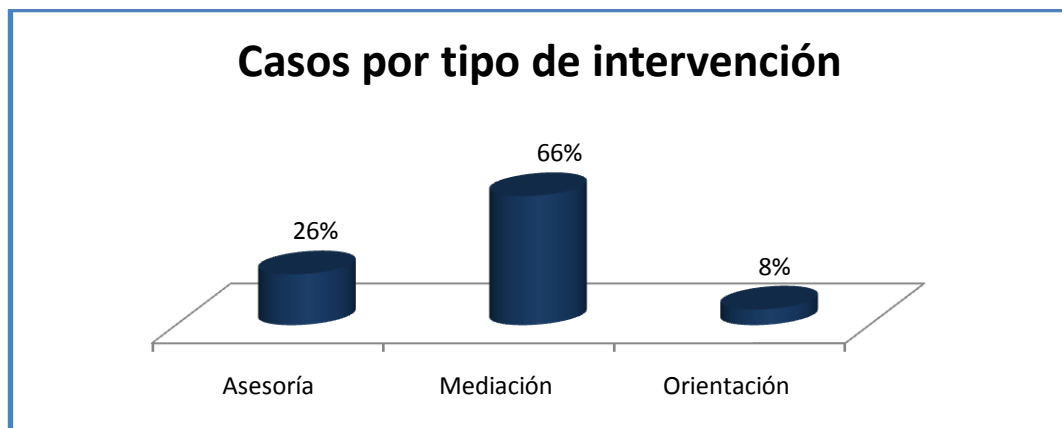
Los casos por tipo de conflictos en su mayoría son comunitarios con el 40% y los conflictos familiares con el 15%.

Cuadro # 3: Casos por tipo de intervención

Casos por tipo de intervención	Frecuencia	Porcentaje
Asesoría	17	26%
Mediación	43	66%
Orientación	5	8%
TOTAL	65	100%

Fuente: CIDES/ Elaboración Propia

Gráfico # 3: Casos por tipo de intervención



Fuente: CIDES/ Elaboración Propia

Cuadro # 4: Casos resueltos y sin resolver

Casos resueltos y sin resolver	Frecuencia	Porcentaje
SI	52	80%
NO	13	20%
<b>TOTAL</b>	65	100%

Fuente: CIDES/ Elaboración Propia

Gráfico # 4: Casos resueltos y sin resolver



Fuente: CIDES/ Elaboración Propia

## **Análisis situacional del Cantón La Libertad**

La Libertad con 102.244 habitantes, está ubicada en la parte más occidental de la Provincia de Santa Elena entre los Cantones de Santa Elena y Salinas, sin duda alguna es la parte más occidental del Ecuador y aún de la América del sur partiendo desde el canal de Panamá siendo superado únicamente en longitud geográfica por Punta Peña Negra en Perú, es el único Cantón en todo el Ecuador netamente urbano es decir no existen parroquias rurales ni recintos, su densidad poblacional es de 3993 habitantes por kilómetro cuadrado, El Cantón La Libertad es considerado el centro más importante en cuanto a la actividad de comercio y servicios, polo de desarrollo subregional habiendo maximizado su competitividad como principal centro comercial, financiero, portuario y de servicios al turismo, los servicios básicos especialmente alcantarillado sanitario y pluvial no fueron creciendo al mismo ritmo que el crecimiento demográfico ocasionando que una parte de la población no cuente con esta infraestructura necesaria, el servicio de agua potable y alcantarillado es administrado por AGUAPEN pero aún existen barrios que no cuentan con el servicio de agua potable y tienen que comprarlo de tanqueros. El Cantón La Libertad cuenta con:

- a) Centro Comercial, financiero del transporte y de la integración peninsular
- b) Posee servicio de alcantarillado y agua potable.
- c) Puerto natural centro pesquero y petrolero
- d) Provee el 30% de la demanda nacional en derivados de petróleo
- e) Ubicación geográfica privilegiada por su cercanía a Salinas y Guayaquil.
- f) Territorio pequeño que le permite al municipio tener una visión clara del desarrollo cantonal y asignar de manera pertinente los recursos.
- g) Posee la mayor cantidad de centros educativos de la provincia
- h) Buen nivel de organización de la sociedad civil, especialmente de sus barrios.

### Principales debilidades del cantón

- a) Faltan medidas de control delincriminal.

- b) El comercio informal ocupa de manera inadecuada la vía pública y afecta el ornato de la ciudad.
- c) Alto índice de contaminación por transportación vehicular.
- d) Contaminación del mar por desechos petroleros y del aire.
- e) Falta de programas de desarrollo turístico
- f) Obsolescencia de la refinería.

### **Diagnósticos de los Barrios más conflictivos del cantón La Libertad**

El cantón La Libertad está compuesto por barrios urbanos y rurales los cuales crecen indiscriminadamente, en la percepción de la dirigencia barrial hay problemas de impacto generalizado que enfrentan todos los barrios del Cantón y que se agrupan en: Problemas de comportamiento, falta de equipamiento comunitario, de infraestructura y equipamiento de servicios urbanos y los de impacto ambiental.

Otros problemas graves y extendidos en muchos barrios pero no generalizados serían la delincuencia, pandillerismo, y como era de esperarse, los problemas por insuficiencia de infraestructura urbana se hacen evidentes; el déficit de vivienda y la escasez de servicios públicos se convirtieron en problema social y político.

Las condiciones de los barrios y de las viviendas influyen en el desarrollo del individuo y sus relaciones familiares y sociales. Podemos considerar que es un espacio educativo de primer orden que pronto supera a la familia y a la escuela como instancia socializadora; la calle y el barrio también forman al niño. Existen ambientes que favorecen la adquisición de actitudes y conductas asociales. En los barrios de la Libertad como: Las Terrazas, Las Minas, Velasco Ibarra, las Palmeras, las Pampas, Virgen del Carmen, Enríquez Gallo, San Raymundo; donde están presentes el robo, la embriaguez, la droga, la pobreza, la pandilla, los animales que deambulan por las calles, e invasiones de tierras entre otros son ejemplos de formas de vida que, además de influir fuertemente en el desarrollo de

la vida del niño, constituyen un ambiente desfavorable para el desarrollo de ideas y caracteres sociales.

Por otra parte, debemos reflexionar sobre el hecho de que es posible afirmar que buena parte de las conductas desadaptadas tienen su origen en estructuras urbanísticas determinadas como son los barrios asociales en proceso de asentamiento y los barrios con degradación urbanística, que dividen a la ciudad en dos sectores claramente diferenciados. Por una parte tenemos el sector visible, la parte de la ciudad que conocemos; en ella viven los ciudadanos considerados normales, ofrece cierta seguridad y comodidad para un desarrollo equilibrado y normalizado. Por otro lado encontramos el sector oculto; un ámbito desconocido del cantón sobre el que pasamos sin mirar apenas a su alrededor. Son barrios ignorados que guardan una profunda degradación del espacio físico y de la calidad de vida en la que habitan gran cantidad de personas de clase social baja y pobre.

La problemática de los barrios urbanos tiene unas características de deficiencia en infraestructuras urbanísticas y calidad deficiente de la vivienda. En estos barrios interactúan procesos multidimensionales que combinan factores sociales, económicos y espaciales, dificultando el desarrollo de la población residente.

En estos barrios se vivencia experiencias que posteriormente se convertirán en actitudes y criterios de conducta debido, principalmente, a la tendencia a la imitación propia de la infancia. Debemos pensar que para muchos niños la calle es el único espacio de libertad, puesto que se marchan de casa huyendo de la autoridad paterna o de la desestructuración. La casa se convierte en un espacio para dormir y la calle en el lugar de encuentro de las constantes fugas escolares.

El entorno carencial tiene un efecto des-estructurador en el desarrollo psíquico del niño. Tanto el barrio como la vivienda son espacios no sólo físicos, sino vivenciales, fuentes de experiencias compartidas para los individuos. Esto es especialmente notorio en las barriadas populares donde por una parte se

acostumbra a compartir la calle con los vecinos, y por otra, la estrechez e incomodidad de la vivienda impulsa a los miembros de la familia a mantener sus relaciones interpersonales fuera del hogar. La vivencia del barrio implica sentirse parte del mismo, percibir sus deficiencias y diferencias con respecto a otras zonas de la ciudad.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **2.1.- Estrategia Metodológica**

##### **2.2.1.- Por el propósito**

Se utilizó la Investigación Aplicada con el objeto de reducir los conflictos que se presentan en los barrios del cantón la Libertad, la investigación aplicada se sustenta en la investigación básica que se fundamenta en las teorías, principios y leyes que rigen el objeto de estudios.

##### **2.2.2.- Por el nivel de estudio**

###### Nivel descriptivo o correlacional.-

Se dice que describir es medir, en el estudio descriptivo se relaciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente para así describir lo que se investiga.

En nivel refleja lo que aparece, tanto en el ambiente natural, como social, la descripción es con información primaria y secundaria. Este nivel está encaminado al descubrimiento de relaciones entre las variables “la mediación comunitaria” y “solución de conflictos comunitarios”, éste nivel descriptivo comprende: Los estudios de casos, las encuestas y el análisis documental.



### 2.2.3.- Por la fuente y el lugar

- Documental – Bibliográfica
- De campo.

**Investigación Documental Bibliográfica.-** Tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre: El conflicto: Abordajes disciplinarios, El conflicto como factor de desarrollo, **Costos del conflicto**, La mediación comunitaria, El rol de los agentes sociales, La Mediación Comunitaria como Estrategia Transformadora, Herramientas para trabajar en red y la Fundamentación Legal.

**Investigación de Campo.-** Es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto.

Siendo las siguientes interrogantes:

- ¿Hasta qué punto la mediación comunitaria ayudaría a la solución de conflictos?
- ¿Cuáles son los conflictos que se presentan en los barrios del cantón La Libertad?
- ¿Cómo se debe organizar los barrios para la aplicación de la mediación comunitaria?
- ¿Cuál sería la estructura del proceso de la mediación comunitaria?
- ¿Tendrá aceptación este método alternativo de solución de conflictos en los habitantes de los barrios urbano-marginales?

### **2.2.6.- Diseño por la dimensión temporal.**

#### Diseños transversales

Se empleó el Diseño Transversal por encuestas en la investigación, con el objeto de recoger los datos en un solo momento y en un determinado tiempo.

En los estudios de cohorte, se examinaron los problemas más graves que tienen los barrios; los conflictos más frecuentes que se producen en el sector, la comunicación entre los vecinos, la participación ciudadana para mejorar el barrio y la necesidad de aplicar método de solución de conflictos.

### **2.2.8.- Métodos**

#### Método inductivo

El Método Inductivo es la acción y efecto de extraer, a partir de determinadas observaciones, causas o experiencias particulares que determinan el efecto motivo de estudio; este método sigue el proceso analítico, sintético, partiendo del estudio de causas, hechos o fenómenos particulares para llegar al descubrimiento de un principio o ley general.

El inductivo es aquel que va de lo particular a lo general. En este método se observan las causas que son los problemas que se generan en los barrios rurales y que tienen como efecto los diferentes conflictos que se forman con los vecinos como las riñas entre pandillas, los delitos que se cometen debido al problema de la delincuencia y pandillerismo, los chismes por la poca cultura y comunicación entre los habitantes del barrio entre otros.

## El deductivo

Podemos manifestar que el Método Deductivo sigue un proceso reflexivo, sintético, analítico, contrario al método inductivo, es decir, parte del problema (efecto) o ley y establece las posibles causas.

Este método va de lo general a lo particular, de lo abstracto a lo concreto, con la aplicación de este método se observó el efecto que son los conflictos generados por los problemas que se presentan en el sector, se visualizó las causas para reflexionar, deducir e investigar cuáles serían las posibles causas que intervienen y que perdure el problema.

