



CAJA DE HERRAMIENTAS
MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
"INSTRUMENTOS PARA CONSTRUIR ACUERDOS"



Guía para la implementación de la mediación comunitaria

MÓDULO 2 «
Implementación-Mediación Comunitaria



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

El presente documento se constituye en una guía para la implementación de la Mediación Comunitaria, dirigida a los entes territoriales, sean ellos gobernaciones, administraciones municipales, o aquellos funcionarios, cuya misionalidad se enmarque en el campo de la convivencia y la construcción de paz en los territorios. Contiene los fundamentos, contexto general y alcances de la figura, así como sus componentes, principios orientadores, generalidades y recomendaciones para la puesta en funcionamiento de este MRC en su municipio.

Adicionalmente en ella se registra la ruta de implementación integrada por seis pasos: (i) La identificación de las conflictividades presentes en los territorios y susceptibles de ser abordadas mediante la mediación comunitaria, (ii) La motivación, concertación con las comunidades y la convocatoria de los futuros Mediadores Comunitarios, (iii) La formación de los Mediadores; la articulación local y la difusión de la figura, (iv) La convocatoria de casos y la práctica de la Mediación; momentos transversalizados por la construcción de un escenario de sostenibilidad de este MRC en los territorios y comunidades beneficiarias de la experiencia.

TABLA DE CONTENIDO

1. GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA
--

1. ANUC.	Asociación Nacional de Usuarios Campesinos.
2. APB.	Aprendizaje basado en problemas (siglas en inglés).
3. AT.	Análisis Transaccional.
4. CAVIF.	Centros de Atención a la Violencia Intrafamiliar.
5. CLJ.	Comités Locales de Justicia.
6. CNMH.	Centro Nacional de Memoria Histórica.
7. CP.	Código Penal.
8. CST.	Código Sustantivo del Trabajo.
9. CTI.	Cuerpo Técnico de Investigación.
10. DMASC.	Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos del Ministerio de Justicia y del Derecho.
11. DNP.	Departamento Nacional de Planeación.
12. ICBF.	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
13. INMLCF.	Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.
14. JAC.	Juntas de Acción Comunal.
15. LGBT.	Lesbiana, Gay, Bisexual, Transgénero.
16. MCI.	Mediación de Conflictos Interculturales.
17. MEN.	Ministerio de Educación Nacional.
18. MJD.	Ministerio de Justicia y del Derecho.
19. MRC.	Métodos de Resolución de Conflictos. En el documento puede encontrar, indistintamente y como sinónimo de MRC, otras siglas, tales como, Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, MASC o MARC, Mecanismos Autocompositivos de Resolución de Conflictos.
20. OIT.	Organización Internacional del Trabajo.
21. ONG.	Organización No Gubernamental.
22. OSC	Organizaciones de la Sociedad Civil.
23. PACE.	Punto de Atención de Conciliación en Equidad.
24. PDET.	Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial.
25. PMTR.	Pactos Municipales para la Transformación Regional.
26. PNUD.	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
27. RAI.	Ruta de Atención Integral.
28. SAU.	Salas de Atención al Usuario.
29. SICAAC.	Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición.
30. SLJ.	Sistemas Locales de Justicia.
31. SUTU.	Su Turno.
32. TIC.	Tecnología de la Información y la Comunicación.

1 ▶▶

GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA

1. INTRODUCCIÓN

Señor(a) Implementador(a):

Para la efectiva implementación de la Mediación Comunitaria en su municipio, tenga en cuenta que la puesta en marcha del Mecanismo de Resolución de Conflictos - MRC elegido, implica acciones que van más allá de la formación de los futuros Mediadores de Conflictos. En este contexto es vital informar y sensibilizar a las comunidades sobre los beneficios y alcances de la utilización de los MRC, como ejes fundamentales para el mejoramiento de condiciones de convivencia, bienestar y la construcción de paz en los territorios.

Lo anterior incluye a su vez relacionar a los Mediadores con las autoridades locales con el propósito de coordinar y articular acciones que permitan el fortalecimiento y sostenibilidad de la figura. Se propone que el logro de este objetivo sea acompañado por la inclusión de los MRC en diferentes herramientas de planificación municipal, tales como el plan de desarrollo, presupuesto municipal, decreto del Alcalde, o acuerdos municipales, entre otros.

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

Le proponemos que siga cuidadosamente los pasos sugeridos en esta Guía, en correspondencia con los demás contenidos que se encuentran a su disposición en esta Caja de Herramientas, a fin de implementar de manera correcta esta estrategia de solución de conflictos. Tenga en cuenta que este documento contiene la guía de implementación del mecanismo de Mediación Comunitaria; y en él se presentan los criterios a partir de los cuales las diferentes autoridades a cargo de los procesos de implementación, principalmente las administraciones municipales, pueden promover e impulsar este MRC, con énfasis en zonas rurales de los municipios del país.

2. ¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN COMUNITARIA?

La Mediación Comunitaria es un mecanismo de solución alternativa de los conflictos que mediante la intervención de un tercero facilitador llamado Mediador, permite la prevención y abordaje de las diferencias cotidianas a través del diálogo y especialmente de las relaciones fundamentadas en el reconocimiento, el respeto por el otro y la convivencia pacífica; práctica que emerge de las dinámicas y pautas de interacción al interior de las comunidades para el abordaje directo de los conflictos, sin la necesidad de acudir a instancias institucionales y con base en sus saberes, costumbres y la confianza y reconocimiento mutuos.

Se realiza a través de escenarios democráticos, participativos y organizativos, tales como Juntas de Acción Comunal, comités, asociaciones, redes sociales y/o emprendimientos de base comunitaria. Se desarrolla como un proceso al cual acuden voluntariamente las partes que buscan construir un acuerdo por medio del diálogo dirigido por el Mediador Comunitario, quien facilita el acercamiento, el consenso y el posterior acompañamiento al cumplimiento de lo pactado.

Este mecanismo cuenta con la participación directa de los líderes y lideresas de las comunidades, quienes son entrenados para apoyar la gestión, transformación y solución de los conflictos de orden interpersonal, vecinal y comunitario. Está orientado a restaurar los lazos rotos en las comunidades facilitando la construcción de consensos y el logro de acuerdos sostenibles.

La Mediación Comunitaria propende por la reconstrucción del tejido social, la garantía y promoción de los derechos humanos, buscando acuerdos viables desde las prácticas y saberes propios de las comunidades; lo cual infiere que gracias a este mecanismo, las partes en conflicto puedan contar con la capacidad de reflexionar sobre sus propias acciones, y la apropiación de herramientas y fortalecimiento de habilidades y competencias orientadas hacia el restablecimiento de las relaciones como base del logro de acuerdos sostenibles.



3. ¿QUIÉN ES EL MEDIADOR COMUNITARIO?

El Mediador Comunitario es un líder o lideresa que contribuye a la convivencia, y quien a través de un proceso de formación y entrenamiento especializado fortalece sus habilidades y competencias, que le permiten contribuir con la prevención y trámite de conflictos en sus comunidades.

Su rol se configura como el de un tercero facilitador que interviene como agente imparcial para transmitir a quienes asisten a un encuentro de Mediación, aprendizajes para autogestionar sus conflictos de manera creativa, pacífica y constructiva. Su intención es reformar, reconstruir o alterar el curso del conflicto para sustituir las reacciones violentas por propuestas que trasciendan hacia la convivencia y la reconstrucción del tejido social.

Desde esta perspectiva es necesario que cuente con el conocimiento de sí mismo, de sus fortalezas, debilidades y potencialidades; además, que conozca y sea sensible ante los fenómenos de carácter social que se vivencian en su comunidad, con el propósito de fortalecer la convivencia pacífica a través de acciones de promoción, prevención directa y de trámite de conflictos cotidianos presentes en sus comunidades.

El Mediador Comunitario fundamenta su aporte en la reflexión que realiza sobre sí mismo, su comunidad y experiencias; potencializa estrategias para el reconocimiento de conflictos y la búsqueda de significados alternativos hacia la construcción de una sana convivencia, basada en la comunicación entre las personas que conforman grupos y comunidades.

En este contexto, el acuerdo de voluntades que surja de una Mediación Comunitaria apoyará la instauración y fortalecimiento de la cultura del diálogo y el consenso, constituyéndose en el marco legitimador de una figura que dirija su accionar hacia la construcción de la paz en la cotidianidad de las comunidades beneficiarias; escenario donde el Mediador Comunitario se encuentra habilitado para contribuir en la restauración de las relaciones interpersonales o comunitarias cuando éstas se han visto amenazadas por prácticas culturales fundamentadas en la violencia.

Las acciones esperadas del Mediador en relación directa con sus comunidades son las siguientes¹:

- **Estratégicas:** Difunden su figura y se presentan e interactúan en los espacios propios de su comunidad, y en los escenarios donde se demande su participación a favor de la prevención y trámite de conflictos.
- **Tácticas:** Se informan sobre las instituciones y sus competencias en materia de abordaje de conflictos; a la vez que contribuyen en la actualización y socialización de directorios de oferta en materia de rutas para la atención y derivación de casos.

¹ VIDAL, Rosa Ana y JUNCAL Diana María. Gestión de conflictos y procesos de mediación. Pág. 63. Editorial Certia. España 2018.

- **Operativas:** Realizan mediaciones de manera voluntaria y gratuita poniendo en práctica habilidades y herramientas adquiridas en su proceso formativo y de capacitación; y de manera adicional realiza seguimiento a las invitaciones, situaciones de las relaciones entre las partes y el estado del acuerdo derivado del encuentro de mediación. Finalmente participan en el desarrollo de las actividades de prevención de conflictos mediante la sensibilización a sus comunidades para el logro de este propósito.

En este orden, el Mediador deberá optimizar sus atributos personales, especialmente aquellos derivados del manejo de las emociones; el fortalecimiento de sus estilos de abordaje y gestión de conflictos; características decisivas a la hora de construir y concertar acuerdos.

