



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

**División De Ciencias Sociales Y Económico Administrativa
Departamento de Ciencias Jurídicas**

TESIS

“Análisis de la Mediación como vía eficaz para resolver conflictos: Una propuesta para generar la cultura de la convivencia socio-jurídica.”

**Para obtener el Grado de:
LICENCIADA EN DERECHO**

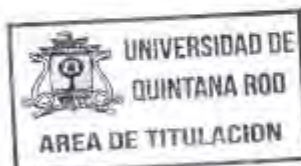
PRESENTA

Dayana Verónica García Caballero

Directora de tesis:

Dra. Kinuyo Concepción Esparza Yamamoto.

Chetumal, Quintana Roo, México, 2019





UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO


División De Ciencias Sociales Y Económico Administrativas
Departamento de Ciencias Jurídicas.

Tesis elaborada bajo supervisión del Comité de Asesoría y aprobada como
requisito para obtener el grado de:


LICENCIADA EN DERECHO:

Comité de tesis:

Directora: _____


Dra. Kinuyo Concepción Esparza Yamamoto.

Supervisor: _____


M.C. Javier Omar España Novelo

Supervisor: _____


Dra. María Eugenia García Contreras



Chetumal, Quintana Roo, México, 2019

“...A mi Familia,
Por ser el motivo de mis logros.”

Agradecimientos

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y a su vez otorgarme las herramientas necesarias y poner en mi camino a las personas indicadas en mi día a día para tener una actitud positiva ante la vida, acrecentando mi fe hacia él y por haberme otorgado sabiduría y fortaleza para alcanzar mi más anhelado sueño, ser una profesionista.

A ti Mama, que siempre me apoyas en todo momento, por tus consejos, por ser mi apoyo fundamental, darme todo el aliento cuando más lo necesite en mis días grises, por darme la fuerza y fortaleza para seguir adelante y recordarme que siempre existe el momento indicado para realizar las cosas.

A ti Papa, con tu forma de ser y de ver la vida me has enseñado que siempre se tiene que seguir adelante, por tus llamadas de atención cuando eran necesarias, por los momentos de reflexión que me impulsan a ser mejor persona y actuar de manera correcta.

A hermanita, hemos compartido muchas aventuras y lecciones de vida, sé que somos diferentes y tenemos carácter fuerte pero eso es lo que une más como hermanas, mi mayor gratitud hacia ti por ser parte de mi familia y apoyarme en todo momento.

A mis Asesores, especialmente a mi Directora por su tiempo y paciencia, por alentarme en todo momento y por facilitarme todas las herramientas para poder llevar a cabo esta investigación estoy muy agradecida por todo su apoyo desde el inicio hasta el fin.

Gracias...

ÍNDICE

Introducción.....	8
-------------------	---

Capítulo I Doctrinas de la mediación social

1.1. Teoría del conflicto social.....	12
1.1.1. Principios conceptuales.....	14
1.1.2. Interpretación de su naturaleza.....	16
1.1.3. Fundamentos para el manejo de los conflictos.....	17
1.2. Teoría de la comunicación interhumana.....	20
1.2.1. Comunicación emisor-receptor.....	23
1.2.2. Factores determinantes de la incomunicación.....	24
1.2.3. Esquemas para restablecer la adecuada comunicación mensaje-repuesta.....	26
1.3. Teoría de la mediación.....	28
1.3.1. Principios de la teoría de la mediación.....	30
1.3.2. Modelos de la mediación.....	31
1.3.3. Ventajas de la mediación socio jurídico.....	35

Capítulo II Antecedentes de la mediación

2. 1.Mediación en las sociedades antiguas.....	38
2.1.1. Roma.....	39
2.1.2 África.....	40
2.1.3. China.....	41
2.1.4 India.....	43

2.2. Mediación en las sociedades modernas.....	43
2.2.1 Estados Unidos.....	44
2.2.2. Italia.....	46
2.2.3. España.....	47
2.2.4 Argentina.....	51

Capítulo III Mediación social en México

3.1. Ámbito social.....	54
3.1.1. Escolar.....	55
3.1.1.1. Proceso de mediación ámbito escolar.....	58
3.1.1.2. Resultados de la mediación.....	62
3.1.2. Interculturalidad.....	63
3.1.2.1. Proceso de mediación ámbito intercultural	66
3.1.2.2. Resultados de la mediación.....	70
3.2. Ámbito Jurídico.....	71
3.2.1. Civil.....	72
3.2.1.1. Proceso de mediación ámbito civil	74
3.2.1.2. Resultados de la mediación.....	79
3.2.2. Penal.....	80
3.2.2.1. Proceso de mediación ámbito penal.....	84
3.2.2.2. Resultados de la mediación.....	88

3.2.3. Laboral.....	89
3.2.3.1. Proceso de mediación en el ámbito laboral.....	91
3.2.3.2. Resultados del proceso de mediación.....	94

Capítulo IV Una cultura de la paz

4.1. Tipos de Paz.....	97
4.2. Objetivos de la Paz.....	98
4.3. Plan de acción de la UNESCO para una cultura de la paz.....	99

Conclusiones.....	101
Propuesta.....	103
Bibliografía.....	106

Introducción

La mediación es muy útil para para la creación de sociedades pacíficas, instituyendo una cultura caracterizada por el diálogo, tolerancia, respeto y solidaridad que afronte positivamente sus conflictos transformándolos en áreas de oportunidad para el crecimiento y desarrollo. Es una extensión del proceso negociador que busca una cooperación entre las partes para obtener un resultado en donde queden satisfechas, mediante la utilización de técnicas que permitan nuevos planteamientos o nuevas formas de resolución de conflictos.

Así mismo puede lograr estructuras educativas, políticas, económicas y jurídicas que promuevan conductas tanto del individuo como su empatía por los demás que logren la transformación del mundo social como un escenario de lucha adversarial hacia uno de colaboración mediante el establecimiento de lazos comunes y búsqueda de un mejoramiento mutuo.

Si los conflictos no son afrontados de manera correcta y positiva se convierten en barreras y obstáculos para el crecimiento y desarrollo de las sociedades es por ello que se debe de implementar estrategias o programas que gestionen positivamente los conflictos.

El conflicto siempre ha estado presente en la vida del hombre de tal manera que se le considera inherente a él, es por ello que es abordado desde diferentes enfoques de mayor a menor profundidad, observando su naturaleza, elementos, características y clases. Así mismo se estudian diferentes corrientes de pensamiento que integran la teoría del conflicto social, es importante contar con el estudio de dicha teoría que ayuda a comprender y afrontar con mayor eficacia y dejar de percibirlo como algo negativo o destructivo.

La presente investigación pretende formar parte de los esfuerzos para obtener una cultura de paz que permita una gestión positiva de los conflictos transformando un crecimiento positivo en la sociedad en la que se pretende implementar la mediación como una política pública social que permita contribuir a la formación de una cultura cívica con actitudes basadas en la participación, respeto mutuo y solidaridad, promoviendo la convicción de que las personas pueden resolver sus conflictos con la participación mutua así como también la aceptación de puntos de vista diferentes para generar canales de dialogo de resolución de conflictos. Mediación pretende satisfacer la necesidad de impartición de justicia en áreas de oportunidad y crecimiento que mejoren la calidad de vida y fortalezcan a la sociedad.

En el primer capítulo se abordara el tema de la mediación social en primer término la teoría del conflicto social su concepto, los principios que rigen dicha teoría y la interpretación de su naturaleza así como

también los fundamentos para el manejo de los conflictos, una vez que ya se comprende la teoría de la mediación y para poder llevar a cabo este proceso es a través de la comunicación lo cual la teoría de la comunicación interhumana su clasificación y características, la figura del emisor y receptor así como qué papel desempeña cada uno, conocer las barreras que obstaculizan la comunicación y cuáles son los esquemas para reestablecer la comunicación mensaje-respuesta. Lo cual aporta una forma correcta e idónea para establecer una correcta comunicación.

En el segundo capítulo hacemos un recorrido al pasado para hacer una comparación los antecedentes de la mediación social en las sociedades antiguas y modernas en los distintos países del mundo.

En el tercer capítulo de manera se hará un estudio detallado de la Mediación en México en su ámbito social en cual entra la mediación escolar y la intercultural y en el ámbito jurídico la mediación civil, penal y laboral en los que se presentaran los factores que intervienen en el conflicto, su proceso de mediación y los resultados que se tienen al finalizar el proceso.

A partir de eso se determinará el cuarto capítulo que consiste en la cultura de la paz sus características, objetivos y elementos lo que se relaciona al último capítulo es la propuesta de la implementación de la mediación como una política social que pretende fortalecer la cultura de la paz mediante la creación de bases para una correcta gestión de conflictos a través del diálogo, la empatía, la no violencia, la comprensión, la equidad y solidaridad lo que promueve la participación activa de la sociedad en la resolución de sus conflictos.

Capítulo I
Doctrinas de la mediación social

La parte importante de la mediación es ordenar el conflicto para la pacificación de la situación que enfrentan las partes, es por ello que su intención es crear una cultura de paz. El conflicto respecto a la percepción de la verdad que tiene cada una de las partes, en ocasiones la verdad se oculta o se disimula de tal manera que aparecen en forma de mentira. Por otro lado cada parte suele tener una visión diferente de la realidad especialmente cuando se discute sobre un derecho o una prerrogativa, en otras situaciones cuando varias personas quieren un bien suele surgir la disconformidad y el conflicto.

Obtenido el conflicto interviene la sociedad y la justicia que tiene su propio espacio y algunos sub-espacios. En efecto los tribunales y los juzgados de paz tienen mayor relevancia y en la actualidad se conocen como los centros de mediación cuya finalidad se traduce en la búsqueda o el restablecimiento de la justicia, que ha sido dañada o contravenida y debe ser recuperada ya que el ser humano necesita vivir de manera pacífica.

La teoría del conflicto define el enfoque teórico como un conjunto de estudios no sistematizados que analizan el conflicto social, surge en 1950 principalmente como respuesta a la estática del estructural funcionalismo y también está vinculada a las escuelas de negociación y a la teoría de juegos. Así mismo las sociedades incluyen mecanismos que regulan los conflictos, las normas que determinan y el código de conducta de los individuos variarán en función de los medios existentes y esto es lo que rige el equilibrio social. (Hernández 2014)

Al surgir el conflicto es necesario tener criterios y rubros para desarrollar el procedimiento en base a la naturaleza del conflicto, bajo que principios se deben conducir y la interpretación de la teoría de la comunicación interhumana ya que de aquí parte la función del emisor y receptor, las características, los esquemas para una adecuada comunicación y las teorías que sostienen a la mediación.

1.1. Teoría del conflicto social

Hoy en día, consideramos que el conflicto es un rasgo inevitable de las relaciones sociales, el problema radica en que todo conflicto puede adoptar un curso constructivo o destructivo y por ello no se trata de eliminar o prevenir el conflicto sino saber asumir dicha situación y enfrentarlos con los recursos necesarios para que el resultado sea equitativo para las partes.

La teoría del conflicto tiene origen en los escritos de Karl Marx postulaba la importancia de los recursos económicos en el conflicto social ya que a él no le importaba que la riqueza fuera usada para comprar lujos si no que se utilizará en los medios de producción. Las sociedades capitalistas fomentaron la expansión económica y el crecimiento, pero no todos resultaron beneficiados, la dominación económica se manifestaba en base a las creencias religiosas, políticas educacionales.

La teoría del conflicto social ha experimentado revisiones considerables, los sociólogos alemanes Georg Simmel y Max Weber contribuyeron a la teoría del conflicto al agregar el poder y el privilegio a la lista de los escasos recursos que provocan competencia y conflicto entre los grupos en una sociedad. Weber pensó que Marx sobrestimo el grado en que los medios de producción determinaban las ideas y las creencias de una sociedad.

Lewis es sociólogo norteamericano, autor del libro “The functions of Social Conflict” Señala que el conflicto (Coser, Lewis 2003) afirma que “Es una lucha con respecto a valores y derechos sobre Estados, poderes y recursos escasos, lucha en la cual el propósito es neutralizar, dañar o eliminar a los rivales.”(p.67) .Puede decirse entonces que el autor busca analizar las funciones del conflicto social no solamente desde el punto de vista disociador, sino también integrador o desintegrador de la sociedad.

El conflicto es una forma de interacción entre individuos, grupos, organizaciones y colectividades que implica enfrentamientos por el acceso a recursos escasos y su distribución”.(Lucas,1999).El conflicto es parte natural de nuestra vida desde que el hombre apareció en la Tierra ha enfrentado el conflicto y ha ideado formas de solución desde las formas más primitivas hasta la actualidad, los conflictos se han resuelto en dos formas de manera violenta y pacífica y en base a ellos surgen intermedios que coadyuvan ambas formas.

Esta teoría supone la existencia de un centro conflictivo de clases que surgen comúnmente de una oposición racial, combate, lucha, pelea, problema de discusión, en que dos o más individuos con intereses

contrapuestos entran dificultad con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival o incluso cuando sea de manera verbal.

Real Academia Española, define el concepto de conflicto como: Combate, lucha, pelea. U. t. en sent. fig. Enfrentamiento armado. Apuro, situación desgraciada y de difícil salida. Problema, cuestión, materia de discusión. Conflicto de competencia, de jurisdicción. Coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos. Momento en que la batalla es más dura y violenta.

El conflicto se inicia cuando una parte percibe que la otra ha afectado de manera negativa o que está a punto de afectar de manera negativa, en algunos de sus intereses. En todo conflicto se constituyen por dos o más personas las cuales les afectadas en sus intereses y para que se desarrolle dicho se tiene que hacer por medio un correcto proceso de comunicación. (Robbins, 1994)

Se han preguntado ¿Cuántos tipos de conflictos existen? (Portal informativo 2015). La clasificación es la siguiente:

Conflictos personales: Son los más comunes ya que suceden en la familia, en la escuela, en el trabajo, donde dos personas presentan alguna inconformidad o diferencia lo que provoca molestia.

Conflictos grupales: Suceden entre más de dos personas a causa de cuestiones ideológicas como son las diferencias políticas, económicas, sociales y religiosas.

Conflicto de Información: Sucede cuando las personas se encuentran mal informadas en determinada situación y sobre determinado tema, estos tienen una sub clasificación que son los conflictos innecesarios que se dan por poca información entre los involucrados y los auténticos se dan cuando la recolección de información u datos no es la misma para las partes.

Conflicto de Intereses: Sucede cuando una persona o un grupo de personas prevalece y se rigen por un interés propio es decir toman decisiones que los beneficien y se ven interesados por querer más o ganar más que uno u otros.

Conflicto de Relación: Se presenta por la incorrecta comunicación entre las personas en las que se derivan discusiones, malos entendidos o emociones encontradas que con llevan a tener percepciones precipitadas o que simplemente son incorrectas.

Conflicto Laboral: Se presenta cuando existen diferencias por parte del empleado con su jefe o viceversa o en ciertos casos entre los mismos empleados ya que existen diferencias de pensar o surgen ciertas incomodidades que no les agradan y perciben negativas o desagradables dentro el entorno laboral.

Conflicto Estructural: Se presenta cuando existe una relación entre las personas y esta provoca cierta sensación ya sea permanezcan muy unidas o estén separadas o también que pasen mucho tiempo juntas o no estén juntas.

Conflicto de Valores: Se presenta cuando el actuar de una persona es considerada como correcta o incorrecta, es decir lo que a una persona percibe en base a su acción puede ser valorada como buena y para otros como mala es la contradicción de cuando una acción está bien y cuando está mal desde la percepción de cada persona y como sus valores le permitan considerar dicha acción.

Conflicto Escolar: Sucede cuando las acciones o diferencias de pensar, disgustos, malos tratos se suscitan entre la comunidad escolar ya sea entre los alumnos, directivos, maestros y padres de familia.

1.1.1. Principios conceptuales

Una vez entendida la teoría del conflicto social hare mención de sus principios conceptuales ya que cada uno contribuye a la Mediación sin perder su enfoque es por ello que Romero (2012) refiere los principios conceptuales.

El conflicto no es positivo ni negativo: el que exista un conflicto se debe a diversos resultados ya sea por tener pensamientos diferentes o personales, distinta creencia o valores lo que causa indiferencia, orgullo y enojo.

El conflicto está constituido de carácter objetivo, emocional, racional y subjetivo, en base a dicha constitución surgen cuatro tipos de situaciones: dos casos extremos, que son la unidad y la confrontación, que se caracterizan por ser inestables y de carácter infinito; y dos situaciones intermedias, que son criterio propio y estabilidad estas son las que se auto evalúan y saben controlarse.

Los conflictos son oportunidades para evolucionar son saludables y nos motivan a cambiar esos errores en la vida no se trata de que provoquemos a las demás personas sino. Por el contrario buscar una solución

idónea que otorgue satisfacción a las partes e implique generar dignidad y honestidad en nuestra persona ante cualquier conflicto.

La expresión del conflicto sienta las bases para su solución: La comunicación es parte esencial ante el conflicto es por ello que la contribuyen los valores y éstos están basados en nuestras creencias y nos define quiénes somos y nos orientan para saber qué decisión tomar. Es complicado que la comunicación se lleve tranquilamente ya que cada persona tiene distintos valores, lo cual a la otra persona no le permite apreciar y esto repercute en la conducta al enfrentar el conflicto.

En la comunicación un elemento importante es la percepción ya que dos individuos que experimentan el mismo suceso o que miran el mismo objeto, pueden percibir cosas muy diferentes. La explicación es que cada persona escucha y observa lo que a su manera percibe y su mente le permite desarrollar.

Esta explicación se forma en base a nuestros valores, nuestras experiencias previas, nuestra cultura y nuestras expectativas. Cuando dos personas tienen distintas percepciones del mismo suceso puede haber incompreensión y conflicto.

Los estilos de comunicación son variados por ejemplo cuando hablamos con otra persona influyen ciertos factores como el tono, el volumen de nuestra voz, las palabras que usamos, son aspectos de nuestro estilo comunicativo. Aunque unos estilos muy parecidos no garantizan un intercambio fácil, una similitud en dichos estilos hace más cómodo para dos personas el comprenderse.

Es parte natural de la vida, el conflicto es inherente en el ser humano, lo cual produce cambios en su manera de actuar para enfrentarlos y resolverlos de la mejor manera. La sociedad está sujeta a cambios mediante el desarrollo habilidades que contribuyen en la confrontación de determinado conflicto es por ello que considero que el conflicto es algo que no se puede evitar ya que se debe tomar como un aprendizaje en el cual desarrollas o perfeccionas habilidades que tienes o que desconocías.

La autocomposición crea un marco de respeto y tolerancia que mejora la convivencia: Es la forma más viable y conducente para que las partes lleguen al acuerdo que beneficie a ambas de tal manera que sea respetuosa para que así las partes queden satisfechos y reconozcan y mantengan el respeto ante la solución de dicho conflicto. Saber respetar a los demás es indispensable ya que representa valorar y tolerar las diferencias y comprender que ellas nos hacen crecer como personas. En mi opinión el respeto es al acto mediante el cual una persona tiene consideración por otra y actúa teniendo en cuenta sus intereses, capacidades, preferencias y sentimiento. Para tener una sana convivencia es necesario establecer límites de

lo que podemos y no hacer y dónde comienzan los de los demás, el respeto es una forma de reconocimiento y de aprecio a las cualidades de otros, primero que nada por su valor como personas y segundo por su conocimiento y experiencia es por ello que radica la importancia de ejercer este valor ya que permite a la sociedad viva en paz y en una sana convivencia.

1.1.2. Interpretación de su naturaleza

Es importante reconocer que las definiciones que refieren al conflicto como un fenómeno humano determina a la sociedad con su entorno, asumir una definición específica tienen gran importancia ya que produce la perspectiva desde la cual se busca analizar el conflicto. Así mismo contienen un carácter formal e informal según la perspectiva de la sociedad ante el conflicto, la formal son las asociaciones que reflejan experiencias satisfactorias, que provocaron un crecimiento positivo y enriquecedor en la búsqueda de ser fomentado y complementado al conflicto, la informal son las asociaciones personales que reflejan experiencias y supuestos negativos acerca del conflicto, como algo que se debe evitar o eliminar.

En relación a las características los conflictos pueden ser de varios tipos ya sea que afecte o no a ambas partes por igual se llaman conflictos unilaterales o bilaterales, de acuerdo a la base objeto de conflicto pueden ser emocionales, normativos, conductuales o procedimentales y cognitivos y toma de conciencia del problema son conflictos subjetivos u objetivos. Los sentimientos, pensamientos, reacciones físicas y conductas en torno al conflicto surgen de las creencias, hábitos y valores de cuales se nos fueron inculcados es indispensable tener una conciencia sumamente neutral para saber afrontar los conflictos poniendo en práctica cada uno de los elementos mencionados anteriormente para poder manifestar y llevar a cabo una conducta correcta y apropiada ante un conflicto.

Entender la naturaleza del conflicto evita los trastornos interpersonales y comprender fácilmente las consecuencias de las malas interpretaciones en la comunicación, el conflicto se origina entre los individuos y organizaciones, su procedimiento es el mismo tiene emociones y conductas en cual se conoce porque se inició el conflicto pero no sabe cómo va a terminar y que la lucha de los opuestos del conflicto.

Vinyamata (2003), explica de manera muy clara algunos factores que dan origen al surgimiento de los conflictos los denomina factores biológicos y psicológicos así como también a partir de los conflictos se origina un nuevo conocimiento por lo que también posee un carácter pedagógico (p.55). Los primeros se

refieren a los efectos que producen biológicamente dentro de los seres humanos cuando por alguna razón se les impide la satisfacción de sus necesidades ya que el hombre presenta necesidades básicas: alimentación, seguridad y protección, así como también requiere de necesidades afectiva y cooperativa que vinculan al ámbito social, los sentimientos de libertad y trascendencia hacen que el hombre se desarrolle de manera integral, cuando estas necesidades se ven afectadas nos invade el miedo y generan situaciones internas que provocan reacciones agresivas.

La necesidad se trastoca el deseo, temor en terror, la acción que se desencadena se trastorna en agresividad y en violencia y esta genera una reacción equivalente o superior aquellos que sienten amenazados, de esta manera se inicia un espiral de crecimiento. Con lleva a un proceso de Necesidad-Miedo-Acción es decir el funcionamiento básico origen, formación y desarrollo de conflictos, se comprende las causas y evolución de conflictos mismos que se previenen y regulan por medios pacíficos para evitar costos negativos y aprovechar las capacidades humanas de reacción ante las dificultades. (Vinyamata, 2003)

Los factores psicológicos se refieren a las experiencias vividas tanto personales como con la sociedad, lo que provoca nuestro actuar, la participación social mantiene los intereses particulares, de las personas en las que predomina el poder y la violencia participa en la sociedad recurso para resolver los conflictos generando corrupción que forma parte del sistema social.

Y los factores pedagógicos son los que permiten aprender de los errores cometidos se tiene que analizar los conflictos, observando su origen, característica su métodos e instaurar sistemas que ayuden a prevenir y regularlos de manera pacífica.

El conflicto no es ajeno a nadie todos los seres humanos y todos los grupos viven rodeados de conflictos, así mismo cuenta con una estructura y una mecánica lo que conforma su materia de estudio.

1.1.3. Fundamentos para el manejo de los conflictos

La existencia de los conflictos es algo que no se puede evitar pero si puede generar un proceso constructivo y que beneficie a los involucrados. (Díaz 2017) a través del video nos menciona los principales métodos utilizados para resolver conflictos de manera efectiva.

Identificación del conflicto: Es en el momento en que se efectúa o se da a conocer a las personas involucradas cual es el motivo del conflicto y que lo provoco en sí, no es ni positivo ni negativo lo importante es cómo lo afrontamos.

El afrontarlo no garantiza que haya una solución pero todo conflicto genera una oportunidad de aprendizaje. Cuando se opta de mala manera o se ignora las reacciones más comunes son, negación, confusión y resentimiento, sin embargo cuando se afronta adecuadamente las reacciones son alivio, satisfacción, crecimiento y cambio en la persona. No es fácil transformar una situación conflictiva en algo constructivo se debe de tener en cuenta que las diferencias y desacuerdos son parte de la vida tanto personal como profesional, tenemos que ser capaces de enfrentar la realidad y anticiparnos ante cualquier situación de conflicto para actuar de forma positiva.