### **2.4.- Universo y Muestra**

Población y muestra.- Con el fin de establecer los orígenes de los conflictos vecinales y la aceptación que tendría la mediación como método alternativo de solución de conflicto en los barrios marginales del cantón La Libertad, se tomaron como muestra los Barrios: Las Terrazas, Velasco Ibarra, las Palmeras, Virgen del Carmen, Enríquez Gallo por considerarse barrios con un alto índice de conflictos vecinales, según las denuncias realizadas, con una población de 380 familias.

Muestreo aleatorio simple

$$\text{Formula: } n = \frac{N(p.q)}{(N-1)\left(\frac{e}{K}\right)^2 + p.q}$$

Simbología:

n= tamaño de la muestra

N= universo

p= Posibilidades a favor de que se cumpla la hipótesis.

q= Posibilidades en contra de que se cumpla la hipótesis.

e= error admisible.

K= 2

$$n = \frac{380(0,5 \cdot 0,5)}{(380-1)(0,05/2)^2 + 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = \frac{380(0,25)}{(380-1)(0,05/2)^2 + 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = \frac{95}{0,236875 + 0,25}$$

$$n = \frac{95}{0,486875} \quad n = 195$$

*Muestra Probabilística estratificada*

Se aplicó la muestra probabilística estratificada con una probabilidad de ocurrencia en el orden del 75%, con un margen de error del 0,015%

Lo que implica que nuestra muestra probabilística sería aproximadamente de 195 familias

$$n = \frac{n}{N} = \frac{195}{380} = 0,5131$$

**Cuadro # 5: Barrios**

Estratos/Barrios	Familias	Factor Multiplicador	Muestra Estratificada
Las Terrazas	70	0,5131	36
Virgen del Carmen	120	0,5131	62
Velasco Ibarra	110	0,5131	56
Las Palmeras	80	0,5131	41
Total	380		195

### 2.2.5.- Técnicas e instrumentos para la obtención de datos.

Entrevista.

Es una técnica que a través de preguntas sirve para recabar información acerca de las variables, medir opiniones, conocimientos y actitudes de las personas. La información que se obtiene es útil para relacionar las variables.

Las preguntas fueron las siguientes:

- ¿Cuáles son los problemas más graves en su comunidad?
- ¿Ud. Tiene Confianza en sus vecinos?
- ¿Los conflictos más frecuentes entre vecinos ocurren por?
- ¿Con qué período se presentan los conflictos?
- ¿Existen Asociaciones en su Barrio?
- ¿Existe colaboración de los habitantes del barrio con las Autoridades o Asociaciones?
- ¿Existe comunicación entre los habitantes del barrio?
- ¿Existe participación ciudadana para mejorar las relaciones entre los vecinos?
- ¿Está usted de acuerdo en que exista un método para solucionar los conflictos vecinales?

### Preguntas cerradas.

Las preguntas cerradas se organizaron de tal forma que el encuestado contestò las preguntas escogiendo de forma alternativa las respuestas.

La cuantificación y la cualificación de las respuestas fue objetiva, puesto que se refirió a datos objetivos, tales como un “sí” o un “no”, o con la elección de una proposición dada.

Las preguntas cerradas fueron de respuesta numérica, biopcionales y poli opcionales

### Cerradas Biopcionales.

Las preguntas cerradas tuvieron dos alternativas de respuestas como “sí” o un “no”,

### Cerradas Poliopcionales.

Se propuso al encuestado más de dos opciones de respuesta, siendo las siguientes: de simple selección, de selección múltiple.

### Cerradas poli opcionales de selección simple.

Se presentó más de dos opciones de respuesta, de las cuales el encuestado tuvo que escoger una sola opción.

Se consideró la claridad con la que fue redactada la pregunta a efectos de evitar ambigüedades que puedan confundir al encuestado; este tipo de recomendaciones se verán más adelante.

### Encuesta

La entrevista es un reporte verbal de una persona con el fin de obtener información primaria acerca de su conducta o de experiencias.

Se hace cara a cara permite aclarar la información. Puede ser entendida como la conversación que sostienen dos personas para obtener información.

Los objetivos de la investigación condujeron a realizar entrevistas a los presidentes barriales, que son los que conocen con profundidad los problemas y conflictos que surgen en estos sectores.

Las preguntas fueron elaboradas de manera estandarizada, para permitir la comparación de la información recogida.

#### Entrevista estandarizada o estructurada.

Las preguntas se presentan con las mismas palabras y en el mismo orden a todos los entrevistados, siendo las siguientes:

- *¿Qué programas sociales se están llevando a cabo en los Barrios del cantón La Libertad?*
- *¿Cuando se suscitan los conflictos en sus barrios se busca la manera de resolverlos?*
- *¿Usted considera que debe el municipio intervenir para solucionar los conflictos comunitarios?*
- *¿Cree que es importante o necesario que exista la mediación comunitaria?*

## CAPÍTULO III

### ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

#### ENCUESTA

*Problemas de la comunidad.*

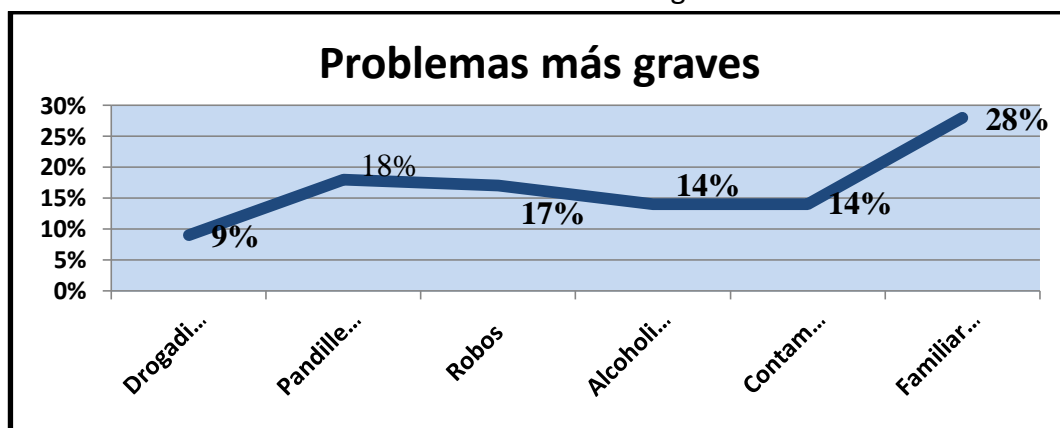
*¿Cuáles son los problemas más graves en su comunidad?*

**Cuadro # 6** Problemas más graves

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Drogadicción	17	9 %
<b>Pandillerismo</b>	35	18 %
<b>Robos</b>	34	17 %
<b>Alcoholismo</b>	28	14 %
<b>Contaminación</b>	28	14 %
<b>Familiares</b>	53	28 %
<b>TOTAL</b>	195	100 %

Fuente; Encuesta / Elaboración Propia

**Gráfico # 5** Problemas más graves



Fuente; Encuesta / Elaboración Propia

Al encuestar a las personas, se pudo observar que los problemas más graves en los Barrios son ocasionados por asuntos familiares con un 28%; seguido por problemas que ocasionan las pandillas, que son los grupos de jóvenes que realizan acciones delictivas y violentas; es necesario el trabajo conjunto de padres y



autoridades, estos sectores deben de contar con instalaciones deportivas, centros culturales, fomentando valores; otro problema que se evidencia en los barrios son los robos, el alcoholismo que tiene un 14%; en estos barrios es fácil encontrarnos con bares, donde las riñas y peleas de personas ebrias es constante; la contaminación también acarrea discordia ya que frecuentemente se encuentra animales que deambulan por el vecindario, escarbando la basura que los vecinos sacan de sus casas hasta que el recolectar se la lleve.

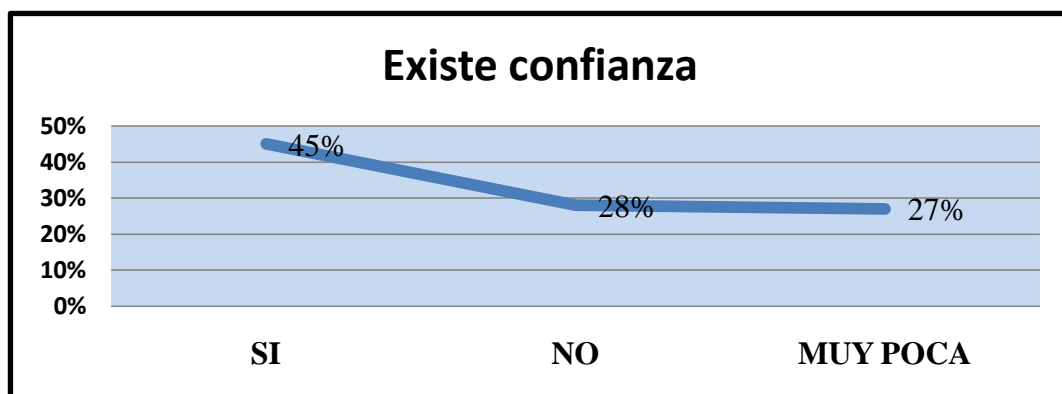
*¿Usted. Tiene Confianza en sus vecinos?.*

**Cuadro # 7 Confianza entre vecinos**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	87	45 %
NO	55	28 %
MUY POCA	53	27 %
TOTAL	195	100 %

Fuente; Encuesta / Elaboración Propia

**Gráfico # 6 Confianza entre vecinos**



Fuente: Encuesta Barrios / Elaboración Propia

Las personas contestaron en su mayoría, que si tienen confianza con sus vecinos un 45%, esto es importante porque ayuda a establecer un dialogo cuando exista diferencias entre ellos.

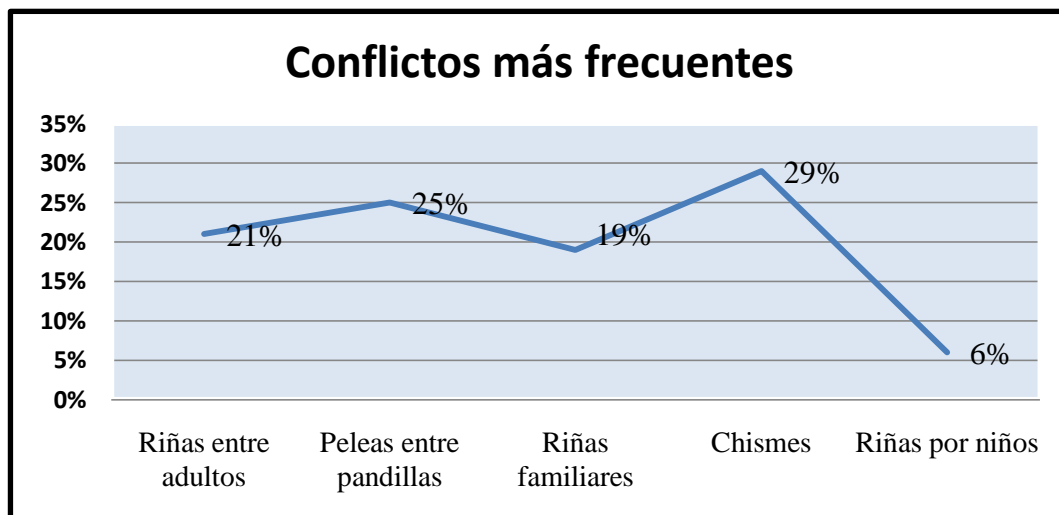
¿Los conflictos más frecuentes entre vecinos ocurren por?

**Cuadro # 8 Conflictos frecuentes**

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Riñas entre adultos	41	21 %
Peleas entre pandillas	50	25 %
Riñas familiares	37	19 %
Chismes	56	29 %
Riñas motivadas por niños	11	6 %
Total	195	100 %

Fuente Encuesta Barrios / Elaboración Propia

**Gráfico # 7 Conflictos frecuentes**



Fuente; Encuesta Barrios / Elaboración Propia

Un 29% expresa que los conflictos más frecuentes entre vecinos ocurren por chismes; el 25% indica que los conflictos se dan por peleas entre pandillas, el 21% dice que son por riñas entre adultos.

