



CAJA DE HERRAMIENTAS

MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

"INSTRUMENTOS PARA CONSTRUIR ACUERDOS"



Material de apoyo para los operadores

MÓDULO 2 « Implementación-Mediación Comunitaria



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

Apreciado Mediador Comunitario, el documento que tiene en sus manos se constituye en una Guía que le permitirá recordar los conceptos abordados en la formación, en él se explican de manera detallada todos los conceptos asociados a la Mediación Comunitaria, sus características, beneficios y ruta del encuentro de Mediación, principalmente.

TABLA DE CONTENIDO

1.	RECORDEMOS QUÉ ES LA MEDIACIÓN COMUNITARIA.	1
2.	IDENTIFIQUEMOS QUIÉN ES EL MEDIADOR COMUNITARIO Y SU PERFIL DESEABLE.	2
3.	¿PARA QUÉ SIRVE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA?	3
4.	¿QUÉ TIPO DE CONFLICTOS PUEDO ATENDER A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA?	3
5.	¿EN QUÉ CASOS PUEDO INTERVENIR COMO MEDIADOR?	4
6.	RECORDEMOS ALGUNOS BENEFICIOS DE LA MEDIACIÓN.	4
7.	¿CUÁLES SON SUS CUALIDADES O CARACTERÍSTICAS?	4
8.	QUÉ PASOS DEBO RECORRER PARA CONDUCIR UN ENCUENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA.	5
9.	ESPACIO RESERVADO PARA RECORDAR LAS INSTITUCIONES, ENTIDADES Y ORGANIZACIONES QUE PUEDEN APOYAR MI LABOR COMO MEDIADOR COMUNITARIO.	6
10.	MIS NOTAS MÁS IMPORTANTES	9

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 ▶▶

CARTILLA DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

1. RECORDEMOS 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 trámite 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.

Se realiza a través de escenarios democráticos, participativos y organizativos, tales como Juntas de Acción Comunal, comités, asociaciones y/o liderazgos. Se desarrolla como un proceso al cual acuden voluntariamente las partes que buscan construir un acuerdo con la ayuda de un 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 reflexión 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.

2. IDENTIFIQUEMOS QUIÉN ES EL MEDIADOR COMUNITARIO Y SU PERFIL DESEABLE

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 de manera pedagógica a la restauración de relaciones entre las personas y las comunidades que se encuentran en situaciones conflictivas

Es un tercero Facilitador que de manera imparcial apoya la solución de conflictos en sus comunidades 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.

En este orden, el Mediador cuenta con especiales habilidades comunicativas y sociales, muy importantes a la hora de construir y concertar acuerdos.

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

- Capacidad de Liderazgo.
- Competencias de la Inteligencia Emocional de orden Intrapersonal e Interpersonal.
- Habilidades comunicativas, primordialmente la escucha activa y asertividad.
- Credibilidad y confianza
- Imparcialidad y neutralidad.
- Objetividad y ecuanimidad.
- Capacidad de persuasión.
- 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 conflicto

Respecto de su perfil, 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 de solución.
- 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.

3. ¿PARA QUÉ SIRVE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA?

La Mediación Comunitaria sirve para que quienes acudan a esta figura, puedan llegar a acuerdos que les permitan además de solucionar sus conflictos a través del diálogo, mejorar sus relaciones y vida comunitaria.

Este mecanismo permite una solución directa de los conflictos que no requieren a una autoridad que decida, así, quienes viven la situación pueden encontrar por ellas mismas las soluciones y lograr acuerdos. También sirve para que quienes viven en áreas rurales lejanas a las cabeceras municipales puedan acceder a mecanismos de solución de conflictos en su territorio.

4. ¿EN QUÉ TIPOS DE CONFLICTOS PUEDO ATENDER A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA?

La Mediación Comunitaria tiene como propósito fundamental la prevención y trámite de conflictos y el restablecimiento de las relaciones en los ámbitos familiar, vecinal y comunitario, preferiblemente; aunque también puede ser de utilidad en problemas comerciales y contractuales.

A continuación se relacionan algunos de los conflictos que pueden llegar a ser atendidos por un Mediador Comunitario:

- **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, por ser estos delitos que deben ser resueltos ante las autoridades de justicia competentes.

- **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.

5. ¿EN QUÉ CASOS NO PUEDO INTERVENIR COMO MEDIADOR?

La Mediación Comunitaria No se usa para abordar conflictos que tengan que ver con violencia, por ejemplo violencia intrafamiliar; con negocios ilícitos, y lesiones personales que revistan gravedad o que generen secuelas permanentes.

6. RECORDEMOS ALGUNOS BENEFICIOS DE LA MEDIACIÓN

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

7. ¿CUÁLES SON SUS CUALIDADES O CARACTERÍSTICAS?

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.

8. ¿QUÉ PASOS DEBO RECORRER PARA CONDUCIR EL ENCUENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA?

La Mediación Comunitaria se realiza a través de un encuentro personalizado entre las partes, quienes confían en este mecanismo y acuden de manera voluntaria ante un tercero facilitador llamado Mediador Comunitario, quien tiene a su cargo acompañar la ruta que debe ser caminada entre quienes a él acuden para a cabo la gestión y solución de su conflicto

El encuentro de Mediación es de vital importancia para la construcción de un escenario de concertación con nuestros vecinos, frente a los conflictos y preocupaciones que tienen en el relacionamiento con los demás. La experiencia de Mediadores comunitarios nos enseña que es necesario contar con un método o una ruta crítica para recorrer el camino de una mediación que favorezca la transformación personal y colectiva de nuestras comunidades.