Al obtener el conflicto es necesario identificar los siguientes elementos:

- Reconocer la existencia del conflicto es decir identificar y reconocer las causas del conflicto.
- Manifestar a las partes involucradas y que exista el deseo de resolverlo de la mejor manera.
- Buscar el espacio y el tiempo para buscar una posible solución al conflicto.
- Pedir la ayuda, recurrir ante un profesional que esté capacitado para poder brindar la ayuda o acudir a una institución competente.

Generar confianza: La confianza es un elemento que se construye en todo tipo de relaciones, a su vez se complica y expira cuando se presenta un conflicto. Ya que se consigue de manera consciente y voluntaria es importante reconocer lo difícil que es obtenerla y sobre todo mantenerla.

Nada molesta más que estar en un conflicto con otra persona y en ciertas situaciones no se está dispuesto a adaptarse a una situación en particular, por otra parte la sinceridad es un factor importante cuando se confía en otras personas también cuando se juzga lo que la otra persona dice y si está siendo sincero con nosotros, confiamos en él Pero, cuando se siente o se sabe que el otro no está siendo sincero le retiramos la confianza inmediatamente.

El problema puede aparecer cuando la persona da por hecho que los demás se van a aprovechar de ellos, les van a hacer daño o les van a engañar. Frecuentemente, sienten que han sido ofendidos profundamente e irreversiblemente por otra persona. Están preocupados por dudas no justificadas acerca de la lealtad o fidelidad de sus amigos y socios, cuyos actos son escrutados minuciosamente en busca de pruebas de intenciones hostiles. (Bautista, 1998) es decir que la pérdida de confianza se debe a un agotamiento

emocional, causado por la mala intención de la persona, que fomenta la incapacidad de cumplir con lo prometido.

Al generar la confianza en los demás se debe ser honesto y actuar de forma correcta, para mantenerla se debe de cumplir con lo que se promete y cuando no se cumple se tiene que pedir disculpas y aprender de los errores para no comentarse de nuevo y en determinado casos cuando la confianza se pierde buscar otras oportunidades donde se permita regresar la confianza que se tenía.

Importancia de realizar un buen diagnóstico: Se realiza para poder entender qué está realmente ocurriendo y qué personas están realmente implicada qué tipo de conflicto es, para saber qué método utilizar es decir es todo un procedimiento contencioso que se tiene que seguir.

Para solucionar positivamente un conflicto, es necesario hablar abiertamente del mismo; si el conflicto se esconde no se puede solucionar y por el contrario empeora cada vez más. Una vez reconocido el conflicto, es necesario diagnosticar sus causas y sus efectos y buscar soluciones de mutuo beneficio. El procedimiento para realizar un buen diagnóstico se lleva a cabo tomando en cuenta las siguientes etapas: Definir quiénes son los involucrados en el conflicto, definir en qué consiste el conflicto y cuáles son sus causas y saber cómo se desarrolla el conflicto y se lleva a cabo a través de un cuestionario. (Wiesner, 2009).

Lo primero que se tiene que hacer es definir quiénes son los involucrados en el conflicto. ¿Quiénes están directa o indirectamente involucrados?

¿Cómo les afecta el conflicto?

¿Cómo perciben el conflicto“

Lo consiguiente es definir cuáles son las causas del conflicto.

¿Qué es lo que le preocupa a cada parte y qué propone para resolverlo?

¿Cuáles son las necesidades e intereses?

¿Qué intereses y necesidades comparten las partes?

Ahora corresponde saber cómo se desarrolla el conflicto.

¿Qué fue lo que origino el conflicto?

¿Cuáles otros problemas han surgido a partir del conflicto?

¿Qué tipo de comunicación han utilizado durante el conflicto?

Negociar y llegar a un acuerdo: El negociar es un proceso de solución de un conflicto entre dos o más partes. En la negociación la idea es que las partes involucradas lleguen a un acuerdo y se sientan satisfechas con el resultado. Sin olvidar los objetivos y tener en cuenta hasta donde van acceder.

1.2. Teoría de la comunicación interhumana

Toda comunicación se integra de dos interlocutores o más, el comunicante es quien inicia el proceso de comunicación y desempeña al papel de emisor y el comunicando quien desempeña el papel de receptor. Para que se dé una buena comunicación se requiere que ambos interlocutores intercambien las funciones de emisor y receptor. No toda la información emitida por el comunicante es adecuada para crear un buen entendimiento; se da el caso de que dos personas no pueden entender la información que ambos emiten debido a que tienen actitudes, conceptos y opiniones diferentes.

La comunicación cumple diversas funciones, las cuales se pueden sintetizar en que ésta actúa para controlar el comportamiento de los miembros de un grupo Además es una fuente básica de interacción social para la satisfacción de necesidades sociales. Finalmente proporciona la información que los individuos y grupos necesitan para tomar decisiones y evaluar sus opciones de alternativas.

En toda comunicación se pueden distinguir por lo menos cinco elementos esenciales: En toda comunicación en la que participa el comunicante como productor del mensaje ya sea una persona o un grupo de personas como elemento central, se le consideran sus características esenciales sus ideas, actitudes, intenciones e información y su propósito de comunicación.

El Receptor es el agente que recibe la información transmitida por el emisor, realiza un proceso inverso ya que debe descifrar e interpretar el mensaje en los signos utilizados por el emisor. Para que la comunicación sea efectiva ambas partes deben de utilizar el mismo código.

El contenido es la razón de ser de lo que quiere comunicar el mensaje es personalizado, la forma que adquiere es única y exclusiva de esa interacción y va a adquiriendo conforme se da el proceso de comunicación.

La relación es el objetivo principal de la comunicación entre los seres humanos, es expresado por un mensaje en conjunto con el contexto, lo que determina la relación que se establece entre los interlocutores y como debe ser entendido el mensaje.

El contexto es el espacio físico y psicológico donde se efectúa la interacción. Además, se debe considerar que el mecanismo de la retroalimentación es crucial en el proceso de comunicación, constituyéndose en la verificación del éxito que se ha tenido al transmitir el mensaje como había sido en la intención original, por lo tanto determina si se ha logrado o no su comprensión.

Uno de los factores principales del espacio psicológico es el clima si existe desconfianza, temor, tensión, etc. los mensajes vertidos no serán interpretados de la misma forma, si por el contrario, el clima es de confianza, seguridad, cálido, los mensajes serán bien interpretados.

Otros factores son las normas, costumbres, leyes y tradiciones, las cuales enmarcan el comportamiento y dirigen la interpretación de lo que se dicta y al mismo tiempo define el tipo de relación que pueden ser establecida con otras personas

La comunicación interpersonal se da entre dos personas que están físicamente próximas. Cada una de las personas produce mensajes que son una respuesta a los mensajes que han sido elaborados por la otra o las otras personas implicadas en la conversación. De acuerdo al blog de comunicación humana es posible distinguir cuatro zonas por las cuales se focaliza cada estilo interpersonal de comunicación y son las siguientes:

Zona Abierta es el espacio incluye todos los factores en los cuales la persona y su entorno tienen percepciones compartidas, es decir, las personas se perciben.

Zona Desconocida comprende todos los factores que no se ven de manera individual y que las demás personas tampoco ven.

Zona Oculta incluye los factores que veo de mi persona pero oculto a los demás.

Zona Ciega son todos los factores que otros perciben en mí pero que yo no veo, es decir, las personas saben ciertas cosas de mí pero no las dicen.

En la comunicación operan distintos niveles de abstracción. En la comunicación verbal es posible describir un nivel denotativo simple, es sinónimo del contenido explícito del mensaje a este aspecto de la comunicación se le denomina referencial o de contenido.

También existe un nivel de abstracción en donde se incluye todos aquellos mensajes implícitos o explícitos acerca de la codificación lingüística realizada al enviar el mensaje, este nivel es metalingüístico y corresponde a la semántica de significados y a la sintaxis el orden del lenguaje.

Otro nivel en el que se incluye todo mensaje implícito o explícito es acerca de la relación que se establece entre los interlocutores o al intercambiar el mensaje, en este nivel la meta comunicacional hace referencia a

como debe ser entendido el mensaje en términos de la relación que se impone entre ellos. También es llamado aspecto conativo o relacional de la comunicación ya que define la relación entre los participantes.

En el proceso de comunicación se presentan dos tipos de relación y son las siguientes: Relación Simétrica y Relación Complementaria.

La relación simétrica es aquella en que sus integrantes intercambian el mismo tipo de comportamiento es decir los dos toman decisiones y las relaciones complementarias se establece cuando dos personas intercambian distintos tipos de comportamientos, uno se halla en una posición superior y otro en una posición inferior. El tipo de relación puede estar determinado por el contexto cultural o social en que esta se desarrolla, también por características de personalidad.

Existen diversos tipos de comunicación: Comunicación oral, escrita, verbal y no verbal, auditiva, visual, por señas, virtual y publicitaria. (Corbin 2018).

Comunicación Oral: Es el principal medio de comunicación y se realiza por medio de palabras, signos orales cuya forma de emitir el mensaje es de mayor rapidez.

Comunicación Escrita: Es verificable y tangible para llevar a cabo una comunicación interpersonal, no obstante cuenta con la desventaja de que en la mayoría de los casos la respuesta o retroalimentación a este tipo de comunicación puede ser tardía y el receptor puede llegar a entender el sentido del mensaje.

Comunicación Verbal: Es la interacción entre el emisor y el receptor esta interacción se presenta de forma oral y escrita.

Comunicación No Verbal: Se compone de movimientos que realiza el ser humano a través del cuerpo, del énfasis o entonación de las palabras que se utilizan en el mensaje, también otros aspectos son la expresión del rostro y la distancia física que existe entre el emisor y el receptor.

Comunicación Auditiva: Se percibe la información a través del oído este tipo de comunicación, realiza la función de comunicarse entre personas a una distancia determinada.

Comunicación por señas: Se realiza por las personas sordas y sordomudas, a través de señas particulares que se encuentran dentro de su círculo comunicativo les permite expresarse ante los demás.

Comunicación Virtual: Se realiza a través del internet mediante sus plataformas especializadas y aplicaciones que establecen una conversación así como la escritura del emisor y la lectura del receptor.

Comunicación Publicitaria: Es el mensaje que se envía con la finalidad de dar a conocer un lugar, producto, marca mediante anuncios llamativos que obtenga la atención de los receptores.

Dicha clasificación origina una relación entre los interlocutores, implica transmitir información sobre la comunicación es decir, una meta-comunicación la explicación acerca de las conductas entre los interlocutores y sus efectos en la relación mientras interactúan. Asimismo se piensa que la meta-comunicación tiende a reclamar lo que se cree que el otro dice y piensa, sin embargo con esta actitud no se logra nada; por el contrario, suele provocar que el interlocutor replique y se ponga a la defensiva, porque se siente atacado.

Es de vital importancia en las interacciones humanas permitir a los comunicantes establecer entre ellos ciertos patrones de intercambio, acerca de los cuales pueden estar o no de acuerdo, para que les permitan organizar sus comportamientos y el de los demás.

1.2.1. Comunicación Emisor-Receptor

En el Diccionario de lingüística moderna de Álvarez y Martínez.(1997) definen a la comunicación: " Llamamos comunicación al proceso mediante el que un mensaje emitido por un individuo, llamado emisor, es comprendido por otro llamado receptor o destinatario, que es la persona o entidad a quien va dirigido el mensaje, gracias a la existencia de un código común. Este proceso abarca dos etapas: la emisión y la recepción del mensaje llamadas respectivamente la codificación y la decodificación."(p. 45)

La comunicación se establece por medio del lenguaje entre seres humanos, o por los medios de comunicación habilitados para tal fin. Para que se lleve a cabo la comunicación existen ciertos factores que son: emisor, receptor, canal, código, mensaje y situación o contexto.

El emisor es la persona que emite un mensaje, es decir, constituye una fuente y es el origen de aquello que se pretende comunicar. El emisor envía un mensaje por medio de un canal a un receptor. En sentido es una fuente capaz de generar los citados mensajes que se reproducen por medio de un canal en el espacio y el tiempo. De esta forma que el emisor es la fuente, también puede convertirse en receptor, cuando pasa a transformarse en figura pasiva que recibe otros mensajes, es decir mientras escucha.

El receptor es aquel que recibe la información emitida por el emisor, es el agente que descifra el mensaje en función del código utilizado, siendo el encargado de decodificarlo, el receptor se encarga de decodificar el mensaje, descifrar e interpretar los signos recibidos haciendo que la comunicación sea factible. Puede expresarse de forma oral o escrita, pero su elección depende en gran medida del modo en que el emisor envió su mensaje se ajusta su nivel de habla dependiendo del que ha utilizado el emisor, así mismo en él reside la función del lenguaje apelativa o conativa, pues es el encargado de entregar una respuesta al emisor.

Así mismo el canal es el medio físico por el cual se transmite un mensaje, puede ser la propia voz humana o el sonido pero también un teléfono, internet, una lectura, dibujos etc. El código es el conjunto de rasgos que tiene el mensaje para que este pueda ser entendido adecuadamente tanto por el emisor como por el receptor, asigna a cada símbolo tanto fonético como visual, eléctrico. Es una correspondencia con una determinada idea.

La codificación es el proceso en el cual el emisor convierte las ideas en signos que quiere transmitir para que sea entendido por el receptor. Algunos signos que se pueden emplear son codificación del mensaje en lenguaje morse, codificación del lenguaje en señales manuales y codificación de un mensaje mediante los signos de la escritura las letras.

Y por último la decodificación es la forma en la cual el receptor transforma el código del emisor para interpretar los signos utilizados es decir las ideas que el emisor quiere comunicar.

A la situación o entorno extralingüístico se le llama contexto esto se puede presentar de dos formas, el contexto situacional es lo que rodea la situación comunicativa puede ser político, social y cultural. Y el contexto temático es el tema por el cual se lleva a cabo el proceso, se pueden expresar mentiras, teorías, ironías y fantasías de acuerdo al contexto que se presente.

1.2.2. Factores determinantes de la incomunicación

Todos poseemos prejuicios, fantasías y miedos que hacen que la información no pueda llegar al receptor. En cualquier comunicación ha de haber respeto por el otro y el deseo de comprenderlo y de que sus derechos se realicen como se quiere, la incomunicación es todo aquello que impide la comunicación.

Las causas por las cuales se presenta la incomunicación son las siguientes:

No comprensión al mensaje: Se presenta cuando no se comparte un lenguaje común para los interlocutores y por ende no permite la comunicación, generando la no comprensión del mensaje, de igual forma en el léxico o en su caso el método empleado ya que es mal interpretado por el receptor.

Información incompleta o falsa: Si la información que se quiere transmitir es alterada por el emisor pasa a una comunicación manipulada y pierde la esencia central de la comunicación y si el receptor es consciente de este hecho genera la pérdida de la confianza. Si la información es falsa por que el emisor no conoce o carece de información se le facilita crear o inventar y esto genera una barrera que dificulta el proceso de comunicación.

No confiar en el emisor: Se tiene que establecer confianza entre los interlocutores, ya que si no existe confianza no se va poder obtener una comunicación agradable y el mensaje no será el esperado, la confianza es un elemento esencial para poder aceptar lo que se nos quiere comunicar.

La comunicación al ser un proceso no siempre fluye libremente, en ocasiones se presentan barreras que entorpecen el proceso, las más frecuentes son las siguientes:

Barreras Físicas: Se presentan circunstancias no en las personas si no el contexto de manera que impiden una buena comunicación es decir ruidos, distancia, mala iluminación y la deficiencia de los medios que se utilizan para transmitir el mensaje.

Barreras Semánticas: Se presentan cuando las palabras no precisan su sentido y se le dan diferentes interpretaciones, el receptor no interpreta lo que dijo el emisor, si no lo que su contexto le indica.

Barreras Psicológicas: Es la postura personal de los interlocutores en la que influyen valores, hábitos, cultura, la deficiencia se debe también al estado emocional de los participantes.

Barreras Fisiológicas: Impiden emitir o recibir la precisión del mensaje, debido a las deficiencias del emisor o receptor es decir voz débil, pronunciación defectuosa, problemas de escritura, lectura y visuales.

Barreras Ambientales: Se presentan en el entorno son impersonales presentan incomodidad física, distracciones visuales, ruidos e interrupciones para el emisor y receptor.

Barreras Verbales: es la forma en como hablan los interlocutores es decir si hablan muy rápido o no explican bien las cosas provocando la interrupción del mensaje central.

Así mismo existen razones que provocan incomunicación de las personas pueden darse por las siguientes razones, el egoísmo se da cuando no se quiere compartir algo con la otra persona, en la medida que se permite a los demás acceder a las cosas personales ya sean objetos materiales o conceptos intelectuales que le están facilitando que obtenga beneficios similares a los de uno.

El ser humano raramente anota y asume sus errores, lo que con lleva casi siempre a no dar el paso necesario para continuar comunicándose cuando surge algún problema, prefiere esperar a que el otro pida perdón. Otra razón es el miedo a no hacer las cosas bien, la inseguridad que tienen algunas personas al no saber si lo que están haciendo bien cuando tienen que manifestar o hacer algo. La incomunicación es la ausencia de los valores más esenciales del ser humano como la entrega de confianza a los demás, la comunicación es esencial en la vida porque sin ella la humanidad no progresaría en su comunicar lo desea, le molesta o simplemente piensa.

1.2.3. Esquemas para restablecer la adecuada comunicación mensaje-repuesta

Para todos los seres humanos comunicarnos eficazmente es un reto, la existencia de estrategias para una correcta comunicación han sido denominadas por Rivers (2004): “Escucha activa y reflexiva, retroalimentación del mensaje recibido, esclarecimiento de la intención, expresión clara y completa, uso de lenguaje sencillo, traducción de quejas en solicitudes específicas, preguntas abiertas y creativas, reforzamiento de las palabras con acciones y el uso de varios canales.” (Pp.3-11)

Saber escuchar es una habilidad muy importante pero que a veces cuesta mucho trabajo poner en práctica, no es correcto para la comunicación, tratar de exponer de manera inmediata el pensamiento central de cada persona, se tiene que escuchar al emisor para que a su vez facilite y se desarrolle de la mejor manera.

En el proceso de comunicación se dan dos situaciones el querer ser escuchado y el que estén de acuerdo con lo que se plantea, es indispensable que ambos interlocutores sean escuchados y comprendidos. Durante este proceso solo es útil intervenir e ir aconsejando en el momento que se considere conveniente.

Si el mensaje es claro y se entiende fácilmente o si resulta ser ambiguo se debe de buscar más información mediante la indagación y el esclarecimiento, si el comportamiento del emisor es girar en círculos, es decir

que hace una especie de discurso interminable se debe resumir el mensaje. Si por el contrario el mensaje es demasiado simple se debe estimular al emisor a ser más espontáneo y coherente.

Las personas en circunstancias, tienen la necesidad de ser escuchados y al interrumpirlos crece más su necesidad de expresión, fortaleciéndose cualquier emoción o vivencia negativa, así como también pierde su capacidad de escucha en relación con cualquier elemento posterior en la comunicación, se vuelve defensivo y pierde confianza en la relación.

Todo mensaje tiene una intencionalidad, cuando la intención es claramente expresada se recibe más cooperación y se evitan malos entendidos, lecturas erróneas y comprensiones negativas. La intencionalidad se expresa de la forma más sencilla posible mientras más importante sea el tema a tratar, más claro le queda al receptor la intencionalidad de la comunicación. Si además de dejar claro lo que se propone en la conversación, se hace una invitación al consentimiento ya que esto aumenta la posibilidad de éxito comunicativo.

No solo debe quedar esclarecida la intención del mensaje sino también el resto de lo que se trasmite, la expresión clara, completa y con un lenguaje sencillo. Las palabras técnicas son importantes porque expresan profesionalidad y en determinados momentos, dominio del tema pero deben utilizar solo en la medida justa, su uso excesivo puede conducir a una conversación totalmente abstracta.

Esto implica ahorrar tiempo a corto y largo plazo, al quedar claro lo que se quiere decir, evita posteriores conflictos y malentendidos que puede costar tiempo y esfuerzo resolver. La expresión clara y completa no quiere decir que este cargada de detalles y que no se termine de hablar nunca. Para la expresión clara y completa se recomienda el uso de un lenguaje en primera persona, o sea, el yo y la eliminación de las generalizaciones: siempre tú, aquí nadie, nunca ustedes, todo el mundo.

Un recurso muy recomendado por los comunicadores es el de las dimensiones: Hecho, sentimiento y crítica.

El hecho se refiere a lo que se puede ver y hablar directamente, hay que describir la acción en específico y ser concreto en las demás cuestiones: lugar, momento, frecuencia. Se habla de describir, excluyendo todo tipo de diagnóstico y el uso de palabras que juzguen las acciones.

El sentimiento se recomienda usar descriptores de emociones muy específicos: estar triste, molesto, irritado, resentido, feliz, deprimido en lugar de los generales, se evita los descriptores que juzguen la acción del otro

La crítica es un elemento nos pone a la defensiva, nos lleva al contraataque lo que convierte a la conversación en un espiral de acusaciones, lo que conduce en lugar de atacar a la persona, criticar su identidad, dañar su autoestima, se logra llevar a una acción específica que al desempeñarse, se convierte en la solución del problema.

La calidad de preguntas y del tipo que realizar el emisor decide el tipo de respuesta que da el receptor en ellas se centra la dirección de la conversación hacia determinados aspectos que guían su interacción. El rango de preguntas puede ir desde preguntas muy estrechas, que solo permiten la respuesta de sí o no, muy usadas en situaciones bajo presión que ponen al otro en un dilema decisional hasta aquellas que de tan amplias llegan a resultar desenfocadas y excesivamente generales.

Ahora bien la coherencia de todos los elementos que conforman un mensaje, es ser congruente en el lenguaje corporal, tono de voz y de las palabras que transmiten en el mensaje.

1.3. Teoría de la mediación

La Mediación es entendida como un proceso de resolución de conflictos en el cual dos o más personas intervienen en un conflicto con el consentimiento de las partes en disputa y los ayuda a llegar a un acuerdo mutuamente aceptable. (Federico 2010).

El proceso es voluntario las partes no pueden ser obligadas a entrar en el proceso. El mediador debe ser aceptado por todas las partes involucradas en el conflicto, ofrece una asistencia procesal más que sustantiva. Esto implica que el mediador controla el proceso de resolución y las partes establecen su contenido.

El mediador debe permanecer imparcial debe ser capaz de dejar a un lado sus opiniones sobre cómo debe de resolverse el conflicto. Asimismo el mediador debe de ser visto como neutral; en términos de que no debe encontrarse en una posición en que se beneficie si el conflicto continúa o se beneficie directamente de alguna de las partes.

Las soluciones o acuerdos son determinados por las partes involucradas en el conflicto. Mientras que el mediador puede sugerir posibles soluciones, las partes deben de decidir qué resultados satisfacen más sus

intereses. Su base fundamental es la participación directa de las personas y de la potenciación de los recursos personales para que sean ellos quienes propongan una solución, es un medio alterno que actúa como conductor y apoyo del proceso de búsqueda de acuerdos facilitando el dialogo constructivo y creativo, la voluntariedad y la colaboración de las personas en la mediación son elementos centrales para que se lleve a cabo dicho proceso se busca siempre llegar a un acuerdo entre las personas. Para que se pueda obtener una buena solución ocurre una confrontación y armonización de los valores y necesidades de las personas, la misión es proporcionar, escuchar, estimular y guiar a las partes para que ellas mismas encuentren una solución satisfactoria a sus problemas.

El mediador tiene ciertas habilidades a desarrollar afirma (Federico, 2010).

- Saber cuáles son las condiciones para una negociación satisfactoria.
- Saber por qué medios las partes pueden lograr esas condiciones.
- Saber conducir un procedimiento que les permita a las partes lograr esas condiciones.

Una vez que el mediador conozca cuáles son las barreras que tienen que vencer las partes y qué desafíos tienen que lograr asumir, el mediador deberá ayudar a las partes a:

- Escuchar activamente.
- Reconocer la perspectiva del otro.
- Expresar sus opiniones sin provocar.
- Aumentar las emociones positivas.
- Apreciar las coincidencias o puntos en común con el otro.
- Desarrollar un pensamiento de colaboración
- Abandonar las rigideces que limitan el marco de las soluciones.
- Abrir la mente hacia propuestas creativas.
- Valorar la preservación de la relación como instrumento para la mejor defensa de los propios intereses.