Agnes Heller, manifiesta que el conflicto es la forma en que las fricciones cotidianas se manifiestan y en las que también pueden estar presentes los intereses y afectos particulares, pero cuya motivación principal viene dada por los valores

genéricos y principalmente morales; entendiéndose que el conflicto en el escenario de la cotidianidad, del día a día; que es el espacio en el que vivimos, actuamos, aprendemos y encontramos sentido a nuestras acciones.

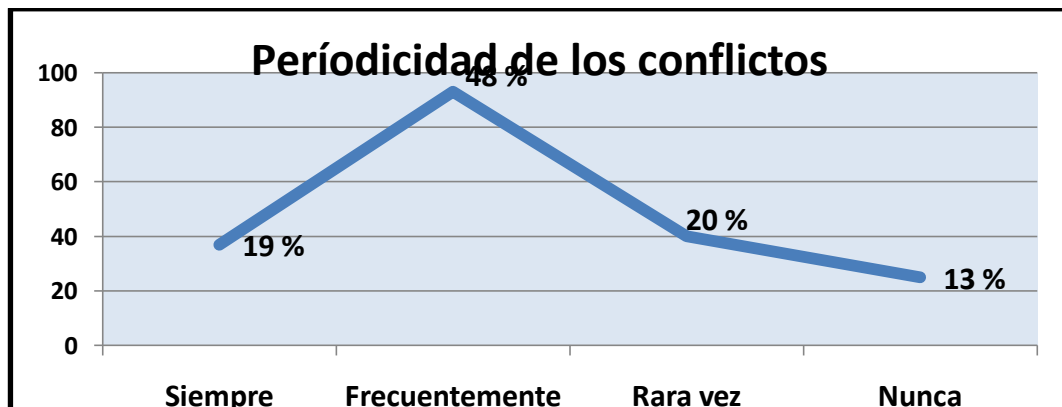
*¿Con qué período se presentan los conflictos?*

**Cuadro # 9 Periodicidad**

Variable	Frecuencia	Porcentaje
<b>SIEMPRE</b>	37	19 %
<b>FRECUENTEMENTE</b>	93	48 %
<b>RARA VEZ</b>	40	20 %
<b>NUNCA</b>	25	13 %
<b>TOTAL</b>	195	100 %

Fuente: Encuesta Barrios / Elaboración Propia

**Gráfico # 8 Periodicidad**



Fuente: Encuesta Barrios / Elaboración Propia

Los conflictos se presentan frecuentemente en los barrios según el 48% de los encuestados. Se observa que los problemas se mantienen constantes en cuanto a tamaño y tendencia porque la estructura organizacional de los barrios no ha cambiado.

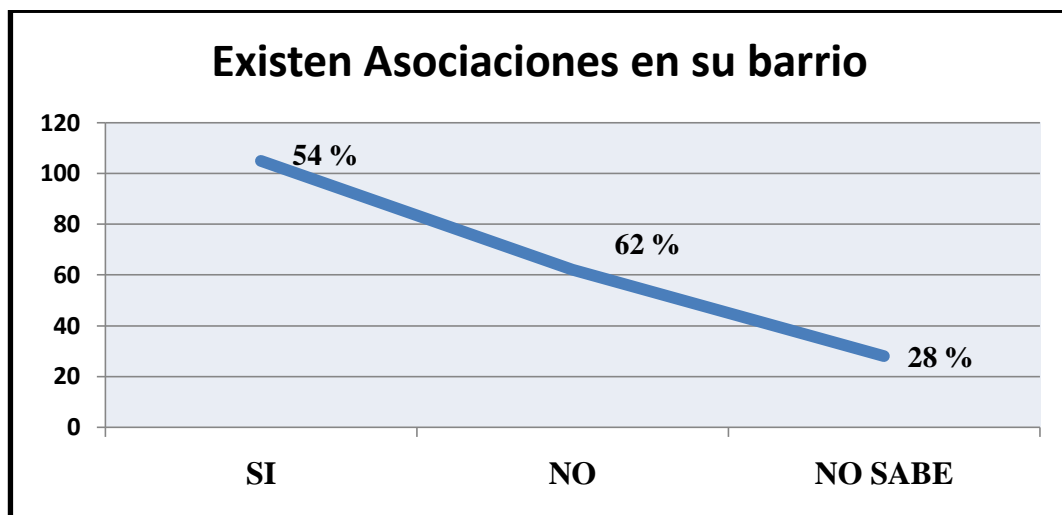
*¿Existen Asociaciones en su Barrio?*

Cuadro # 10 Asociaciones

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	105	54 %
NO	62	32 %
NO SABE	28	14 %
TOTAL	195	100 %

Fuente: Encuesta Barrios / Elaboración Propia

Gráfico # 9 Asociaciones



Fuente: Encuesta Barrios / Elaboración Propia

El 54% manifiesta que si existen asociaciones barriales, una de ellas es el comité barrial que realiza gestiones con el fin de mejorar el sector y de crear un espacio de coordinación y de intercambio de experiencias.

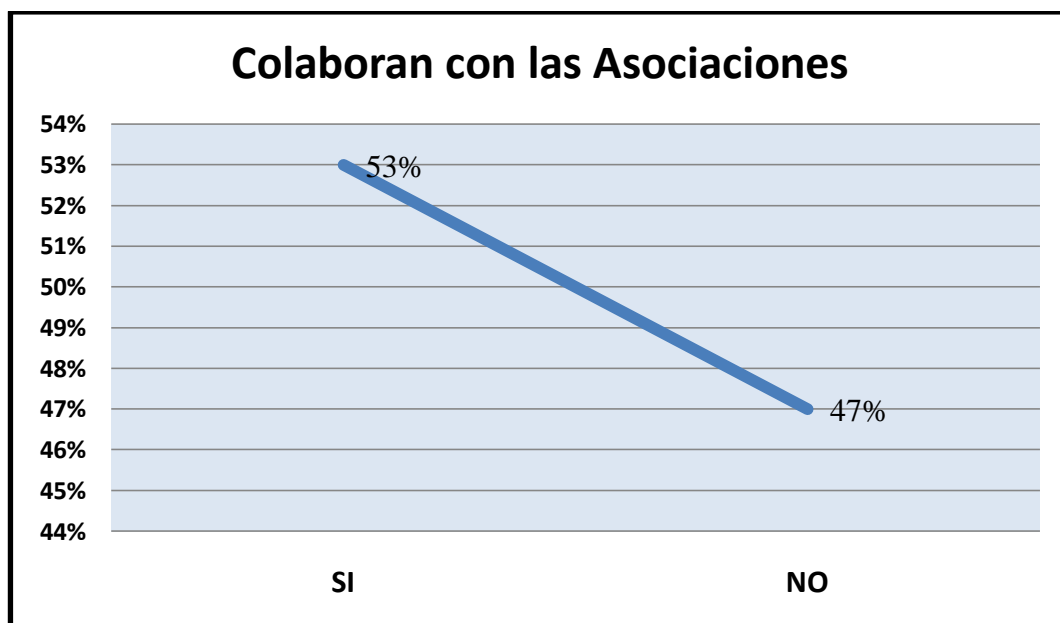
*¿Existe colaboración de los habitantes del barrio con las Asociaciones?*

Cuadro # 11 Colaboración con A

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	103	53 %
NO	92	47%
<b>TOTAL</b>	195	100 %

Fuente: Encuesta Barrios / Elaboración Propia

Gráfico # 10 Colaboración con Las Asociaciones



Fuente: Encuesta Barrios / Elaboración Propia

Los encuestados expresaron en un 53% que si existe colaboración de los habitantes del barrio con las Asociaciones barriales; las actividades de la asociación han sido desarrolladas mediante el esfuerzo propio que aporten desinteresadamente con sus servicios técnicos puntuales.

La intervención de la comunidad, a través de las formas asociativas de auto-organización, puede resultar altamente eficaz en todos los niveles de actuación.

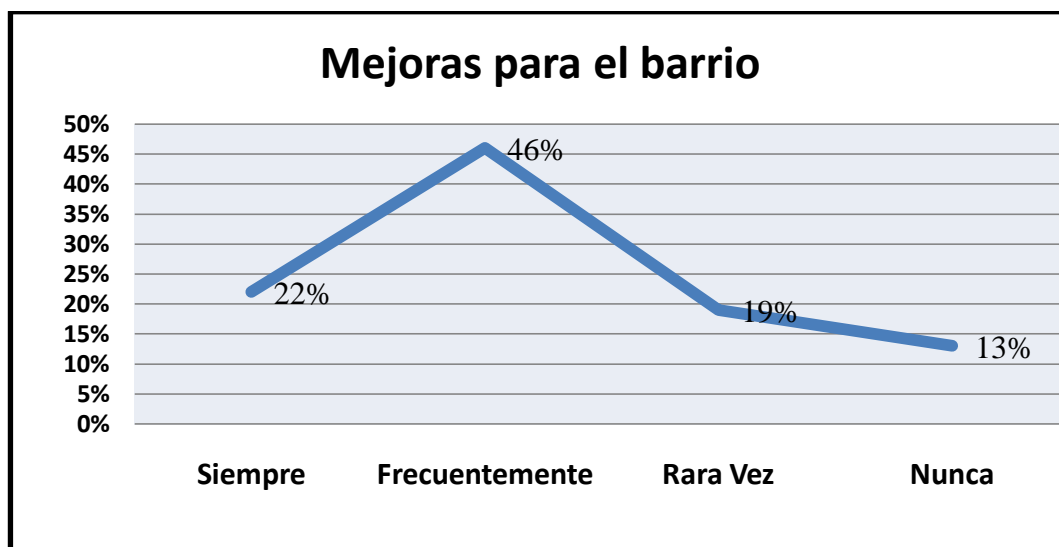
*¿Existe comunicación entre los habitantes del barrio?*

Cuadro # 12 Mejoras para el barrio

Variable	Frecuencia	Variable
Siempre	43	22%
Frecuentemente	89	46%
Rara Vez	38	19 %
Nunca	25	13%
<b>TOTAL</b>	195	100%

Fuente: Encuesta Barrios / Elaboración Propia

Gráfico # 11 Mejoras para el barrio



Fuente: Encuesta Barrios / Elaboración Propia

Un 46% indica que frecuentemente existe comunicación entre los habitantes del barrio. La comunicación social, o más apropiadamente, la comunicología, estudia los modos y niveles de interdependencia entre las partes, la importancia de las percepciones en la construcción del conflicto, la construcción comunicativa del poder y las implicaciones de los modos comunicativos en los impactos residuales del conflicto; es importante la comunicación social ya que a través de la misma se pueden superar diferencias.