Las razones que justifican el tener un método para conducir el encuentro de mediación, son las siguientes:

- **Permite la organización del encuentro:** En etapas y fases que ayudan a las partes a entender y comprender un escenario de diálogo y a construir confianza
- **Mejora el desempeño del Mediador(a) comunitario:** En la medida en que el método favorece la identificación de pasos específicos y acciones a adelantar, según el desarrollo del encuentro.
- **Permite el control de situaciones inesperadas:** Dado que las dinámicas de los conflictos siempre generan sorpresas frente a los contenidos y posturas que tienen las partes en función de sus preocupaciones y expectativas del encuentro de Mediación.

Para entender cómo se conduce el encuentro de Mediación es necesario reconocer tres importantes etapas: **(i)** Antes del encuentro, **(ii)** Durante el encuentro y **(iii)** Después del encuentro¹.

—Gráfica 1 Etapas.



Es muy importante que recordemos los pasos:

ANTES DEL ENCUENTRO DE MEDIACIÓN:

Se trata de un período de tiempo importante en la medida en que nuestra preparación nos ayuda a ofrecer lo mejor de nosotros a favor de nuestros vecinos y su convivencia; por ello le recomendamos:

- Estudio de forma permanente los tipos de conflictos presentes en su comunidad, pues estos pueden cambiar según sus condiciones políticas, sociales y económicas. Si estamos atentos a estos cambios y estudiamos las causas y consecuencias que tienen los conflictos cotidianos, podremos ayudarlos de una manera más efectiva a través de la mediación.
- Indago con otros las dudas e inquietudes que tengo sobre los casos y tipos de conflictos que me son consultados como Mediador(a), pues de esta manera puedo prepararme de forma más efectiva para ejercer mi rol en la comunidad.
- Decido si puedo atender el caso, pues debo tener en cuenta que la Mediación Familiar y Comunitaria no aplica para todos los casos; recuerdo de manera especial que existen limitaciones de la figura, frente a casos relacionados con violaciones de Derechos Humanos, la existencia de delitos y violencia intrafamiliar principalmente.
- Preparo el sitio o espacio físico donde adelantaré el encuentro de mediación para recibir de manera adecuada a las partes; debo prever que requiero de sillas, mesa, papel para toma de notas y la mejor disposición personal para atenderlas.

DURANTE EL ENCUENTRO DE MEDIACIÓN:

Durante esta etapa el Mediador(a) es el responsable de liderar y facilitar el encuentro con las partes en el que se conozcan las razones y motivos de los conflictos; a la vez que

¹ Tomado de Guía Pedagógica para el ejercicio de la Mediación Familiar y Comunitaria. Publicado por Reficar y Cámara de Comercio de Cartagena. 2017.



se construirán las opciones y alternativas de arreglo que apoyarán la construcción de un consenso bien sea de carácter verbal o escrito.

— **Gráfica 2** *Durante el encuentro de mediación.*

1. PREPAREMONOS:	Si se ha recibido previamente el caso, es deseable anticipar algunas preguntas y opciones de arreglo.
2. SALUDÉMONOS:	Damos la bienvenida a las partes y permitimos que se presenten cada uno de los participantes en el encuentro .
3. EXPLIQUEMOS DE QUÉ TRATA EL ENCUENTRO:	Hacemos énfasis en las siguientes ideas: el diálogo, la voluntariedad en la participación y en la construcción de un acuerdo satisfactorio y viable .
4. FIJEMOS REGLAS DE JUEGO:	Pactemos reglas tales como: no interrumpir, pues todo lo que dice cada persona es muy importante; el respeto, pues todos merecen consideración y un trato digno; la confidencialidad sobre los contenidos que se aborden en la mediación.
5. COMPRENDAMOS EL CONFLICTO:	Identifiquemos cuáles son las razones que motivaron la asistencia de las partes a la mediación, cuáles son sus preocupaciones y qué esperan como resultado del encuentro de mediación .
6. BUSQUEMOS OPCIONES DE ARREGLO:	Indaguemos con las partes qué ideas tienen de la solución a su conflicto y ajustemos algunas de estas ideas para construir el acuerdo. Decidamos si la identificación de estas opciones se realiza conjuntamente o de forma separada con las partes.
7. CONSTRUYAMOS EL ACUERDO:	Identifiquemos los compromisos y obligaciones de cada una de las partes, a fin de dar por terminado el conflicto que motivó la mediación. Adicionalmente registremos en el formulario el acuerdo al que llegaron las partes.
8. FELICITÉMONOS:	Reconozcamos el esfuerzo y el aporte que cada uno de los participantes hizo respecto al resultado de la mediación; aún si no se llegó a un acuerdo frente a las preocupaciones o conflictos que motivaron el encuentro de mediación.

DESPUÉS DEL ENCUENTRO DE MEDIACIÓN:

Con el fin de consolidar la práctica de la Mediación Familiar y Comunitaria, será indispensable que conservemos las copias de los acuerdos de compromiso pactados con las partes que asistieron, con el propósito de analizar y generar acciones de mejora en pro de la convivencia en las comunidades. Así mismo, será valioso definir con las instituciones coordinadoras del proceso de mediación la forma en que se archivará y clasificarán los documentos relacionados con la operación de la figura.

De otra parte, dado que los mediadores se agruparán por cercanía geográfica según su residencia, es importante identificar los resultados de la gestión reconociendo la tipología de los conflictos abordados, el número de acuerdos logrados, el porcentaje de casos en los que se cumplieron los acuerdos pactados; así como el número de casos que no tuvieron acuerdo favorable.



10. MIS NOTAS MAS IMPORTANTES

ANOTACIONES



Lined area for taking notes, consisting of 18 horizontal blue lines.



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