Como atributos básicos del Mediador Comunitario se destacan especialmente los siguientes:

- Capacidad de Liderazgo.
- Habilidades comunicativas, primordialmente la escucha activa y asertividad.
- Competencias de la Inteligencia Emocional de orden Intrapersonal e Interpersonal.
- Credibilidad y confianza.
- Objetividad y ecuanimidad.
- Capacidad de persuasión.
- Imparcialidad y neutralidad.
- Creatividad y flexibilidad.
- Gratuidad y voluntariedad.
- Actitud de Servicio.
- Capacidad de gestión y multiplicación de sus saberes.
- Habilidades para la sensibilización de sus comunidades frente a la práctica del abordaje pacífico de los conflictos.

4. ¿CUÁL ES EL PERFIL DEL MEDIADOR COMUNITARIO?

Cualquier miembro de la comunidad o actor reconocido por ella puede mediar, lo fundamental es que sea legítimo para las partes en conflicto, reconocido por la comunidad, por su liderazgo y capacidad de servicio. Por ello debe contar con unas mínimas competencias o capacidades, entre las que se destacan:

- Capacidad de liderazgo, para dirigir los diálogos.
- Capacidad de escucha, análisis y proposición, es decir, una escucha activa.
- Capacidad para comunicar y preguntar acerca de la visión del conflicto y sus posibles alternativas.
- Capacidad para reconocer los diferentes factores que inciden en las problemáticas comunitarias.
- Capacidad para asumir su rol sin discriminación alguna.



- Capacidad para proponer y redefinir alternativas de solución sin manifestar posturas de favorecimiento.
- Capacidad de gestión y conocimiento de su entorno e institucionalidad.
- Capacidad para construir consensos.

5. ¿CUÁLES SON LOS COMPONENTES DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA?

Se denominan componentes, a las variables que deben ser tenidas en cuenta a la hora de considerar la Mediación Comunitaria como mecanismo de resolución de conflictos a ser implementado. Surgen de la esencia y contexto de la misma de la figura y se constituyen el contexto que da cuenta de los diferentes elementos que la integran.

En este contexto y coherente con los componentes descritos a continuación, se destaca la Mediación como un mecanismo voluntario que surge de las prácticas propias de las comunidades a fin de lograr acuerdos fundamentados en el diálogo, con la ayuda de un tercero calificado llamado Mediador, quien es un líder natural participante de los diferentes escenarios democráticos, sociales o comunitarios.

A continuación, se presenta un diagrama explicativo que ilustra cada uno de los elementos en mención:

— **Gráfica 1.** Guía para la implementación de la mediación comunitaria.





MECANISMO

- Se configura en el marco de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, cuyo fundamento reside en la misma Constitución Política de 1991, al constituirse en una alternativa viable para el Acceso a la Justicia, que permite resolver conflictos en instancias diferentes al sistema Judicial.
- Sugiere el seguimiento de una ruta para su realización, se enmarca en un procedimiento estratégico para el abordaje de los conflictos.
- Facilita la prevención y trámite de conflictos a través del diálogo.
- Facilita la reconstrucción del tejido social.



PROPIO
COMUNIDAD

- Promueve la participación de los miembros de la comunidad en la gestión de sus conflictos.
- Visibiliza las prácticas comunitarias.
- Demanda el involucramiento de la comunidad y/o sus líderes y lideresas que la representan.
- Empodera a las comunidades beneficiarias en la capacidad de favorecer escenarios de convivencia.



6



VOLUNTARIO

- Todos los participantes en un proceso de Mediación Comunitaria acuden por su propio deseo a resolver de manera pacífica los conflictos que los aquejan.
- Este mecanismo favorece a partir de la voluntariedad de las partes su empoderamiento en la solución de sus propios conflictos.
- Permite transitar el camino de la justicia restaurativa como una opción viable y legítima para reparar, restaurar y resolver de manera equitativa y justa las conflictividades.



ACUERDO

- Garantiza el acceso a la justicia en la medida en que se tramitan los conflictos sin necesidad de acudir a instancias institucionales.
- Construido por las partes, busca el beneficio común.
- Lleva a un arreglo directo, bien sea verbal, o plasmado en un documento de Acuerdo de Mediación o un Acuerdo de Convivencia.
- Las partes en su autonomía establecen los criterios y medios que garanticen el seguimiento y cumplimiento del acuerdo.
- Puede establecer garantes para su cumplimiento.



DIÁLOGO

- Permite a partir de la identificación de la problemática de las partes en conflicto, la construcción de opciones de mutuo beneficio.
- Facilita el reconocimiento e identificación de las posiciones, intereses y necesidades de las partes.
- Tiene como objetivo además de la construcción del acuerdo favorecer escenarios de reparación y diálogo.
- Facilita el manejo de las objeciones.

MEDIADOR

- Es un miembro de la comunidad entrenado(a) en habilidades para la facilitación y el consenso, y elegido(a) por las partes en conflicto.
- Se constituye en un tercero legítimo para todos, en la medida en que fue designado para apoyar la solución del conflicto en virtud de la confianza que genera
- Conoce los contextos locales, la realidad y necesidades de todos los involucrados.
- Acerca las partes y facilita el diálogo, acompañando la proposición de fórmulas de acuerdo.

ESCENARIOS DEMOCRÁTICOS

- A diferencia de otros mecanismos de resolución de conflictos, funciona desde la comunidad misma y se instala en los espacios sociales y comunitarios, donde se cuente con líderes y representantes de diferentes sectores.
- Favorece la inclusión de la mujer y se preocupa por las minorías en situación de vulnerabilidad.
- Garantiza la participación de todas las partes involucradas tanto de manera directa como indirecta.

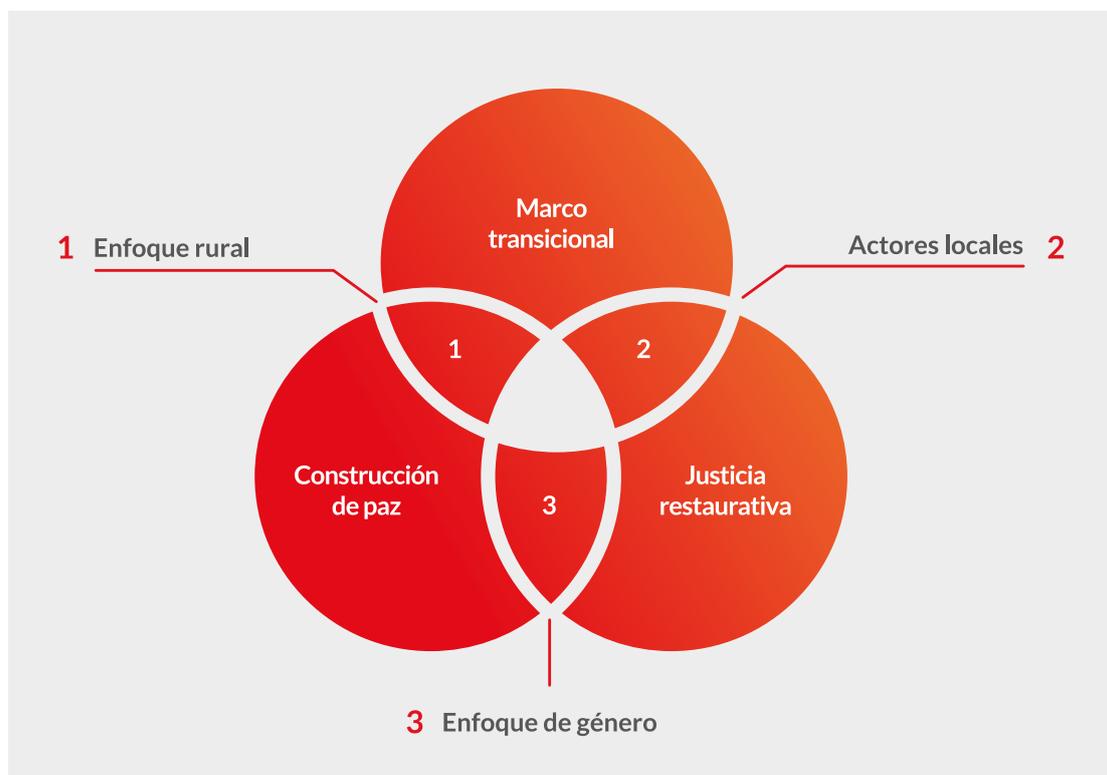
Las premisas descritas sin duda destacan la sinergia de un MRC a favor de la implementación de acciones que contribuyan con el mejoramiento de la convivencia y la construcción de paz en los municipios beneficiarios de la experiencia.

6. ¿CUÁLES SON LOS EJES ORIENTADORES DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA?

La Mediación Comunitaria cuenta con seis ejes que orientan su accionar. Cada uno de ellos incorpora una característica específica de este mecanismo, lo que le permite un accionar integral en las comunidades, particularmente rurales, en el marco de la prevención y trámite de conflictos.

Estos ejes se constituyen en los fundamentos de la figura de la Mediación Comunitaria, un sello que la distingue, la acerca a los ciudadanos y permite la apropiación de características integradoras a favor de la consolidación de una herramienta efectiva para la prevención y trámite de los conflictos.

Gráfica 2. Ejes Orientadores de la Mediación Comunitaria.



A continuación se describen cada uno de los ejes orientadores de este MRC.