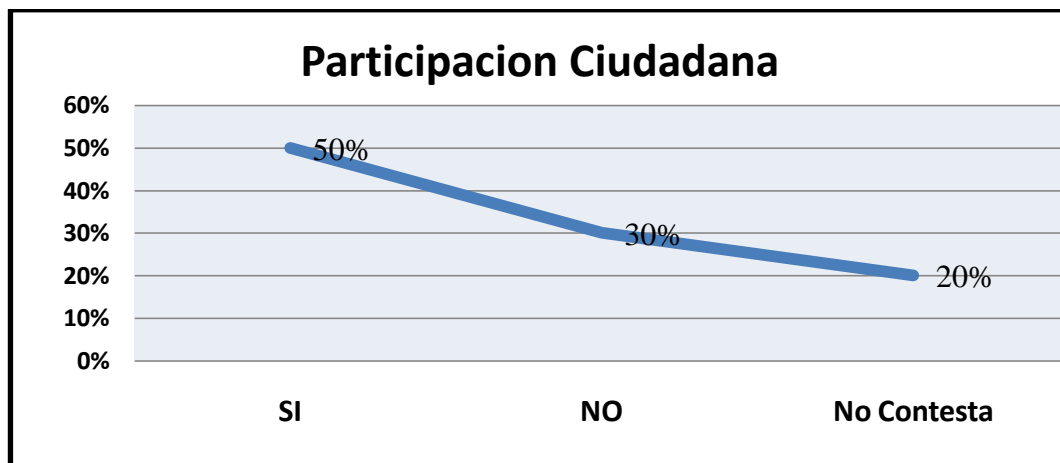
*¿Existe participación ciudadana para mejorar las relaciones entre los vecinos?*

Cuadro # 13 Participación ciudadana

Variable	Frecuencia	Variable
SI	98	50 %
NO	58	30%
NO CONTESTA	39	20%
TOTAL	195	100 %

Fuente: Encuesta Barrios / Elaboración Propia

Gráfico # 12 Participación ciudadana



Fuente: Encuesta Barrios / Elaboración Propia

El 50%, expresó que si existe la participación de los vecinos para mejorar las relaciones vecinales. Concebimos a la ciudadanía como la capacidad de ejercer poder y transformar condiciones de vida. La ciudadanía plena, efectiva se ejerce en el espacio público y a través de la acción política.

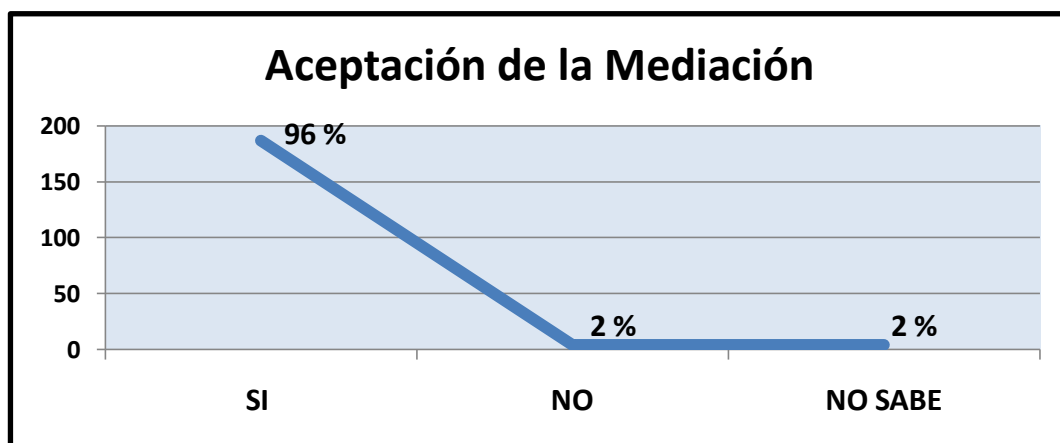
¿Está usted de acuerdo en que exista un método para solucionar los conflictos vecinales?

Cuadro # 14 Aceptación de la Mediación

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	187	96 %
NO	4	2 %
NO SABE	4	2 %
TOTAL	195	100 %

Fuente: Encuesta Barrios / Elaboración Propia

Gráfico # 13 Aceptación de la Mediación



Fuente: Encuesta Barrios / Elaboración Propia

El 96% indicó que si está de acuerdo en que exista un método para solucionar los conflictos vecinales, cuando hablamos de comunidad, nos referimos a aquel espacio común en que habitan y se desarrollan distintos actores de un sector, a partir de sus particulares realidades y características van conformando un tejido social en interacción que van caracterizando los ritmos de esa Comunidad. Es importante la prevención de situaciones conflictivas y en la resolución de problemas en el momento que estos apuntan, sin esperar a que se agraven.



## **ENTREVISTAS:**

- Presidente de la Federación de Barrios de cantón La Libertad
- Presidente del Barrio Las Terrazas
- Presidente del Barrio Virgen del Carmen
- Presidente del Barrio Velasco Ibarra
- Presidente del Barrio Las Palmeras

*¿Qué programas sociales se está llevando a cabo en los Barrios del cantón La Libertad?*

En los Barrios se dictan charlas motivadoras sobre la formación de los niños de 0 a 5 años de parte de los CIVB (Centro infantil del Buen Vivir) a los padres para que sepan como formar a sus niños presentándose graves conflictos la mayoría de ellos por diferencias conyugales en un mínimo número pero sí existen casos en que las madres son solteras y menores de edad y que han sufrido violación.

*¿Cuando se suscitan los conflictos en sus barrios se busca la manera de resolverlos?*

Sí, se busca la manera de resolverlos, pero todos los días vemos cómo aumentan los conflictos en la comunidad, es necesario que estos conflictos sean tratados adecuadamente, ya que no se pretende eliminarlos porque son parte de la vida cotidiana de los habitantes pero se puede mejorar las relaciones entre los vecinos.

*¿Usted considera que el municipio debe intervenir para solucionar los conflictos comunitarios?*

Frente a la crisis social vigente, es el municipio, como entidad, que al tener un contacto más directo y cercano a los habitantes de los barrios que lo habitan, debe aportar una respuesta inmediata, a muchos temas, quizás no dándoles la solución

integral, pero sí contribuyendo a ella desde sus posibilidades. La aplicación de la mediación Comunitaria, en la municipalidad, permite que la mediación sea accesible a gran parte de la población, especialmente a los que carecen de recursos, brindando un servicio eficiente, interviniendo de modo preventivo o temprano en los conflictos y promoviendo relaciones cooperativas en la comunidad

*¿Cree que es importante o necesario que exista la mediación comunitaria?*

Es importante la mediación comunitaria porque representa de modo tangible, los valores ciudadanos, como es la Voluntariedad, el empleo de la Organización comunitaria contra la violencia, la cooperación entre organizaciones públicas y lo más importante, el aprender unos de la experiencia de otros.

### **Discusión de los resultados**

El barrio es por excelencia el escenario de las diferencias, y por tanto un lugar poco propicio para identidades monolíticas; En la convivencia de esas enormes diferencias, los barrios han encontrado un potente motor para su desarrollo, y un detonante de su empuje y vitalidad. En buena medida, es la diversidad lo que le permite a los barrios desarrollar infinidad de actividades de manera simultánea, y ofrecer formas posibles de satisfacer una misma demanda o necesidad.

A pesar de haber reconocido al barrio como espacio de identificación socio-cultural de sus habitantes, no consideramos que los barrios sean comunidades unitarias y homogéneas, por el contrario, los asentamientos populares, no constituyen un universo cerrado, ni son ajenos al conjunto de procesos que afectan la vida de la ciudad y de la sociedad; son escenario donde se expresan y emergen diferencias de diversa índole. La fragmentación que atraviesa la vida urbana, así como los conflictos propios de la sociedad contemporánea activan diferenciaciones, resistencias y proyectos, en torno a las cuales surgen y se

estructuran nuevas categorías identitarias que tienen en los barrios su principal espacio de acción y expresión.

Al referirnos que los conflictos son propios de una sociedad, nos estamos refiriendo a que el mismo es inevitable, y, ante el conflicto, la respuesta más común es reducir el malestar dicotomizando las situaciones y, de alguna manera, pensar que si una visión de la situación es correcta, la otra no lo es.

Pocas veces, y todavía menos cuando las personas están sumergidas en un conflicto, pueden llegar a pensar, y menos a admitir, que las dos visiones, aunque contradictorias, sean igual de legítimas y válidas, y que hay que poder afrontar las contradicciones de una manera negociada para encontrar una solución lo más satisfactoria posible para todos.

Para la solución de conflictos es importante la mediación comunitaria que aporta a un sistema de gestión de los conflictos que facilita esta negociación de las contradicciones. Mediante la participación directa de las personas que están implicadas en el conflicto, y con el apoyo de un mediador neutral e imparcial, intentan encontrar una solución que sea satisfactoria a los intereses de todas las partes. La mediación ayuda a los ciudadanos, los grupos, las partes, a no dicotomizar el conflicto, a percibir con una perspectiva diferente la realidad que viven como conflictiva y a asumir que las dos partes pueden tener visiones diferentes y, aún así, resolver pacíficamente y satisfactoriamente sus diferencias.

## CONCLUSION

En relación con la vida en la comunidad, siempre hay conflictos. Cada uno de nosotros tiene una visión distinta sobre cuáles son nuestros derechos y cuáles son los derechos de los demás. Y, en estas situaciones, todo el mundo defiende sus posiciones, alternativas o soluciones.

De acuerdo a la investigación realizada se pudo evidenciar que en los barrios populares del cantón la Libertad existen problemas que tienen como resultado conflictos que se evidencian en los actos delictivos cometidos por los jóvenes que pertenecen a las pandillas; comentarios con los que generalmente se pretende indisponer a unas personas contra otras, conflictos generados por la contaminación, entre otros. Un conflicto comunitario mal gestionado o mal resuelto puede provocar consecuencias negativas, muchas veces, un conflicto que parece no tener mucha importancia puede terminar siendo la pesadilla de una comunidad. Éste es el coste de menospreciar el conflicto y de no intentar resolverlo cuando aún era fácilmente abordable.

La intervención de la comunidad, a través de las formas asociativas de auto-organización, puede resultar altamente eficaz en todos los niveles de actuación, la investigación arrojó resultados importantes que viabilizan la solución de conflictos a través de la colaboración de los habitantes del barrio con las Asociaciones barriales.

Si la justicia actúa en virtud de una referencia moral que exige el respeto del derecho (legalidad) y de la equidad, la mediación se fundamenta esencialmente en la búsqueda de un equilibrio que se puede construir fuera del derecho (legitimidad), y liberarse, así, de una noción genérica de equidad y tener un contenido más instrumental, en relación con los valores y los intereses de las personas en conflicto. Esto significa que al carácter universal y estatal de la justicia, la mediación propone los principios de acción particulares y societarios.

## **RECOMENDACIÓN**

La aplicación de mediación comunitaria, por cuanto aporta al sistema de gestión de los conflictos que facilita esta negociación de las contradicciones. Mediante la participación directa de las personas que están implicadas en el conflicto, y con el apoyo de un mediador neutral e imparcial, se intenta encontrar una solución que sea satisfactoria a los intereses de todas las partes.

La participación de la ciudadanía en la mediación comunitaria como prioridad para transformar las condiciones de vida; la mediación como proceso aceptado libremente por ambas partes, tanto en su inicio como en cada uno de los momentos que dure el proceso. Este hecho implica que no se puede obligar a nadie a asistir a la mediación. Se puede aconsejar y recomendar, pero sin esta aceptación voluntaria la mediación no tiene sentido, de la misma forma que no tendría sentido un proceso adversarial y sometido al juicio de un tercero donde se pidiera a las partes que redactaran la sentencia.

Las organizaciones barriales, Municipio, y las instituciones públicas que tienen a cargo la justicia deben constantemente mantener la capacidad de inventar programas innovadores para responder a las necesidades del público en la comunidad, fuera de los juzgados; establecer fondos permanentes para prevención de conflictos e intervención temprana; tener campañas para educar continuamente al público

## **CAPÍTULO IV**

### **PROPUESTA**

Guía para mediadores comunitarios como propuesta de mejoramiento del acceso al sistema de administración de justicia en barrios marginales.

#### **INTRODUCCIÓN**

Los barrios marginales, más que una fracción o división física o administrativa de las ciudades, son una formación histórica y cultural que la construye, más que un espacio de residencia, consumo y reproducción de fuerza de trabajo, es un escenario de sociabilidad y de experiencias, es una síntesis de la forma específica como sus habitantes, al construir su hábitat, se apropian, decantan, recrean y contribuyen a construir, estructuras, culturas y políticas urbanas.

Independiente del asunto que concite un choque de intereses contrapuestos, su expresión violenta depende de la estructura sobre la cual se desenvuelven las relaciones entre las partes involucradas, lo que incluye las políticas, legislación, existencia de acuerdos, historia de relaciones, entre otras. Entendiéndose que es posible construir con anticipación los cimientos que permitirán la resolución pacífica de futuras divergencias, ya que lo que determina la forma en que se resuelve una situación antagónica está en la manera en que se manifieste las diferencias y cómo éstas se manejan o administran. La clave es que mientras existan mecanismos que regulen el conflicto, va a permitir que las relaciones entre las partes evolucionen y se transformen.

