



CAJA DE HERRAMIENTAS

MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

"INSTRUMENTOS PARA CONSTRUIR ACUERDOS"



Guía Ciudadana

MÓDULO 2 «

Implementación-Mediación Comunitaria



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

Este apartado contiene el material informativo sobre la Mediación Comunitaria dirigido a la ciudadanía. En él se incorporan los conceptos que explican los fundamentos conceptuales de esta figura, y que se constituyen en una pieza explicativa que puede ser divulgada en diferentes espacios de interacción entre las instituciones de su municipio y los ciudadanos.

TABLA DE CONTENIDO

1.	¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN COMUNITARIA?	1
2.	¿QUIÉN ES EL MEDIADOR COMUNITARIO?	2
3.	¿CUÁL ES EL PERFIL DEL MEDIADOR COMUNITARIO?	2
4.	¿CÓMO SE ELIGE A EL MEDIADOR?	3
5.	¿PARA QUÉ SIRVE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA?	3
6.	¿EN QUÉ TIPO DE CONFLICTOS SE UTILIZA LA MEDIACIÓN COMUNITARIA?	3
7.	¿EN QUÉ CASOS NO SE USA?	4
8.	¿CÓMO SE LLEVA A CABO?	4
9.	¿LA MEDIACIÓN COMUNITARIA TIENE ALGÚN COSTO?	5
10.	¿COMO SE SOLICITA?	5
11.	¿CUÁLES SON SUS BENEFICIOS?	5
12.	¿CUÁLES SON SUS CUALIDADES O CARACTERÍSTICAS?	6
13.	¿POR QUÉ ELEGIR LA MEDIACIÓN COMUNITARIA?	6

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 CIUDADANA

1. ¿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 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.

2. ¿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 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 importante 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 conflictos.

3. ¿Cuál es el perfil del Mediador?

Cualquier miembro de la comunidad o actor reconocido por ella puede mediar, lo fundamental es que sea legítimo para las partes en conflicto. Por eso 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.

4. ¿Cómo se elige el Mediador?

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 es un prerrequisito algún tipo de formación académica o de lecto-escritura.

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.

5. ¿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.

6. ¿En qué tipos de Conflictos se usa 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.

7. ¿En qué casos no se usa?

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.

8. ¿Cómo se lleva a cabo?

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 los actores en conflicto para llevar a cabo la gestión y solución de su conflicto.

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 encuentro.

—Tabla 1. Etapas.

ANTES DEL ENCUENTRO	DURANTE EL ENCUENTRO.	DESPUÉS DEL ENCUENTRO
El Mediador(a) se prepara y planea el encuentro de mediación.	El Mediador(a) dirige el encuentro de mediación con el fin de construir acuerdos que favorezcan la convivencia en la familia y la comunidad.	El Mediador(a) reflexiona y analiza su desempeño como tercero facilitador del encuentro de mediación.



9. ¿La Mediación Comunitaria tiene algún costo?

La Mediación Comunitaria es totalmente gratuita, el Mediador al ser un líder o lideresa que apoya la solución de los conflictos no podrá realizar cobro alguno por este servicio.

10. ¿Cómo se solicita?

La Mediación puede ser solicitada directamente ante los Mediadores de su municipio, corregimiento o vereda. La información sobre su ubicación y servicio puede obtenerse directamente en las Juntas de Acción Comunal, en los diferentes comités locales, o en instituciones tales como: Alcaldía, Inspecciones de Policía, Corregidurías, Comisarías de Familia, Casa de Justicia o Centros de Convivencia o en las estaciones de Policía.

Cualquier miembro de la comunidad o del territorio urbano u rural donde se desarrolle el conflicto puede acercarse a los Mediadores Comunitarios y pedirles su apoyo en la solución de su conflicto.

11. ¿Cuáles son sus beneficios?

- 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.

12. ¿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.

13. ¿Por qué elegir la Mediación Comunitaria?

La Mediación Comunitaria aporta flexibilidad para las comunidades que quieren resolver sus conflictos. Cualquier miembro de la comunidad, sea individual o colectivo, puede recurrir a este mecanismo gratuito.

Este mecanismo está pensado principalmente, aunque no de manera exclusiva, para las zonas rurales, ya que las comunidades pueden autogestionar 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.



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