Justicia Restaurativa

A diferencia del paradigma clásico de la justicia centrado en el castigo y en las medidas ejemplarizantes, la Mediación Comunitaria sustenta sus fundamentos en las prácticas propias de la justicia restaurativa. En esta, la atención se enfoca en la reparación y la valoración del daño, lo que se hace a través de encuentros de diálogo y construcción de acuerdos. El conflicto social, si se trabaja desde la Mediación Comunitaria puede ser re-



suelto directamente por las partes involucradas con la participación de la comunidad, lo que permite restaurar el tejido social, entablar diálogos y la construcción de acuerdos legítimos y sostenibles. La Mediación Comunitaria permitirá que los actores en conflicto trabajen sobre sus diferencias y acuerden formas de reparar los daños ocasionados y a través de ello mejorar las relaciones comunitarias entre las personas.

Marco Transicional

La firma del acuerdo de paz con las FARC-EP produjo un cambio en el país que impactó las dinámicas de conflictividad en los territorios. Muchas zonas rurales que por años experimentaron la presencia de grupos armados comienzan a reconstruir su relación con el Estado, y al interior de sus comunidades, lo que conlleva retos en el control del orden social y la convivencia.

La Mediación Comunitaria permite intervenir en zonas de alta conflictividad, en las que el Estado comienza a restaurar las relaciones institucionales con las comunidades, a través del empoderamiento ciudadano y el acompañamiento institucional, por ello este mecanismo se hace con los mismos principios de la justicia transicional, asociados a la verdad, justicia, reparación y medidas de no repetición. Una de las maneras en que la Mediación Comunitaria hace esto, es cuando convoca y recibe a todos los actores afectados por el conflicto y a través del diálogo permite que todos los involucrados cuenten su historia y que lo que acuerden entre todos no solo repare el daño actual si no que ayude para que ese conflicto no se repita.

Enfoque Rural

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

Al propender este mecanismo por el fortalecimiento del acceso a la justicia, ofrece respuestas desde el empoderamiento de las mismas comunidades, a temáticas que afectan la convivencia entre los ciudadanos de las zonas más dispersas del territorio nacional, con acompañamiento del Estado. Los líderes y lideresas a quienes los gobiernos locales, departamentales o nacional inviten a formarse como Mediadores Comunitarios, se propone que en su mayoría residan en corregimientos y veredas alejadas de los cascos urbanos.

Líderes rurales con capacidad de hacer Mediación Comunitaria (y algún respaldo institucional) pueden mediar desde las necesidades y realidades de su comunidad en términos de tiempos, horas y lugares de encuentro, palabras y costumbres propias, así la mediación será más efectiva y los actores en conflicto podrán trabajar sobre sus conflictos de convivencia sin depender de factores externos para acceder los mecanismos.

Herramienta para la Construcción de Paz

La Mediación Comunitaria busca la transformación de los conflictos como el camino para avanzar hacia la paz, a través de acuerdos legítimos en escenarios democráticos de las comunidades que les otorga legitimidad y sostenibilidad. Así, el empoderamiento comunitario para abordar el conflicto va en consonancia con la corresponsabilidad ciudadana de construir la paz cotidianamente. Aquí, el apoyo institucional es clave en este tipo de mecanismos.

El mecanismo de la Mediación Comunitaria es una herramienta de construcción de paz porque en la convocatoria se incluye a todos a diferentes miembros de las comunidades y partes involucradas en los conflictos; y en su ejecución, el diálogo es central, aprendiendo a escuchar, sin juzgar. El acuerdo está basado en la reparación del daño causado y en la corresponsabilidad de todos los participantes para favorecer la armonía en la comunidad. Este mecanismo es una herramienta de construcción de paz de principio a fin porque permite solucionar los conflictos sin violencia.

Enfoque de Género

La Mediación Comunitaria reconoce la falta de igualdad en las relaciones en razón del género, y cómo estas se traducen en conflictos. Hombres y mujeres, niños y niñas, en razón de su género han tenido formas diferentes de relacionarse y de ser tratados como iguales. Las mujeres, niñas y comunidades LGTBI han sufrido un sinnúmero de violencias en sus cuerpos, en sus relaciones y en su vida cotidiana; aspectos que dan cuenta que en los conflictos las relaciones entre partes no son equilibradas, y menos, cuando se habla de género.

Reconoce también que las expresiones de género en las zonas rurales, pueden llevar a tensiones entre las partes; por ello, busca una intervención respetuosa, garante de derechos y libertades personales.

El mecanismo al propiciar la formación de lideresas para ser mediadoras comunitarias, reconoce el liderazgo que las mujeres han tenido en los procesos sociales en Colombia, particularmente el de las mujeres víctimas del conflicto armado que se han convertido en las personas a quienes muchos acuden para solucionar sus problemas. El liderazgo, más la formación en Mediación Comunitaria y posteriormente la puesta en marcha de la figura, sin duda les permitirá a las mujeres dar un paso hacia la disminución de las brechas de la desigualdad.

Los casos que atenderá este mecanismo incluirán un enfoque de género, pues se debe garantizar que todas las voces sean incluidas. Esto implica que las mujeres, niños/niñas y miembros de la comunidad LGTBI tengan voz y hagan parte del mecanismo que se diseñe para la toma de decisiones y la construcción de acuerdos; escenario determinante a la hora de disminuir las violencias y exclusiones que afectan estos grupos.



Dinámicas de los actores locales

El empoderamiento de la comunidad y su trabajo por la transformación de conflictos es fundamental. Para abordar las conflictividades comunitarias, el conocimiento y reconocimiento que tienen los miembros de las comunidades, junto con la legitimidad de los líderes que ejercen la Mediación, posibilita que el proceso sea participativo, incluyente y sostenible. Este mecanismo se fortalece de las capacidades locales, de los escenarios comunitarios y de los espacios propios de cada organización y comunidad, lo que les permite el empoderamiento en la resolución y transformación de conflictos.

Todos los pasos de la Mediación Comunitaria están diseñados para que los actores locales sean quienes llevan a cabo el proceso. La exploración y activación se basan en el conocimiento de la situación y el entorno en que se desarrolla; en la ejecución, el diálogo y el acuerdo se fundamentan en la realidad que se vive en el entorno inmediato y en el conocimiento profundo que los actores locales tienen de sí mismos y de sus posibilidades. De igual forma al ser una figura flexible – esto significa que las partes se pueden reencontrar y tomar nuevos rumbos si las circunstancias cambian – el que se haga con y desde las dinámicas de los actores locales, garantiza acceso y facilidad para el encuentro de Mediación

7. ¿CUÁLES SON LOS LINEAMIENTOS DE POLÍTICA PÚBLICA EN TORNO A LA MEDIACIÓN COMUNITARIA?

El derecho de Acceso a la Justicia

Fortalece el Estado social de derecho y promueve su garantía y protección. La Mediación Comunitaria es un mecanismo a través del cual las comunidades pueden transformar sus conflictos de convivencia desde sus prácticas comunitarias. Es deber del Estado y sus instituciones promover, apoyar y monitorear los alcances de este mecanismo que busca generar mejores condiciones de convivencia a los ciudadanos.

El relacionamiento interinstitucional

Permite garantizar la prestación de servicios de justicia a los ciudadanos. En los municipios en los que se implemente la Mediación Comunitaria, es esencial el apoyo institucional por parte de las administraciones locales en las instancias y estrategias de coordinación y articulación interinstitucional, por ejemplo, los Sistemas Locales de Justicia; escenario ideal para construir estrategias de promoción y apoyo a los mediadores comunitarios por parte de las instituciones locales y nacionales.

Fortalecimiento de la ciudadanía

En la medida en que la Mediación Comunitaria tiene como base las fortalezas de las comunidades, los procesos de fortalecimiento ciudadano promovidos por las gobernaciones y administraciones locales son fundamentales para el funcionamiento del mecanismo. Logra por tanto, generar reconocimiento comunitario de los liderazgos necesarios para encaminar la conflictividad hacia su transformación pacífica.

Reconocimiento del pluralismo jurídico

Las instituciones estatales deben reconocer y promover la diversidad de expresiones en el abordaje y tratamiento de las conflictividades sociales. La Mediación Comunitaria, al recurrir a prácticas comunitarias, resalta los pactos sociales que se han construido en territorio. Antes que desconocer, el Estado debe acompañar, orientar y promover el empoderamiento ciudadano para el trámite de sus diferencias.

El diálogo como mecanismo de solución de conflictos

El desarrollo comunitario solo puede fortalecerse en comunidades que tramitan sus conflictos a través de mecanismos legítimos en sus prácticas y efectivos en sus alcances; por esta razón el uso de la Mediación Comunitaria se constituye en un reto que transforma en cada ciudadano la manera abordar y gestionar sus conflictos y en un desafío que invita al Estado a reformular su plan de inversión en el ámbito social.

La confianza en las instituciones del Estado

El Estado al promover, fortalecer y enriquecer mecanismos de solución de conflictos en la ciudadanía, permite construir confianza en sus instituciones al acercarse a la comunidad para atender por medio de la Mediación Comunitaria una de las necesidades más sentidas de los ciudadanos, como lo es la solución de sus propios conflictos. Ahora bien el fortalecer la comunidad para resolverlos, es un proceso de transformación acerca de la forma cómo éstos se tramitan, que en el corto plazo muestran su eficiencia en aquella problemáticas que son importantes para la ciudadanía; en el mediano plazo fortalece la confianza entre la ciudadanía y las instituciones que apoyan estas iniciativas de diálogo y en el largo plazo fortalece los vínculos entre las comunidades y convierte al diálogo en opción real de transformación de los conflictos.

8. ¿CUÁL ES LA RUTA DE IMPLEMENTACIÓN?

La implementación de la Mediación Comunitaria involucra además de múltiples protagonistas en los territorios, la voluntad de quienes tienen a su cargo la puesta en marcha de acciones de política pública que permitan favorecer el mejoramiento de condiciones de convivencia, la promoción del diálogo y la gestión concertada de los conflictos en los municipios beneficiarios de la experiencia.