La investigación pudo evidenciar la necesidad de contar con un instrumento que ayude a los barrios marginales a solucionar los conflictos que se presentan en la comunidad; la organización de los barrios hace posible la aplicación de esta herramienta como es la guía o manual para mediadores comunitarios como propuesta de mejoramiento del acceso al sistema de administración de justicia en

barrios marginales, es importante acotar la comunicación que existe entre vecinos que hace más fácil la aplicación de este método de resolución de conflictos.

La propuesta se fundamenta en nuestra constitución en el “Art. 58, que establece que se reconoce la Mediación Comunitaria como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos”, así mismo se indica en el Art. 59.- Las comunidades indígenas y negras, las organizaciones barriales y en general las organizaciones comunitarias podrán establecer centros de mediación para sus miembros. Los acuerdos o soluciones que pongan fin a conflictos en virtud de un procedimiento de mediación comunitario tendrán el mismo valor y efecto que los alcanzados en el procedimiento de mediación establecidos en esta Ley.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Desarrollar un instrumento de consulta para que los mediadores comunitarios, los líderes los tenientes políticos, y los autoridades locales en general, puedan desarrollar su trabajo diario apegados a la paz, la costumbre y las técnicas comunitarias de manejo y solución de conflictos.

### **Objetivo Específico**

- Intervenir de modo preventivo o temprano en los conflictos.
- Intervenir en disputas de vecinos, a través de la solución de conflictos
- Educar a las partes respecto del conflicto.
- Capacitar a la comunidad barrial acerca del la mediación comunitaria

### **Las ventajas de la mediación**

- Ahorro de tiempo y dinero. No se demora mucho.
- Hay confianza entre las partes. No cuesta o cuesta muy poco.
- Luego de solucionado el conflicto no queda enemistad entre las partes.

- El mediador conoce la vida de la comunidad.
- El mediador está cerca,
- Se refuerza la identidad cultural, porque no se discrimina las costumbres de la comunidad.
- Es reconocida por la Constitución y la ley de Arbitraje y Mediación
- Reconoce y potencia la acción comunitaria en el mejoramiento del acceso al sistema de administración de justicia.

Cuando interviene el Mediador

**Cuadro # 15 Intervención**

Forma de solución	Función que cumple el mediador	Quién decide la solución	Ventajas
Mediación	<p>Es una persona respetada, con experiencia, ayuda a ponerse de acuerdo y trata de dejar solucionado el problema.</p> <p>Cuando es necesario, hace firmar el acta de acuerdo entre las partes, para que no se repita el conflicto.</p> <p>Ex-dirigentes, padrinos, peritos, tinterillos, cabildo y autoridades conscientes.</p>	<p>Las partes. El mediador puede proponer una solución, considerando la opinión de las partes pero no puede imponer.</p>	<p>Ahorro de tiempo y dinero, No se demora mucho. Hay confianza en las partes. No hay enemistad.</p> <p>Apoya a la coordinación entre el derecho comunal y el derecho nacional.</p> <p>El mediador conoce la vida de la comunidad. Esta forma de solución es la afirmación del derecho da autonomía comunal,</p>

Podemos indicar que la mediación comunitaria es un camino alternativo legal y cercano a las comunidades, que integra el manejo pacífico de conflictos, el fortalecimiento socio-organizativo, el derecho consuetudinario y los derechos



colectivos como sustento de cualquier acción de justicia con pueblos, pues a la práctica del derecho es fundamental articular los procesos de reconstrucción de la cultura jurídica ancestral y la revitalización de la cultura nacional y local.

### **Pasos de la Mediación Comunitaria**

a) Inicio

Normas de la reunión.

b) Conociendo el problema.

Cada parte a su tiempo cuenta lo sucedido.

c) Aclaración de los hechos.

Las partes aceptan sus responsabilidades, se ve en qué cosas hay que ponerse de acuerdo.

d) Identificación de alternativas de solución.

Cada parte expone sus ideas sobre cómo piensa que debería solucionarse.

e) Discusión de las propuestas de solución. Se reflexiona sobre las propuestas que han hecho las partes. El mediador puede plantear algunas alternativas de solución.

f) Acuerdo y constancia del acuerdo entre las partes. Se tiene que precisar con claridad los puntos del acuerdo, luego la forma en que tiene que sellarse el mismo, puede ser verbal o por escrito en un acta.

a) Que se solicite su Intervención como mediador

Antes de empezar a apoyar en la solución de un problema, se recomienda que el mediador tome algunas precauciones, por ejemplo, ver si es necesario que la directiva de la comunidad conozca que va a participar como mediador, incluso a

veces, las autoridades de cabildo o la asamblea, pueden pedir a un mediador que intervenga en el manejo de un conflicto que afecte a la comunidad, aquí el mediador actúa en coordinación con las autoridades indígenas.

También es común que las partes en conflicto manifiesten su interés para que el mediador les ayude y por ello acuden a su casa directamente en busca de apoyo.

b) Ver si el problema puede ser solucionado a través de la mediación

El mediador antes de comprometerse, debe averiguar qué tipo de problema es el que necesita solución, para saber si puede resolverse mediante un acuerdo entre las partes. Hay que recordar que hay problemas que para ser solucionados necesitan de la intervención de la autoridad de la comunidad o de las autoridades del Estado.

Igualmente, se recomienda que el mediador piense bien antes de comprometerse a mediar, cuando él es familiar de una de las partes, ya que puede dudarse de su imparcialidad. Lo puede hacerse, si es que las dos partes, conociendo de su parentesco, creen que les podría ayudar.

c) Convocar en forma clara a las partes para la sesión o reunión de mediación

Si el problema puede solucionarse con la mediación, debe convocarse a las partes a la sesión de mediación, aclarando bien el lugar, la fecha y la hora en que se va a realizar.

d) Asegurarse que estén presentes el mismo número de personas por cada parte

Al inicio de la reunión, el mediador debe asegurarse que estén las personas involucradas en el conflicto, es decir las partes. Igualmente, debe pedir que estén presentes el mismo número de personas por cada lado, no es recomendable que estén más acompañantes de una sola de las partes.

Cuando están varias personas por cada parte se debe aclarar desde un inicio quien de esas personas es la que tiene la facultad para decidir.

Si el mediador no conoce a los asistentes, porque es de otra comunidad, es importante que todos se presenten y también el mediador.

Se recomienda que el mediador trate de que las personas que asisten a la reunión no estén borrachas, ya que ha habido casos en que obstaculizan la reunión y agravan los problemas, o pueden olvidar el acuerdo al que han llegado.

#### e) Explicación sobre las ventajas de la mediación y el papel del mediador

Es recomendable que el mediador explique lo que es la mediación, que es reconocida por la ley y la costumbre, las ventajas de la solución de problemas por el acuerdo entre las partes; el papel que el mediador va a cumplir (que es imparcial, que va a ayudarlas para que se pongan de acuerdo).

También deberá asegurarles a las personas que todo lo que se comente durante la sesión se mantendrá en reserva, pues no se divulgará a otras personas, si así lo prefieren las partes. Con todo esto el mediador debe crear un ambiente de confianza, demostrar interés en ayudar a solucionar el problema. Habrá casos donde la mediación se haga en medio del cabildo o asamblea, especialmente en aquellos problemas donde se juega la paz y la armonía de toda la comunidad.

#### f) Explicación sobre la forma en que se va a realizar la reunión

El mediador debe explicar cómo se va a realizar la reunión, es decir que cada parte a su debido tiempo podrá hablar sobre el problema, sin interrupciones. Advertir que si una de las personas que acompañan a las partes trata de causar problemas o agredir a alguien, el mediador podrá solicitar que abandone la reunión, siempre que no se trate de la parte directamente involucrada.

Es importante que las partes lleguen a un acuerdo en la sesión, pero no indispensable, pueden realizarse las reuniones que sean necesarias.

Puede explicarles que primero conversarán sobre cómo se dio el problema, para luego buscar las soluciones que sean más convenientes para las partes.

a) Aclarar dudas de los presentes sobre cómo se va a realizar la reunión

Finalmente, el mediador deberá asegurarse de que las partes hayan entendido la forma en que se va a realizar la reunión, para ello podrá solicitar a las personas que hagan preguntas para aclarar cualquier duda.

h) Consejos sobre cómo debe actuar el mediador

Pueden darse algunos problemas, sobre todo cuando las partes están muy enojadas y quieren hablar desde el inicio sobre el conflicto, aquí el mediador deberá calmarles y les explicará que luego tendrán todo el tiempo que necesiten para exponer el problema, uno a la vez.

Cuando las partes están muy exaltadas o violentas, es recomendable que al momento de iniciar la reunión se ubique a las partes a los lados del mediador, es decir no mezcladas, con la finalidad de tener un ambiente de cooperación y evitar que se produzcan agresiones.

En este paso el mediador tiene una participación más activa, habla más, ya que tiene que explicar a las partes sobre la importancia que solucionen el problema de mutuo acuerdo, así como también sobre la forma en que se va a realizar la reunión o reuniones de mediación.

## **Conocimiento del problema**

### a) Establecer el orden en el que van a hablar las partes

Primero se debe llegar a un acuerdo sobre cuál de las partes va a hablar primero. Si se observa que una de las partes está más agresiva que la otra, es preferible que el mediador le permita hablar primero a esa persona, para calmarla.

### b) Dejar que cada parte, según su turno, explique detenidamente el problema, sin Interrupciones

El mediador debe tratar de dirigir la reunión creando un ambiente en el que cada parte pueda contar el problema con libertad, sin interrupciones.

Para ello debe evitar que las partes hablen sin pedir la palabra. Durante este paso el mediador no deberá dar opiniones, pero podrá preguntar.

### c) Resumir luego de cada intervención, para que las partes estén seguras de que el mediador está entendiendo el problema

Luego de la exposición de la una parte, antes de dar la palabra a la otra, es recomendable que el mediador haga un resumen de lo expuesto, para demostrar a las partes que está escuchando con interés. Debe preguntar sobre si lo que ha resumido expresa la opinión de la parte, o si falta algún aspecto importante que el mediador se haya olvidado. Debe proceder de la misma forma con la otra parte.

### d) Hacer algunas preguntas para entender mejor el problema

Posteriormente, pueden las partes hacerse preguntas mutuamente con la finalidad de entender cómo se dio el problema. De igual manera puede preguntar el mediador. Las preguntas pueden orientarse a aumentar y aclarar la información

que se tiene, a que las partes reflexionen y analicen mejor su actitud e incluso la cambien, a que puedan reconocer al otro y a ponerse en lugar de la otra parte.

e) Consejos sobre cómo debe actuar el mediador

Debe poner mucha atención y estar concentrado cuando hablan las partes.

Debe demostrarles a las partes que está escuchando y entendiendo lo que ellas dicen (repitiendo algunas palabras, por ejemplo: ah entonces era de noche; o también puede demostrar con gestos, por ejemplo moviendo la cabeza).

Debe evitar hacer gestos o decir cosas que signifiquen que usted aprueba o desaprueba lo que las partes están afirmando, ya que esto puede hacer que las partes sientan que usted no es imparcial, que está a favor de una de ellas.

Si es necesario puede anotar algunos puntos que sean de importancia.

Puede hacer preguntas para comprender mejor el problema, pero sin dar opiniones.

Debe dejar que las partes cuenten el problema con libertad, tratando de entender lo que cada una de ellas dice y siente.

En este paso el mediador habla mucho menos que las partes, sólo lo necesario para entender lo que cada parte piensa del problema.