Todo lo anterior son los elementos y acciones que se tiene que comprender y saber para llevar un proceso de mediación de determinado conflicto y para obtener un resultado que beneficie ambas partes. Así mismo

cuando se habla que esta es una actividad que impone límites es porque los límites representan las pautas sobre el sistema de orden, las cuales están por detrás del mensaje.

1.3.1. Principios de la teoría de la mediación

Los principios son ideas fundamentales, aunque no estén incluidos en una norma son universales y sirven de referente ante cualquier situación. El proceso de mediación se debe regir, por los siguientes principios de actuación (Fernández, 2009.p33):

La voluntariedad los participantes deben actuar por su propia decisión y no por obligación el poder de decisión lo ejercen las propias partes. Son los participantes quienes controlan el proceso y establecen las decisiones; son las que buscan la solución al conflicto con la ayuda del mediador.

La confidencialidad al inicio del proceso el mediador le informa a las partes la importancia y los códigos de confidencialidad, les solicita su compromiso y respeto durante el proceso, los participantes deben mantener la privacidad en todo momento, el mediador debe reservar todo lo escuchado y visto en el proceso, no pudiendo revelar su contenido a menos que las partes, de mutuo acuerdo, lo autoricen.

Flexibilidad el proceso no debe ser estructurado puesto que está sujeto a distintas etapas y reglas que hacen un procedimiento flexible y cómodo para las partes, debe existir amplia libertad para aplicar el procedimiento para así obtener resultados satisfactorios, el mediador no debe limitar la duración del proceso entre los mediados.

Neutralidad antes de iniciar el proceso, el mediador debe preguntarse sobre la existencia de alguna situación o circunstancia susceptible, el mediador mantiene una postura y mentalidad de no caer en inclinaciones o preferencias durante el proceso, colabora con las partes para emitir sus propios acuerdos, juicios u opiniones que les favorezcan en los resultados.

La imparcialidad es indispensable para que las partes encuentren la confianza hacia el mediador, por lo que se debe señalar en casos se le impide la participación del mediador este principio menciona el deber del mediador no podrá haber preferencia por parte del mediador a favor de alguna de las partes debe tener actitud de simpatía, agrado, concordancia si las partes perciben ese tipo de actitudes hacen que el ambiente y el procedimiento sea más factible y agradable.

Eficacia, el mediador debe asegurar que las medidas emprendidas sean adecuadas, que cumplan con las exigencias de los participantes, y que puedan ser rápidamente sustituidas por otras más efectivas. La transparencia asegura la eficacia y la protección de los derechos de las partes en conflicto, tanto en el procedimiento como el organismo responsable.

En todo momento del proceso el mediador deberá regirse a los principios legales, generales y a Ley de Medios Alternos de Solución de Conflictos.

1.3.2. Modelos de la Mediación

A través de las diversas investigaciones han surgido modelos de mediación que facilitan y contribuyen al procedimiento para la solución de conflictos. Los modelos más utilizados son el modelo tradicional o modelo de Harvard modelo transformativo y modelo circular.

El modelo tradicional surge de las investigaciones de la facultad de Derecho de la universidad de Harvard relativos a la negociación y resolución de conflictos donde sus creadores Roger Fisher y William Ury, este modelo considera a la mediación como una negociación colaborativa asistida por un tercero cuyo enfoque es esencialmente la resolución del conflicto. Desde el enfoque este modelo, el conflicto es un impedimento para que las partes lleguen a un acuerdo, por lo que es necesario resolverlo.

La comunicación de este modelo es lineal pues su origen es de negociación bilateral y su estructura es la siguiente: abrir el conflicto, frenar el pasado y enfatizar el futuro. Se fundamenta en considerar la comunicación como prioridad para la solución del problema y la función del mediador es facilitar esta comunicación, el objetivo de este modelo es enfatizar los puntos acordados y evitar las emociones negativas que entorpezcan el proceso. En primer término se separa a las personas del problema por lo que las partes se vinculan al conflicto y la función del mediador es tranquilizar a las partes y que conozcan la importancia de llegar a un acuerdo. Este modelo tiene tres intereses: los psicológicos que son las necesidades emocionales y de relación de las partes que experimentan durante el proceso, las fundamentales que se refieren a las necesidades de una persona es decir los objetos tangibles y por el último los de procedimiento que son los plazos, sesiones y todas las acciones que con lleven al proceso.

Este modelo define básicamente como una negociación colaborativa asistida por un tercero y su enfoque teórico se conoce como orientación de problemas, el conflicto no está en la realidad objetiva si no en la mente de las personas, la verdad es solo un argumento para tratar las diferencias, por eso postulan el método de separar las personas del problema. es por ello que ambas partes expresen desde un inicio sus posiciones para determinar los intereses ya que está orientado a obtener satisfacción de esos intereses.

Para conseguir esto es necesario disminuir las diferencias entre las partes, los conflictos surgen porque las personas tienen diferencias por lo tanto, si se anulan o disminuyen las diferencias y se aumentan las semejanzas, los valores e intereses se terminara o aliviara el conflicto. Este modelo es el que más se utiliza en la práctica conciliatoria y se le reconoce como muy apropiado para la conducción de conflictos en temas empresariales.

El modelo transformativo de Bush y Folger, el cual a diferencia del modelo tradicional concibe el conflicto como una oportunidad de cambio y de mejora para las personas y no como un simple obstáculo en la consecución de necesidades e intereses. El conflicto es una dificultad de interacción entre las partes lo que impide el compromiso y la decisión lo que provoca que las partes no conciban un acuerdo.

Lo que pretende este modelo es el cambio individual de cada una de las personas sujetas a mediación, haciendo posible que puedan descubrirse por sí mismas y sus habilidades durante el proceso, consiste en cambiar a personas débiles y egoístas a individuos seguros y confiados por sus propias capacidades dispuestos a mostrarse compasivos y sensibles frente a otras personas. Este a diferencia del Tradicional-Lineal no contiene etapas, las fases preestablecidas del proceso no estimulan o ayudan al mediador a permanecer concentrado en el desarrollo momento a momento de la interacción de partes. Restructura de las relaciones de las partes que han sido quebrantadas a causa del conflicto, consta de cuatro acciones las cuales son: reuniones en presencia de las partes, introducción de comunicación relacional causalidad circular, potenciar el protagonismo de las partes.

Bush y Folger (2008) aseguran que en el procedimiento de mediación es importante trasladar su experiencia vivida en dicho procedimiento a diversas situaciones de su vida para mejorar su disposición para relacionarse con los demás, tiene su fundamentación en la comunicación y en la casualidad circular parten de los procesos comunicacionales respecto a la atención relacional. Para mejorar la relación de la partes, el mediador trabajara para reforzar la autodeterminación y el reconocimiento, el litigio en la sociedad otorga el protagonismo al juez que se fue delegado el caso el cual decide la solución más viable, esta se caracteriza

por tener una parte ganadora y otra perdedora potenciando a las partes a la persecución de sus intereses personales.

Dentro de los objetivos de este modelo es modificar la condición de seres dependientes interesados únicamente por sí mismo, evitar personas débiles y egoístas para ser personas seguras y confiadas en sus propias capacidades, dispuestos a mostrarse compasivos y sensibles con otros.

Para llevar a cabo esta modificación, Bush y Folger exponen tres pautas: Micro enfocar el movimiento de las partes, esta pauta se refiere a que el mediador debe de estar atento a cualquier oportunidad que le permita reforzar la formulación, es decir que haga un debate de sus propios intereses, valores, posiciones y experiencias de ambas partes para su reflexión en relación a su empoderamiento.

Promover la habilitación al estimular la deliberación de las partes y la adopción de decisiones en donde se estimule la reflexión, definir sus problemas y propongan sus propias soluciones.

Y la última pauta la promoción del reconocimiento y respeto de las partes, alentando el aprovechamiento de las perspectivas siempre que surja una oportunidad es fundamental que exista o que se logre la empatía de las partes.

Este modelo no tiene etapas, la metodología para poder reestructurar las relaciones de las partes son cuatro y son las siguientes, se recomienda que las reuniones sean en presencia de las partes, introducción de una comunicación relacional de casualidad circular, potenciar el protagonismo de las partes y el reconocimiento de las partes que son participes y que reconozcan su responsabilidad respecto al conflicto. Quienes participen en el proceso de mediación tiene que trasladar su experiencia vivida en el procedimiento del mediador a situaciones de su vida para así obtener más capacidad y disposición para relacionarse con los demás de manera empática y menos ofensiva.

Es un éxito este modelo a nivel íntimo y personal, cambian para mejorar a consecuencia de su implicación y aprendizaje del proceso de mediación que han experimentado y les permite crecer a nivel personal.

El modelo Circular- Narrativo de Sara Cobb se fundamenta en la circularidad del conflicto es decir que se tienen que retroalimentar la comunicación para que existan resultados, este modelo trabaja para que la comunicación sea entendida por las partes que participan a través de un lenguaje verbal y gestual, no hay modelo para una sola causa del conflicto, sino una casualidad de tipo circular que se retroalimenta, se focaliza en la transformación de historias o descripciones conflictivas con emociones con alta carga emocional, que cada una de las partes está interesada en mantener, aun cuando se ponga en duda la buena fe

de la expresión de interés de mediar la disputa, este modelo parte de la premisa de la comunicación que sea entendida como un todo en el que participan las partes a través del lenguaje verbal y gestual, no hay para este modelo una sola causa de conflicto, sino de una causalidad de tipo circular que permanentemente se retroalimenta. Es por eso que se centra en las narraciones de las personas en determinado conflicto con el objetivo de llegar a un acuerdo pero enfatizando la comunicación y la interacción de las partes.

Para llegar a un acuerdo las partes necesitan cambiar el significado y construir una historia alternativa que permita ver el problema desde otro ángulo, se sugiere aumentar las diferencias, no disminuirlas por lo que el mediador ayuda a para que en base a las diferencias se comuniquen y fomenta la reflexión para la interacción y así se produzcan cambios que busquen llegar a un acuerdo.

Este modelo se integra por cuatro etapas, la primera es la reunión en conjunto con las partes, la segunda es la reunión privada con cada una de las partes, la tercera es la reunión con del equipo mediador sin las partes y la última es nuevamente con las partes para llegar a un acuerdo. Se inicia con una reunión en la cual se cita y se les hace saber a las partes, el procedimiento, por lo que se les asigna un mediador para lleve el proceso posteriormente se realiza una reunión en privado con cada una de las partes para que cuente los hechos y motivos el conflicto desde su perspectiva, por lo que el mediador escucha la narración y toma notas de puntos clave para poder desarrollarse el proceso de mediación.

Una vez terminada la reunión con cada una de las partes, el mediador establece el principio de confidencialidad en la que les informa a las partes que cuentan con la confianza de que la información estará debidamente resguardada, el mediador proporciona un análisis y reflexión a las partes por lo que les facilita una visión clara de lo que inicialmente se comprendió, para proyectar la necesidad de participación en conjunta para poder establecer una solución que beneficie a ambas partes, por lo que se aprecia el protagonismo de las partes.

El mediador acude con su equipo de trabajo para analizar el conflicto y las versiones de cada parte por lo que el objetivo de esta etapa es reflexionar y construir una solución, el mediador convoca a las partes para llegar a un acuerdo por lo que se valora nuevas soluciones con su debida evaluación es decir cuáles son sus ventajas y desventajas para obtener una solución que beneficie a todos la cual se establece en el acuerdo provisional ya que es de carácter positivo, claro y concreto.

Dicho modelo tiene la ventaja de poder aplicarse y ser satisfactorio ya que se centra en las relaciones como en los acuerdos.

1.3.3. Ventajas de la mediación socio jurídico

Un conflicto, un problema o un desacuerdo entre distintas personas, en vez de resolverlo a través de un juicio se puede tratar a través de Mediación, donde se establece un espacio neutral y de confianza, donde el mediador es capaz de dirigir el diálogo dotando a las personas de igualdad de oportunidades, donde descubran sus capacidades de entenderse, llegar a puntos en común y generar acuerdos.

Las ventajas de la mediación socio jurídico son las siguientes:

Ahorro de tiempo y dinero, son procesos de resultados casi inmediatos y de bajo costo, ya que el costo de la sesión de Mediación suele ser fijo no incrementa a medida que aumenta el número de sesiones y el precio se divide a partes iguales entre las partes. Este proceso se constituye por sesiones de un tiempo determinado dependiendo del caso y de las partes, no existe un número de sesiones preestablecidas. Esto quiere decir que un problema se podría solucionar en una sola sesión, aunque no es lo habitual. No hay un número establecido de sesiones, se trata de un proceso continuo donde el contacto debe ser constante y realizar sesiones una o dos veces por semana, de esta forma se pueden alcanzar acuerdos en uno o dos meses. También evita pérdidas económicas al no afectar la relación si era de tipo comercial o empresarial.

Las partes en conflicto de manera responsable y comprometida cumplen con la solución que ellos mismos propusieron y no la impuesta por un tercero. Además, ambos procesos generan satisfacción, control del proceso y del resultado.

Produce tranquilidad ya que las condiciones en que se producen estos mecanismos de resolución de conflictos, las tensiones y los disgustos provocados por largos procesos disminuyen notablemente.

Mejora las relaciones entre las partes y facilita el proceso de futuros acuerdos. Las partes tienen la oportunidad de elaborar sus propios acuerdos, ya que lo que un juez puede entender como justicia puede no ser todo lo satisfactorio, un acuerdo realizado por dos personas que han tenido un conflicto, la mayoría de las veces perdura más en el tiempo que una sentencia impuesta por otra persona. Resulta más fácil cumplir algo que ha acordado, a cumplir con lo que se impone, genera mayor capacidad de responsabilidad con algo a lo que se ha comprometido que con algo que me ha sido impuesto,

Otra de las ventajas que aporta la Mediación es la propiedad de proceso confidencial esto quiere decir que toda la información que se utiliza en Mediación no puede ser utilizada si finalmente se requiere acudir a juicio. Las partes están obligadas a firmar un documento donde se comprometen a no utilizar tal información en el caso de acabar finalmente en los juzgados. De igual modo, los mediadores tampoco pueden ser llamados a declarar ya que están acogidos al secreto de profesión. Toda información que sea revelada al Mediador no podrá ser utilizada en sesiones conjuntas sin el consentimiento de la persona que haya revelado tal información.

La Mediación aporta calidad de vida es un método que implica resolver los conflictos satisfactoriamente aportando bienestar. Ya sea en el ámbito familiar, en el trabajo, en el entorno escolar, en tu comunidad o cualquier otro lugar, resulta beneficioso poder expresar y explicarle a otra persona por qué te sientes mal y qué te genera malestar ese comportamiento para poder llegar a una solución consensuada.

Capítulo II

Antecedentes de la mediación social

Los conflictos han estado presentes desde la aparición de hombre, por lo que tenían que crear soluciones eficaces para solucionar sus conflicto por medio del dialogo. La mediación ha existido desde tiempos muy remotos, Six (2003) afirma que la mediación ha existido siempre, las tribus o poblados había un sabio a quienes recurrían ya que con su actuar gestionaban los conflictos que se suscitaban facilitado la interacción y fomentando cimientos de fraternidad. (p.15)

El hombre al ser un sujeto social es cambiante ya que se va modificando de acuerdo a sus necesidades, costumbres y conductas es por eso que la mediación ha tenido diversas modificaciones pero conservando su esencia que es el dialogo para la resolución de conflictos. En cada sociedad ya sea antigua o moderna la humanidad ha creado diversas formas de solucionar los conflictos de acuerdo a sus creencias y costumbres, en las diversas culturas cuyo objetivo es el equilibrio y la armonía para enfatizar las relaciones humanas se ha impulsado a la mediación es este capítulo ya que los antecedentes de la mediación en las sociedades antiguas está integrado por: Roma, África, China e India y las sociedades modernas: Estados unidos, Canadá, Italia, España , Argentina y Costa Rica.

Si bien es cierto las filosofías son importantes para la conservación para este sistema, por ejemplo en china el recurso principal para la resolución de conflictos es la mediación ya que es visto como una oportunidad de evolución y crecimiento para las personas ante cierta situación, otras culturas como romanos, africanos, indios, germánicos, americanos por mencionar algunos también utilizan el dialogo para resolver sus conflictos su implementación ha tenido una evolución que satisface a quienes son partícipes de este proceso por lo que auxilian la impartición de justicia al descongestionamiento de los tribunales y la cohesión social.

2.1. Mediación en las sociedades antiguas

El conflicto es por lo tanto un elemento esencial de la mediación. No es bueno o malo en sí mismo, más bien es algo innato a la condición humana y a las relaciones interpersonales.

Los hombres han intentado organizar sus relaciones sociales desde que se reúnen para vivir en sociedad. Algunos sistemas de organización son voluntarios, pero el principal orden normativo es el derecho, pues vincula a todos los individuos que pertenecen a esa sociedad con independencia de su aceptación o de su deseo de ser obligados o no por aquel.

Al relacionarse los seres humanos que coinciden en una sociedad surge el conflicto sobre si una conducta se adecua o no a lo establecido por el ordenamiento jurídico. Las personas del conflicto parten de una situación de igualdad en relación con la dignidad y la posesión de los mismos derechos, la diferencia aparecerá en las características personales con las que se enfrentan al problema, que pueden dejar en una mayor o menor igualdad a las partes. Ahora bien cada sociedad antigua tiene distinta evolución en cuanto a la forma en que resolvían sus conflictos y distintas figuras que realizaban la función del mediador.

2.1.1. Roma

La figura de Cicerón era un político-filósofo destacado en Roma por lo que aconsejaba la conciliación y apoyaba la ley de las doce tablas poco después con la llegada del cristianismo se regía bajo las escrituras de este.(Moreno 2002) afirma que fue así para la Edad Media que se regía bajo el Fuero Juzgo que constaba de 500 leyes, divididas en doce libros y cada uno de ellos subdividido en varios títulos, los diferentes tipos de contratos y el procedimiento en los juicios era el instrumento el cual otorgaba la solución a los conflictos en esa época.(p.638)

Con el paso del tiempo la mediación en Roma se centra en la transacción ya que su procedimiento formulario romano radicaba en los contratos de compra venta, el comprador disponía de dos acciones: La actio redhibitoria y la actio quanti minoris.

En el proceso *in iure* que se da frente al magistrado quien se encarga de mediar el proceso y esto es a través del pretor o los ediles ya que por medio de la comunicación se formula la *editio actionis* es donde al actor debe de comunicar la acción por la que está inconforme y manifiesta su postura y su propósito, cuando se incumpliera el pretor concedería en favor de la *actio in factum* para después citar al juicio con el nombre de *In ius vocatio*.

Al comparecer ante el magistrado las partes en el *in iure* se desarrolla por medio de sus intervenciones respectivas sobre el caso para así el magistrado establecer una solución para ambas partes, La transacción está vinculada con la mediación ya que en la antigua roma cada una de las partes llega a un acuerdo por medio de esta acción. Es por ella que la mediación no es reciente si no desde la antigua Roma ya se ejercía este proceso ya que con el paso del tiempo se transforma debido al entorno social y a los intereses de los grupos sociales.

2.1.2 África

Su manera de solucionar sus conflictos era de manera informal estas discrepancias mediante la junta de vecinos en la cual consistía que una persona respetada se acercaba a las partes para que resuelvan su situación de la mejor manera sin afectarse, los grupos familiares eran extensos por lo que también se acostumbraba a que la cabeza o jefe de cada familia lo hiciera, la reunión habitual de la comunidad es utilizada en forma terapéutica por que el terapeuta sirve como mediador para restaurar las buenas relaciones su función consiste en sugerir, conectar, ofrecer aceptación y favorecer un clima de reconciliación.

Los conflictos ahí vividos son más como una crisis de grupo, que como temas personales e individuales se comprende como los desajustes entre personas o clanes que debilitan la solidaridad y solidez de las comunidades, arreglan sus conflictos a través de dos tipos de mediación la comunitaria y la privada

La mediación comunitaria tiene dos objetivos, obtener la bendición de dios y de los espíritus y ofrecer la reparación, esto se realiza cada año después de la cosecha las personas de la tercera edad imploran a dios la bendición de dios y el espíritu fundador del poblado, considerando como mediador a Dios para renovar a la comunidad de dicho conflicto como primer paso intercambian el saludo las familias y muestran el deseo de reconciliación entre los responsable y frente a toda la comunidad. (Reche 2002). Su objetivo principal es reparar y pactar el respeto por la naturaleza ya que pueden hacer uso de ella para vivir pero sin abusar, así como también se empleaba para unir a las familias a los poblados cercanos o a los responsables de las diferentes comunidades.

La mediación privada se practicaba en cada familia intentando poner a las partes en un mismo acuerdo por medio del dialogo, por lo que cada parte expone su postura sin interrumpirla, para después reconocer su culpa sobre los daños causados para exponer su deseo de reconciliación y reparación del conflicto. Esto se llevaba a cabo por los dueños del perdón estos eran los jefes de tierra, griots o herreros que a través de su saber intelectual, su oralidad y su saber técnico los orientaban a buscar una solución que beneficie a ambas partes.

Para resolver conflictos en la sociedad moderna, se han constituido comisiones de Verdad y Reconciliación, Consejos de Sabios y otros mecanismos inspirándose en la mediación tradicional. Se han implicado en esos

procesos, autoridades religiosas o tradicionales, como por ejemplo, en África del Oeste, el conflicto tuareg de Mali o las huelgas del personal de la salud en Burkina Faso.

A finales del siglo pasado donde surgieron tantos conflictos y estuvo marcado por la violencia de tantas guerras, surge la preocupación de educar para crear una cultura de paz. La UNESCO la universalizó en el 2000, “Año Mundial de la Cultura por la Paz”. Al mismo tiempo se desarrolló un nuevo interés por la mediación, como medio de alcanzar una paz duradera.

Después de la formación de la Comisión para la Verdad y la Reconciliación, al final del apartheid en Sudáfrica, otras Comisiones se han constituido en algunos países africanos para sanar la memoria y reconciliar los grupos que estuvieron enfrentados como en: Liberia y Costa de Marfil, donde los procesos están en curso. Estos procesos tienen mucho que aprender de la sabiduría encerrada en ese elemento esencial de la cultura africana que es la mediación. Por supuesto no se trata de rescatarla y aplicarlas a las sociedades modernas, sino que tienen que descubrir en ellas los valores universales y permanentes, desviando todo aquello que se opongan a las conquistas éticas formuladas en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y rompan barreras tribales.

2.1.3. China

Los conflictos sociales en China se fueron presentando debido al fracaso del sistema tradicional de justicia ya que la ineficiencia y la tardanza provocaron insatisfacción de los ciudadanos, por lo que la mediación apareció muy temprano y se divide en tres fases: la fase de inicio, fase desarrollo y fase de la madurez. (Xinwei. L2017) afirma “La fase inicial comenzó en la era de los cinco emperadores, en aquel entonces los agricultores de la zona de montañas a menudo discutían por las tierras de campo y los pescadores por las zonas de lago por lo que apreció la figura de Shun quien fue a vivir con ellos y ayudarlos después de un año, la relación entre ellos era diferente fue amistosa, cordial y tolerantes entre ellos. (p.34)

En (1046 a.C. – 771 a.C.) fue la dinastía de Zhou Occidental se creó el Diaoren quien de manera especializada se encargaba de los asuntos de la mediación, en la fase desarrollo los funcionarios de justicia respetaban el principio de reprimir los litigios por medio de la mediación es por ello que la función de la

mediación en los conflictos civiles tiene mayor trascendencia por lo que convirtió en el núcleo de los procesos. En los procedimientos de mediación de aquel entonces se llevaban a cabo a través de la fuente moral por lo que presentaban conflictos de índole familiar, la mayoría de los conflictos tanto civiles como familiares llegaban acuerdos que resultaban satisfactorios para cada uno de ellos, por lo que la mayoría de las persona acudían a la mediación que a los procesos judiciales.

Tiempo después la mediación entro en la fase de madurez se presentaron conflictos de tierras y viviendas lo que provoco diversas transferencias de bienes ocasionando conflictos de inmuebles por lo que os objetivos eran reducir la presión de los órganos de justicia, solucionar las disputas, fortalecer la armonía de los familiares y vecinos, promover la estabilidad de la sociedad. Se basaba en leyes nacionales de vez en cuando se utilizaban otras fuentes según sea el caso e individuo, tales como las reglas de la familia o del pueblo o acuerdos; salvo aquellas que contradecían a la ley nacional es por eso que la prevalencia de la mediación ya no afecto a la aplicación uniforme del Derecho, así mismo se establecieron aldeas organizaciones de Baojia encargadas de la mediación en conflictos civiles aunque las leyes de Qing no disponían que la mediación consistiera en un procedimiento obligatorio en la litigación civil en la práctica de conflictos que siempre se solucionaban mediante la mediación dirigida por los personajes con influencia en la comunidad, vecinos, funcionarios.