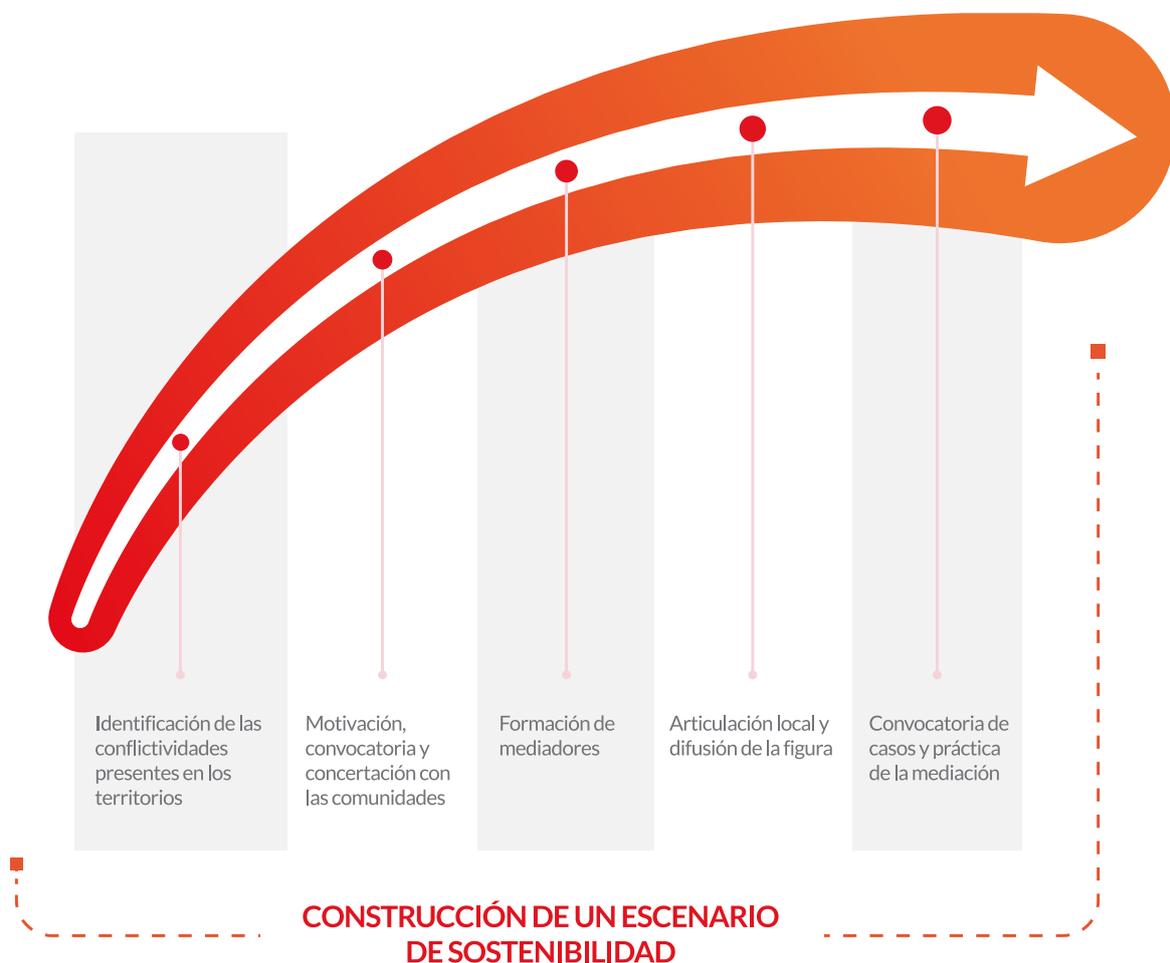
La implementación de la Mediación Comunitaria puede ser acompañada por la Administración Municipal, el Ministerio de Justicia, Agencias de Cooperación Internacional, o diferentes organizaciones sociales o comunitarias, motivadas por el mejoramiento de la convivencia de las comunidades. Esta Guía aporta una ruta de implementación que permite, de acuerdo con la identificación las conflictividades locales, sus causas, consecuencias y mecanismos de intervención; fortalece los liderazgos comunitarios en procesos de diálogo y construcción de acuerdos, elementos fundamentales para la Mediación Comunitaria.



Así entonces, la propuesta para quien desee implementar este mecanismo se orienta a seguir la ruta descrita, la cual ha sido construida con el ánimo de acercar el Estado a las comunidades desde el reconocimiento de sus prácticas comunitarias para la prevención y abordaje de sus conflictos. En ella se toman en cuenta las partes intervinientes, los recursos y herramientas a contemplar para el desarrollo de este MRC, y los alcances que tiene en los territorios.

En este contexto y con las premisas de la Mediación Comunitaria y sus diversos componentes, descritos anteriormente, es preciso contar con una ruta de implementación, que consolide los elementos fundamentales para la puesta en marcha de la figura e incorpore las fases que permitan su desarrollo efectivo y transformador de realidades, los cuales se describen en el siguiente diagrama:

Gráfica3. *Construcción de un escenario de sostenibilidad.*



» FASE 1. Identificación de las conflictividades presentes en los territorios

El primer escenario a tener en cuenta para llevar a cabo la Implementación de la Mediación Comunitaria implica de manera especial la identificación de las conflictividades con mayor recurrencia, presentes en los territorios y que puedan ser objeto de intervención con la ayuda de Mediadores de Conflictos.

Este mapeo de la dinámica de los conflictos concibe un ejercicio de validación con las comunidades y la institucionalidad presentes, sobre cuáles son los conflictos más recurrentes y con posibilidades de ser gestionados con el acompañamiento de terceros facilitadores; el contexto en que surgen y especialmente las prácticas cotidianas para su resolución; aspectos que sin duda incidirán en la tarea de los Mediadores.

La anterior acción se deriva del hecho que la Mediación Comunitaria, por su naturaleza, no puede ser implementada sin una base comunitaria que la legitime y la acepte como un mecanismo que permite resolver conflictos a través de la participación de la comunidad. Por tanto, uno de los primeros elementos a tener en cuenta es lograr involucrar a la comunidad, a través del reconocimiento de las problemáticas que los afectan, los liderazgos que han construido y de las formas en que resuelven comunitariamente sus problemáticas.

Para llevar a cabo la identificación de las conflictividades se recomienda:

- Reconocimiento de los conflictos presentes en los territorios en los que se quiere implementar la Mediación Comunitaria, sus mecanismos de abordaje, intervención y las prácticas tradicionales para su solución; así como los actores que intervienen, sean estos institucionales o comunitarios, especialmente identificando quiénes ayudan a buscar soluciones, en quiénes confían las personas de las comunidades, cuáles son los “acuerdos” a los que tradicionalmente se llega.

Para dar cumplimiento a este propósito se propone realizar un mapeo que permita identificar las conflictividades y los actores involucrados, para esto es fundamental conocer el papel de las personas o actores que intervienen en una situación concreta, su tipo de relación, los elementos que generan conflictos y, a su vez, aquellos que generan consensos y acuerdos. Asimismo, es fundamental en el mapeo, indagar por el origen y la trayectoria de la conflictividad, sus hitos, es decir, las circunstancias más álgidas de su existencia con el propósito de identificar las posibles soluciones y procurando que el espacio del diálogo siempre esté abierto. Para realizar ese mapeo es recomendable elaborar un *Árbol del Conflicto*, a partir del cual se describan en sus raíces cuales son las causas que los ocasionan, en el tronco el problema con mayor incidencia y en las ramas las consecuencias y los mecanismos tradicionales de intervención.



- Análisis de las conflictividades identificadas en la comunidad que permitan visibilizar las problemáticas más comunes en el territorio, y cuáles de ellas podrían tener una oportunidad de solución a través de la Mediación Comunitaria u otros Mecanismos de Resolución de Conflictos.

Se recomienda tener en cuenta los apartados relacionados con “¿Cuándo se utiliza la Mediación Comunitaria y qué tipos de conflictos puede conocer el Mediador?” descritos en esta Guía. Allí se encuentran definiciones y ejemplos que permiten identificar si los conflictos encontrados en las comunidades pueden ser de conocimiento de este mecanismo. Recuerde también que en desarrollo del Módulo 1 de esta Caja de Herramientas en MRC, sobre proceso participativo para la toma de decisiones, también se efectuaron una serie de discusiones acerca de los conflictos que se consideran de importancia en su territorio.

Los planteamientos propuestos han de tener en cuenta la puesta en marcha de mecanismos de intervención, en los que simultáneamente, a partir del ejercicio de identificación de información y de recolección de casuística, se favorece el análisis sobre cuáles serían las rutas para su abordaje, a la vez que los mecanismos que incidan en la transformación de las creencias y el repertorio conductual de los diferentes actores involucrados.

» FASE 2. Motivación, convocatoria de los futuros mediadores y concertación con las comunidades

Una vez identificadas las conflictividades presentes en los territorios, susceptibles de ser abordadas con la ayuda de terceros facilitadores, se recomienda la realización de encuentros comunitarios para la presentación de la figura, en los cuales de manera especial se lleve a cabo la convocatoria de los futuros Mediadores Comunitarios, se concerten los espacios de formación y se establezcan las premisas para su desarrollo.

En este contexto es importante destacar que el mapeo realizado con anterioridad es clave, pues si bien ayuda a reconocer las conflictividades más recurrentes de las comunidades, también identifica a quienes intervienen en su solución, reconociendo los liderazgos de personas de las mismas comunidades que, en muchos casos, trabajan por mejorar la convivencia entre las personas desde sus experiencias cotidianas.

En aras de identificar y convocar a los actores, se recomienda:

- Identificar los liderazgos presentes en las comunidades que eventualmente pueden desempeñarse como Mediadores Comunitarios, quienes en muchos casos son “mediadores naturales”; es decir, personas que tradicionalmente aportan en la resolución de conflictos.
- Reconocer aquellos líderes y lideresas de la comunidad que han ejercido el rol de Mediadores a lo largo de los años y las prácticas que han permitido la resolución de conflictos en cada contexto. Estos elementos permiten identificar los escenarios democráticos que han construido las comunidades para abordar sus conflictos, lo que permite a las administraciones locales dirigir sus esfuerzos para fortalecer experiencias de estos ciudadanos.