### **Aclaración de los hechos**

a) Hacer preguntas para aclarar los hechos

Durante el paso anterior, las partes han contado el Problema, pero hay que tomar en cuenta que cada parte cuenta con mucho sentimiento y emoción.

En este paso es necesario ir aclarando mejor los hechos, tratando de separar lo que sucedió en realidad, de lo que sienten las partes. Es muy importante que el mediador haga las preguntas necesarias para ir aclarando lo que ha sucedido.

b) Pueden ir al sitio donde ocurrieron los hechos

Cuando no sea suficiente aclarar el problema con la ayuda de dibujos y croquis se recomienda ir con las partes al lugar donde se dio el problema

Esto es muy necesario sobre todo en casos de conflictos de linderos, de herencias y particiones.

c) Procurar poco a poco que las partes acepten sus responsabilidades

El mediador debe tratar que, poco a poco, cada una de las partes vaya reconociendo sus responsabilidades en el problema. Esto es de muchísima importancia para que después se dé el acuerdo.

Para lograr este propósito se recomienda que el mediador haga las preguntas Tratando de aclarar paso a paso los hechos No hay que hacer preguntas generales, por ejemplo: ¿por qué hay el problema de linderos? sino por ejemplo: ¿según usted hasta dónde va su lindero? ¿Por qué dice que ese es el lindero?

Es importante que el mediador después que la una parte haya respondido pregunte a la otra parte si está de acuerdo con esa respuesta. Por ejemplo: ¿Qué piensa de esos papeles que presenta el vecino donde dice que ese es el lindero?

Cuando se observa que no hay acuerdo entre las partes sobre algún aspecto del hecho, el mediador debe preguntar antes de pasar a otro punto para comprender bien las razones del desacuerdo Por ejemplo' ¿Por qué no está de acuerdo con esos papeles?

Las preguntas también tienen que hacerse para que quede claro que las partes aceptan su responsabilidad en el hecho. Por ejemplo- ¿Acepta usted que ese lindero es el del vecino? ¿Está de acuerdo en que usted sembró arboles pasándose al lindero de su vecino?

d) Descubrir otros problemas que puedan existir entre las partes

También es recomendable tener en cuenta que hay veces en que puede haber problemas que están escondidos, es decir resentimientos que existen entre las partes por problemas anteriores.

Descubrir estos problemas ocultos es importante ya que si no se los trata, pueden dificultar que las partes lleguen a un acuerdo definitivo.

e) Ver qué cosas o aspectos hay que ir resolviendo y en qué orden

El mediador puede resumir las responsabilidades que las partes han aceptado tener en el hecho. Luego, hay que aclarar qué aspectos necesitan ser resueltos.

Cuando hay varias cosas que resolver, es mejor que se vea con la ayuda de las partes, en qué orden van a ir buscando las soluciones. Aquí el mediador puede sugerir, tomando en cuenta lo que ha podido observar que es de mayor interés para las partes. Se puede comenzar también por tratar primero los aspectos en que se ve que es más fácil un acuerdo.

f) Consejos sobre cómo puede actuar el mediador

Aquí el mediador tiene un papel más activo, de mayor participación. Su función es ayudar a las partes a entender por qué y cómo se dio el problema, de una manera tranquila, sin agresiones.



Debe estar atento para preguntar a tiempo las cosas, ir anotando o recordando las cosas que se van aclarando.

En los casos en que una parte es más débil o habla menos que la otra, es recomendable que el mediador le ayude haciendo preguntas para saber qué es lo que piensa. Esto deberá tener en cuenta en toda la reunión.

### **Identificación de las alternativas de solución**

Sólo cuando se hayan aclarado los hechos, cuando cada una de las partes haya aceptado sus responsabilidades y cuando se tenga claro cuáles son las cosas en que tienen que ponerse de acuerdo, se puede comenzar a ver qué tipo de solución se le puede dar al problema.

El mediador ayuda a las partes a buscar posibles soluciones, tomando en cuenta el orden en el que van a tratar los problemas, acordado en el paso anterior.

#### a) Cada parte expone propuestas de solución

El mediador puede pedir a cada parte que exponga las ideas que tiene para solucionar ese aspecto del problema que están tratando.

Después el mediador puede hacer preguntas para aclarar bien esas propuestas, debe tener en cuenta siempre la reacción de las partes frente a cada propuesta, con la finalidad de ver cuál podría tener más aceptación.

#### b) El mediador puede proponer algunas soluciones

Si las partes no han hecho propuestas el mediador puede sugerir posibles soluciones. Pero hay que pensar en que hay casos en que las partes se sienten más contentas cuando ellas son las que proponen la solución.

Otras veces son las partes quienes piden al mediador que recomiende posibles soluciones. El mediador deberá, en ese caso, aclarar que sus ideas son solamente recomendaciones y que son exclusivamente las partes quienes las aceptarán o rechazarán en última instancia.

c) Consejos para el mediador

Dejar que las partes hablen, escuchar con mucha paciencia y atención, para saber cuáles son las alternativas de solución que pueden ser más viables, o que puedan tener aceptación. Hacer preguntas para que las partes aclaren sus propuestas, o desarrollen más la idea. El mediador, antes de proponer una alternativa de solución, debe pensar en qué es lo que puede sentir cada parte.

**Discusión de las propuestas de solución**

a) Analizar las ventajas y desventajas de cada propuesta de solución

El mediador debe ayudar a las partes a analizar las propuestas de solución que han dado, para que piensen en las ventajas y desventajas de cada una de ellas. Debe ayudar a las partes a ver si las propuestas que han dado pueden ser cumplidas en la realidad, ya que son ellas las que deben decidir la solución que más les convenga.

Puede facilitar la discusión por medio de preguntas, por ejemplo: ¿cree usted que pueda cumplir con lo que se está planteando? ¿En qué tiempo cree que puede devolverle las gallinas? ¿Si se hace lo que plantea, no le traerá problemas con los otros vecinos?

De esta manera, el mediador ayuda a las partes a quedarse con las mejores alternativas de solución, y deja a un lado las propuestas que no son buenas, que pueden dificultar que haya acuerdo,

b) Si no hay acuerdo: buscar una propuesta intermedia

Cuando se ve que no va a ser fácil llegar a un acuerdo, el mediador puede presentar una propuesta intermedia tomando en cuenta lo que cada parte ha planteado.

Es importante que el mediador constantemente recuerde a las partes que para llegar a un acuerdo deben ceder cada una un poco o hacerles entender sobre las consecuencias negativas de un desacuerdo: Juicio o intervención de terceras personas ajenas, gasto de dinero, resentimiento, intranquilidad, enfermedad, etc.

### **Definición del acuerdo**

a) Establecer bien los detalles del acuerdo

Una vez que las partes están de acuerdo en una de las alternativas de solución, es necesario que queden bien claros todos los detalles de cómo se va a poner en práctica.

Aquí el mediador deberá hacer preguntas que ayuden a aclarar todos los detalles de cómo van a cumplir las partes con lo acordado, por ejemplo:

¿En qué tiempo le va a pagar la deuda?

Igualmente es recomendable hablar sobre qué se podría hacer en caso de que una de las partes no cumplan con lo que se han comprometido a hacer.

b) Asegurarse que exista conformidad con el acuerdo

El mediador debe observar que las partes estén conformes con todo lo acordado y que sientan que tienen la responsabilidad de cumplir con ese compromiso.

Para ello, por ejemplo el mediador puede pedir que se den la mano entre las partes, procurando que también lo hagan los respectivos cónyuges y en general los familiares de las partes que estén presentes. Con esto se asegura que no queden resentimientos que puedan provocar nuevos problemas.

c) Definir la forma en que debe quedar constancia del acuerdo

Aquí se recomienda proceder según las costumbres de la comunidad. Por ejemplo, puede ser que para las partes sea suficiente que el acuerdo sea sólo verbal, frente a testigos. O si el acuerdo se da en medio de una asamblea comunal, puede quedar escrito el acuerdo en el libro de actas de la comunidad.

En otros casos puede ser que tanto el mediador como las partes vean conveniente que quede constancia por escrito, en un acta de mediación o de mutuo acuerdo.

Elaborar el acta de mutuo acuerdo, puede tener algunas ventajas, por ejemplo, queda constancia escrita de que hubo el acuerdo; las partes al tener copias del acuerdo pueden revisar el documento y recordar los detalles sobre lo que se han comprometido.

d) Puntos que puede contener el acta de mediación o de mutuo acuerdo

El mediador puede proceder a escribir el acta de una manera sencilla y detallada. Leer a las partes para ver si están conformes, hacer las correcciones que sean necesarias. Ver quiénes son los que firmarían por cada parte, y como testigos; el mediador también firmará el acta.

**Cuadro # 16: Acta**

<b>El acta puede contener los siguientes puntos:</b>	
1. Datos de Identificación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fecha del acuerdo.</li><li>• Lugar donde se firma el acuerdo.</li><li>• Nombre completo del mediador y de los dirigentes que han participado en la mediación.</li><li>• Nombre completo de las partes.</li><li>• Domicilio de las partes.</li></ul>
2. Datos sobre el conflicto:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Breve descripción del conflicto. Anotar las cosas en las que las partes admitieron que tenían responsabilidad.</li></ul>
3. Datos sobre el acuerdo:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acuerdos o soluciones al conflicto y observaciones.</li><li>• Para no olvidar los detalles el mediador puede hacer un chequeo pensando en las siguientes preguntas:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Qué se acordó</li><li>○ Cómo van a cumplir</li><li>○ Quiénes tienen que cumplir</li><li>○ Cuándo tienen que cumplir</li><li>○ Dónde tienen que cumplir</li></ul></li></ul>
4. Datos sobre qué hacer en caso de Incumplimiento:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Indicar lo que las partes han planteado que podrían hacer en caso de incumplimiento del acuerdo, por ejemplo acudir nuevamente ante el mediador; acudir a la directiva de la comunidad o a la asamblea.</li><li>• De Igual manera se puede anotar el procedimiento que seguirían las partes en el caso de presentarse nuevos conflictos entre ellos. (Por ejemplo: si aparecen conflictos en el futuro, las partes tendrán la responsabilidad de tratar de solucionar sus problemas en la comunidad ante los dirigentes y el mediador).</li></ul>
5. Firmas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Las firmas del mediador, de las partes y de los testigos del acuerdo (si es que los hay). Se recomienda elaborar tres copias del acta; dos para las partes, y la otra para el mediador o, según se vea necesario, para el archivo de la directiva de la comunidad o para el centro de mediación comunitario.</li></ul>

Fuente: Elaboración propia

e) Recomendaciones del mediador a las partes

Una vez que se haya sellado el acuerdo, ya sea de manera verbal o por escrito, se recomienda que el mediador hable sobre la importancia de que las partes cumplan con lo acordado para que no se repita el problema.

La idea es concluir la reunión felicitando a las partes por la solución a la que han llegado. Es importante que el mediador indique a las partes que el acta de mediación o de mutuo acuerdo tiene el valor de sentencia judicial de última instancia, no siendo posible su cambio sino por decisión conjunta con las partes. La Ley de Arbitraje y Mediación le da al acta de mediación el valor de cosa juzgada, o sea que no puede ser cambiada por juez alguno. No debe olvidarse que las partes deben retirarse bien informadas y satisfechas.

f) Consejos de cómo puede actuar el mediador

Evitar que la solución al conflicto sea impuesta por una de las partes

Se suscita el problema en la mediación cuando el mediador no se preocupa por las personas débiles, pudiendo llegar a un acuerdo que no sea completamente válido en razón del temor que una de las partes pueda infundir. Esto no debe ser permitido por el mediador.

Por eso, nunca se debe forzar a las partes a aceptar por miedo un acuerdo. Sería un problema serio, que dentro de la mediación no se llegue a un acuerdo voluntario y sea algo obligado.

Hay que evitar que el dinero, así como el abuso del poder de una de las partes inflencie en la resolución del conflicto dentro de la mediación.