La persuasión moral y el acuerdo Confucio eran de orden natural por lo que no debía ser interrumpida ni vislumbrada de la paz social, es por ello que se crearon comités populares de conciliación para así conducir a las partes a realizar convenios para la solución de sus conflictos. En los comités se instituyen comisiones de mediación popular, de seguridad pública, de salud pública, etc., las cuales se encargan de los asuntos públicos y de bienestar de la comunidad del área correspondiente, median en los litigios entre residentes y prestan su ayuda al mantenimiento del orden público, así como hacen llegar a los gobiernos populares las opiniones y demandas de las masas y les formulan propuestas.

2.1.4 India

La iglesia cristiana es el ente referente que ha ofrecido a la cultura india un compromiso social, las poblaciones indígenas y los líderes cristianos se basan en el principio del reconocimiento de las partes del conflicto y rechazar la violencia y promover la armonía social y religiosa. Se desarrolló la clarividencia del arzobispo católico Thomas Menampampil, que fue durante años pastor de Guwahati en el estado de Assam y que después de una larga experiencia en el territorio, creó el Peace team, grupo ecuménico de mediadores que se especializa en las negociaciones de paz y se encarga de deshacer los nudos de los difíciles conflictos locales. La filosofía y la metodología del grupo de mediadores de Dios, guiado por él están llenos del Evangelio, se comienza por reconocer que todos son imperfectos y que pueden equivocarse. Se aprende a ver y a reconocer lo bello y lo bueno que hay en el otro. Se desarrollan los horizontes y las potencialidades abiertas de un espíritu de comunión, colaboración, unidad, con respecto a los resultados de los que apacientan en el hortus conclusus del propio egoísmo.

Cualquier negociación, explicó el arzobispo no puede llevarse a cabo a partir de escuchar al otro, para construir gradualmente la cercanía y la empatía entre los diferentes interlocutores. Es así desde 1996, cuando la misión de paz llevó a la amistad entre las poblaciones de los bondos y los santal, los primeros indígenas del Asam y los segundos marginados en la región después de que hubiera un aumento de la violencia sectaria que provocó la fuga de más de 250 mil personas hombres, mujeres, ancianos y niños. Entonces fue fundamental el esfuerzo de las comunidades cristianas luteranas, bautistas, presbiterianas, católicas para evitar una crisis humanitaria de enormes proporción

2.2. Mediación en las sociedades modernas

Como sistema de resolución de conflictos, la mediación forma parte de la historia de la humanidad. Ya que la idea de renunciar a la violencia en beneficio de la comunidad y a la tradición humanística, por medio del diálogo como forma básica de argumentación racional y de juicio. A finales de la década de los sesenta en el Siglo XX cuando se desarrollan en los estados, los sistemas alternativos de resolución de conflictos con los que se trata de evitar acudir a los tribunales para resolver los litigios. La utilización de estos sistemas alternativos se expande y se normaliza en la sociedad americana con gran rapidez.

La adaptación a Europa de un sistema semejante al estadounidense no fue sencillo, pero poco a poco la mediación adquiere mayor protagonismo, su afinidad cultural y jurídica con los Estados Unidos, es lo que ha acogido con mayor rapidez y firmeza las técnicas. Las partes son, por tanto los protagonistas del desarrollo de la mediación y su voluntad o autonomía de decisión, el principio eje de todo el procedimiento, de tal forma que el mediador queda obligado a la búsqueda de soluciones, a trazar puentes de comunicación e intentar que las partes lleguen a un acuerdo desde una posición neutral y que el proceso gire en torno al acuerdo y capacidad de la disposición de las partes.

El proceso de mediación, se hace imprescindible por tratarse de un mecanismo en el que las partes buscan soluciones aptas a sus conflictos, soluciones dialogadas y consensuadas, en el cual de forma voluntaria participa en la reconstrucción de una solución viable. Por otro lado, cabe destacar que aunque la mediación como un proceso implica libertad de forma, es preciso que existan algunas normas que la regulen, al menos cuando su resultado puede producir efectos en un proceso. Por lo que se regula la capacidad del mediador y su calificación profesional, no solo a la vista del servicio que se trata de ofrecer a la sociedad, sino en atención a las obligaciones de imparcialidad, objetividad y neutralidad que están en la base del proceso de mediación.

Los antecedentes de la mediación en las sociedades modernas se integra por: Estados Unidos, Italia, España y Argentina ya que a lo largo de la evolución de la mediación estos países han tenido mayor relevancia en cuanto a su enriquecimiento de dicho proceso.

2.2.1 Estados Unidos

En la década de los 70's nace la mediación como nueva institución con el fin de dar una resolución alternativa de un determinado conflicto obteniendo resultados favorables lo que propicio posicionarse como un sistema de resolución de conflictos lo que poco a poco se fue incorporando en su sistema legal. Una vez que se encuentran en conflicto las partes pueden ingresar a la instancia de mediación ahora bien si no se resuelve en la instancia se puede iniciar en una instancia legal.

Los primeros grupos cuáqueros americanos quienes practicaban la mediación y el arbitraje debido a sus desavenencias matrimoniales y posteriormente los inmigrantes chinos en Estados Unidos durante el siglo

XIX crearon la asociación china de Socorros Mutuos resolver sus disputas de familia o comunidad por medio de la mediación.

En EE.UU se denominó hyperlexis al número de demandas que se interponen, colapsando el sistema judicial y generando retrasos en los tribunales. Ante las causas planteadas los órganos jurisdiccionales no ha podido manejar ni gestionar apropiadamente los conflictos por el método clásico. Surgieron circunstancias que intensificaron la litigiosidad es por ello que debido a llegada de las nuevas tecnologías, la globalización y la internacionalización de las relaciones sociales se generaron normativas y litigios que por su propia naturaleza, crean procesos mucho más lentos, costosos y con circunstancias a considerar.

Es en este contexto donde se produce el nacimiento de los Alternative Dispute Resolution o métodos alternativos de resolución de conflictos, mecanismos que surgen con el fin de mejorar la calidad del derecho de acceso a la justicia y de convertir a la tutela judicial en una protección realmente eficaz, dando prioridad a los ciudadanos, para que sean ellos mismos quienes resuelvan sus problemas.(Nadja 2010) En Estados Unidos el Alternative Dispute Resolution ADR es la solución informal de las partes de un conflicto mediante la intervención de un tercero, que les ayuda a solucionar el conflicto sin recurrir a la vía procesal. Los ADR se convirtieron en medios muy populares entre los estadounidenses para la resolución de los conflictos jurídicos, contribuyendo a la descongestión de la actividad judicial ante los tribunales de igual forma las universidades estadounidenses realizaron competitivos programas de formación especializada.

En el año de 1838 se crea la National Labor Relations Act, dicha ley fue aprobada durante el New Deal, fue fundamental para la mediación laboral, a través de ella se reconoció a los trabajadores la libertad de sindicación y el derecho a la negociación colectiva. Además, se creó el National Labor Relations Board (Barret 2004).Una comisión cuyo fin principal era evitar prácticas abusivas por parte de los patrones y también para supervisar las elecciones sindicales. El reconocimiento de estos derechos laborales por parte del Gobierno Federal, junto a las citadas prohibiciones establecidas para los empresarios entre las que se encontraba la negativa de éstos a participar en la negociación colectiva, consiguieron que los trabajadores por fin detentaran una posición de igualdad respecto de la figura del patrono. Esta igualdad era necesaria para conseguir la celebración de una auténtica negociación colectiva que a su vez se convertía en el ámbito natural de la mediación laboral.

En enero de 1942 se fundó en sustitución de la National Defense Mediation Board, la segunda War Labor Board esta comisión se convirtió en una segunda instancia de apelación en relación al U. S. Conciliation Service. Si el acuerdo logrado a través de este órgano no llegaba a satisfacer a cualquiera de las partes, éstas

siempre podrían acudir a la War Labor Board. Si bien mientras que aquél se caracterizaba por tener un conjunto de mediadores experimentados en la práctica, pero con escasa formación académica, esta última estaba formada por abogados y economistas, menos familiarizados con las técnicas negociación, pero más cómodos con las clásicas actuaciones procesales.

Este mecanismo exitoso serviría sin duda, como prototipo a la hora de proceder a la solución de otro tipo de conflictos distintos a los laborales, poseían una característica primordial: su origen en relaciones personales y caracterizadas por ser de larga duraciones por ello que se necesitaba de una verdadera solución. La ocasión de trasladar este modelo a esas otros tipos de conflictos llegaría por lo que se expande.

Y a través de la promulgación de la Alternative Dispute Resolution Act ADRA 1975 y posteriormente con la ley federal Administrativa Dispute Resolution Act ADRA 1996 en favor de la resolución de los conflictos administrativos que se producen en las diversas agencias gubernamentales y departamentos federales la Alternative Dispute Resolution Act ADRA 1998 imparten la regularización del procedimiento para resolver conflictos por vías alternativas y a la procesal se autoriza la resolución alternativa de disputas en los tribunales federales. Homogeneizar y simplificar la legislación de los Estados de la Unión en el campo de la mediación es el reto abordado por la Uniform Mediation Act del año 2001.

La mediación establece dos vertientes la primera es Multi-door Courthouse que es el sistema judicial de asumir la tutela de la mediación y la Neighborhood Justice Center es la necesidad de escapar de la vía judicial institucionalizada. Las ADR ofrecen una aplicación de justicia de segunda clase para quienes carecen de medios económicos para poder acudir al modelo de justicia tradicional.

2.2.2. Italia

En Italia con el fin de reducir expedientes judiciales promueven a la mediación como medio obligatorio para la resolución de conflictos antes de acudir a un juez. A través del decreto del 04 de marzo del 2010 se hace efectivo el salvaguardar la tutela judicial efectiva.

La legislación italiana estableció tipos distintos de mediación obligatoria dependiendo de la circunstancia en la que se encuentren, la primera de ellas se refiere a la obligatoriedad de la mediación cuando existen cláusulas contractuales, la segunda es la mediación judicial que es la que puede exigir un juez durante un procedimiento ya iniciado y fuera de las materias que ya se establecen como obligatorias por la propia Ley y

la tercera es antes de iniciar el procedimiento judicial el juez está facultado para rechazar algún procedimiento ya que se encuentra dentro de las materias establecidas por la legislación.

La mediación se establece como necesaria y esencial para presentar la correspondiente demanda ante el juzgado. Así el juez no admitirá a trámite aquella demanda que se relacione con las materias, en las que el demandante y demandado no hayan realizado la mediación obligatoria. En este sentido los plazos de la demanda, se calculará en base a la fecha de la solicitud de inicio de la mediación

Lo relevante ante dicha imposición obligatoria se aprecia que la gestión del conflicto que estaba ante los abogados, ahora está en el mediador y en las partes involucradas, con el objetivo de que ambas presenten una solución igualitaria.

Por otra parte la figura del mediador en Italia de acuerdo a la ley se les atribuye a los mediadores una tarea más comprometida ya que deben ayudar a las partes a hallar un acuerdo amistoso, así como formular una propuesta de mediación. Es decir, pueden intervenir en el conflicto evaluándolo y ofreciendo una hipótesis de solución, los mediadores profesionales se forman en la escuela del arte en Italia.

2.2.3. España

Diego Vallejo y Guillén Gestoso (2010) refieren que en España los primeros servicios de mediación en ámbito familiar datan de 1990 en Madrid, en Barcelona y en la Comunidad Autónoma Vasca. En materia laboral, la legislación sobre la mediación se plasmó en Cataluña para el Acuerdo Interprofesional de 7 de noviembre de 1990.

La Constitución española del año 1978, obligó a llevar a cabo una serie de reformas en las que normas como el Código Civil, tuvieron que adaptarse al aprobarse reformas por lo que en España, las Comunidades Autónomas, han sido pioneras en la promulgación de leyes en materia de mediación familiar donde obtuvo mayor relevancia a continuación mencionare algunas:

Ley de Mediación de Cataluña, Ley 1/2001, de 15 de marzo, establece la Voluntariedad del método alternativo al establecer que la Mediación Familiar está basada en dicho principio, según el cual las partes son libres de acogerse o no a la mediación y también de desistir en cualquier momento. De igual forma, el Mediador puede dar por terminado dicho procedimiento de justicia alternativa en el momento en que aprecie

la falta de colaboración en una de las partes o la falta de respeto a las condiciones establecidas, de igual forma puede acabar con el proceso si se vuelve inútil para lograr la solución.

Sobre la Confidencialidad, la ley de Cataluña establece que el Mediador y las partes tienen el deber de mantener el secreto en relación con la información tratada en el procedimiento de justicia alternativa. Las partes deben renunciar a proponer al Mediador como testigo en algún procedimiento judicial que tenga que ver con la Mediación; también el prestador de servicios de métodos alternos debe renunciar a actuar como perito en los mismos casos.

En cuanto a las obligaciones del Mediador, la normativa Catalana establece como requisitos para poder desempeñar dicha función, el ser Abogado, Psicólogo, Trabajador Social, Educador Social o Pedagogo y estar colegiado en el Colegio profesional respectivo.

En cuanto a su labor, el Mediador tiene el deber fundamental de facilitar un acuerdo voluntario y equitativo entre las partes y así velar por las siguientes cuestiones:

- Facilitar la comunicación entre las partes, promover la comprensión entre ellas y ayudar a buscar posibles soluciones al conflicto;
- Velar para que las partes tomen las propias decisiones y dispongan de la información y el asesoramiento suficientes para lograr los acuerdos de una manera libre, voluntaria y exenta de coacciones.
- Dar a entender a las partes la necesidad de ver por el interés superior de los hijos menores o discapacitados;

En cuanto al acuerdo final de Mediación, la ley Catalana establece que de la última sesión de mediación celebrada, se debe extender un acta, en la cual constarán los acuerdos totales o parciales logrados.

Ley de Mediación de Galicia: Ley 4/2001, de 31 de mayo define el procedimiento de justicia alternativa como la intervención de los profesionales especializados requeridos y aceptados voluntariamente por las partes en condición de mediador. Éstos serán expertos en intervenciones psico-socio-familiares, actuarán en funciones de cooperación y auxilio a aquellas personas que tienen o han tenido una relación familiar.

La Mediación familiar para la Ley de Galicia es institución basada en la autonomía de la voluntad de las partes, en la medida en que éstas tienen que pedir la actuación de un Mediador, pudiendo manifestar en cualquier momento el desistimiento a la mediación solicitada.

La Mediación puede iniciarse a petición de la pareja o a instancia de una de las partes con la aceptación posterior de la otra, ya sea por iniciativa propia o por propuesta de la autoridad judicial. El Mediador debe ser designado de común acuerdo por las partes.

En cuanto a la Confidencialidad, se establece que toda información obtenida en el transcurso de la mediación es secreta, estando la persona mediadora y las partes obligadas a mantener reserva sobre el desarrollo del procedimiento de justicia alternativa.

Las obligaciones del Mediador, las establece dicha normativa conforme a una escala de infracciones, es decir, lo que no debe hacer el prestador de servicios de métodos alternos y así tenemos que:

a) Son infracciones muy graves:

- Toda actuación que suponga una discriminación por razón de raza, sexo, religión, lengua, opinión, lugar de nacimiento, vecindad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social de las partes sometidas a mediación;
- El abandono de la función mediadora sin causa justificada siempre que comporte un grave perjuicio para los menores implicados en el proceso;

b) Son infracciones graves:

- El abandono de la función mediadora sin causa justificada;
- La negativa a proporcionar la información sobre un procedimiento de mediación en curso, cuando la misma sea requerida por la autoridad judicial;
- La intervención en un proceso de mediación cuando se dé alguna de las causas de abstención reglamentariamente señaladas.

c) Y son infracciones leves:

- El abandono de la función mediadora, aun con causa justificada, sin haber comunicado con la antelación suficiente para que la Consejería competente en materia de familia pueda disponer su sustitución.
- La negativa a proporcionar los datos personalizados a la Consejería competente en materia de familia para fines exclusivamente estadísticos.

Por último, en lo referente al acuerdo resultado de la aplicación de la Mediación, la ley 4/2001 establece el levantamiento de un acta sobre el desarrollo de las actuaciones y los términos del arreglo alcanzado

Ley de Mediación de Canarias: Ley 15/2003, de 8 de abril define a dicho método alternativo como un procedimiento extrajudicial y voluntario en el cual un tercero, debidamente acreditado, denominado mediador familiar, informa, orienta y asiste, sin facultad decisoria propia, a los familiares en conflicto, con el fin de facilitar vías de diálogo y la búsqueda por éstos de acuerdos justos, duraderos y estables, con el objeto de evitar el planteamiento de procedimientos judiciales contenciosos, poner fin a los ya iniciados o bien reducir el alcance de los mismos.

La regulación de Canarias establece la voluntariedad del procedimiento de Mediación como principio de éste, al indicar que sólo podrá iniciarse el método alternativo a instancia de todas las partes en conflicto, pudiendo las mismas, apartarse o desistirse en cualquier fase del procedimiento.

Establece que el Mediador no podrá revelar ningún dato, hecho o documento que conozca relativo al objeto de la mediación, estableciendo la confidencialidad de la misma. Para poder ejercer como profesional de la mediación familiar en Canarias, se debe contar con formación universitaria en Derecho, Psicología o Trabajo Social y estar inscrito en sus respectivos colegios profesionales, así como en el Registro Público de Mediadores Familiares de la Comunidad Autónoma Canaria. En el caso de los mediadores que carezcan de la titulación de Derecho, deberán contar en el ejercicio de sus funciones con el debido asesoramiento legal.

En cuanto a los deberes del Mediador Familiar, la Ley 15/2003 establece las siguientes:

Facilitar la comunicación entre las partes y promover la comprensión entre ellas.

Inculcar a las partes la necesidad de velar por el interés superior de los hijos, particularmente de los menores.

Tener en cuenta el interés de la familia o de la relación.

Propiciar que las partes tomen sus propias decisiones disponiendo de la información y del asesoramiento suficiente para que desarrollen los acuerdos de una manera libre, voluntaria y exenta de coacciones.

En cuanto a la terminación del proceso de mediación, en la sesión final del método alternativo se debe levantar un acta en la cual expresarán los acuerdos aceptados por las partes o la imposibilidad de alcanzarlos. Los acuerdos que consten en el acta final, serán válidos y obligarán a las partes.

Ley de Mediación de Castilla La Mancha: Ley 4/2005, de 24 de mayo es la regulación específica en la materia sobre métodos alternos en dicha localidad. Esta normativa, la define como la intervención voluntariamente solicitada por las personas interesadas, de una tercera parte imparcial, neutral y profesional

que las orienta, asesora y auxilia en la negociación conducente a la búsqueda de un acuerdo que ponga fin a su conflicto familiar.

Sobre los acuerdos resultados de la aplicación de los métodos alternos, según la regulación de Castilla La Mancha, estos deberán ser utilizados para la redacción de lo que la normativa llama el “convenio regulador”.

Ley de Mediación de Madrid: Ley 1/2007, de 21 de febrero es la regulación sobre mediación familiar de Madrid, la cual explica a la Mediación como un procedimiento voluntario de gestión o resolución positiva de conflictos familiares en el que las partes solicitan y aceptan la intervención de un mediador, imparcial, neutral y sin capacidad para tomar decisiones por ellas, que les asista con la finalidad de favorecer la comunicación y con el objetivo de alcanzar los acuerdos necesarios.

La Mediación en Madrid es voluntaria, es decir, que las partes pueden someterse a la mediación o desistir de ella, en cualquier momento del procedimiento de justicia alternativa.⁴⁷⁴

En cuanto a los prestadores de servicios de métodos alternos de solución de conflictos, los facilitadores deberán estar inscritos en el registro de mediadores familiares de Madrid, debiendo acreditar los siguientes requisitos.

- a) Tener la posesión de un título universitario de grado superior o medio con validez en territorio español.
- b) Acreditar las acciones formativas teórico-prácticas específicas de mediación, en los términos que reglamentariamente se determine.

En cuanto a la finalización del procedimiento de mediación, el prestador de servicios de métodos alternos de solución de conflictos deberá redactar los acuerdos alcanzados. En caso de no lograrlos, también se deberá hacer constar. El mediador entregará a las partes un certificado con la fecha de iniciación y finalización del procedimiento y si han alcanzado o no algún acuerdo, sin especificar ningún otro dato.

2.2.4 Argentina

En la década de los noventa se crea sistema integral de Resolución Alternativa de Conflictos RAC, ya que existían algunos métodos como la conciliación y el arbitraje. El primer antecedente a partir del cual se desarrolló la RAC en el país fue el decreto N° 1480 de 1992. En cual se declaró a la mediación como interés

social en el Programa Nacional de Mediación. Para ello se creó el primer Centro de Mediación dependiente del entonces Ministerio de Justicia y se instrumentó la denominada Experiencia Piloto de Mediación.

De acuerdo a la Ley 24.753, el sistema de mediación era de carácter obligatorio fue inicialmente concebida como un régimen provisorio con una duración de cinco años, aplicándose en los procesos civiles, tramitados ante todos los juzgados competentes en la Capital Federal. Tiempo después se sancionó la Ley 26.589, por la cual este mecanismo de autocomposición dejó de estar regulado como un instrumento experimental y se transformó en un sistema legal definitivo y obligatorio para la Justicia Nacional de Capital Federal, previéndose también su extensión a la totalidad de los órganos que componen la Justicia Federal. El sistema de mediación pasa a ser adoptado por el Poder Judicial ya que este órgano participa pero no administra. La administración queda a cargo del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, que es responsable de la capacitación de los mediadores, de las instituciones habilitadas para formarlos. En base a ello la mediación quedaba a cargo de profesionales de la abogacía, con una experiencia de tres años, aprobando los requisitos de capacitación previamente establecidos así como también acreditando el examen pertinente y que estén debidamente inscriptos en el Registro Nacional de Mediación. Los profesionales que no sean abogados sólo podrán intervenir como técnicos asistentes en la mediación.

La Ley 13.512 prevé en su totalidad de los procesos judiciales, con las siguientes excepciones: acciones penales; acciones de separación personal y divorcio, nulidad de matrimonio, filiación, patria potestad y adopción; causas en que el Estado nacional, las provincias, los municipios o la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o sus entidades descentralizadas sean parte; procesos de inhabilitación, de declaración de incapacidad y de rehabilitación; amparos, hábeas corpus, hábeas data e interdictos; medidas cautelares; diligencias preliminares y prueba anticipada; juicios sucesorios; concursos preventivos y quiebras; convocatoria a asamblea de copropietarios, conflictos de competencia de la justicia del trabajo; y procesos voluntarios. En los procesos de ejecución y desalojo, la mediación es optativa para el demandante, sin que el demandado pueda oponerse a ella.

En Argentina a consecuencia de la vigencia del sistema de gobierno republicano y federal se crearon quince jurisdicciones provinciales en la que se ha establecido a la mediación como obligatoria previo al inicio del proceso judicial en materias civil y de familiar. En las restantes jurisdicciones la mediación prejudicial es de carácter voluntario si así las partes lo desean

Capítulo III
Mediación social en México

La mediación en México tuvo relevancia al finalizar el siglo XX, en el año de 1997. Cabe destacar sus inicios fueron dentro del ámbito local. Por lo que fueron grandes esfuerzos que se dieron en el país para incluir en sus legislaciones y dentro de su esfera jurídica a los Masc, pero de manera independiente a los juicios. Por su parte, los poderes judiciales crearon nuevas instituciones en las cuales se podían practicar dichos procedimientos, de los cuales, la mediación comenzó a tener importancia.

(Gómez y Salas 2003) afirman que Quintana Roo fue el pionero mexicano en materia de justicia alternativa, el 14 de agosto de 1997 fue publicada la nueva Ley de Justicia Alternativa del Estado de Quintana Roo, se creó el Centro de Asistencia Jurídica de Quintana Roo, en la cual se podían dirimir conflictos entre ciudadanos a través de procedimientos alternativos a los juicios. Por lo que Querétaro y Baja California Sur se unieron y el municipio de San Pedro Garza y García fue el primero en crear el primer Centro de Mediación en el año de 1999.