- Una vez identificados los liderazgos y las personas que tradicionalmente apoyan los procesos de facilitación para la solución de conflictos, se recomienda realizar una amplia convocatoria para involucrar a quienes participarán en los procesos de formación en previstos.
- Al ser la Mediación Comunitaria, un MRC que involucra decididamente a la comunidad, la participación debe ser lo suficientemente amplia para que se pueda contar con líderes y lideresas clave, que le brinden legitimidad a los procesos.
- Se propone que las convocatorias se realicen a través de medios e instancias comunitarias. Por ejemplo, las radios comunitarias son una opción ideal para que las personas, especialmente de las zonas rurales, estén al tanto del impulso de la Mediación Comunitaria por parte de las administraciones locales. Adicionalmente como escenarios que revisten una alta importancia en cumplimiento de este propósito se recomienda acudir a las Juntas de Acción Comunal, mesas de víctimas, asociaciones juveniles y campesinas; entre otros escenarios fundamentales para promocionar el mecanismo.

Estos espacios, por su carácter comunitario, permiten convocar los liderazgos de las comunidades con alta representación, al igual que publicitar la Mediación Comunitaria. Cabe destacar que en el Módulo 3 de esta Caja de Herramientas en MRC, correspondiente a la Estrategia pedagógica y de comunicaciones, se ponen a su disposición una serie de recomendaciones y lineamientos para sensibilizar a la ciudadanía sobre los MRC.

» FASE 3. Formación de Mediadores

La Mediación Comunitaria requiere de un proceso de formación y entrenamiento especializado en habilidades y destrezas para la prevención y trámite de conflictos, con fundamento en las competencias del Ser, del Saber, del Saber Hacer y del Querer Hacer.

En concordancia, estas competencias se orientan hacia la realización de intervenciones prácticas que permitan, en corto tiempo, desarrollar un cúmulo de capacidades, habilidades, destrezas y actitudes requeridas para el manejo de los casos que pueden ser atendidos a través de la mediación comunitaria.

En este sentido el entrenamiento en habilidades y destrezas para el ejercicio de este MRC se dirige especialmente a aquellos hombres y mujeres que desean trabajar en la transformación de los conflictos en sus comunidades. Para lograrlo, se ha diseñado una estrategia de formación fundamentada en la apropiación de categorías conceptuales respecto de la Mediación Comunitaria, y especialmente en relación con el desarrollo de habilidades y destrezas que permitan el abordaje de los conflictos a partir de escenarios de concertación y diálogo.

La siguiente gráfica ilustra las competencias que se demandan en quienes se entrenan como Mediadores Comunitarios:



Gráfica 4 . Guía para la implementación de la mediación comunitaria.



En este contexto la formación en Mediación Comunitaria se encuentra divididas en tres momentos con una intensidad de 40 horas.

Tabla1 . Guía para la implementación de la mediación comunitaria.

MOMENTO	DESCRIPCIÓN	PREMISAS ORIENTADORAS	INTENSIDAD
1. Contextualización de la figura de la Mediación Comunitaria.	Abarca el acercamiento de los líderes y lideresas, futuros Mediadores Comunitarios que le permitirán comprender las características principales de la figura y el reconocimiento de la dinámica y tipología de los conflictos en sus comunidades.	En la medida en que se reconozcan los aspectos fundamentales de la Mediación Comunitaria, los líderes y lideresas ratifican su compromiso en la aplicación de la figura en sus entornos relacionales más cercanos .	8 horas
2. Destrezas y habilidades para el ejercicio de la Mediación Comunitaria	Se trata del conocimiento y aplicación de herramientas, estrategias y técnicas de intervención para el ejercicio de este MRC.	El proceso de formación involucra una practica asistida del conjunto de destrezas y habilidades para el ejercicio de la Mediación.	16 horas
3. Profundización de saberes para la conducción del encuentro de Mediación	Favorece un proceso de apropiación respecto de la ruta de conducción del encuentro de Mediación Comunitaria, identificando fases, roles y temas principales a tener en cuenta.	En la medida en que se cuente con una ruta específica para conducir el encuentro de Mediación Comunitaria, se propician adecuados niveles de asertividad y manejo de incidentes críticos frente al abordaje de los conflictos.	16 horas

Es necesario señalar que el desarrollo de las competencias de aprendizaje relacionadas con el Ser, el Saber, el Saber Hacer y el Querer Hacer, serán aplicadas de manera transversal a la ejecución del plan de formación que se describen en el siguiente diagrama.

Tabla 2. Guía para la implementación de la mediación comunitaria.

COMPETENCIA DE APRENDIZAJE	EJES		
	MOMENTO 1	MOMENTO 2	MOMENTO 3
	8 Horas	16 Horas	16 Horas
SER	Contextualización de la figura de la Mediación. <ul style="list-style-type: none"> El camino del aprendizaje para la resolución de conflictos. Las personas de la comunidad que nos ayudan a resolver conflictos. 	Destrezas y habilidades para el ejercicio de la Mediación. <ul style="list-style-type: none"> En el campo de la Inteligencia Emocional En el área de la Comunicación Habilidades sociales para la Mediación Comunitaria. 	La conducción del encuentro de Mediación Comunitaria. <ul style="list-style-type: none"> Haciendo uso de mis talentos a favor de la conducción del encuentro.
SABER	<ul style="list-style-type: none"> Características y ventajas de la Mediación Comunitaria como MRC. El Mediador(a) Comunitario(a) - Construcción colectiva del perfil del Mediador(a). 	<ul style="list-style-type: none"> ABC de los conflictos Componentes y dinámicas los conflictos comunitarios 	<ul style="list-style-type: none"> El método en el encuentro de Mediación. Los pasos a seguir durante el encuentro .
SABER HACER	<ul style="list-style-type: none"> Mapeo de la conflictividad comunitaria. 	<ul style="list-style-type: none"> Kit de habilidades para la gestión y autorregulación de las emociones en el conflicto, En el área de la comunicación: el arte de la escucha y la pregunta Diversidad y diferencia para el análisis de los conflictos. Clínica de casos. 	<ul style="list-style-type: none"> Simulación asistida de casos de Mediación Comunitaria - Aplicando los momentos de la Mediación . Clínica de Casos.
QUERER HACER	<ul style="list-style-type: none"> Tarea 1 - Cómo apoyar a mis vecinos para usar la Mediación Comunitaria. 	<ul style="list-style-type: none"> Tarea 2: Identifico las habilidades y destrezas de mis vecinos que ayudan a resolver conflictos 	<ul style="list-style-type: none"> Practica de la Mediación Comunitaria en mis Comunidades .

En este contexto es importante destacar que el propósito fundamental de la formación en este MCR se orienta hacia el fortalecimiento de las habilidades requeridas para su adecuado funcionamiento y puesta en marcha, haciendo énfasis en los contextos en los cuales se desarrolla y en las competencias exigidas a quienes ejerzan como mediadores de conflictos. Resulta deseable que por lo menos la mitad de quienes reciban la formación sean mujeres, lo que permitirá que la figura promueva la igualdad y la equidad de género.

Finalmente teniendo en cuenta que no todas las comunidades cuentan con altos niveles de organización o liderazgo; ante este escenario, las administraciones municipales son las llamadas a llevar a cabo la promoción de la figura, a través de diversos encuentros que permitan evidenciar los beneficios de la Mediación Comunitaria y la importancia de adquirir la formación por parte de los miembros de diversas comunidades.



» FASE 4. Articulación local y difusión de la figura

El mandatario local o los funcionarios de la administración municipal tienen la tarea de orientar esfuerzos a favor de la articulación de la Mediación Comunitaria, especialmente en aquellas instituciones a las cuales su existencia se constituya en un apoyo al cumplimiento de su misionalidad, tales como Inspecciones de Policía, Comisarías de Familia, Corregidurías, e incluso la misma Policía, instancias que en la mayoría de los casos, son los primeros receptores de las conflictividades presentes.

De otra parte, para la divulgación de este mecanismo se hace necesario poner en marcha una serie de acciones que permitan garantizar una mayor difusión y conocimiento de la Mediación por parte de las comunidades. A continuación se proponen algunas de ellas:

- Se sugiere imprimir una pieza comunicativa de divulgación de la figura y recurrir a campañas de difusión y formación por parte del mismo despacho de los Alcaldes, las oficinas de desarrollo social o aquellas instancias promotoras de procesos de convivencia y acceso a la justicia.
- En algunas comunidades el perifoneo es una importante alternativa especialmente en las zonas urbanas con el fin de invitar a eventos y jornadas diseñadas con el anterior propósito.
- Para dar alcance a la difusión en las zonas rurales, se recomienda adicionalmente espacios en las emisoras de radio locales para elaborar programas donde se permita la promoción de la figura y la invitación a eventos informativos sobre la misma.
- Un escenario de vital importancia lo constituyen las jornadas de sensibilización, a cargo de los funcionarios de las Comisarías de Familia, Inspecciones de Policía, Corregidurías, Oficinas de Asuntos Comunitarios, Casas de Justicia, Centros de Convivencia, Policía Nacional y Personería, entre otros, especialmente en los días y lugares donde exista mayor afluencia de personas.
- Se sugiere promover las bondades de la Mediación Comunitaria en diferentes escenarios de conmemoración y celebración como por ejemplo, la Semana por la Paz, el Día Internacional de los Derechos Humanos, Día de la Madre, entre otros; así como también durante el desarrollo de eventos de tipo masivo como lo son fechas partidos de fútbol, fiestas patronales y eventos religiosos, entre otros.