### ¿Qué hacer cuando las partes no han llegado a un acuerdo?

Algunas sugerencias han dado varios mediadores tanto en los talleres de capacitación, como en las reuniones de seguimiento, sobre qué es lo que se puede hacer en el caso en que una de las dos partes no desee llegar al acuerdo.

Por ejemplo:

- Solicitar a las partes que se tomen un tiempo para pensar y tener una nueva reunión en los próximos días.
- Buscar la ayuda de personas de la comunidad que pueden aconsejar a las partes y ayudar a encontrar una solución más adecuada.
- Pedir la ayuda de otros mediadores de la zona. Hay casos en que las partes pueden ser más abiertas a conversar con personas que no son de la comunidad, por considerarlas más neutrales.
- Es posible que se firme un acta de imposibilidad de acuerdo para dejar constancia del esfuerzo del mediador y la negativa a solucionar de las partes.

### **Habilidades del mediador**

#### a) Saber escuchar activamente

Puede aparecer esto como algo simple, que todo el mundo sabe escuchar, pero no siempre es así.

Pensemos, ¿qué quiere decir saber escuchar activamente?

- Oír
- Comprender lo que le dicen
- Entender los sentimientos de la persona que habla.

### Cuadro # 17 Escucha activa del Mediador

¿Por qué es importante que el mediador sepa escuchar activamente?
• Le permite comprender bien el problema.
• Les hace sentir a las partes que usted realmente quiere ayudarles a resolver el problema.
• Puede saber mejor en qué momento debe hacer las preguntas y cuándo tiene que dar la palabra a las partes.

Fuente: Elaboración propia

Por todas estas razones, saber escuchar activamente es una cualidad muy importante del mediador.

Para mejorar su capacidad de escuchar piense en lo siguiente:

- Cuando usted está conversando, ¿cómo se da cuenta que la otra persona le escucha con atención?
- Igualmente, ¿cómo se da cuenta que la otra persona no le escucha con atención?
- ¿Cómo se siente usted cuando alguien le escucha con atención?
- ¿Cómo se siente cuando no le ponen atención a lo que usted habla?
- ¿Usted escucha con atención siempre que alguien le habla o le cuenta algún problema?
- ¿Cómo le hace notar a la otra persona que usted le está escuchando?
- ¿Tal vez mirándole, o asintiendo con la cabeza, preguntando para aclarar dudas, resumiendo lo que dice?

Trate cada vez más de mejorar su capacidad de escuchar y podrá tener mejores éxitos como mediador. Recuerde que son las partes las que deben hablar más porque son ellas las que pueden explicar cómo surgieron los problemas y son ellas las que deben ponerse de acuerdo. Si el mediador habla más de lo previsto no podrá conocer lo que piensan las partes y será más difícil que lleguen a un acuerdo.



Por eso, el mediador también tiene que recomendar a las partes lo importante que es saber escuchar.

### **Cuadro # 18: Las partes**

Saber escuchar también es necesario para las partes porque:
• Les da oportunidad para que puedan conocer el punto de vista de la otra parte.
• Saber respetar cuando el otro está hablando.
• Tener interés en conocer las propuestas que hace la otra parte.

Fuente: Elaboración propia

#### b) Saber hacer preguntas

Al iniciar la mediación, es conveniente que el mediador obtenga la información necesaria y pertinente del conflicto para guiar a las partes hacia una solución. La mayoría de la información la tendrá luego de escuchar a cada parte su versión, pero para ampliar los datos o asegurarse de lo que ha entendido es recomendable que haga a las partes preguntas abiertas, es decir aquellas que no se responden con un simple sí o no sino que tienen que explicarse con algunos detalles.

De todos modos, al hacer una pregunta abierta el mediador debe cuidar que en la respuesta la parte no se amplíe tanto que comience a dar información que no es pertinente al caso, es decir, que se hable de cosas que no tienen nada que ver con el conflicto.

No olvidemos que al preguntar se pueden utilizar las palabras "QUE..., COMO..., DE QUE MODO...", un ejemplo al hacer preguntas abiertas es: "Qué pasó ayer?". Este tipo de preguntas exigen mucha información, y sus respuestas son bastante largas. Es necesario pedir a las partes que nos cuenten sobre el asunto y al hacerlo dan juicios de valor sobre el conflicto, y así el mediador no se adelantará a dar la razón a uno u otro, sino que mantendrá su posición imparcial.

Más avanzado el proceso de la mediación, también necesitamos respuestas de sí o no que se logran con preguntas cerradas, especialmente si se pregunta sobre si las partes aceptan responsabilidades en el conflicto, por ejemplo "¿Acepta que fueron sus animales los que dañaron los cultivos?". También se pueden hacer estas preguntas si la información que necesita el mediador es concreta, por ejemplo: "¿Cuándo sucedió la pelea?" o "¿Dónde se encontraron las cosas robadas?".

El mediador debe constantemente ofrecer a las partes la oportunidad de dar información detallada, por ejemplo preguntar: "¿Hay otra información que nos quiera decir?".

#### c) Saber aconsejar

El mediador también es un consejero. Debe animar a las partes a que tengan la voluntad suficiente para arreglar pacíficamente los conflictos.

También debe recordar a las partes: Los valores, normas, y costumbres de la comunidad. Pero siempre antes de dar consejos tiene que hacer un esfuerzo por entender lo que sienten las partes, para que el consejo sea oportuno.

#### Ser imparcial

Debe cuidarse mucho de dar opiniones que hagan pensar que usted está defendiendo a una de las partes. Recuerde que su función es ayudar a las personas a que se pongan de acuerdo, por tanto no puede defender a una parte y acusar a la otra.

#### Ser sensible para descubrir lo que quieren las partes:

Los mediadores deberán tratar de identificar qué es lo que más le interesa a cada una de las personas en conflicto. Estos intereses pueden ser distintos para cada

parte, en unos casos puede ser el dinero, en otros puede ser la dignidad frente a una calumnia, la relación con los vecinos.

El mediador no deberá pensar qué es para él lo más importante, sino qué es lo más importante para las partes. Así habrá veces en que las partes consideren que mejorar la relación con el vecino sea más importante que el dinero; o que le pongan un animal en lugar que le paguen.

g) Otras Cualidades que debe tener el mediador

Otras cualidades que debe tener el mediador, estas son:

**Cuadro # 19. Cualidades**

• Ser seguro y tener confianza en sí mismo
• Actuar con paciencia y tranquilidad
• Ser humilde, sociable y tener don de gentes
• Ser flexible, cordial y amable
• Ser imparcial y no autoritario
• Aprender de la experiencia de los mayores
• Saber escuchar y tener habilidad para preguntare investigar y así llegar a descubrir el fondo del problema
• Ser prudente, discreto y pacífico
• El mediador no juzga
• Ser sincero, cumplidor, responsable y puntual.

Fuente: Elaboración propia

**El registro de casos del mediador**

El mediador puede llevar un registro de los casos en los que ha participado.

a) ¿Para qué servirá el registro?

El registro es un documento de ayuda para el mediador, que podrá servir para algunas cosas, por ejemplo:

- Recordar un acuerdo que se realizó sólo en forma verbal;
- Saber si se repiten mucho los conflictos entre las mismas partes;
- Revisar cómo se resolvió un caso parecido al que está tratando de ayudar a solucionar, para sacar algunas ideas;
- Detectar cuáles son los conflictos más frecuentes en la comunidad;
- Ver cuáles son los tipos de conflictos que son menos fáciles de llegar a un acuerdo.

b) ¿Cómo hacer el registro?

Luego de la reunión de mediación, ya sea que las partes hayan llegado al acuerdo o no, el mediador puede anotar en su cuaderno lo siguiente;

**Cuadro # 20. Registro**

Número de registro;
Fecha:----- Lugar:-----
Tipo de conflicto:-----
Nombre de la una parte:-----
Nombre de la otra parte:-----
Llegaron al acuerdo si----- no-----
Resumen del acuerdo (si es que llegaron al acuerdo)
----- -----
Observaciones: ( aquí puede anotar las dificultades que se presentaron, para luego poder conversar en el seguimiento o con otros mediadores)
----- -----
Se recomienda usar ese cuaderno sólo como libro de registro y de observaciones sobre los casos de mediación.

Fuente: Elaboración propia

**El Papel del mediador en la comunidad y en la organización**

La solución de conflictos en las comunidades

## 1.- Instancias de las comunidades para la solución de conflictos

En los talleres de capacitación los participantes señalaron que en las comunidades existen varias formas de solucionar los conflictos.

Según el tipo de conflictos, éstos se tratan de solucionar en distintas instancias, aunque hay algunas diferencias entre la sierra y la amazonia, en general se pueden señalar las siguientes:

### a) Familia

Generalmente participan las personas mayores de la familia, para tratar de solucionar los conflictos familiares, tales como peleas entre esposos, entre hermanos, etc...

### b) Padrinos

El rol que cumplen los padrinos en gran parte de las comunidades es muy importante, especialmente para la solución de conflictos de pareja. En estos casos, los padres de cualquiera de las partes, o de las dos a la vez, acuden ante el padrino para que intervenga en el problema de sus ahijados.

### c) Dirigentes de la Comunidad

Cuando los conflictos no son muy graves, los dirigentes proceden a buscar la solución respectiva, en algunos casos tratarán que las partes lleguen a un acuerdo.

### d) La asamblea de la Comunidad

Conoce problemas más graves, cuando se trata de delitos contra las normas de la comunidad, se establecen sanciones para lo cual se aplican los estatutos.

### e) Intervención de la Organización de segundo grado (Federación).

Cuando los problemas no han podido ser solucionados en la comunidad, se busca la intervención de los dirigentes de la federación.

Cuando los conflictos internos son graves y pueden alterar la unidad de la comunidad u organización (conflictos entre comunidades), es muy importante que intervenga la federación.

Sin embargo, muchas veces la gente acude a la federación para resolver todo tipo de conflicto, muchos de los cuales podrían ser solucionados en la misma comunidad.

Mientras más gente haya en las comunidades que pueda ayudar a solucionar los conflictos, menos personas se verán en la necesidad de viajar hasta la sede de la federación en busca de ayuda.

¿Cuándo puede actuar el mediador?

En todas las instancias a las que nos hemos referido en el punto anterior, pueden darse dos formas de solución de conflictos:

#### **Cuadro # 21 Formas de Solución**

<ul style="list-style-type: none"><li>• La una: establecer sanciones, castigos, cuando se trata de personas que han infringido normas de la comunidad.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• La otra: procurar que los conflictos se solucionen a través del acuerdo de las partes.</li></ul>

Fuente: Elaboración propia

El mediador podría participar en cualquiera de esas instancias, pero sobre todo en relación a aquellos conflictos que pueden ser solucionados con el acuerdo de las partes, es decir aquellos que pueden ser mediados. Ya que el mediador no tiene la autoridad para imponer castigos, ni sanciones, esa no es su función.

## **1.- Papel que pueden cumplir los mediadores en la organización**

### a) Coordinar con los dirigentes

Los mediadores no deben actuar por cuenta propia, sin coordinar con los dirigentes de la comunidad, ya que esto puede traer problemas de división en la organización. Recordemos que los mediadores no pueden actuar como lo hacen los tinterillos, que actúan por su cuenta y sólo coordinan con los abogados.

Los mediadores deben coordinar con los dirigentes y apoyar el fortalecimiento de la organización y de la comunidad.

Los dirigentes deben saber que los mediadores están para ayudarles y aliviar su trabajo de solución de conflictos internos, para que ellos puedan cumplir con las otras funciones que la asamblea de la comunidad les ha encargado.

### c) Tomar en cuenta las costumbres de la comunidad

Los mediadores siempre deben tomar en cuenta las costumbres de la comunidad, para no crear problemas y también aprender de la experiencia de los mayores. Esto es de muchísima importancia. Deben ayudar al rescate y revalorización de las formas tradicionales de solución de conflictos.