El 28 de septiembre del 2001 se da a conocer el “Proyecto para la mediación en México ABA-USAID” con la participación de 18 estados de la república que ya contaban o buscaban contar con los MASC estos estados fueron: Aguascalientes, Baja California Sur, Chihuahua, Coahuila, Colima, Guanajuato, Jalisco, Michoacán, Nayarit, Nuevo León, Oaxaca, Puebla, Querétaro, Sonora, Tamaulipas y Distrito Federal este proyecto se vio fortalecido con la intervención de la Suprema Corte de Justicia de la Nación que su principal objetivo fue culturalizar los Masc.

Con la reforma del 18 de junio del 2008 al artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en que se establecen las entidades federativas que deberán contar con leyes que prevean los Masc lo que originó que incrementaran las entidades con la regulación de los Masc. La mediación ha destacado en cuanto a su empleo y efectividad en todo este tiempo en la mayoría de los centros de justicia alternativa de los poderes judiciales locales del país, ya que los resultados han sido muy diversos debido a que cada estado ha desarrollado su propio programa de mediación por lo que en este capítulo se llevara a cabo un análisis y descripción de la mediación en sus distintos ámbitos : La mediación Escolar, Intercultural, Civil y Laboral cada una con sus factores del conflicto, el proceso de mediación y el resultado de la mediación

3.1. Ámbito social

La mediación social es un proceso que facilita el acercamiento y la comunicación entre dos o más partes de manera que se llegue a una solución a través de la comunicación de ambas partes, mejorando así su relación con la variable social al análisis del conflicto, es decir trabajar con las circunstancias que impiden el bienestar social de las personas y grupos sociales.

Rodón (2013) establece las diferentes competencias específicas que tiene la mediación social:

- Conoce y comprende la naturaleza del conflicto y las características de los sistemas de resolución del mismo.
- Es capaz de reconocer los principios que rigen la institución mediadora.
- Conoce y comprende las posibilidades de intervención en el medio comunitario en los diferentes contextos sociales.
- Sabe valorar la mediación como un importante recurso para la intervención comunitaria.
- Es capaz de aplicar las estrategias y técnicas de resolución de conflictos.
- Promueve la mediación y la igualdad de género.
- Es capaz de valorar la participación de los sujetos del conflicto.
- Analiza los conflictos sociales desde una perspectiva interdisciplinar.

En este ámbito social se destacan dos tipos de mediación la escolar y la intercultural ya que están relacionadas, por lo que la sociedad ha tenido diversas percepciones de los conflictos que se suscitan entre ellos por lo que optan por solucionar sus conflictos a través de la mediación.

3.1.1. Escolar

La Mediación Escolar es un programa que se implementa en las escuelas de todos los niveles educativos, la participación es voluntaria y todos los asuntos tratados en las sesiones de mediación son confidenciales. La dirección de las escuelas y los profesores deberán estar implicados con el programa e incorporar este proceso de resolución de conflictos en sus estrategias disciplinarias.

La mediación escolar es un método muy eficaz para la integración de habilidades y conocimientos en base a la resolución de conflictos. Contribuye a que los estudiantes resuelvan y aprendan los conflictos

interpersonales que se producen entre ellos, así mismo se producen cambios en la mejora de su autoestima y desarrollan sus habilidades de pensamiento crítico y de escucha activa.

Estas habilidades y enseñanzas son transferibles fuera del aula y utilizadas por los alumnos a lo largo de su vida. El programa de mediación es una importante fuente de aprendizaje transversal ya que predominan los valores de convivencia y respeto mutuo para así lograr una cultura de la paz.

El proceso de la Mediación Escolar se caracteriza por ser un proceso educativo, voluntario, confidencial, colaborativo y con poder decisorio para las partes (Munné, M., 2006).

-Es una estrategia pacífica.

-Es voluntaria, las personas llegan a ella porque así lo han decidido.

-Es un proceso sistemático, hay una serie de fases que se tienen que desarrollar.

-En ella se favorece la comunicación y la colaboración entre las personas.

-A través de ella los/las mediadores/as facilitan el encuentro.

-Es un proceso educativo y transforma a las personas.

-Es una estrategia de formación de toda la comunidad escolar (profesores, alumnos, padres y madres y personal no docente).

-Son las personas en conflicto quienes aportan las soluciones, aprendiendo a gestionar sus conflictos.

(Prada, J y López J.) En la mediación escolar existe una clasificación en base a los tipos de conflictos que se pueden presentar y estas son las siguientes:

Mediación realizada por Iguales: Se integra un comité de alumnos para resolver los conflictos a través de la mediación; cuando surge conflictos entre alumnos, maestros y el comité se ofrece en brindar el apoyo para que lleguen a una solución por medio del dialogo.

Mediación Realizada por los Adultos: Las personas adultas que forman parte de la Comunidad Educativa (padres, madres, profesorado y personal no docente) se forman en Mediación Escolar y se responsabilizan de intentar una solución pacífica de los conflictos que se generan el espacio escolar.

Comediación: Son dos personas de diferentes cargos en la institución que realizan el proceso de mediación es decir un profesor y un alumno, un padre y un profesor.

Mediación Institucionalizada: Las personas que han tenido un conflicto recurren voluntariamente al Servicio de Mediación que tiene el Centro. Eligen a los mediadores-as, e intentan buscar un acuerdo para solucionar el problema.

Mediación Espontánea: Una persona ve un conflicto e inmediatamente se ofrece para mediar entre las personas que lo han tenido.

Mediación Externa: Cuando existe un conflicto en el Centro y no hay personas que puedan solucionarlo se recurre a alguna persona experta, de fuera de la escuela.

(Léderach 2000) establece las fases del proceso de mediación escolar son las siguientes:

Previamente a la sesión de mediación, las partes interesadas rellenan un cuestionario, en el que se comprometen a seguir las reglas, a resolver el problema, a decir la verdad y a escuchar respetuosamente y sin interrumpir a la otra parte.

Sesión informativa: Los mediadores se reúnen con las partes y les aclaran que se trata de un proceso confidencial, voluntario y les preguntan si desean continuar. Así mismo les explican en que consiste el proceso, el uso de las habilidades de escucha activa y comunicación y que el objetivo es ayudarlos a resolver el problema. Solicitan preguntas y aclaraciones sobre el proceso antes de comenzar.

Presentación: Los mediadores y las partes se presentan. En esta sesión cada uno de las partes tiene la oportunidad de contar su historia, centrándose en las cuestiones y no en quien hizo qué, mientras que la otra parte escucha sin interrumpir. Ambos intercambian los papeles y repiten la historia del otro para demostrar que entienden su postura.

Situar el conflicto: Los mediadores hacen un resumen de los hechos y los sentimientos de los participantes, para verificar y asegurarse de que ambos están de acuerdo con las cuestiones tratadas. Dirigen la discusión hacia una solución. Preguntan si han pensado en alguna solución o se realiza una sesión de lluvia de ideas, marcando aquellas soluciones en las que ambos coinciden para llevarlas al acuerdo.

Búsqueda de Soluciones: Las partes seleccionan el mejor resultado posible, la mejor alternativa con la que ambos se muestran satisfechos.

Acuerdo: Los mediadores verifican el acuerdo verbal al que han llegado, asegurándose de que nadie quiere cambiar de opinión y los dos se muestran conformes. Posteriormente los mediadores y las partes firman un contrato con el acuerdo final. Los mediadores agradecen la participación y la contribución de los participantes, así como la confianza depositada en el proceso.

La parte final del proceso es llevar a cabo un seguimiento para verificar que el acuerdo está siendo cumplido por ambas partes.

3.1.1.1. Proceso de mediación en el ámbito escolar

El proceso de mediación que se llevara a cabo es una Mediación realizada por adultos extraído de un video, pero debido a la confidencialidad de los las partes y para resguardar su integridad se han optado por otros nombres pero con la misma situación de conflicto y este surge por parte de una alumna hacia un maestro, el nivel educativo en donde se suscita dicho conflicto es una preparatoria.

Un maestro del plantel quien pertenece al consejo de mediación de la preparatoria es quien llevara a cabo el proceso de mediación por lo que le hace un llamado a la alumna para explicarle en que consiste el proceso y si ya había escuchado del programa para resolver su conflicto. La alumna responde que no tenía conocimiento y que le interesa saber más del proceso por lo que el maestro procede a explicarle que es un proceso voluntario y que las partes deben de estar de acuerdo así mismo el maestro mediador le hace saber que el garantiza, imparcialidad, confidencialidad, flexibilidad y eficacia una vez que da a conocer los principios los cual se rige continua a para preguntar si la alumna está dispuesta a solucionar su conflicto por medio de la mediación y ella responde que sí.

Entonces el mediador le da la palabra para que relate la versión del conflicto por parte de la

Alumna: El conflicto es con el nuevo maestro de matemáticas “Luis “ya que no tiene esa vocación por querer ayudar a los alumnos cuando no entienden y que les es complicado entender los ejercicios y que él no se acerca a los alumnos para saber sus dudas, inconformidades y necesidades por lo que de manera personal ella ha obtenido buenas calificaciones en lo que respecta a esa materia y de un tiempo para acá ha tenido resultados bajos, por lo que el motivo real del conflicto fue que el maestro en clase dejo unos ejercicios para entregar en la siguiente clase y yo hice una expresión de frustración porque no sabía cómo hacerlo ni mucho entendía nada de nada pero lo hice en voz fuerte, por lo que el maestro me contesto ¿Cómo? Y yo respondí esta sordo o no entiende y el maestro se enfadó y me dijo que me retirara del salón y al salirme le expreso a mis compañeros que ese tipo de actitudes no eran de una estudiante de preparatoria y que era una inmadura irrespetuosa.

El mediador: Le pregunta que como se encuentra emocionalmente y contesta la alumna; me siento triste y afectada porque soy una persona carismática que ayudo a las personas cuando me necesitan y especialmente soy servicial con mis maestros. El mediador le menciona que entiende cómo se siente y agradece que ella

tenga una actitud correcta ante el conflicto que presenta así como también menciona que durante el proceso tiene que existir respeto mutuo, respeto al turno de palabra y honestidad por lo que ahora pasara hablar con el maestro Luis para saber si él también está de acuerdo con que resuelvan dicho conflicto mediante el proceso de mediación y que yo sea su mediador. Antes le hace entrega de un documento donde se le informa a los padres de la alumna que está iniciando un proceso de mediación y que tienen su autorización ya que la alumna es menor de edad y agenda fecha para ella regrese.

El mediador: Se encuentra con el maestro Luis por lo que le dice que fue llamado por el conflicto que se suscitó con la alumna en su clase y que el cómo mediador debido al conocimiento que tiene del conflicto considera idóneo resolverlo a través de una mediación y que si quiere que el cómo mediador lleve el proceso y si está de acuerdo que resuelva por esta vía. Y que si acepta se van a regir por los siguientes principios de Eficacia, Honestidad, Responsabilidad pero sobre todo garantiza imparcialidad y confidencialidad por lo que ambas partes le relaten.

Maestro Luis: Considero idóneo que sea por medio de la mediación que se resuelvan el conflicto así como también acepto que tú seas nuestro mediador. Por lo que te contare mi versión estábamos en clase yo dejando unos ejercicios para entregar por lo que escucho que la alumna dice que no entiende nada y que no va entregar nada entonces se escuchan muchas voces de los demás alumnos por lo que pido silencio y me refiero directamente a la alumna y le pregunto ¿Que has dicho? Ella me responde en tono fuerte y de mala manera “No entiendo nada, que pasa esta sordo o qué”.

Maestro Luis: Yo tengo una deficiencia auditiva por lo que para mí resulto de muy mal gusto ese comentario y me enfado muchísimo el tono y la forma como se refirió la alumna, ya que soy nuevo y llevo un mes con ellos por lo que muestro una actitud fría y estricta ante ellos, porque como no los conozco y son alumnos totalmente diferente a los que yo he tenido a mi cargo.

Mediador: ¿Qué tipo de resultado crees que has obtenido por esta estrategia inicial de ser maestro escrito y distante con los alumnos?

Maestro Luis: en efecto quizá no fue la mejor manera de relacionarme con ellos pero entiendan que cuando es un grupo nuevo y que no conoces tiendo a utilizar esa estrategia ya que me ha sido útil para identificar entre los alumnos quien es quien y cuál es el comportamiento de cada uno y como repito tal vez con ellos no fue la mejor manera pero el comportamiento de la alumna tampoco es correcto por lo que a mí me pareció un ataque hacia mi persona.

Mediador: ¿Qué fue lo que más te molestó de la alumna?

Maestro Luis: Su actitud y la forma en que se refirió a mi sordera.

Mediador: ¿Cómo te gustaría que estuvieran las cosas después de lo acontecido?

Maestro Luis: Realmente me gustaría que se me pida una disculpa y luego que cambiara la actitud del grupo ya que después de esto han tomado una actitud como la de la alumna y si ella cambia el grupo también hará conciencia y tomarán una mejor actitud.

Mediador: Claro entiendo y agradezco que hayas confiado en mí para llevar a cabo la mediación por lo que lo cita el mismo día y la misma hora de la alumna y le hace saber cuáles son las reglas de ese día; respeto mutuo, respeto en el turno de palabra y honestidad.

El mediador se encuentra el día y a la hora citada con la alumna y el maestro Luis.

Mediador: Antes que nada gracias alumna y gracias maestro Luis por haber aceptado que por medio de la mediación sea la forma para resolver su conflicto y de ante mano los felicito por haber tomado esta decisión y que busquen una solución que los deje satisfechos ambos. Por lo que les pregunto nuevamente ¿Si están voluntariamente? ambas partes responden que si

Por lo que les garantizo la confidencialidad de mi parte y que mi función es mediar para ambos lleguen a una solución, por lo que una vez aceptado todo lo anterior tengo que levantar un acta de mediación formal. Ahora bien quien guste empezar por saber ¿Desde su perspectiva como vieron este conflicto?

Maestro Luis: Mira alumna sinceramente el comentario me pareció fuera de lugar y sobre todo un ataque personal por lo que yo tengo es una discapacidad y no es algo para bromear y o hacerle chistes.

Mediador: ¿Cómo se sintió maestro Luis?

Maestro Luis: La verdad muy mal con esa actitud no me la esperaba de ella

Mediador: ¿Alumna tu sabías de la discapacidad del maestro Luis?

Alumna: No, la verdad no y le pido una disculpa por lo que yo le dije y mi comportamiento pero también me dolió muchísimo como hizo el comentario “que ese tipo de actitudes no eran de una estudiante de preparatoria y que era una inmadura irrespetuosa”.

Mediador: Es correcto que pidas las disculpas al maestro Luis e igual entiendo el cómo te sientes al saber que tu expresión de "esta sordo" no imaginabas como podía afectar al maestro Luis al tener esa discapacidad. Por otro lado ¿Maestro Luis acepta las disculpas de la alumna?

Maestro Luis: Si, claro yo las acepto y quizá el comentario de mi parte tampoco fue el correcto lo que pasa es que en ese momento estaba tenso con todas las emociones y pues el comentario de la alumna delante de toda la clase la verdad me incómodo y reconozco que el comentario de mi parte no fue el correcto hacia la alumna.

Mediador: Bien alumna ¿debido al comportamiento realizado en la clase a que crees que se deba?

Alumna: Tengo igual unos asuntos de mi vida privada, además me frustra no entender los ejercicios y que yo este atrasada y eso influye en mi carácter lo cual provoco que le responda de esa forma al maestro Luis.

Mediador: Maestro Luis ¿Sabía usted de los asuntos personales de la alumna que influyen en su carácter y su manera de actuar?

Maestro Luis: La verdad no.

Mediador: ¿Alumna porque de la frustración tienes alguna dificultad por la materia?

Alumna: No es por faltarle al respeto al maestro Luis, Pero nuestra anterior maestra se preocupaba por aquellos alumnos que se nos dificultaba entender los ejercicios y nos proponía reunirnos después de clase para explicarnos con más calma y aclarar todas las dudas que teníamos respecto de la materia. Y al ver que maestro Luis no tiene esa reacción por todos los que no entendemos y es por eso de mi frustración.

Mediador: Alumna ¿Crees que el maestro Luis ha tenido el tiempo suficiente para generar esos vínculos de apoyo hacia ustedes?

Alumna: Maso menos ya que como es nuevo no sabe, cómo nos manejamos y como nos comportamos como grupo y no nos identifica bien todavía a cada uno.

Mediador: Maestro Luis ¿Se ha percatado de las dificultades que tiene la alumna en cuanto los ejercicios?

Maestro Luis: No, bueno solo que si su rendimiento era bajo al igual que otros alumnos.

Mediador: Una vez escuchado ambas partes y que ambos hayan reconocido que se equivocaron en sus acciones y hayan pedido disculpas y que hayan optado por la vía de la mediación. ¿Cuál es tu propuesta o solución para el conflicto?

Alumna: Propongo ser paciente mejorar mis actitudes y contribuir en hablar con mis compañeros para mejorar la relación con el Maestro Luis y tener una agradable convivencia con él.

Mediador: Y usted maestro Luis ¿Qué propone?

Maestro Luis: En efecto poner más de mi parte, ofrecer tutorías para la alumna y para todos lo que se les complique algún tema de la clase y mejorar mi relación con todos los alumnos ser su amigo, ser paciente y atender sus necesidades.

Mediador: Al escuchar sus acuerdos posteriormente los asentare en el acta y corrijanme si algo no está bien al finalizar ambas partes firman el acta y los programo dentro de un mes para ver como evolucionando su relación y agradecerles la confianza y sobre todo reiterarles la confidencialidad nos vemos dentro de un y antes les pregunto ¿Qué les pareció el proceso? ¿Lo recomendarían?

Alumna: Me parece bien que se solucione el problema lo cual si no fuera por esta vía hubiese tenido consecuencias más graves ya que me hubieran sancionado o algún otra medida. Se la recomiendo a todos mis compañeros y a toda la escuela.

Maestro Luis: En efecto yo no había tenido la oportunidad de solucionar por esta vía y me pareció de la mejor manera y por supuesto que la recomiendo.

Mediador: Bueno una vez escuchado que están satisfechos le recuerdo que nos vemos en un mes ya que a no termina el proceso se le tiene que dar seguimiento para ver si ambas partes están cumpliendo con lo acordado y firmado en el acta.

3.1.1.2. Resultados de la mediación

Transcurrido el mes el mediador tiene que citar de nueva cuenta a las partes para saber si están cumpliendo con lo acordado y cuál es su sentir ante las acciones que ambos están llevando a cabo.

Por lo que el maestro Luis señala que ha desarrollado sus habilidades de confianza hacia los alumnos y que tuvo respuesta favorables con ellos ya que lo respetan y de igual forma el vínculo que manejan frecuentemente es el de la comunicación y que en el aula viven un espacio de tranquilidad y paz. Ya que ambas tienen una relación buena y estable por lo que el cumple con sus funciones como maestro y si alguien

no comprende el vuelve a explicar con paciencia profesionalismo sus dudas por lo que los alumnos tienen una actitud positiva con él y le muestran respeto y amabilidad, pero sobre todo una correcta relación con la alumna ya que ella es el vínculo principal entre el maestro hacia sus compañeros así como el de sus compañeros con el maestro y los resultados sin duda son favorables y emotivos por el tipo de ambiente en que se desenvuelven día a día gracias a que el mejoro su relación con la alumna pero sobre todo con el salón y le permitió desarrollar sus habilidades de paciencia y apoyo para sus alumnos lo cual hace énfasis de estar muy satisfecho por todo lo que se ha cumplido por ambas partes y que de su parte así seguirá siendo.

Por lo que alumna de igual forma destaco que los resultados eran satisfactorios ya que con el apoyo y la atención del maestro habían hecho un vínculo correcto para apoyarse mutuamente y que la relación sea las más agradable y correcta por lo que de igual forma ella ya había obtenido otra vez su rendimiento con buenas calificaciones y que sus compañeros también mantenían una actitud correcta y respetuosa hacia el maestro.

Por lo que se concluye que en efecto la mediación fue un éxito y que el reconocimiento de ambas partes y la humildad de reconocer sus errores y proponer una solución la cual contribuya a ambas partes fue eficaz así como también la labor del mediador que por medio de su conducción y de utilizar las palabras correctas se pudo llegar a un acuerdo sin tener repercusión alguna y así es como día a día se presentan conflictos en los distintos niveles educativos unos más sencillos y otros complejos pero con voluntad y utilizando la vía más idónea que es la mediación pueden cultivar la cultura de la paz desde el ámbito escolar para ponerlo en práctica y asociarlo con la vida cotidiana.

3.1.2. Interculturalidad

Los conflictos se presentan en las relaciones humanas, depende de la frecuencia y gravedad con la que se presenten así como de la capacidad de las personas y grupos para prevenirlos y resolverlos cuando se presenten, para avanzar en el conocimiento mutuo y mejorar la interacción social. La comunicación entre las personas de las diversas culturas se ven afectadas por el rechazo y los diversos estereotipos y prejuicios entre los grupos sociales, por el escaso dominio de las diferentes lenguas, la comunicación cómo es esencial para establecer relaciones con empatía para así consolidar relaciones sociales fructíferas.

La interculturalidad son las relaciones interétnicas, interlingüísticas e interreligiosas que se dan mediante la convivencia de las diferentes culturas. (Laghrich 2004)

La mediación intercultural es un proceso de acercamiento entre personas de distintas culturas a través de una tercera persona imparcial el mediador. El objetivo general es crear un nuevo marco para la convivencia intercultural a través de la mejora de la comunicación y la relación entre estas personas o grupos de personas.

(AEP Desenvolupament Comunitari; Andalucía Acoge, 2002) definen tres tipos de mediación:

La mediación preventiva: Consiste en facilitar la comunicación y la comprensión entre personas con códigos culturales diferentes.

La mediación rehabilitadora: Interviene en la resolución de conflicto de valores, entre minorías culturales y la sociedad mayoritaria, o en el seno de las propias minorías.

La mediación creativa: Consiste en un proceso de transformación de las normas, o más bien de creación de nuevas normas, basadas en unas nuevas relaciones entre las partes.

A través de la interacción intercultural que acontece entre hombres y mujeres de diversas culturas así como entre adultos y menores o entre individuos de diversa condición social se generan conflictos. Es por eso que la mediación Intercultural es importante para el arraigo de una cultura positiva ante los conflictos, favorece a la comprensión y al respeto de las diferencias culturales, reduce estereotipos y prejuicios culturales lo que conlleva a una mayor cohesión social.

(AEP Desenvolupament Comunitari; Andalucía Acoge, 2002, pp.34-56) establece las fases del proceso de mediación intercultural son las siguientes:(

La presencia de un mediador y su imparcialidad: El mediador necesita la aprobación de las partes, debe mantener su posición de mediador a lo largo de todo el proceso.

La voluntariedad de las partes: El mediador debe verificar que ambas partes por su propia voluntad desean resolver el conflicto y están de acuerdo con que el mediador lleve el proceso o si no están de acuerdo también deben de plantearlo.

La conducción del proceso: El mediador desarrolla y les explica a las partes en que consiste el proceso de mediación así mismo crea un ambiente de empatía y reconocimiento entre las partes y lo cual se mantiene en todo el proceso.

Establecer meta necesidades: Es la exposición de cada una de las partes de su versión del conflicto y su petición o peticiones a la otra parte.

Encontrar marcos de consentimiento y probarlos: Se refiere a la búsqueda de objetivos comunes que con llevan al acuerdo final.

Buscar alternativas de solución: Es la búsqueda de soluciones y alternativas de cada parte.

Elegir la solución y asumir la responsabilidad: Es cuando ambas partes acceden al acuerdo y se comprometen a llevar a cabo acciones y acuerdos para solucionar el conflicto.

Seguimiento: El mediador les señala que no han terminado su proceso y que tiene que tener otras sesiones para saber el actuar de las partes y su sentir de ambos.

La figura del mediador debe tener conocimientos, competencias y actitudes en temas de interculturalidad, comunicación intercultural, interpretación lingüística y sociocultural, negociación y mediación para la prevención y resolución de conflictos culturales, en los ámbitos de intervención de justicia, servicios sociales, salud, educación, vivienda- alojamiento, inserción laboral, dinamización comunitaria. Así mismo debe de contar con habilidades en apoyo personal desarrollar empatía, relación de ayuda, escucha activa y comunicación, animación de grupos y moderación de reuniones, análisis de sistemas socioculturales, negociación y resolución de conflictos interculturales, el manejo de instrumentos de información, sensibilización y difusión, el trabajo en equipo, la defensa de derechos e intereses es decir procedimientos de reclamación, interposición denuncias que estén dentro del marco normativo de la sociedad, acción social, inmersión y toma de distancia respecto a las situaciones en que interviene.