En concordancia con lo anterior, se destaca tal como ha sido mencionado, que igualmente en el Módulo 3 de la Caja de Herramientas en MRC, se propone una amplia estrategia pedagógica y de comunicaciones, y se ponen a su disposición una serie de recomendaciones y lineamientos que puede tener en cuenta para llevar a cabo este tipo de actividades.

» FASE 5. Convocatoria de casos y Práctica de la Mediación

Esta fase permite diseñar un esquema propositivo para la puesta en marcha de la Mediación Comunitaria, mediante la convocatoria de casos y la práctica de la figura en los territorios. Para lograrlo se hace necesaria la articulación de la figura y los Mediadores con la institucionalidad local, descrita anteriormente, a fin de propiciar la derivación de casos que puedan ser atendidos por estos terceros facilitadores, en el momento de ser requeridos, o a través de Jornadas de Mediación Comunitaria, programadas periódicamente.

Cabe anotar que el rol del Mediador va más allá del abordaje de conflictos en los encuentros de Mediación. Su carácter comunitario se configura igualmente como un mecanismo ideal de difusión de las prácticas de prevención y trámite concertado de los conflictos, a la vez que como mecanismo idóneo de promoción de la figura y de su ejercicio como tercero facilitador, lo que hace que las mismas comunidades una vez reconozcan su accionar acudan directamente a él sin la intermediación de la institucionalidad.

CONSTRUCCIÓN DE UN ESCENARIO DE SOSTENIBILIDAD - Estrategia transversal a las anteriores fases

En la medida en que se va desarrollando la figura de la Mediación Comunitaria en cada municipio y comunidad, es deseable que las Administraciones Municipales propicien escenarios de fortalecimiento de este mecanismo, los cuales implícitamente favorecen la construcción de rutas para su sostenibilidad.

Lo anterior infiere acciones estratégicas que deben ser tenidas en cuenta, a la hora de propiciar la participación activa de las comunidades residentes en el municipio, a favor de del abordaje pacífico de los conflictos, aspecto que hace necesario que como mandatario y/o funcionario de la administración, se fortalezca la capacidad de impulsar los distintos procesos organizativos y sociales presentes en el territorio, que implícitamente se constituyen en garantes de la promoción de espacios de concertación y diálogo derivados de la Mediación Comunitaria.

En este mismo sentido los funcionarios de instituciones como las Comisarías de Familia, Inspección de Policía, Corregidurías, Personerías Municipales, Policía Nacional y Casas de Justicia (en caso de que esta última exista en el municipio), entre otros, como ha sido mencionado pueden ayudar a difundir los beneficios de la Mediación, acciones que sin duda contribuyen con el fortalecimiento y sostenibilidad de la figura.

Es deseable que para favorecer la sostenibilidad y fortalecimiento de la figura se realice por parte de la Administración Municipal el acompañamiento y monitoreo de las acciones adelantadas por los Mediadores Comunitarios, lo que sugiere la realización de reuniones periódicas que permitan conocer el trabajo que han venido realizando, los impactos que han logrado y las limitaciones que se puedan presentar; a la vez que identificar el reporte de los casos atendidos y consolidar un sistema de información que lleve el registro de tales casos.

Igualmente se propone articular el apoyo permanente de la figura por parte de las Juntas de Acción Comunal, de los diferentes comités municipales y las mismas organizaciones sociales y comunitarias presentes en los territorios, a fin de visibilizar el ejercicio de los Mediadores, a través de la divulgación de experiencias exitosas de transformación y resolución de conflictos para alentar a la ciudadanía a hacer uso de este Método.

Finalmente se constituye de vital importancia la destinación de recursos por parte de los entes territoriales, que permitan garantizar el desarrollo de la figura, su implementación y sostenibilidad, al igual que para el fortalecimiento de organizaciones sociales de base, Juntas de Acción Comunal y colectivos de distinta índole que propicien el aprendizaje constante en métodos y técnicas de prevención y trámite de los conflictos; aspectos que sin duda contribuirán con la convivencia comunitaria y la construcción de paz.



Es importante destacar que esta Caja de Herramientas cuenta con una Guía Ciudadana, cuyos contenidos se ponen a su disposición, la cual se constituye en un material de apoyo para la difusión y fortalecimiento de la Mediación Comunitaria.

Adicionalmente el material de apoyo para los implementadores que encontrará en esta Caja de Herramientas contiene una serie de recomendaciones para la implementación de la figura, así como para su fomento y sostenibilidad, incluyendo algunos consejos para la apropiación de recursos que contribuyan al adecuado funcionamiento de esta iniciativa.

9. ¿CUÁLES SON LOS BENEFICIOS DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA?

- Una de las principales ventajas de la Mediación Comunitaria es que posibilita la participación directa de los involucrados en la gestión de sus conflictos, lo que le otorga un alto grado de legitimidad.
- Es un mecanismo ágil y efectivo de resolución de conflictos para asuntos transigibles, desistibles o conciliables, es decir que tengan el carácter de desistimiento o una connotación patrimonial que pueda ser transada o negociada y que no afecten ningún derecho fundamental e irrenunciable, o que la ley impida que pueda ser tramitado por esta vía.
- Ofrece la solución directa de conflictos, lo que significa que las partes en conflicto no requieren de una autoridad para decidir sobre su situación, son ellas mismas las que están en capacidad de resolverlo a través del diálogo, al cual acuden de manera voluntaria ante un Mediador Comunitario, debidamente entrenado para apoyar escenarios de facilitación y concertación.
- Se lleva a cabo en contextos democráticos y participativos, por lo que se propende que las comunidades, grupos o vecindades, cuenten con escenarios reconocidos por sus participantes para instalar el diálogo, además de con terceros facilitadores que asistan y apoyen este propósito, legitimando posteriormente el cumplimiento del acuerdo logrado.
- Ayuda a la descongestión de las conflictividades atendidas por las autoridades públicas (judiciales y administrativas) encargadas de la resolución de conflictos comunitarios y de convivencia especialmente.

10. ¿CUÁLES SON LAS CUALIDADES Y CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA?

La Mediación Comunitaria posee en su esencia importantes cualidades que la constituyen en una figura por excelencia en el marco de la prevención, transformación y resolución de conflictos. Es así como estas virtudes la consolidan como un MRC por excelencia a ser implementado en diferentes escenarios sociales y comunitarios; características que mencionamos a continuación:

- **Es Voluntaria:** La participación de quienes asisten ante un Mediador para tramitar, transformar o resolver su conflicto es completamente voluntaria. Este principio de voluntariedad, hace que ninguna de los participantes en el proceso se obligue a asistir a una mediación o a llegar a un acuerdo que no le convenga o que no pueda cumplir.
- **Es Gratuita:** El ejercicio de la Mediación Comunitaria es de carácter gratuito. El Mediador en cumplimiento de su misión a favor de la convivencia pacífica y la construcción de paz, no podrá cobrar por sus servicios.
- **Es imparcial:** El mediador es una persona de la comunidad que no “toma partido”, su entrenamiento especializado le permite asumir y comprender el principio de realidad de cada una de las partes y sus razones individuales, a fin de favorecer el análisis y respeto de los diferentes puntos de vista.
- **Es Confidencial:** Frente a todos los contenidos tratados durante la mediación se obligan el/la mediador(a) y las partes a no divulgar los asuntos abordados en el encuentro con otras personas.
- **Termina con un Acuerdo de Compromiso:** Fruto de la discusión y de la participación de los implicados en la mediación, una vez construido el acuerdo basado en un “gana-gana”, el acuerdo puede ser verbal o quedar plasmado en un documento a partir del cual las partes por voluntad propia se obligan a respetar lo pactado.

De otra parte La Mediación Comunitaria posee unas características especiales, entre las que se destacan:

- **Tramitarse dentro de la comunidad.** Lo cual quiere decir que no necesita para su implementación de ningún requerimiento institucional y por lo tanto, sus tiempos de solución obedecen a la prioridad que la comunidad le dé al conflicto por resolver.
- **Escoger su propio Mediador.** El/La Mediador(a) es un tercero que las partes eligen por la confianza que les genera su intervención en el conflicto. Si bien es cierto, que puede haber recibido formación al respecto, no será esta un requisito para ser elegido.
- **Abordar problemáticas comunitarias.** Los asuntos que se abordan a través de este mecanismo, están sujetos a la voluntariedad de las partes, quienes tienen la opción de llegar a consensos dialogados que transformen la realidad que les afecta.
- **Construir acuerdos con énfasis en la justicia y el beneficio común.** El valor de la palabra, el interés por la comunidad, la justicia y la equidad cobran una mayor importancia en este mecanismo pues, facilita la construcción de alternativas de arreglo que a su vez contribuyen con la garantía de su cumplimiento.
- **Realizar el seguimiento de sus acuerdos.** Por ser asuntos de interés comunitario, el Mediador Comunitario gracias a su legitimidad en la comunidad y ante las partes, puede apoyar el seguimiento de los acuerdos, hecho que facilita el cumplimiento de los mismos e incide de manera positiva en la confianza de los ciudadanos hacia este tipo de soluciones dialogadas.



11. ¿CUÁNDO SE UTILIZA LA MEDIACIÓN COMUNITARIA?

En las comunidades, las relaciones entre las personas se caracterizan por su proximidad y confianza, por compartir códigos culturales y sociales comunes; escenarios en los cuales el poder de la palabra, el diálogo y el acuerdo, son elementos fundamentales entre los conocidos que comparten la “vida en común” y que recurren a formas propias para resolver sus conflictividades cotidianas.