Para ello, coordinarán con las autoridades indígenas sobre los procedimientos propios de administración de justicia, los tipos más comunes de conflictos internos, el derecho consuetudinario (costumbres locales) y conceptos básicos del ordenamiento jurídico nacional, tales como derechos colectivos y derechos humanos.

d) Ser concienciadores

Los mediadores deben ayudar a los dirigentes a concienciar a los miembros de la comunidad en la solución pacífica de los conflictos internos, con la finalidad de conservar y fortalecer la unidad de la organización.

Hay que tomar en cuenta que en algunas comunidades se están perdiendo las formas propias de resolver los conflictos; cada vez hay más personas que creen que la única forma de resolver los problemas es sacando ventaja a la otra parte, apareciendo que tienen más poder, que son más fuertes o que tienen más influencias.

Por ejemplo, "yo voy a fregar a tal persona porque soy amigo del teniente político o de un buen abogado".

Los mediadores pueden aprovechar las asambleas de la comunidad para hablar sobre las formas internas de solución de conflictos, y sobre todo, sobre las ventajas de la solución de conflictos mediante el acuerdo de las partes.

d) Ayudar a prevenir problemas

Los mediadores no sólo que ayudan a las partes a solucionar los conflictos, sino que también pueden ayudar a evitar que se den conflictos.

Por ejemplo, cuando se van a realizar trabajos de linderación de tierras, o herencias, particiones, etc. la organización o las familias pueden solicitar la ayuda del mediador para que dicho trabajo se realice tomando en cuenta la opinión de las distintas partes.



- e) Apoyar a los miembros de la comunidad en la solución de conflictos en base al acuerdo de las partes.

Como se ha dicho ya, el papel fundamental del mediador es ayudar a la gente de la comunidad para que pueda solucionar los conflictos internos de manera pacífica, en base al acuerdo de las partes.

De esta manera, el mediador es un facilitador para que los conflictos se resuelvan en la misma comunidad y que la gente no tenga que buscar otro tipo de ayudas fuera de la comunidad, que suponen grandes gastos, pérdida de tiempo y debilitamiento de la unidad y buenas relaciones entre los vecinos.

## **2.- Los mediadores comunitarios**

- a) ¿Quiénes pueden ser mediadores?

A continuación detallamos algunas sugerencias sobre quiénes pueden ser mediadores comunitarios:

### **Cuadro # 22 Mediadores**

• Ser una persona de mucha honorabilidad y que sea respetada por la comunidad.
• No debe ser una persona conflictiva, que cree problemas en la comunidad.
• De preferencia debe ser una persona ante la cual acude la gente de la comunidad para pedirle consejos.

Fuente: Elaboración propia

- c) La selección de mediadores

No existe una definición precisa sobre cómo se debe seleccionar a las personas que cumplirán el papel de mediadores. Hay diferentes opiniones, en unos casos se piensa que los mediadores deberán ser elegidos por gente externa para que sean respetados por la comunidad, es decir, para que sean vistos como personas

neutrales. Pueden ser profesores, gente de la iglesia, pastores, capitanes que no sean dirigentes, personas externas colaboradores que conozcan a la gente de la comunidad, etc...

En otros casos, se piensa que deben ser miembros de la comunidad elegidos por la misma comunidad, o en otros casos se considera que deben ser nombrados por la federación y poner a consideración de la comunidad.

Sin embargo, en todos estos casos las organizaciones deben tomar muy en cuenta el papel que van a cumplir los mediadores antes de seleccionarlos (ver el punto anterior), para que puedan ayudar realmente a la comunidad.

d) ¿En una comunidad debe haber un sólo mediador?

Mientras más gente tenga la comunidad para que colabore en la solución de conflictos es mejor, siempre y cuando los mediadores coordinen con la organización para que no existan problemas de competencias. Así por ejemplo, si los profesores de las comunidades conocen sobre mediación, pueden ayudar mucho porque siempre están en relación con los padres de familia. Igualmente, los líderes barriales que trabajan en proyectos comunitarios pueden ayudar a solucionar conflictos.

### **1.- Los dirigentes de las comunidades**

a) Difundir en la comunidad-asamblea la existencia de personas que pueden ayudar a solucionar conflictos internos.

b) Los dirigentes pueden sugerir a la comunidad que a estas personas se les guarde todo el respeto y consideración.

c) La Directiva de la organización puede pedir la ayuda de, mediadores para solucionar algunos problemas, que sean posibles de tal, con el acuerdo entre las partes.

- d) Asignarles un espacio en la casa comunal para que los mediadores puedan desarrollar un mejor trabajo.
- e) Dar incentivos al mediador, por ejemplo el que estén exentos (no obligados) a pagar los aportes a la comunidad, el que el día que están trabajando en la mediación de un conflicto les sea reconocido como día de trabajo o participación comunitaria.

## **2.- Los dirigentes de las uniones y federaciones**

- a) Aprovechar las asambleas y demás reuniones de la organización, con la finalidad de promocionar y concienciar sobre la importancia de la solución de conflictos en base al acuerdo de las partes, para de esta manera lograr mayor unión y convivencia pacífica en las comunidades.  
En este sentido, comunicar al resto de organizaciones sobre la posibilidad de solucionar los conflictos con la ayuda de mediadores comunitarios.
- b) En aquellas zonas donde no existe un mediador para cada comunidad, se puede distribuir el trabajo por áreas o sectores.
- c) Estar presentes en las reuniones zonales de mediadores, para facilitar la coordinación y brindar todo el apoyo que éstos requieran.
- d) Propiciar encuentros de intercambio de experiencias entre mediadores comunitarios de diversas comunidades. Esto puede ser a nivel zonal, parroquial, cantonal, provincial, interprovincial nacional e internacional.
- e) Conseguir espacios en los medios de comunicación (por ejemplo radios), para que se pasen cuñas sobre la importancia de la solución de conflictos por medio de la mediación y que los mediadores puedan utilizar esos medios para difundir su trabajo.
- f) Cuando los mediadores han tenido problemas con las autoridades del Estado (tenientes políticos, comisarios, etc.), (los dirigentes pueden apoyarlos explicando a las autoridades la importancia del trabajo que realizan los mediadores comunitarios, para que éste se realice sin ninguna dificultad.

Para que las federaciones puedan cumplir con estos propósitos es aconsejable que dispongan de una persona, puede ser uno de los dirigentes o un colaborador, que sea responsable de la coordinación con los mediadores.

### **El apoyo del Estado a los mediadores comunitarios**

Los órganos que forman parte de la función judicial, es decir, los Jueces, las Cortes Superiores, la Corte Suprema de Justicia y el Consejo Nacional de la Judicatura han empezado a trabajar en coordinación con los mediadores, pues su labor apoya directamente en la disminución de casos que deban ser atendidos por los funcionarios judiciales haciendo posible un mejoramiento en la calidad de la justicia.

Es vital el entendimiento y la práctica del pluralismo jurídico y en este caso, los mediadores pueden servir de puente entre el derecho basado en las costumbres y el derecho que considera otras fuentes como la ley.

### **El caso de los Tenientes Políticos**

La realidad local ha mostrado que los mediadores comunitarios pueden apoyar eficazmente a las tareas de los tenientes políticos y de los miembros de las Juntas parroquiales, inclusive algunos mediadores han ocupado estos cargos y han generado un nuevo tipo de liderazgo basado en la solidaridad y la colaboración, así como han fomentado un nuevo tipo de desarrollo acompañado de una forma propia de gobernabilidad bastante eficiente y modelo para lo nacional, pues una forma adecuada de manejo de conflictos nos genera una comunidad democrática, estable e institucionalizada.

Se debe aclarar que cuando los mediadores ocupan cargos públicos usan la técnica aprendida, pero ya no son mediadores mientras duran en sus funciones.

## BIBLIOGRAFÍA

ANA POYATOS GARCÍA (2005) Mediación familiar y social en diferentes contextos edición Nau Libres

ANGULO, PABLO. (2005) “Medir, conocer, comprender. La exclusión en clave de investigación. Definiciones y conceptos. Cómo se estudia.” Bilbao

CASTILLO, TAPIA SILVIO, (2006) La Mediación una alternativa, Machala, Ecuador.

COLECTIVO AMANI, (2007) Educación Intercultural: Análisis y Resolución de Conflictos, Editorial Popular, Madrid.- España,

CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA, Aprobada en Referéndum del 28 de septiembre del 2008, publicada en Registro Oficial 449 del 20 de octubre del 2008

CÓDIGO CIVIL, Codificación No. 10, Registro Oficial Suplemento 46 de 24/JUN/2005

CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO CIVIL, Codificación 11, Registro Oficial Suplemento 58 de 12 de Julio del 2005.

CÓDIGO ORGÁNICO DE LA FUNCIÓN JUDICIAL, Registro Oficial Suplemento No.544, de 9 de marzo del 2009.

CATALINA CARPIO y Meneses, (2006) Guía para el Manejo de Conflictos especialmente Socio Ambientales Centro Ecuatoriano de Derecho Ambiental Editorial Fraga Quito – Ecuador

CARAM, M.E; DIANA-RISOLÍA, M (2006), Mediación –Diseño de una Práctica. Ed. Librería Histórica Emilio Perrot. Colección Visión Compartida, Buenos Aires

CARPIO PEÑAFIEL JANETH CATALINA. (2006) Tesis para Magíster en Derecho, mención Derecho Constitucional, intitulada “Resolución de Conflictos y Sociedad Civil en el Ecuador, una visión desde la Constitución” Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador

DICCIONARIO ILUSTRADO DE LA LENGUA ESPAÑOLA, (2006) Aristos, Editorial Ramón Sopena S.A., Bogotá-Colombia

DIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y ACCESO A LA JUSTICIA (2007) conflicto y violencia intrafamiliar Colombia

DUARDO AGUIRRE DAVILA, (2007) "Representaciones Sociales" Colombia. ED: Universidad Nacional a Distancia ISBN

HELLER, AGNES (2005) Revolución de la vida cotidiana, editorial península - España

JAIME VINTIMILLA SALDAÑA (2007) La mediación comunitaria en el ecuador alertanet en derecho y sociedad/ law & society

LECHNER, NORBERT: (2006) Volumen I. Editorial LOM, Colección de Pensadores Latinoamericanos. Santiago

LA CULTURA DE PAZ, (2008) Un Anheló de los Pueblos, en Boletín Informativo 1, Comisión Costarricense de Cooperación con la UNESCO.

LEY DE ARBITRAJE Y MEDIACIÓN, Codificación No. 14, Registro Oficial 417 de 14 de diciembre del 2006

LEY ORGÁNICA DE RÉGIMEN MUNICIPAL, Codificación 16, Registro Oficial Suplemento 159, de 5 de diciembre del 2005

MERINO PÉREZ, GONZALO, Enciclopedia de Práctica Jurídica, Apéndice XV, Librería Magnus, Guayaquil, Ecuador, 2007

MARÍA JOSÉ QUESADA PÉREZ Fundación para la Atención e Incorporación Social (FADAIS) El papel de los mediadores comunitarios en los procesos de transformación social 2007

RITA CEBALLOS. Mediación comunitaria una alternativa en la resolución de conflictos centro cultural pobeda 2001

SÁNCHEZ ALONSO, Manuel (2005) La participación como principio estratégico para la inclusión social. Madrid.

TOUZARD, H. (2005), La mediación en la solución de los conflictos. Estudio psicológico, Barcelona, Herder,

UPRIMNY YEPES, R. (2001), Orden democrático y manejo de conflictos, Serie Escuela de Liderazgo Democrático, Bogotá

VINTIMILLA, JAIME, (Compilador), “Los Métodos Alternativos de Manejo de Conflictos y la Justicia Comunitaria en el Ecuador”, Programa Regional de Justicia de Paz 2002 – 2005.

ZUBERO, Imanol (2004) La incorporación social desde una perspectiva global: la responsabilidad de la sociedad. Universidad País Vasco.