Por lo que de igual manera debe desarrollar las siguientes actitudes;

En cuanto al modo de situarse frente al mundo: De conocer y conocerse, ser abierto ante cualquier situación, desarrollar su creatividad e imaginación.

En cuanto al modo de situarse ante sí mismo: Cultivar la honestidad, la sinceridad, la valentía y la modestia.

En cuanto al modo de situarse ante el otro: Mostrar una actitud correcta y cercana, desarrollar escucha activa, ser comprometido y solidario.

Con las características, la importancia, las fases del proceso y la figura del mediador se conoce y se debe de llevar a cabo un proceso de mediación intercultural.

3.1.2.1. Proceso de mediación en el ámbito intercultural

El siguiente proceso de mediación intercultural es un ejemplo construido de mi autoría y está basado en la metodología del proceso de mediación así mismo la personificación es construida, ahora bien el conflicto que se suscita entre la comunidad de Ramonal y la comunidad de Limones, cada uno cuenta con sus respectivos delegados quien los representa en nombre de la comunidad por lo que han solicitado la presencia de un mediador comunitario el cual les ayude a resolver la controversia que existe entre ambas comunidades. Y el conflicto radica en que entre la carretera de Ramonal y Limones se encuentran predios abandonados y no se sabe a qué comunidad pertenece por lo que los habitantes de la comunidad de Ramonal afirman que les pertenece a ellos y que en base a ello le darán un buen ya uso ya que se repartirán el predio en partes proporcionales a todas aquellas personas de la misma comunidad que no cuenten con un predio. Por otra parte la comunidad de Limones obteniendo el predio pretenden invertir en la agricultura para que genere oportunidades de ganancia para la comunidad.

Por lo que se da resolución a la petición del mediador y se envía a una mediadora la cual asiste en una reunión con ambos delegados de las comunidades para presentarse en un inicio así como también de explicar los motivos y posturas de cada comunidad.

Mediadora: Me presento ante ustedes Delegados de Ramonal y Limones para explicarles en que consiste el proceso de mediación ya que el conflicto que están enfrentando es de índole comunitario por lo que les pregunto están aquí por su propia voluntad.

Delegado Ramonal: Si estoy representando a mi comunidad de forma voluntaria.

Delegado Limones: Claro estoy por mi propia voluntad.

Mediadora: Bien, es importante que conozcan los principios por lo que se rige el proceso de mediación, imparcialidad, confidencialidad, flexibilidad y eficacia. Así como también empezare a llenar su respectiva acta y tiene que existir respeto mutuo, así como respetar el turno de palabra y la honestidad durante todo el proceso. Por lo que Delegados les sedo la palabra a quien desee comenzar contando su versión.

Delegado de Ramonal. En la carretera que nos estrecha con Limones se encuentra un predio que ya tiene bastante tiempo que a nadie le pertenece por lo que los habitantes de la comunidad a la que represento les interesa saber a qué comunidad pertenece y si nos corresponde, darle un buen uso que es dividirlo en partes proporcionales y entregárselos a las personas que no cuentan con un predio y están necesitadas siempre y cuando habiten en nuestra comunidad.

Delegado Limones: Del mismo modo en el tramo de la carretera que nos une con la comunidad de Ramonal que se hecho mucho ruido respecto a que comunidad le pertenecen ese predio de gran extensión surge la inconformidad de los habitantes y mía también por saber qué sucederá respecto a ellas ya que se le debe entregar para que como comunidad decidamos el uso que le pretende dar pero una estipulado y debidamente expropiada y una vez que esto suceda darle el mantenimiento adecuado para poder llevar acabo la agricultura y así obtener ganancias que contribuyan a la comunidad.

Mediadora: Al escuchar a cada uno sus versiones quisiera preguntarles ¿Ambas comunidades cuentan con todos los servicios es decir, Escuelas, Hospitales, Tiendas e Iglesia?

Delegado Ramonal: No, solo tenemos primaria, secundaria y un dispensario.

Delegado Limones: Solo contamos con una Primaria, dispensario y una capilla.

Mediadora: En efecto carecen de servicios básicos ambas comunidades. ¿Cuál es el total de habitantes de cada comunidad?

Delegado Ramonal: La población total de Ramonal es de 862 personas, de cuales 461 son hombres y 401 mujeres.

Delegado Limones: En la localidad hay 1280 hombres y 1255 mujeres un total de 2535 habitantes.

Mediadora: En efecto son comunidades con gran cantidad de habitantes y bien delegado cual fue el acuerdo de su comunidad ante el conflicto?

Delegado Ramonal: Somos menor población y la primera enfundarse nos corresponde ese predio y más por el uso que mi comunidad le quiere dar ya que en efecto ciertos habitantes no cuentan con un predio que sea de propiedad para empiecen a construir sus casitas a todas aquellas personas que tanto lo necesitan y que la comunidad de Limones tenga conciencia ya que tiene mayor extensión territorial y no tienen tantas personas necesitadas como nuestra comunidad, tomen conciencia y accedan a otorgarnos ese predio que nos corresponde.

Mediadora: ¿Delgado de Ramonal no le parece que las necesidades que tienen como comunidad son más importantes que el predio abandonado?

Delgado de Ramonal: Si claro, he realizado las peticiones, oficios y trámites correspondientes al Gobierno pero la respuesta es que ellos vendrán para gestionar el apoyo pero ya tiene tiempo que lo solicite y aun no tengo respuesta y si bien el predio no es algo que rija directamente al Gobierno pero si está en nosotros ya que es nuestro patrimonio territorial para beneficio de los habitantes de la comunidad y eso si tiene respuesta y es rápida ya que es debidamente gestionado por los representantes de la comunidad.

Mediadora: Pero son necesidades básicas que comunidad no se pueden dejar así como así si no por el contrario insistir hasta obtener una respuesta favorable y en beneficio de la comunidad. ¿Delegado de Limones cual fue el acuerdo al que llegaron como comunidad?

Delgado de Limones: En un principio todos los que habitamos habíamos llegado al acuerdo que si el predio nos correspondía a nosotros le daríamos el mantenimiento para que el espacio sea ocupado para nuestra agricultura y con las ganancias que se percibieran se ahorrarían para gastarlo en las necesidades de la comunidad puesto que somos una población muy elevada y la escuela y el dispensario ya no son suficientes para todos.

Mediadora: Ambos acuerdos son beneficio de su comunidad a la que representan, en algún otra ocasión se había presentado un conflicto que converge a ambas comunidades.

Ambos delegados respondieron que No. Y que esta era la primera ocasión que estaban en conflicto.

Mediadora: ¿Porque no juntarse ambas comunidades y darle un buen uso al predio en beneficio de todos y no en beneficio de una sola comunidad?

Delgado Ramonal: Al iniciarse todo el alboroto respecto al predio nos enfocamos en obtener un beneficio únicamente para nuestra comunidad, ya que no tuvimos oportunidad de pensar bien las cosas para así buscar otras soluciones.

Delgado de Limones: De igual forma al ver la reacción y la actitud de los habitantes de Ramonal nos cegamos y no pensamos en otra cosa que obtener ese predio para echar andar nuestra agricultura y así obtener los servicios básicos que tanto necesitamos y no nos dimos a la tarea de hablar con los habitantes de Ramonal.

Mediadora: Sin duda ambas comunidades son estables y muy participativas por lo que ¿Les pregunto a ambos les gustaría que sus comunidades tuvieras todos los servicios básicos en su comunidad es decir, Escuelas, Hospitales, Parques, Tiendas e Iglesias?

Delegado de Ramonal: Si claro acepto que como dirigente no pensé acercarme con el delegado de Limones y en conjunto platicar ambas comunidades en obtener un beneficio pero en conjunto y para beneficio de ambas comunidades.

Delegado Limones. También acepto que no tuve esa solidaridad con los habitantes de Ramonal para establecer acuerdos que nos favorecieran a todos ya que la ubicación del predio esta en término medio de ambas comunidades y que mejor que darle el uso para bien de todos en lugar de crear esa peleas y malos entendidos entre comunidades vecinas.

Mediador: Una vez escuchado ambas partes y que ambos hayan reconocido que se equivocaron ser egoístas como comunidad y hayan pedido disculpas. ¿Cuál es su propuesta o solución para el conflicto?

Delegado de Ramonal: Que ambas comunidades unamos fuerzas para darle seguimiento a la gestión que tengo realizada al Gobierno para generar presión y que en el predio abandonado se construyan Escuelas, Casas, Hospitales, Iglesias y parques para beneficio de ambas comunidades ya que se encuentra en un término medio y ambos podremos hacer uso de los servicios que tanto nos hacen falta.

Mediadora: Delegado de Limones su turno.

Delegado de Limones: De igual forma unir esfuerzos y hacer un equipo fuerte de ambas comunidades dejando afuera nuestros intereses para concentrarnos en apoyar para que en el predio abandonado se nos otorguen los servicios básicos que tanto pedimos ya que nuestra población va en aumento así como los servicios y ya no se dan abasto con la población presente.

Mediadora: Al escuchar a ambas partes plasmare en el acta ambos acuerdos en el que ambas comunidades se comprometen para generar un ambiente de paz y sobre todo para beneficio de todos os habitantes de las comunidades así mismo firmaran ambos delegados reiterante su compromiso y les informo que agendaremos otra sesión para realizar una verificación y evolución de dichos acuerdos y como va su evolución respecto a ellos.

3.1.2.2. Resultados de la mediación

Ambos delegados al terminar la sesión acudieron a una junta con sus respectivas comunidades para explicarles como fue el proceso y a qué acuerdo llegaron por lo que las comunidades al principio no estuvieron muy de acuerdo ya después de ambos delegados les explicaron a detalle que los beneficiados serían todos y ya no existiría esa molestia por parte de ambas comunidades y todos saldrían ganando puesto que están conscientes que carecen de los servicios y que son indispensables para sus familias y para el bienestar de la comunidad.

Posteriormente ambas comunidades quedaron satisfechas y efectuaron su compromiso y dejaron taras esas diferencias y pensamientos negativos, para obtener los servicios que asistan a ambas comunidades.

Por otra parte ambos delegados acudieron a la sesión programada para informar sus avances y como estaban cumpliendo ambas partes sus respectivos acuerdos.

Mediadora: Un gusto volver a verlos delegados quien desea empezar.

Delegado Ramonal: La comunidad de Ramonal dejamos a un lado nuestras preferencias y optamos por tener un pensamiento de ser un equipo y servir para todo por lo que continuamos con la gestión y ahora con más presión puesto que casi la mitad de la comunidad visitaba a departamento del Gobierno encargado de realizar estos apoyos por lo que de igual forma cambiamos nuestras actitudes y pensamientos respecto a nuestra comunidad vecina por lo que paso a ser una convivencia de apoyo y cooperación ante cualquier necesidad que surgiera en cualquier comunidad por lo que somos dos comunidades haciendo un mismo equipo.

Mediadora: Y usted Delegado de Limones.

Delegado de Limones: De igual forma unimos fuerza con nuestros vecinos de Ramonal y también nos unimos a la gestión y la presión al Gobierno para que nos diera una respuesta respecto al apoyo que requeríamos por lo que hace unos días nos llegó un documento en el que nos informaban a ambas comunidades que en efecto había sido aprobada nuestra petición y que estarían llegando en el transcurso de dos días todo el apoyo para poder construir en el predio las escuelas, hospitales, tiendas, parques y también nos organizábamos para hacer comités que se encargaran de los servicios que se nos iban a otorgar para su

perduración y cuidado lo cual ambas comunidades están satisfechas y en espera de que se instalen los diversos servicios básicos para beneficio de todos.

Mediadora: Es agradable saber que en efecto el proceso de mediación tuvo un exitoso resultado respecto al conflicto que presentaban y que ambas partes salieron satisfechas y contentas solo quiero recordarles que no duden en seguir cumpliendo con sus acuerdos y conviviendo de manera sana y agradable ambas comunidades.

Sin lugar a dudas la mediación es la vía más idónea para resolver conflictos en ambientes interculturales ya que también ahí surgen conflictos pero al utilizar este proceso todo es más ameno y agradable para la sociedad.

3.2. Ámbito Jurídico

La cultura de la formación de los abogados que por mucho tiempo ha permanecido, es de resolver sus conflictos en los tribunales y promoverlos mediante un juicio, pero la realidad social obliga a cambiar el paradigma y ahora las instituciones educativas deben forjar una nueva cultura que deje atrás la formación de abogados litigantes y polémicos, para dar lugar a abogados con espíritu mediador para establecer una cultura de la paz.

La mediación es un proceso que se caracteriza por ser voluntario y confidencial, lo cual la figura del tercero del mediador ayuda a las personas involucradas en el conflicto a sostener una adecuada y empática comunicación, teniendo por objetivo la construcción de acuerdos, aceptados entre ambas partes y satisfactorios para todos.

La mediación en el ámbito jurídico de acuerdo a (Valor, D. y Pietro M.C, S/F) se clasifica en mediación jurisdiccional y en extra jurisdiccional.

La Mediación Jurisdiccional: Es aquella que se desarrolla en el ámbito del Poder Judicial antes, durante e incluso después de la sentencia, con la presencia de las partes y del mediador que los conducirá al acuerdo y en caso de no llegar al acuerdo será remitido al juzgado para la continuación por medio de la vía litigiosa.

La Mediación Jurídica Extrajudicial: Es la realizada por instituciones públicas o privadas fuera del ámbito jurisdiccional es decir, la realizada en centros privados de mediación o en los colegios públicos profesionales en donde el mediador puede o no ser abogado.

Dentro de este ámbito encuadran la mediación civil, penal y la laboral que a continuación describiré como es su proceso ante los conflictos y cuáles son sus resultados al concluir dicho proceso.

3.2.1. Civil

La mediación civil se regula por el Real Decreto-Ley de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles (Real Decreto-Ley 5/2012, de 5 de marzo) es por ello que define: La mediación civil es un procedimiento voluntario mediante el cual las personas, con el apoyo de un Mediador, pueden comunicarse y negociar, para encontrar de manera amigable y satisfactoria la solución legal a su problema de carácter civil.

Los conflictos que se pueden solucionar mediante la mediación civil son: Deudas, problemas con dominales, compraventa de artículos, incumplimiento de servicios contratados, sociedades civiles, incumplimiento de compraventas y situaciones relacionadas con inmueble.

En la Ley se señala cual es el procedimiento para una mediación civil

Solicitud de Inicio: El procedimiento de mediación podrá iniciarse: De común acuerdo entre las partes, en este caso la solicitud incluirá la designación del mediador o la institución de mediación en la que llevarán a cabo la mediación, así como el acuerdo sobre el lugar en el que se desarrollarán las sesiones y la lengua o lenguas de las actuaciones.

Cuando de manera voluntaria se inicie una mediación estando en curso un proceso judicial, las partes de común acuerdo podrán solicitar su suspensión de conformidad con lo dispuesto en la legislación procesal.

Información y sesiones informativas: Recibida la solicitud y salvo pacto en contrario de las partes, el mediador o la institución de mediación citará a las partes para la celebración de la sesión informativa. En caso de inasistencia injustificada de cualquiera de las partes a la sesión informativa se entenderá que desisten de la mediación solicitada. La información de qué parte o partes no asistieron a la sesión no será confidencial.

En esa sesión el mediador informará a las partes de las posibles causas que puedan afectar a su imparcialidad, de su profesión, formación y experiencia; así como de las características de la mediación, su coste, la organización del procedimiento, las consecuencias jurídicas del acuerdo que se pudiera alcanzar, así como del plazo para firmar el acta de la sesión constitutiva.

Las instituciones de mediación podrán organizar sesiones informativas abiertas para aquellas personas que pudieran estar interesadas en acudir a este sistema de resolución de controversias, que en ningún caso sustituirán a la información prevista en el apartado primero.

Sesión Constitutiva: El procedimiento de mediación comenzará mediante una sesión constitutiva en la que las partes expresarán su deseo de desarrollar la mediación y dejarán constancia de los siguientes aspectos:

- La identificación de las partes.
- La designación del mediador y, en su caso, de la institución de mediación o la aceptación del designado por una de las partes.
- El objeto del conflicto que se somete al procedimiento de mediación.
- El programa de actuaciones y duración máxima prevista para el desarrollo del procedimiento, sin perjuicio de su posible modificación.
- La información del coste de la mediación o las bases para su determinación, con indicación separada de los honorarios del mediador y de otros posibles gastos.
- La declaración de aceptación voluntaria por las partes de la mediación y de que asumen las obligaciones de ella derivadas.
- El lugar de celebración y la lengua del procedimiento.
- De la sesión constitutiva se levantará un acta en la que consten estos aspectos, que será firmada tanto por las partes como por el mediador o mediadores. En otro caso, dicha acta declarará que la mediación se ha intentado sin efecto.

Desarrollo de las actuaciones de la mediación: El mediador convocará a las partes para cada sesión con la antelación necesaria, dirigirá las sesiones y facilitará la exposición de sus posiciones y su comunicación de modo igual y equilibrado.

Las comunicaciones entre el mediador por lo que comunicará a todas las partes la celebración de las reuniones que tengan lugar por separado con alguna de ellas, sin perjuicio de la confidencialidad sobre lo

tratado. El mediador no podrá ni comunicar ni distribuir la información o documentación que la parte le hubiera aportado, salvo autorización expresa de ésta.

El acuerdo de mediación: Es la parte final es el acuerdo al que llegaron ambas partes de la mediación deberá constar la identidad y el domicilio de las partes, el lugar y fecha en que se suscribe, las obligaciones que cada parte asume y que se ha seguido un procedimiento de mediación ajustado a las previsiones de este real decreto-ley, con indicación del mediador o mediadores que han intervenido y en caso de la institución de mediación en la cual se ha desarrollado el procedimiento.

El acuerdo de mediación deberá firmarse por las partes o sus representantes y presentarse al mediador, en el plazo máximo de diez días desde el acta final, para su firma. Posteriormente del acuerdo de mediación se entregará un ejemplar a cada una de las partes, reservándose otro el mediador para su conservación.

3.2.1.1. Proceso de mediación en el ámbito civil

El proceso de mediación civil de igual manera es un ejemplo construido de mi autoría, basado en la metodología del proceso de mediación es por ello que a continuación les presento el conflicto entre Elena y José ambos son pareja y con mucho esfuerzo compraron un local comercial para abrir un restaurant. Todo iba bien hasta que comenzaron a tener problemas como pareja por lo que la relación comenzó fracasar y ¿Quién se queda con el restaurant? ¿Cuál es la solución más viable para los dos?

Por lo que Elena acude al centro mediación para que le den una solución a este conflicto. Le designan a un mediador quien será que lleve el proceso y le preguntan si está de acuerdo que sea el o desea a otro mediador.

Elena: Responde que está de acuerdo que sea el por lo que le pide que le den una solución ante su problema con su esposo.

Mediador: Empieza a llenar el acta y recaba datos de ambas partes por lo que procede a explicarle a Elena que es un proceso voluntario y que las partes deben de estar de acuerdo así mismo le hace saber y le garantiza, imparcialidad, confidencialidad, flexibilidad y eficacia una vez que da a conocer los principios los cual rigen al proceso, continua a preguntarle si Elena está dispuesta a solucionar su conflicto por medio de la mediación y ella responde que sí.

Entonces el mediador le da la palabra para que relate la versión del conflicto por parte de

Elena: Hace dos años que José y yo empezamos ahorrar para poner un restaurant un sueño de ambos por lo que decidimos cotizar locales que nos alcanzara a lo que habíamos ahorrado y encontramos uno en la zona centro a un precio accesible por lo que ambos decidimos comprarlo por otra parte nuestro matrimonio está basado por el régimen de bienes separados una vez que compramos local decidimos hacer préstamos para amueblar el restaurant para los servicios y para la imagen del mismo, tiempo después abrimos y afortunadamente fue un éxito el restaurant y poco a poco nos fuimos recuperando al igual que pagando todo lo que habíamos prestado para la inversión del restaurant tiempo después como pareja teníamos roces y malos entendidos por que como pareja ya no funcionamos y ambos estamos de acuerdo que no queremos lastimarnos y yo quiero ya terminar nuestra relación. Pero lo que quiero saber es cómo vamos a quedar en relación al restaurant porque estoy consienten que si nos seguimos frecuentando o si tenemos algo que nos relacione, los problemas entre él y yo seguirán y serán aún más fuertes.

Mediador: Le pregunta como ¿Te encuentras emocionalmente?

Elena: Me siento triste y confundida porque no pensé que llegaría a esto y sobre todo porque es un sueño que desde pequeña he tenido y no sé qué sucederá con el restaurant ya que es propiedad de los dos.

Mediador: Le menciona que entiende cómo se siente y agradece que ella tenga esa disposición ante el conflicto que presenta, así como también menciona que hará una sesión con José y cuando ocurra el encuentro con ambos debe existir respeto mutuo, respeto al turno de palabra y honestidad por lo que ahora pasara hablar con José; para saber si él también está de acuerdo con que resuelvan dicho conflicto mediante el proceso de mediación y que yo sea su mediador y por ultimo agendan fecha para ella regrese y la sesión sea con las dos partes.

El mediador: Se encuentra con José por lo que le dice que fue llamado por el conflicto que se dio con Elena su esposa y que el cómo mediador debido al conocimiento que tiene del conflicto considera idóneo resolverlo a través de una mediación y que si quiere que el cómo mediador lleve el proceso y si está de acuerdo que resuelva por esta vía. Y que si acepta se van a regir por los siguientes principios de Eficacia, Honestidad, Responsabilidad pero sobre todo garantizo imparcialidad y confidencialidad por lo que ambas partes me relaten.

José: Claro he escuchado sobre la mediación y sé que los conflictos que se resuelven por esta vía tienen excelentes resultados, así como también acepto que tú seas nuestro mediador. Por lo que te contare mi

versión de los hechos de un tiempo para acá Elena ha tenido una actitud grosera, desconfía de mí, me celan cosas de pareja pero ya están sobrepasando nuestra relación por lo que ambos somos dueños de un restaurant que nos costó mucho conseguirlo y ella quiere terminar nuestra relación así como también ver la forma en que yo ya no esté en el restaurant pero no puede pasar porque yo también soy dueño y no voy a renunciar a él.

Mediador: ¿A qué crees que se deba esa actitud de Elena y porque quiera terminar con su relación y con su vínculo con el restaurant?

José: Tal vez son problemas que como pareja tenemos que tener y su actitud ante ellos puede más y su carácter la lleva a tomar decisiones sin pensar y como nunca habíamos pasado por esto como pareja a lo mejor es eso, pero no es la manera ni la forma para quiera terminar con nuestra relación y de manera definitiva pero sobre todo con el restaurant. También cuando es un sueño de ambos y nuestra relación como todas pasan por ratos malos pero no es para tanto y no sé si sea un pretexto o simplemente ella ya no quiera nada conmigo pero no veo correcto que quiera dejarme fuera del restaurant porque ambos somos los dueños y las decisiones se toman por los dos.

Mediador: ¿Cómo te gustaría que se solucione?

José: Soy consciente y sé que ambos debemos tomar una terapia como pareja para aprender a llevar nuestros problemas como pareja. Eso nos va ayudar a cambiar nuestra actitud a ambos para seguir saliendo adelante como pareja y de igual forma estar conscientes de que son cosas diferentes y no se tienen porque involucrar ya que ambos somos dueños del restaurant, lo cual es un tema que no debe inferir en nuestra relación y que si por el contrario ambos decidimos que no funcionamos como pareja, eso no quiere decir que tampoco vamos a funcionar como dueños del restaurant ya que con la colaboración de ambos ha sido un éxito y nuestra clientela está contenta de la temática y lo servicios del restaurant.

Mediador: Así es y agradezco que hayas confiado en mí para llevar a cabo la medición, la siguiente sesión se hará con la presencia de Elena por lo que lo cita el mismo día y a la misma hora que ella y le hace saber cuáles son las reglas de ese día; respeto mutuo, respeto en el turno de palabra y honestidad.

El mediador se encuentra el día y a la hora citada con Elena y José.