En estos contextos la Mediación Comunitaria se configura como un mecanismo a través del cual los conflictos de convivencia y aquellos que afectan el relacionamiento entre los miembros de una comunidad, puedan tramitarse con fundamento en el consenso y las practicas propias del abordaje pacífico de las diferencias. Estos conflictos se pueden agrupar al menos de tres maneras, las cuales no son excluyentes entre sí:

- **De acuerdo a su conformación:** Pueden ser conflictos que se presentan entre sectores de la comunidad, llamados conflictos intracomunitarios; sin embargo, por su variabilidad, estos también se pueden presentar entre miembros de la comunidad, denominados interpersonales.

Ejemplos:

1. Un sector de la comunidad no está de acuerdo en la manera como se van a utilizar los recursos para el mejoramiento de los caminos, pues aducen que esto es responsabilidad directa de quienes los utilizan y no de todos en la vereda. Por lo anterior, este sector se encuentra en conflicto con sus vecinos.
2. Al interior de la comunidad hay un vecino que bloqueó el paso y uso de la servidumbre, alegando razón de escrituración y uso de la propiedad privada. Lo anterior ha llevado a que se enfrente de manera agresiva y con regularidad a sus vecinos.

- **De acuerdo a sus temáticas:** Pueden ser conflictos sobre temas relacionados con la convivencia, lo que los haría de interés general para toda la comunidad; o particulares en relación con situaciones problemáticas presentadas entre integrantes de la comunidad, lo que los haría de interés particular.

Ejemplo:

Una situación conflictiva por la demarcación de una vía de acceso a las parcelas, servidumbres de paso, puede conllevar a que toda la comunidad tenga un interés general, mientras que la cerca que fue manipulada a favor de un vecino presentará un interés particular entre ellos dos únicamente.

- **De acuerdo a sus derechos:** Por la forma cómo se desarrollan los conflictos, estos pueden involucrar el menoscabo de derechos, lo que va en detrimento de la calidad de vida de los individuos, pero también del colectivo. De allí que podamos encontrar conflictos que involucren derechos individuales o colectivos.

Ejemplo:

En el caso de agresiones de un vecino hacia otro, las afectaciones giran en torno a los derechos individuales de este; mientras que las afectaciones por la utilización de los recursos para el mejoramiento de las vías involucran derechos más del orden colectivo.

12. ¿QUÉ TIPOS DE CONFLICTOS SE PUEDEN TRAMITAR MEDIANTE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA?

La Mediación Comunitaria al tener como propósito fundamental la reconstrucción del tejido social, se enfoca en el restablecimiento de las relaciones en los ámbitos familiar, vecinal y comunitario, preferiblemente; aunque también puede ser de utilidad en problemas comerciales y contractuales, debido a que quienes se involucran en este tipo de conflictos, comparten permanentemente territorios comunes.

A continuación se relacionan algunos de los conflictos que pueden llegar a ser atendidos en el marco de la Mediación Comunitaria.

- **Conflictos vecinales y comunitarios:** Peleas por ruidos que perturban la tranquilidad, por manejo inadecuado de las mascotas, problemas de linderos o servidumbres, filtraciones y humedades que afectan las viviendas de los vecinos, invasiones de semovientes o derivados de la tenencia de animales domésticos, chismes entre otros.
- **Relacionados con la convivencia familiar:** Conflictos que afecten la convivencia familiar, representado en asuntos verbales y acciones físicas de menor impacto que no constituyan lesiones de tipo físico. No conocerá el Mediador Comunitario sobre conflictos relacionados con Violencia intrafamiliar.
- **Problemáticas asociadas con dinero:** Incumplimiento de deudas, desacuerdos entre familiares por herencias, rompimiento de acuerdos con vecinos por préstamos de dinero, fianzas y el no pago de intereses por deudas informales, entre otros.

13. ¿CUÁLES SON LOS ALCANCES Y LIMITACIONES DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA?

Este MRC posee un amplio alcance, pues además de trabajar en la solución pacífica de conflictos, también aporta a la prevención y transformación de los mismos; a la vez que a la instauración y fortalecimiento de una cultura del diálogo y del consenso: Por ello puede afirmarse que la Mediación Comunitaria, promueve una cultura de paz en las comunidades, genera confianza entre los ciudadanos, contribuye en la reconstrucción del tejido social y aporta a la reconciliación.

A pesar de contar con estos atributos, la desconfianza entre las partes puede obstaculizar la efectividad del mecanismo por la ausencia de diálogo. Por tanto, la capacidad de restaurar confianza por parte del mediador comunitario, y de actores que apoyen su labor, es trascendental para impactar en la conflictividad comunitaria. La dificultad de reconocer los liderazgos en las comunidades que permitan la implementación del mecanismo puede jugar en contra de su efectividad. Es importante, por tanto, identificar las personas de mayor reconocimiento y legitimidad de las comunidades.

Al igual que otros mecanismos de resolución de conflictos, la Mediación Comunitaria se enfrenta al potencial incumplimiento de los acuerdos logrados. La construcción participativa del acuerdo y un seguimiento efectivo, podrían disminuir este riesgo.



De otra parte, los contextos de violencia pueden amenazar la implementación del mecanismo, ya que la seguridad de los actores es un elemento fundamental para llevar a cabo el diálogo. Se deben garantizar unos mínimos de acompañamiento y seguimiento institucional para la Mediación.

14. ¿CÓMO POTENCIAR LA MEDIACIÓN COMUNITARIA?

Teniendo en cuenta los anteriores riesgos y limitaciones que pueden surgir en el momento de implementación de la Mediación Comunitaria, se sugiere potenciar sus beneficios, atendiendo a las siguientes premisas:

- Construir espacios que generen confianza entre las instituciones y sus comunidades a través de una relación con sus líderes que les permita; de un lado, reconocer sus problemáticas y del otro, enriquecer sus competencias a partir de los cursos de formación sugeridos para los Mediadores Comunitarios. De igual manera, se sugiere, en el proceso de implementación de la figura, fortalecer las competencias requeridas para construir confianza entre los líderes y los actores del conflicto; los actores del conflicto y las instituciones del Estado y las instituciones del Estado y sus líderes.
- Identificar y reconocer los liderazgos en las comunidades permite no sólo construir la confianza anteriormente mencionada, sino que contribuye a enriquecer y facilitar la puesta en marcha del plan de implementación de este MRC, garantizando con su participación, una mayor sostenibilidad en el tiempo.
- La construcción participativa del acuerdo y un acompañamiento efectivo, disminuyen la prevención que puede existir sobre el cumplimiento de los acuerdos, por el hecho de que no existe un soporte jurídico sobre este mecanismo. Es necesario aclarar que aun así los mediadores y garantes velan porque los acuerdos alcanzados en mediación comunitaria sean legítimos y cuenten cuando así se requiera con la validez jurídica, que le otorgan formas de terminación que se aplican según el caso. Los contextos de diálogo deben desarrollarse bajo unos mínimos de seguridad para todas las partes implicadas. De igual manera, la visibilidad que otorgue el Estado a este tipo de acuerdos permitirá promover el diálogo como opción viable para la tramitación de conflictos comunitarios.

15. ¿POR QUÉ ELEGIR LA MEDIACIÓN COMUNITARIA?

La Mediación Comunitaria aporta flexibilidad para las comunidades que quieren resolver sus conflictos, a diferencia de otros mecanismos de resolución de conflictos que están institucionalizados, que cuentan con cursos de formación intensivos, y protocolos formales para su implementación y operación.

En este contexto cualquier miembro de la comunidad, sea individual o colectivo, puede recurrir a este mecanismo gratuito. El proceso de selección de los Mediadores Comunitarios es realizado por las mismas comunidades, de acuerdo con la legitimidad, la credibilidad y la confianza que inspiren.

No se exige algún tipo de formación académica o habilidades en lecto-escritura para los potenciales Mediadores Comunitarios. Lo más importante es el interés por colaborar en los conflictos propios de la comunidad, buscando construir acuerdos realizables y creativos con los que puedan presentarse salidas oportunas y legítimas.

Este mecanismo está pensado principalmente, aunque no de manera exclusiva, para las zonas rurales, ya que las comunidades pueden auto-gestionar sus conflictividades y fortalecer sus lazos comunitarios. Por tanto, muchos de los procedimientos son acordados por las mismas comunidades, con base en su experiencia y prácticas comunitarias, lo que permite acuerdos sostenibles en el tiempo.

16. ¿CUÁL ES EL IMPACTO JURÍDICO DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA?

La Mediación Comunitaria no tiene un carácter institucional en Colombia, “no se encuentra reglamentada y consiste en la intervención de un tercero imparcial entre las personas que están en conflicto con el fin de facilitar que estas encuentren una solución equitativa acorde con sus intereses” (Corte Constitucional. Sentencia C-631 de 2012).

En este sentido, los únicos límites de este mecanismo giran en torno a la no contravención de la ley, hacia la búsqueda por garantizar el acceso a la justicia, entendida esta como un equilibrio integral que la misma persigue, y la resolución de conflictos de los integrantes de la comunidad, o de la comunidad en sí misma considerada. Es así como la Mediación Comunitaria aporta, complementa y acompaña la construcción de legalidad sobre la base del orden constitucional y el reconocimiento de las disposiciones de la ley.

Como mecanismo alternativo para la resolución de conflictos, la Mediación Comunitaria no es ajena a la administración de justicia en el país, se vincula gracias al pluralismo jurídico, reconocido a nivel constitucional y conocido como parte de los MRC.

Se destacan los alcances de este mecanismo , especialmente en términos de:

- Celeridad y eficacia para ayudar a la Justicia Ordinaria en procesos de descongestión judicial, en la medida en que se evitará que los conflictos familiares, vecinales y comunitarios que puedan ser atendidos por el Mediador Comunitario, ingresen a instancias institucionales tales como Inspecciones de Policía, Corregidurías, Comisarías de Familia y hasta la misma Justicia Ordinaria; razón por la cual se puede afirmar que con este MRC se tiene la oportunidad de generar un impacto jurídico en la sociedad frente a la real posibilidad de acceso a la justicia.
- Apuestas que se tienen al momento de resolver conflictos es poder acceder a la verdad, justicia y reparación. Aunque en una escala menor (socialmente) la Mediación Comunitaria permite a las comunidades mantener durante todo el proceso de acercamiento, negociación y acuerdo, el acceso real y efectivo a estos principios, en la medida en que el Mediador de manera especial ha sido entrenado en los principios de la Justicia Restaurativa y sus principales prácticas, acciones éstas que permitirán su cualificación en términos de reparación, restauración y reconciliación, principalmente.



17. PARA FINALIZAR: ¿QUÉ OTROS ELEMENTOS DEBO TENER EN CUENTA PARA IMPLEMENTAR LA MEDIACIÓN COMUNITARIA?

Un aspecto de vital importancia lo constituye la voluntad política de las administraciones municipales en términos especialmente de la apropiación presupuestal, que permita la implementación y fortalecimiento de la figura.

Una de las bondades de la puesta en marcha de este MRC es su bajo costo comparada con otros Métodos y otras apuestas institucionales relacionadas con el acceso a la justicia. En este sentido, a través del trabajo autónomo con el Plan de Formación, apoyado y fomentado por las administraciones locales, el Mediador Comunitario podrá desarrollar un proceso de cualificación de saberes que le permita implementar el mecanismo. Por ejemplo, las autoridades locales podrán acompañar y dar inicio al proceso haciéndose cargo de materiales, refrigerios y solicitar el apoyo de funcionarios, jueces, docentes o talleristas que realicen la formación en zonas rurales.

Asimismo, la elaboración de alianzas con actores como universidades, empresas, gremios, Iglesias y Organizaciones de la Sociedad Civil de la zona podría minimizar los costos a través de relaciones de cooperación que permitan aportar y fortalecer los procesos de administración de justicia, especialmente rurales, a través del mecanismo de la Mediación Comunitaria.

18. ¿QUÉ PUEDO HACER YO COMO ALCALDE O FUNCIONARIO DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL?

Si soy alcalde o funcionario público, debo tener en cuenta que este mecanismo de resolución de conflictos tiene como valor agregado que es convocado y realizado por las mismas personas pertenecientes a una comunidad – sobre todo rurales -, lo cual requiere de estrategias que permitan su difusión y conocimiento general.

Recordemos que la Mediación Comunitaria hace parte de la Caja de Herramientas en MRC, que sirve para el abordaje directo de las conflictividades presentadas al interior de las comunidades y es un proceso al cual acuden voluntariamente las partes para lograr un acuerdo en medio de un diálogo dirigido por un tercero denominado Mediador.

Las Secretarías de Gobierno, las Personerías, las Comisarías de Familia, las Inspecciones de Policía y Corregidurías, incluida la Policía Nacional, al ser receptores primarios de las conflictividades interpersonales y comunitarias, son actores clave para impulsar la Mediación Comunitaria.

Esta red institucional puede acompañar a las comunidades y a las organizaciones sociales en sus procesos de resolución de conflictos a través de convocatorias con el fin de postular a sus candidatos para ser formados en Mediación Comunitaria.

Si se llega a conocer de un conflicto que no puede resolver la Mediación Comunitaria, esta Caja de Herramientas ofrece otros mecanismos de resolución de conflictos o, en últimas, la ruta institucional que se puede seguir para que el conflicto pueda ser abordado por quien corresponda. Es de resaltar que este mecanismo no podrá conocer de asuntos que vulneren los derechos humanos, por ende, será necesario acudir a otras instancias para darle el debido abordaje.

19. ¿QUÉ PUEDO HACER YO COMO LÍDER O MIEMBRO DE LA COMUNIDAD?

Quienes fungen en la comunidad como líderes o lideresas social, conciliadores en equidad, Promotores de Paz y Convivencia, o ciudadanos del común que pertenecen a alguna Junta de Acción Comunal, organización barrial o veredal, organización social de base y/o algún proceso ciudadano, pueden tener un rol como multiplicadores de la mediación comunitaria que es fundamental.

Por el rol que se desempeña, dichos actores pueden tener conocimiento sobre conflictos en sus comunidades (colectivos e individuales), y esto los puede llevar a ser un facilitador en su posible resolución, ya que conocemos de primera mano las partes en conflicto, las personas que pueden ayudar a impulsar el diálogo y de las formas en las que suelen resolver sus diferencias. Con esto también se debe entender que todas las personas de la comunidad son potenciales mediadores comunitarios si se cumple con las aptitudes requeridas.

Para difundir y dar a conocer este mecanismo de resolución de conflictos, podemos aprovechar los múltiples escenarios comunitarios tales como: instituciones educativas, reuniones familiares, Juntas de Acción Comunal veredales o barriales, espacios asamblearios, encuentros deportivos comunitarios, entre otros.

En estos deberíamos conversar acerca de:

- Las posibilidades que ofrece la Mediación Comunitaria a la hora de conocer sobre conflictos al interior de su comunidad.
- Formas de acercamiento entre las partes en conflicto.
- Herramientas o técnicas para dinamizar la negociación.
- Los conflictos que pueden ser abordados por la Mediación Comunitaria.
- Las habilidades y aptitudes requeridas por los terceros que vayan a facilitar, mediar y a verificar el cumplimiento de los acuerdos que eventualmente se logren.

20. ESTUDIOS DE CASO

Por último, para alentar a la institucionalidad y a la ciudadanía a apropiarse, apoyar y hacer uso de la mediación comunitaria, se ponen a su disposición las siguientes experiencias positivas que se han evidenciado en el país gracias al uso de la Mediación Comunitaria:



CONTEXTO

La Fundación Diocesana Compartir realiza una serie de actividades de acompañamiento a niños y niñas de la población de Turbo que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad, atendiendo las necesidades básicas de estas personas y de sus hogares, mediante actividades y programas de atención psicosocial, complementación alimentaria, recreación, dotación de elementos escolares, entre otros. Estas actividades las realizan en sus instalaciones que cuentan con una amplia zona verde, donde un grupo de varios jóvenes se reúnen a departir y consumir sustancias psicoactivas.

Conflicto

El grupo de jóvenes que acuden al centro compartir, no propiamente a ser atendidos por los programas, sino a departir en los predios, se han vuelto consumidores socialmente problemáticos de sustancias psicoactivas en tanto han estado robando los mercados del centro y también han agredido a algunos funcionarios para despojarlos de sus pertenencias, lo que ha ocasionado una serie de choques entre ellos.

Esto también ha ocasionado que en algunas ocasiones no se les pueda brindar la alimentación completa a los niños y niñas que son atendidos por los programas de la Fundación, poniendo en riesgo su continuidad.

Actores

Funcionarios de la Fundación: Son hombres y mujeres que se dedican a la atención en distintos ámbitos de niños y niñas en condiciones de vulnerabilidad, y han visto obstaculizada su labor por el actuar de los jóvenes que se han robado alimentos, materiales y también los han asaltado.

Grupo de Jóvenes: Estas personas están buscando lugares en donde poder reunirse y pasar su tiempo de ocio, y alegan ser estigmatizados por quienes trabajan en estos centros de atención a la niñez.

Mediación

Una funcionaria de la Fundación tuvo la disposición de conversar con los jóvenes del lugar y explicarles las actividades que allí se desarrollaban y sus efectos para las familias que se veían beneficiadas. De ahí que los jóvenes comprendieran que, si seguían interfiriendo negativamente en las instalaciones del centro de atención de niñez, hasta sus familiares dejarían de recibir estos servicios.

Resultado

De parte de la Fundación permitieron que los jóvenes se reunieran y permanecieran en sus predios, siempre y cuando colaboraran con la seguridad del lugar después de las 4 de la tarde. De igual manera, los jóvenes estuvieron dispuestos en apoyar activamente en las actividades del centro de atención a la niñez.

Estos acuerdos se realizaron de manera verbal y se respetaron a tal punto que siguen vigentes.

CONTEXTO

En un barrio del corregimiento Punta de Piedra, municipio de Turbo, en el Urabá antioqueño la comunidad cuenta con un sistema de recolección de basuras en el cual el camión pasa dos días a la semana para recoger los desechos domésticos y demás dejados en frente de las viviendas. Esto ha hecho que cada familia planee con antelación

Conflicto

Una habitante del sector saca la basura de su casa casi todos los días, aun sabiendo que el camión recolector pasa los miércoles y sábados. Esto ha generado que los perros rieguen los desechos y aparezcan roedores en las calles, afectando también a los vecinos que han tenido que lidiar con Los vecinos del sector, al interpelar a la señora para que recoja sus desechos, han recibido negativas de su parte, llegando incluso hasta amenazarlos con agresiones. La Junta de Acción Comunal tuvo que intervenir.

Actores

Mujer que saca la basura a deshoras: Plantea que la basura no es de ella únicamente y que si le incomoda al resto del barrio, pues que ellos mismos sean quienes la recojan.

Vecinos del sector: Se han visto afectados por el aumento de roedores en sus casas, debido a que estos llegan a comer de los desechos que encuentran y las calles y de ahí a las viviendas del sector. Ellos proponen que saque la basura las noches de martes y viernes, para que sea el camión el que la recoja al día siguiente.

Mediación

Al ver que el conflicto se estaba escalando por las continuas amenazas de agresión por parte de la vecina, un miembro de la Junta de Acción comunal llamó a un espacio de encuentro entre la comunidad en el que plantearon sus propuestas de arreglo.

Resultado

El conflicto se resolvió luego de que la vecina empezara a sacar la basura durante la noche de los martes y viernes, lo que hizo que no hubiese más problemas entre los vecinos del sector por los desechos que se esparcían luego de que fueran rotas las bolsas por los perros y los roedores.



CAJA DE HERRAMIENTAS

MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

"INSTRUMENTOS PARA CONSTRUIR ACUERDOS"



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