Mediador: Gracias Elena y gracias José por haber aceptado que por medio de la mediación se resuelva su conflicto. Por lo que les pregunto ¿Están presentes por su propia voluntad? ambas partes responden que sí.

Es importante que sepan que existe confidencialidad de mi parte y que mi función es mediar para ambos lleguen a una solución, por lo que una vez aceptado todo lo anterior tengo que levantar un acta de mediación formal. Ahora bien quien guste empezar por saber ¿Desde su perspectiva como vieron este conflicto?

Elena: Sé que algún momento tendríamos este conflicto ya que no es fácil que alguno de los dos renuncie a su parte como dueño del restaurant y por los problemas de pareja sé que dimos lo mejor de cada uno en todo este tiempo pero todo tiene su fin y el de nosotros como pareja ya llego y no pienso cambiar mi decisión

Mediador: ¿Cómo te sientes José al escuchar a Elena?

Maestro Luis: La verdad muy mal no puedo creer que todo lo que hemos construido juntos lo quiera terminar así de fácil.

Mediador: ¿Es una decisión definitiva la que tienes de terminar con la relación y con el restaurant?

Elena: Es difícil pero si ya no funcionamos como pareja y no pienso seguir con él y por el restaurant yo no quiero perder mi parte pero tampoco quiero seguir con él porque es algo que nos une y yo no quiero que existan más vínculos entre nosotros.

Mediador: Es respetable tu decisión y tu manera de pensar pero no sientes que estas tomando decisiones demasiado precipitadas y que puedes optar por solucionarlas de otra manera y si aun con ellas e intentándolo no funciona ya tomas esa decisión que tienes ahora, pero es muy pronto para que termines con lo que tiene ambos y sobre todo con el sueño hecho realidad que con tanto sacrificio les costó a ambos. Por otro lado ¿José que piensas de todo lo que estamos exponiendo?

José: Yo estoy de acuerdo que ambos tenemos culpa en nuestras diferencias como pareja pero creo en las segundas oportunidades y estoy dispuesto a emendar mis errores ante Elena y sobre todo por seguir sacando adelante nuestro restaurant.

Mediador: Elena ¿Quieres darle una segunda oportunidad a José y así intentarlo como pareja y seguir sacando adelante al restaurant.?

Elena: Tengo mis razones para estar así con él y si él dice cambiar pues algo que hace dudar d mi postura, además sé que ambos hemos sacado adelante el restaurant y no quiero que por faltar alguno de los dos en el funcionamiento del restaurant valla a fracasar.

Mediador: José ¿Elena está entrando en duda y hace que su manera de pensar sea más prudente y te otorgue esa segunda oportunidad que piensas de esto?

José: Sé que ella es una persona que toma decisiones precipitadas pero en esta ocasión le pido que confíe en mí y que me de esta segunda oportunidad y que sigamos siendo un equipo y sacando adelante nuestro restaurant.

Mediador: ¿Elena porque tomar decisiones tan precipitadas?

Elena: Porque nunca habíamos tenido problemas de ese tipo como pareja además, él tiende a tomar actitudes que no me parecen y hacen que racione de esta manera y que yo quiera terminar con todo así de rápido sin darme cuenta.

Mediador: Elena ¿Has pensado en tomar terapia como pareja para que ambos tengan actitudes diferentes cuando se les presenten conflictos de este tipo?

Elena: No había pensado en eso, yo pensaba que ya habíamos llegado al fin de nuestra relación porque los problemas surgen cuando las parejas ya no tiene esa compatibilidad y pensé que esta era nuestra situación por eso pensaba que lo mejor era terminar definitivamente.

Mediador: José ¿Te habías percatado de tus actitudes hacia Elena, lo cual a ella no le gustaban de ti?

José: No y si quisiera emendar mis actitudes y errores así como también, Elena quiero que me hagas saber cuándo algo no te guste o no te parezca de mí.

Mediador: Una vez escuchado ambas partes y que ambos hayan reconocido sus defectos sus errores que los llevaron a tener este conflicto. ¿Cuál es su propuesta o solución para este conflicto?

José: Propongo asistir a una terapia como pareja para que nos ayude a crecer y saber enfrentar nuestras dificultades y respecto al restaurant seguir echándole ganas cada quien con su respectiva funciones y seguir siendo propietarios ambos para seguir hacia adelante.

Mediador: Elena ¿Qué propones?

Elena: Acepto que tengo que aprender a no tomar decisiones precipitadas y estoy de acuerdo en darnos esta segunda oportunidad como pareja y tomar la terapia para que nos permita crecer así como no permitir que el restaurant fracase, sino al contrario que sigamos sacándolo adelante y poner de nuestra parte para seguir creciendo.

Mediador: Al escuchar sus acuerdos posteriormente los asentare en el acta y ambos tendrán que firmar en donde estarán establecido lo acordado y se comprometen a cumplir y dentro de un mes tendrán que regresar para ver como sido su actuar ante lo acordado. Agradeciéndoles su confianza hacer de su conocimiento mi total confidencialidad los veo pronto.

3.2.1.2. Resultados de la mediación

Elena y José asistieron a su respectiva sesión para continuar con el seguimiento de su proceso de mediación por lo que mostraron una actitud contenta. Elena manifestó que en efecto estaba cumpliendo con lo acordado y que por otra parte su terapia de pareja les estaba apoyando para fortalecer su relación y que la diferencias entre ellos eran menos así mismo estaba tomando de manera personal una terapia para controlar sus impulsos lo que con llevaban a sus decisiones y actitudes y en cuestión del restaurant estaba contenta del éxito que estaba alcanzando su restaurant y que estaba muy contenta porque nunca pensó en lo que para ella era algo definitivo le resultó ser una segunda oportunidad.

Mientras que José señala que ha estado trabajando en cambiar sus actitudes con Elena lo que les ha permitido recuperar la relación de pareja que tenían de igual manera destaco lo bien que le hacía tomar la terapia en pareja para evitar los malos entendidos y saber solucionar nuestros problemas y que han tenido una relación estable y feliz por lo que al restaurant también le tocado cambios positivos pues ha crecido bastante en calidad y económicamente. Estoy contento por todo lo que he cambiado y al mismo tiempo conseguido lo que por un momento vi perdido hoy estoy plenamente satisfecho por lo que hemos logrado y seguiremos logrando.

Por lo que se concluye que en efecto la mediación civil es un proceso que tiene éxito pero eso depende de las partes interesadas y la actitud que muestren para solucionar su conflicto en este caso fue totalmente diferente ya que por medio del proceso contribuyo para que ambas partes se dieran cuenta de sus errores como pareja y que eso los una para enfrentar las dificultades, así como también querían romper el vínculo de ser propietarios del restaurant ya que por medio de la mediación se arreglaron los conflictos que están vinculando a que se perdiera o fracasara su negocio y con la unión como equipo saldrán adelante y sobre todo ambos demostraron estar satisfechos ya que gracias a la mediación los dos ganaron al encontrar una solución que los una y los beneficie ambos.

3.2.2. Penal

Riquelme (2009) refiere que la mediación penal es un proceso voluntario entre el inculpado en un delito y la víctima u ofendido, en el que por medio del diálogo y la comunicación el mediador es imparcial cuyo objetivo principal es la reparación del daño causado y la solución pacífica del conflicto desde una perspectiva de justicia social favoreciendo a los intereses de ambas partes. (p.56).

Val y Villanueva (2003) citados en (De Diego Vallejo, 2008), desde una perspectiva jurídica, describen los principios de la mediación:

Recuperar la atención a la víctima, así mismo se dirige al infractor al ser castigado con penas privativas de la libertad y ampliación de la diversidad de medidas alternativas.

Orientación en política criminal, impulsada por organismos internacionales, que reconocen dentro del sistema penal y social la reparación, la conciliación y la mediación como instrumentos para compensar los prejuicios ocasionados a las víctimas con el fin de reconstruir la paz social.

Las ventajas del proceso de mediación penal son las siguientes:

El diálogo realizado entre las partes sobre el hecho delictivo y sus consecuencias permite a la víctima a expresar el dolor sufrido así como también a superar sus sentimientos de desconfianza, miedo, rencor o venganza.

Estimula a quien ha incurrido a un acto delictivo al desarrollo de su capacidad para responsabilizarse del hecho, al enfrentarse a la víctima y al daño causado, lo que permite comprender mejor los efectos de su conducta, reconocer su responsabilidad y mostrar su disposición a reparar el daño causado.

Permite agilizar la respuesta social ante la comisión de un delito, aportando al sistema judicial un instrumento flexible que además ahorra costos judiciales.

Fomenta la cultura del diálogo para la resolución de conflictos.

Evita la reincidencia.

En cualquiera de las fases del procedimiento penal que se encuentre se puede optar por la mediación, es decir en la fase de instrucción, de enjuiciamiento y/o de ejecución y en los casos de delitos o de faltas que sean susceptibles de ser mediados.

De acuerdo a la respuesta obtenida a la entrevista realizada a la titular del centro de mediación de Chetumal el uso del proceso de mediación se da por los siguientes delitos o faltas:

En faltas y delitos contra la propiedad (robos, hurtos, daños).

En delitos y faltas de lesiones, maltrato, amenazas.

En injurias y calumnias.

En delitos contra la seguridad vial con víctimas.

En delitos de violencia familiar.

En delitos contra los derechos y deberes familiares.

En el ámbito penal, la mediación debe contemplar dos criterios importante el primero es refiriéndose a personas menores, esto es, aquellas cuya edad está comprendida entre 14 y 17 años y que han cometido un delito o falta y el segundo criterio es cuando los hechos se producen entre personas mayores de edad.

Una vez entendido en qué casos se puede llevar a cabo un proceso de mediación penal de acuerdo a la información proporcionada por la titular del centro de mediación de Chetumal las fases y el procedimiento de mediación penal son las siguientes;

La fase previa es en la que se conoce el caso y si es susceptible para un proceso de mediación, depende del delito o falta lo cual el juzgado turna al centro de mediación para que realice dicho proceso mencionado anteriormente.

Una vez que el Juzgado, junto con el centro de mediación ha acordado que sea solucionado por el proceso de mediación, la Secretaría Judicial contacta a las partes para informales del proceso, se les hace la invitación a que asistan a la reunión informativa al centro de mediación a las partes.

El Juzgado se pone en contacto con el equipo de mediación y le entrega el expediente de mediación, que contiene toda la documentación denuncias, informes periciales, declaraciones de las partes para que sea revisado por el mediador designado

El mediador se pone en contacto con las partes por medio de una llamada telefónica, aunque también puede realizarse a través de sus representantes legales, o de las personas de contacto que estén incluidas en la denuncia, en la primera llamada telefónica de contacto, tanto a la parte acusada, como a la víctima del hecho, se presenta y le propone conversar sobre el proceso en el que se encuentra inmerso, si ha recibido del Juzgado la carta informativa sobre mediación, sobre las ventajas, la voluntariedad y le invita a una entrevista individual en la que se determina la fecha y la hora. Por lo general, la persona mediadora también se pone en contacto con su representante legal, para evitar desconfianzas en el proceso.

Se comienza con la parte acusada, pues si ésta no quiere participar en la mediación, se evita que la víctima se desplace a la entrevista. Para prevenir futuros malentendidos o falsas expectativas en la víctima, se prefiere no contactar con ésta hasta que efectivamente la parte acusada ha confirmado su participación en el proceso, la llamada de contacto con la víctima se deja siempre para el momento final de esta primera fase, pues si en esta primera llamada de contacto, la parte acusada, incluso habiéndose mostrado favorable a participar en el proceso, no acudiera a la sesión individual informativa, se generarían expectativas sobre la víctima que probablemente la confundan aún más si luego no se llega a iniciar la mediación.

Se realiza la sesión informativa, con cada parte, en la que se firma un consentimiento informado sobre la sesión.

La decisión de participar en el proceso de mediación es siempre individual y personalísima, es decir, tanto la parte acusada como la víctima pueden y deben recibir asesoramiento jurídico sobre la mediación que van a iniciar, aunque los abogados defensores de cada parte se opongan a ésta, se les invita a hablar con sus defendidos, pues han de ser éstos quienes finalmente tomen la decisión.

Fase de Acogida es la entrevista individual se puede citar a las partes en el centro de mediación, en este caso, la sede judicial infiere en el acusado la seriedad necesaria del proceso, y en la víctima la seguridad de que se tratará de un proceso ordenado, regulado y no arbitrario. La sala es fundamental pues el desarrollo de la mediación. Las condiciones de uso han de ser las adecuadas, puesto que será allí donde se expresen emociones, sentimientos, anhelos, por lo que debe tener las características apropiadas para que en ella se expresen situaciones humanas complejas.

El siguiente paso es la primera sesión se llevan a cabo las entrevistas individuales de manera separada, deberán sentirse acogidas las partes por el mediador, la cual a través de distintas técnicas mostrará cercanía, confianza, seguridad. El mediador expondrá el proceso a seguir de la mediación, le informará de las fases,

ventajas, obligaciones, las reglas, de forma clara y comprensible, se asegurará de que todo ello es comprendido por las partes. Si es así, la persona mediadora le entregará el documento de consentimiento informado para que lo firme. Esto formará parte de los documentos que se adjuntarán en el informe final al Juzgado.

Una vez realizado todo lo anterior, comienza la sesión de mediación propiamente dicha, en la que la parte expone su percepción de los hechos.

La Fase de encuentro de diálogo en esta fase se encuentran la víctima e infractor, la situación deberá estar controlada al máximo. Para ello, la persona mediadora deberá; tener los datos previos de las entrevistas individuales, el consentimiento expreso de las partes para encontrar la decisión técnica del mediador.

Para la reunión de las partes implicadas se debe contar con el consentimiento expreso de las partes para que se produzca. Existen dos tipos de encuentro el directo e indirecto, el directo cuando las partes se encuentran, exponen sus puntos de vista del hecho y logran alcanzar acuerdos, la mediación habrá logrado su objetivo final, el indirecto es cuando las partes no quieren encontrarse por lo que se sigue el proceso de forma individual.

Una vez puesto en práctica todas las técnicas y habilidades durante el encuentro y canalizando el conflicto de forma que las partes se hayan podido expresar y que también hayan comprendido los efectos de las acciones que provocaron dicho conflicto. Si la parte acusada propone acuerdos explícitamente se está responsabilizando de sus actos, asumiendo los errores cometidos, y finalmente, compensando y restaurando a la víctima. Lo que contribuye a la víctima ya que siente que se le ha escuchado, entendido le es más fácil cerrar el suceso que le ha afectado en su vida cotidiana.

Una vez reconocido los errores de ambas partes, continúa a la siguiente fase de acuerdo es cuando de manera conjunta proponen una solución para el conflicto que beneficie a ambos, ya que se obtiene el acuerdo este tendrá una serie de características, debe respetar el daño causado, debe ser proporcional y en el acuerdo la parte acusada no puede ser castigado, sino por el contrario el acuerdo tiene que ser equitativo.

Los acuerdos pueden ser de distintos tipos, la reparación material consiste en la devolución de la cosa sustraída o la obligación de dar una cantidad económica. Si la parte acusada no pudiera asumir la reparación económica de una sola vez, las partes podrán acordar la devolución en plazos. La reparación simbólica si la parte acusada no tiene recursos económicos, es insolvente la reparación material no será posible. Por ello se

recurre a la reparación simbólica, puesto que el daño causado no sólo repara lo material, sino que también tiene un gran coste emocional. La reparación simbólica intenta restaurar los daños psicológicos y morales de las víctimas. Pueden consistir en trabajos en beneficio de la comunidad, presentación de disculpas a la víctima, en el que se reconocen los hechos, con petición de perdón, asunción de responsabilidades sobre el daño cometido. Así tanto víctima como infractor obtienen el equilibrio emocional adquirido por la infracción.

Obtenido el acuerdo, continua la fase de reparación esta se lleva a cabo por las partes en un acta que contiene los acuerdos a los que llegaron. El acta, se incluirá los datos de las partes, y los acuerdos a los que llegan, así como las sesiones de mediación que se han necesitado, deberá estar firmada por las partes.

Una vez firmado el acuerdo se le tienen que dar seguimiento tiene como objetivo conocer el grado de cumplimiento de éstos, así como la posibilidad de readaptar los acuerdos, por distintos motivos, siempre en los plazos establecidos.

Con la mediación penal se posibilita un dialogo que es inexistente con el método adversarial de solución de conflicto, que es el sistema ordinario de solucionar las controversias en materia penal. Lo importante es que las partes víctima y agresor lleguen por un mediador a una solución que satisface plenamente sus posiciones.

3.2.2.1. Proceso de mediación en el ámbito penal

El siguiente proceso de mediación penal es un ejemplo construido de mi autoría, de acuerdo la metodología a seguir mencionada anteriormente para llevar a cabo un proceso de mediación, el delito o infracción cometido es un robo en la casa de Juan en el acto se llevaron una televisión, un estéreo y mil pesos en efectivo y gracias a la cámaras que tiene en su domicilio pudo saber quién había cometido el robo y fue su vecino que vive justo a lado de su casa.

Por lo que Juan es orientado por esposa para que acuda al centro de mediación para que le resuelvan respecto al robo sin necesidad de iniciar la demanda y de contratar a un abogado ya que con el robo no anda bien económicamente Juan.

Juan acude al centro de mediación por lo que lo atiende un mediador y le solicita que llene el formato con sus datos y los del infractor para que puedan contactarlo y hacerle saber del proceso de mediación, así

mismo el mediador le hace saber a Juan que se pondrá en contacto con él apenas tenga respuesta del infractor que lleva por nombre Carlos para informarle si acepta llevar a cabo el proceso de mediación para resolver el delito del que se le culpa.

El mediador se comunica con Carlos y le hace una invitación para que asista a una reunión en el centro de mediación en el que se le explicara en que consiste el proceso y de que delito se le culpa, Carlos acepta a acudir a dicha reunión.

Mediador: Carlos gracias por asistir el motivo por el cual se te llamo es porque Juan tu vecino te acusa de haberle robado en su casa por lo que no quiere recurrir a un proceso judicial ya que él tiene cámaras en su casa en donde se puede ver que eres tu quien se lleva sus pertenencias y bueno la mediación es un instrumento de solución de conflictos ya que este es un delito menor y considero que es apto para que se solucione por medio de la mediación y yo seré el mediador y mi objetivo es conducir para que lleguen un acuerdo que beneficie ambas partes y con existen ciertos principios por los que se debe regir este proceso y son imparcialidad, respeto, tolerancia, no interrumpir a la otra parte y sobre todo la confidencialidad ya que lo que aquí suceda se queda estrictamente resguardado para el bien de ustedes las partes involucradas, bien entonces aceptas iniciar el proceso de mediación con Juan por el delito que cometiste para llegar a una solución sin que se te perjudique pero igual tienes que reparar el daño causado a Juan.

Carlos: Responde que si acepta.

Mediador: Le informa que tendrá otra sesión individual para posteriormente encontrarse con Juan por que le establece una fecha de regreso.

El mediador se comunica con Juan para informarle que Carlos acepto iniciar el proceso de mediación por lo que asiste a su sesión individual.

Mediador: Juan este es proceso en el cual el objetivo principal es llegar a un acuerdo ambas partes y que se te repare el daño que se te causa es decir tus pertenencias que fueron sustraídas de tu domicilio. Por lo que necesito que me relates como sucedieron los hechos.

Juan: Fue el domingo a las 6 de la tarde yo salí hacer unas compras por lo que tarde aproximadamente tres horas, Carlos es mi vecino su casa se encuentra a un lado de la mía y la barda que separa ambas casas no es muy alta entonces por ahí salto para poder pasar a mi casa, la puerta que colinda a la parte de atrás estaba rota por lo que con un martillo o algún objeto pesado le pegaron y se abrió la cerradura por lo que entro y sustrajo las cosas y cuando yo regreso me percaté que la puerta de la cocina está abierta y que la tele, mil

pesos que estaban en mi cuarto ya no se encontraban afortunadamente yo tengo cámaras en la parte de atrás y una en la parte interior de mi casa por lo que recurro a verlas y se puede observar que es Carlos quien golpea la cerradura y abre la puerta y entra y sustrae las cosas y para llevárselas pone unos bloques para cruzar la barda y pasar a su casa.

Mediador: ¿Cómo era tu relación con Carlos antes del robo?

Juan: Solo nos saludábamos cuando coincidíamos y comúnmente era en la noche que yo llego del trabajo, de ahí fuera no hablábamos de algo más.

Mediador: Cual crees que fue la razón por la que Carlos sustrajo las cosas de tu domicilio.

Juan: Desconozco las razones puesto que yo soy una persona reservada, no tengo problemas con los demás vecinos y cada que coincido con alguno de ellos los saludo y hasta ahí ya que tengo muy poco tiempo libre.

Mediador: Bien Juan platicare con Carlos para que de igual forma me relate su versión y te programo para la siguiente sesión que ya será estando presente los dos, por lo que te pido que seas respetuoso en el turno de palabra y que seas tolerante, cooperes como lo has estado haciendo para obtener un excelente resultado y se te repare el daño ya sea de manera material o simbólica.

Carlos asiste a su sesión individual con el mediador.

Mediador: Agradezco Carlos que halas asistido nuevamente, Juan ya me relato su versión por lo que te corresponde a ti contarme como sucedió todo y que tengas en cuenta que el no queremos perjudicarte ni mucho menos tomar otras medidas si no por el contrario que cooperes y asumas tu responsabilidad de dicho acto que realizaste el día domingo y que lleguemos a un acuerdo para reparar el daño que se le provoco a Juan en este caso la perdida de sus artículos de valor.

Carlos: Me cuesta mucho trabajo y siento vergüenza por lo que hice ya que sé que no existe justificación por lo que hice pero, pero lo que me llevo a robar es por necesidad ya que tengo deudas y me sentía desesperado porque al día siguiente tenía que pagar y tanta fue mi desesperación que fue entrar a la casa de Juan y tomar la tele y el dinero que estaba en su cuarto para vender los objetos y pagar la deuda que me tenía así, por lo que observe que había salido y aproveche para saltar la barda y con un pico le pegue a la cerradura y se abrió la puerta y lo primero que agarre fue la tele y los mil pesos porque lo que rápidamente salí por la misma puerta y cruce la barda y entre a mi casa.

Mediador: Carlos ¿Porque robarle a Juan?

Carlos: En ese momento desesperación no pensé las cosas actué por mis impulsos y hice lo que se me ocurrió entrar y llevarme algo que pueda generar un dinero para yo poder pagar.

Mediador: ¿Porque no conseguir el dinero de otra forma y de manera correcta?

Carlos: Como te repito en ese momento de desesperación no entendía el daño que provocaba ya que solo pensaba en mí y me cerré a buscar otras posibilidades para solucionar mi problema sin darme cuenta del daño que estaba causando.

Mediador: Bien Carlos una vez escuchado tu versión y con tu consentimiento para que exista el encuentro con Juan en la cual te pediré que seas tolerante, respetuoso y respetes el turno de palabra te veo en la siguiente sesión.

Asisten a la sesión Juan y Carlos.

Mediador: Existiendo el consentimiento de ambos para este encuentro quiero preguntarte Juan ¿Cómo te sientes emocionalmente después del acto cometido por parte de Carlos?

Juan: Triste porque era mi única tele y en relación al dinero eran mis ahorros y no entiendo a razones de Carlos para actuar como lo hizo cuando siempre he sido un buen vecino, respetoso y amable y si en algún momento la colonia necesita apoyo contribuyo.

Mediador: Carlos ¿Cómo te sientes al ver Juan en estos momentos?

Carlos: Vergüenza ya que somos vecinos y no fue correcto lo que hice y me deje llevar por la desesperación para conseguir dinero para poder pagar mi deuda y acepto que fue un error terrible al haberle robado la tele el dinero que formaba parte de sus ahorros ya que esto consiente que no me gustaría que me pase lo mismo, por lo que le pido una disculpa Juan por lo que hice y sé que no existe justificación alguna por lo que hice y sobre todo que no haya optado por tomar otras medidas judiciales porque hasta la cárcel pude haber ido, sin embargo agradezco su conciencia de Juan de arreglar mi delito por este medio.

Mediador: Juan al haber escuchado las razones de Carlos ¿Qué opinas al respecto?

Juan: Tal vez si él se hubiera acercado yo le habría podido ofrecer la ayuda para que solucionara su deuda y si no existe justificación alguna por lo que hizo pero soy una persona que piensa las cosas antes de hacerlas por eso mismo acudida a esta instancia para que se me dé una solución.

Carlos: Entiendo el cómo se siente Juan y le pido una disculpa ya que no existe justificación alguna y de igual forma estoy en completa disposición para reparar el daño que le cause sin pensar en el esfuerzo y sacrificio que usted haya hecho para obtener sus cosas y también le agradezco que haya optado por esta instancia para solucionar lo sucedido.

Juan: Acepto tus disculpas y si me es de mucha falta mi televisión por lo que pido que se solucione.

Mediador: Al ver sus sinceras disculpas pasamos a la siguiente fase que es el acuerdo por lo que les pregunto ¿Qué proponen?

Carlos: Reitero mis profundas disculpas por lo que debido al haberme robado la televisión estoy dispuesto a darle la mía que es similar a la de él y está en buenas condiciones y con el dinero yo trabajo por lo que me pagan semanal y cada viernes me comprometo abonarle ciento cincuenta pesos hasta cubrir la cantidad.

Juan: Lo único que necesito es mi tele, me parece buena solución y respecto al dinero para no afectar tu economía y tus gastos abóname cien pesos semanales.

Mediador: Llenare el acta con los acuerdo material y simbólico al que se llegó y posteriormente lo firmaran ambas partes para rectificar y garantizar su compromiso.

Firmaron ambos partes el acta.

Mediador: Les informa que el procedimiento no se termina ya que tienen que programar otras sesiones para verificar si ambas partes están cumpliendo con el acuerdo y aceptan asistir a las sesiones de seguimiento del acuerdo.

3.2.2.2. Resultados del proceso de mediación

Juan y Carlos asistieron a su respectiva sesión para continuar con el seguimiento de su proceso de mediación por lo que mostraron una actitud satisfecha, Juan manifestó que en efecto estaba cumpliendo con lo acordado y que por otra la relación con Carlos ha mejorado por lo que ambos se ayudan y son buenos vecinos y que ya tiene televisión, los pagos han cumplido semanalmente hasta ahora.

Mientras que Carlos señala que en efecto cumplió y le entrego la tele a Juan y que semanalmente ha cumplido con su abono por lo que la relación ha mejorado para bien. Estoy contento por todo lo que he

cambiado y al mismo tiempo conseguido lo que por un momento de desesperación me deje llevar y actué de forma incorrecta.

Por lo que se concluye que en efecto la mediación penal es un proceso que tiene éxito pero eso depende de las partes interesadas y la actitud que muestren para solucionar su conflicto pero es importante recalcar que es para delitos menores y en este caso lo fue y se evitó que se llegue a tomar medidas más fuertes cuando por medio del dialogo se obtuvo un acuerdo para ambas partes.

3.2.3. Laboral

Las relaciones en el ambiente de trabajo no siempre son agradables, esto ocurre en todas las empresas u organizaciones. La variedad de conflictos que se presentan en el ambiente laboral depende de las circunstancias que lo han provocado, de cuántas personas están involucradas y el puesto que tienen esas personas.

Los conflictos de trabajo son las diferencias que pueden suscitarse entre trabajadores y patrones a consecuencia o con motivo del nacimiento, modificación o incumplimiento de las relaciones individuales o colectivas de trabajo. (Santos.1991, p.69.)

Los conflictos laborales se clasifican en: razón de los sujetos involucrados, en función de la naturaleza del conflicto y por el tipo de intereses que afecta.

En razón de los sujetos involucrados: Se refiere a las diversas combinaciones que se presentan cuando los sujetos que intervienen en las relaciones laborales entran en conflicto. Los sujetos que intervienen son los conflictos entre los trabajadores y patrones, entre trabajadores y entre patrones.

En función de la naturaleza del conflicto: En relación a la naturaleza o contenido de los conflictos, éstos pueden ser de orden jurídico o de orden económico.

Los conflictos jurídicos surgen por la aplicación o interpretación de las normas de trabajo, legales o contractuales y los conflictos económicos se refieren al establecimiento o a la modificación de las condiciones laborales.

Por el tipo de interés que se afecta: Esta clasificación está referida a la jerarquía del interés que se ve afectado con el conflicto, los conflictos de trabajo se clasifican en individuales y colectivos.

Son individuales los conflictos que afectan el interés particular de uno o varios trabajadores.

Son colectivos los conflictos que afectan el interés sindical, gremial, de los trabajadores.

Cuando se presentan conflictos laborales es correcto e idóneo resolverlo por la vía de la mediación ya que consiste en un conjunto de técnicas que promueven la resolución de un conflicto entre las partes, en las que un tercero neutral e imparcial interviene para dirigir el conflicto y llevarlo a su resolución.

Está constituido por diversas etapas las cuales son utilizadas en algunos de los casos de manera distinta, ya sea en el sector público o en el sector privado pero en general se utilizan las siguientes:

Preparación previa al proceso: Es cuando el mediador acepta intervenir en un proceso, debe realizar un análisis previo del caso antes de conocer a las partes, es decir estudia y lee el conflicto.

Es importante valorar desde los inicios qué alternativas son viables para cada una de las partes, por si se diera el caso de que la mediación concluyese sin acuerdo.

Inicio de la mediación: En esta fase se produce el primer encuentro entre las partes y el mediador, posteriormente se presentará y explicará en qué consiste la mediación, e informará de cuáles son sus funciones como profesional ante el conflicto, y ante los implicados en el mismo además se les comunica a los implicados las reglas a seguir en el procedimiento.

Es un momento importante para el mediador ya que es ahora cuando debe generar confianza y seguridad en las partes.

Negociación directa: En esta etapa las partes deben informar de cómo se sienten respecto al conflicto, abordando tanto las causas que le dieron origen, como sus posturas ante el conflicto.

De este modo, el mediador conocerá los hechos acontecidos precedentes a la mediación y la versión de cada una de las partes.

El mediador facilita la comunicación dentro del conflicto con el fin de buscar posibles soluciones, tratando de obtener propuestas integradoras que sean aceptables para ambas partes.

Las partes evalúan las alternativas y formulan acuerdos sobre el conflicto.

Se determina cuáles de los acuerdos es aceptado por ambas partes por lo que el mediador agrupará los acuerdos y redactará el acuerdo global.

La mediación descrita hasta el momento es la que resuelve conflictos a gran escala entre trabajadores y patrones lo que significa que es medio eficaz para resolver controversias y sobre todo para no afecte o genere repercusiones para los involucrados si no al contrario que sea un medio de paz y que por medio de la comunicación se resuelva dicho conflicto.

3.2.3.1. Proceso de mediación en el ámbito laboral

El ejemplo de este proceso de mediación es construido por mi autoría basado en la metodología de la mediación laboral y este conflicto inicia con la petición ante el Centro de Mediación en relación a un conflicto laboral que suscita entre la empleada Carla y la gerente de la empresa “Mallorca”, lo cual el problema esencial es el trato que tiene la administradora hacia los empleados ya que su actitud es déspota, grosera e incorrecta de cómo se dirige hacia ellos lo que está causando una molestia y se ha creado un ambiente de trabajo desagradable.

Por lo que una vez analizado el conflicto el mediador asignado opta por comunicarse por ambas partes y notificarles que su conflicto es viable resolverlo por medio de la mediación.

Mediador: Se comunica con la empleada y la administradora y las cita para tener su primera sesión por lo que las programa el mismo día y a la misma hora, para presentarse con ellas e informales en qué consiste el proceso de mediación.

Por lo que ambas asisten y les pregunta que si están por su propia voluntad ambas contestan que síy procede a explicarles que se rigen por la confidencialidad, empatía, imparcialidad y respeto así mismo cada quien tendrá su oportunidad para hablar por lo que les pido que respeten su turno y no interrumpir, hablar sinceramente y sin ofender y su cooperación a lo largo el proceso.

Mediador: Una vez entendido todos los criterios y principios, administradora proceda a contarme ¿Cuál es su versión o postura respecto al conflicto?

Gerente: Desde hace varias semanas la administradora de la empresa ha tenido malas maneras y formas de pedirnos las cosas su tono de voz es agresivo nos da indicaciones en forma de regaño, así como también por todo nos llama la atención y en esta ocasión fue a mí ya que a mi corresponde levantar los reportes del día y cumplí como todos los días pero cuando se lo lleve me dijo que ya era tarde y que era una buena para nada y que iba hablar con los jefes para que yo sea relevada de mi puesto, cuando no son formas ya que yo cumplí

con mi trabajo y el reporte cumplía con todo los datos del día y así como a mí también a mis demás compañeros los trata de la misma forma por lo que muchos ya quieren dar de baja ya que el ambiente de trabajo es desagradable por el trato por parte de la administradora.

Mediador: ¿Cómo era su relación anteriormente con la administradora?

Empleada Carla: Buena y respetuosa, por lo que nunca habíamos tenido algún mal entendido o un conflicto ya que ella es de pocas palabras pero en relación al trato siempre era de mucho respeto y cordial.

Mediador: Entiendo ¿Has pensado en renunciar a la empresa con lo sucedido?

Empleada Carla: Es por eso que estoy aquí porque no quiero llegar hasta esos extremos por lo que quiero que se solucione de la mejor manera para seguir desempeñándome y prestando mis servicios a la empresa Mallorca por muchos años más.

Mediador: Administradora es su turno de contar su versión del conflicto

Gerente: Me encontraba en la oficina cuando llego entregarme el reporte del día por lo que ya estaba fuera del tiempo en que se debe de entregar y yo le dije que la entrega estaba fuera de tiempo por lo que me disgusta porque bien sabe que se tiene un límite de tiempo para subirlo a la base datos y para que yo no ande a las prisas me lo debe de entregar antes, además que minutos antes yo la vi junto con otras empleadas platicando por lo que por eso se les da su hora de comida para que ahí platicuen puesto que ya llevaban bastante tiempo platicando y eso no está bien además de que varios empleados ya no están realizando sus funciones como se debe y el desempeño de ellos es muy bajo y ese día yo me encontraba molesta y preocupada a la vez por el reporte y por eso fue que le llame la atención para que sea más responsable así como también le dije que hablaría con los jefes pero fue solo para asustarla.

Mediador: ¿A qué cree que se deba el bajo desempeño de los empelados?

Administradora: A que han perdido el gusto por su trabajo y a que no le están poniendo la responsabilidad para desempeñar sus funciones.

Mediador: Y a su actitud de usted hacia ellos no influye también?

Administradora: Mi actitud es normal y de carácter laboral por lo que estoy en contacto con ellos y si a lo mejor nos falta más comunicación por parte de ellos pero si algo me disgusta es que no cumplan con sus funciones y responsabilidades y es por eso que les llamo la atención.

Mediador: Una vez escuchado a ambas partes y sus versiones y que en efecto necesitan mucha comunicación para mejorar su relación laboral ¿Qué proponen?

Empleada Carla: Reconozco que fue un error de no tener el reporte a tiempo al igual que cumplir con mis funciones como siempre y también hablar con mis compañeros para que se ameno el ambiente de trabajo al igual que ser un equipo y dar excelente resultados a la empresa Mallorca.

Gerente: De igual forma pido disculpas a Carla en su momento también pediré disculpas a los demás empleados pero he tenido una semana complicada ya que falleció un familiar y he tenido problemas en mi matrimonio que han hecho que sea difícil mi situación tanto personal como laboral.

Mediador: Es la razón por la que su actitud ha cambiado a raíz de sus complicaciones personales y esto afecta en su carácter y en su relación de trabajo.

Gerente: De cierto modo si, reconozco también que he tenido actitudes un poco fuertes al referirme con mis compañeros pero separe mis problemas familiares con mi ambiente laboral para que no tener conflictos y también propongo hacer una taller para mejorar la relación laboral con el fin de establecer una relación amena y agradable.

Mediador: De manera general el acuerdo es, Carla tu ejercer tus funciones entiempos y forma al igual que hablar con tus compañeros para que cumplan con sus funciones y que su actitud entre ellos mismos sea correcta y respetuosa para así generar el ambiente laboral estable y agradable usted Gerente su acuerdo es separar sus problemas familiares con los de su trabajo al igual que mejorar su actitud al referirse a los demás, ser respetuosa y tratarlos como se merecen para ser un equipo que contribuyan al bienestar de la empresa al igual que realizar un taller en donde incluya actividades para mejorar la relación laboral y ser un equipo de trabajo.

Mediador: Una vez rectificado su compromiso lo plasmare en el acta para que firmen sus respectivos acuerdos y cumplan con ellos. También dentro de un mes las programare para una sesión de seguimiento de resultados.

3.2.3.2. Resultados de la mediación

Carla y su gerente acudieron a su respectiva sesión para continuar con el seguimiento de su proceso de mediación por lo que manifestaron una actitud contenta. Carla manifestó que en efecto estaba cumpliendo con lo acordado ya que ella estaba desempeñándose de la mejor manera para crecer laboralmente y para mejorar la relación con la gerente por lo que con la disposición y el cambio en ambas estaba dando resultando favorables para relación laboral así mismo platique con mis compañeros con los que aceptaron cumplir con sus respectivas funciones y contribuir para el mejoramiento de la relación laboral de esto modo en efecto el cambio tanto de nosotros como de la gerente y el ambiente laboral ha cambiado para bien

Por otra parte la gerente señala que ha estado trabajando en su actitud y su relación con los demás lo que les ha permitido recuperar la relación laboral que tenían de igual manera destaco lo productivo que fue la implementación del taller para el mejorar la convivencia laboral y ha ejercido sus funciones como gerente de buena forma así como también el ordenar y pedir las cosas de manera cordial y respetuosamente. Estoy satisfecha por el apoyo de Carla y por mis ganas y mi voluntad de mejorar y cambiar ciertas cosas de mí para beneficio de mi trabajo.

El proceso de mediación laboral resulto satisfactorio para ambas partes ya que en el ámbito laboral se presentan diversos conflictos pero al llevar dicho proceso se genera un solución viable que contribuye al ámbito laboral sin duda los protagonistas juegan un papel importante ya que demuestran participación mediante el dialogo ya que por medio de una correcta comunicación se pueden manifestar pero de forma respetuosa, guiando una solución pacífica y comfortable para las parte.

Capítulo IV

Una cultura de la paz

La paz es esencial para la sociedad ya que día con día, se generan conflictos que evolucionan hacia la violencia en términos mayores a las guerras. La paz requiere de una aceptación positiva, que acepte y asegure la comprensión acerca de las necesidades e inquietudes que se presentan, por lo que es una responsabilidad de todos los seres humanos de manera individual y colectivamente.

La Cultura de Paz no es tarea fácil, son necesarios los esfuerzos individuales, colectivos, institucionales, académicos, solidarios y cooperativos, en la actualidad la violencia ha crecido de tal manera que han discriminado a gran parte de la sociedad lo que da como resultados los conflictos entre ellos. Es necesario crear nuevos modelos de solución de conflictos para potencializar la cultura de la paz, las nuevas propuestas tienen que alcanzar el éxito para que puedan gestionar la conflictividad en la que se encuentra la sociedad, por otra parte la ética aporta al ser humano la forma idónea para una correcta convivencia, basadas en la justicia y el crecimiento de la persona. La paz tiene dos concepciones: la paz interna y la paz externa, la primera, se refiere a uno mismo y a la adquisición de una armonía personal es decir busca el bienestar y estabilidad personal y la segunda parte de la misma sociedad con necesidades satisfechas, con ningún conflicto y el debido respeto a los Derechos Humanos.

Cada ser humano tiene responsabilidad en la construcción de la paz, desde la perspectiva personal a la social, porque como persona puede contribuir a la justicia y no invadir el derecho ajeno que lleve a la conflictividad. Si la sociedad respetara el derecho y la justicia, los conflictos que con rompen a la paz serían controlables, pero cuándo se rigen por el interés individual sobre el ajeno se contaminan las relaciones sociales de unos sobre otros, desestabilizando la paz social.

Una correcta gestión de las relaciones sociales garantiza que las personas que estén preparadas no sólo para resolver sus conflictos personales, sino también para saber conducir a la paz social. Es por ello que la paz no es la ausencia de conflictos, si no destinar presupuestos a la construcción de la paz en infraestructuras y servicios que funcionen y no la violencia y destrucción.

Kant menciona que uno de los objetivos del derecho es proteger el derecho de la libertad, por lo que la cualidad del ser humano refiriéndome al raciocinio es la capacidad de auto legislarse es decir la capacidad de decidir qué camino tomar, lo bueno o lo malo.

Una Cultura de Paz fortalece la cohesión social, la erradicación de la violencia y la formación del capital social que sustentan la Democracia, la Seguridad y el Desarrollo que nos permiten avanzar hacia la Paz.

De acuerdo al Ministerio de la Mujer y las Poblaciones Vulnerables (MMPV) la cultura de la paz implica:

-Vivir con libertad, justicia, democracia, tolerancia, solidaridad, cooperación, pluralismo, diversidad cultural, diálogo y entendimiento a todos los niveles de la sociedad y entre las naciones; y animados por un entorno nacional e internacional que favorezca a la paz.

-El respeto y el fomento del derecho de todas las personas a la libertad de expresión, opinión e información.

-El compromiso con el arreglo pacífico de los conflictos

-El respeto y el fomento de la igualdad de derechos y oportunidades de mujeres y hombres

-El respeto a la vida, el fin de la violencia y la promoción y la práctica de la no violencia por medio de la educación, el diálogo y la cooperación.

-El respeto pleno y la promoción de todos los derechos humanos y las libertades fundamentales.

La Cultura de Paz se caracteriza por una convivencia a través de los principios de libertad, justicia social, democracia, tolerancia y solidaridad, no permite la violencia, procura prevenir los conflictos y busca soluciones positivas a los conflictos que enfrenta la sociedad actual.

4.1. Tipos de Paz

Existen distintos tipos de paz y son los siguientes:

Paz interna es aquella que se percibe por uno mismo se concibe por medio del alma expresan en su estabilidad, felicidad y la calma personal, es el estado de ánimo en el que se olvidan de sus preocupaciones y problemas. Por el contrario la paz externa es la que se logra como sociedad con necesidades satisfechas, en la procuración de la protección de los derechos humanos.

La paz positiva Boque (2003) refiere es entendida como la ausencia de violencia, directa, estructural y cultural es el actuar de cada día que se tiene que mantener de acuerdo a nuestras acciones y decisiones para desarrollar las relaciones interpersonales. Y la negativa es aquella que respeta la ley y lo que se establece, la ausencia de guerras y desordenes internos.

Paz Física es un estado físico de profundo bienestar en el que el cuerpo se siente sumamente tranquilo y no presenta ninguna preocupación ni molestia va conjuntamente con la paz mental es aquella que de manera personal se vincula con la mente esa capacidad de auto gestionarse de manera controlada y pacífica.

Paz Territorial es cuando no existen enfrentamientos entre comunidades de un país o lugar determinados cuando entre comunidades se respetan y hacen acuerdos para llevar a cabo su relación territorial.

Se dice muchas cosas en cuanto a la Paz religiosa ya que cuando ocurre la muerte en el ser humano, su alma y su espíritu se elevan logrando que se desprenda del cuerpo levándolo al traslado de una mejor vida.

La paz social es aquella que implica el disfrute de los derechos humanos, la integración del desarrollo y responsabilidad social, lo que contribuye a la obtención de una sociedad pacífica y emprendedora.

4.2. Objetivos de la paz

Al llevar a cabo una cultura de la paz se deben alcanzar a cumplir los objetivos que favorecen a la convivencia fortaleciendo la confianza y la igualdad logrando una correcta estructura social que se compone participación democrática, educación, seguridad política y desarrollo económico por lo que destacan los siguientes objetivos:

-Obtención de métodos y soluciones no violentas respecto a los conflictos sociales, para el desarrollo de nuevas alternativas para la económica y la seguridad política, es decir la aplicación de la mediación como una política social para la resolución de conflictos pacíficos.

-La sana convivencia entre los seres humanos en los que prevalezcan los valores de respeto, igualdad, tolerancia, solidaridad para aprender a convivir como sociedad y evitar los conflictos.

-Preservar y reforzar la identidad cultural en la cual las culturas habiten en un ambiente agradable y de respeto, eliminando la discriminación hacia ellas, el racismo, para obtener la diversidad cultural que enriquece e identifica a cada cultura

-Eliminar las confrontaciones de guerra al igual que la enemistad por el respeto, tolerancia y solidaridad entre los pueblos y culturas.

-Dirigir actitudes, valores y comportamientos por parte del Estado para conseguir la dirección de un buen gobierno basado en la justicia e igualdad de oportunidades, incrementar estructuras y comportamientos democráticos y ampliar la participación de la población en la toma de decisiones en bienestar de la sociedad.

-Implementar estrategias de intervención social y educativa que potencien el desarrollo de la convivencia en la ciudadanía.

-Aplicar el conocimiento sobre la paz a la práctica en organismos, instituciones, proyectos que contribuyan a la evolución de la cultura de la paz.

-Comprender los enfoques y modelos políticos, sociales, económicos, educativos para responder a las situaciones de conflictividad respetándose los Derechos Humanos.

Respetar y favorecer a los medios de comunicación como fuentes e instrumentos de desarrollo social orientados al fomento de la educación de la cultura de paz y de los derechos humanos.

4.3. Plan de Acción de la UNESCO para una cultura de la paz

La cantidad de conflictos y la violencia que se presentaba en todo el mundo provocó que las autoridades y dirigentes decidieron realizar la búsqueda de soluciones y vías idóneas que les ayuden a la disminución de la violencia y los conflictos así como también las discriminaciones ya sean de raza, color, idioma, sexo, nacionalidad o por una discapacidad por lo que la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la ciencia y la cultura UNESCO, lo cual es la institución encargada de la difusión, desarrollo y promoción de la paz.

Por lo que promulgaron la Declaración y el Programa de Acción sobre una cultura de Paz fue el 06 de octubre de 1999 mediante la resolución 53/243 consta de 9 artículos, es de vital importancia la educación para construir la cultura de la paz. Por lo que se convierte en la base fundamental para el año Internacional de la cultura de la Paz y del Decenio DE Paz y no violencia a los niños del mundo cuyo objetivo fue alentar a los estados miembros de la ONU para que adoptaran medidas para el impulso y divulgación de la cultura de paz a nivel nacional e internacional.

Por otro do el plan contempla ocho medidas de acción que son: educación, igualdad entre hombres y mujeres, tolerancia, solidaridad, respeto a los Derechos Humanos, libre circulación de conocimientos, fomento a la paz, seguridad internacional, desarrollo económico y social y participación democrática.

Las medidas propuestas por la UNESCO por medio de la educación se centran en la enseñanza de valores, actitudes, comportamientos y estilos de vida que fomenten la cultura de la paz, así mismo es de suma

importancia hacer que los niños y las niñas se les inculque los valores de igualdad, solidaridad, dialogo, respeto que beneficiaran a la preservación de la cultura de la paz.

La medida propuesta para garantizar la igualdad entre hombre y mujeres lo cual promueve la igualdad de género y otorga apoyo y asistencia a todas las mujeres que han sufrido alguna discriminación y maltrato, haciendo usos de todos los medios para que se supriman los actos discriminatorios o de violencia hacia los hombres y mujeres.

La medidas propuestas para promover el entendimiento, tolerancia y solidaridad atraves de los Derechos Humanos fue atraves de la preservación de las tradiciones y culturas para la solución pacifica de los conflictos atraves de la enseñanza para la sociedad.

La medida propuesta por los Derechos Humanos fue difundir, promover y cumplir la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Declaración del Programa de Viena para fortalecer las instituciones que protejan y promuevan los Derechos Humanos para alcanzar los objetivos en la esfera de la educación.

La medida propuesta para la libre circulación de información y conocimientos se realizó atraves de la facilidad del manejo de información y conocimientos en los aspectos, culturales, tecnológicos y económicos mediante la participación comunicativa en la que la sociedad pueda expresar sus necesidades y sugerencias en la toma de decisiones. Así mismo propone el correcto uso eficaz de los medios de comunicación para la divulgación de la información respecto a la cultura de la paz

La medida propuesta para promover la paz y la seguridad internacional se encuentra en el último apartado del programa le da la continuidad a la paz alcanzada para garantizar la seguridad internacional por lo que las medidas que se contemplan son las siguientes:

-Alentar la adopción de las medidas del fomento de confianza y actividades para los arreglos pacíficos de los conflictos.

-Promover la participación de los hombres y las mujeres en la solución de conflictos.

-Desalentar y abstenerse en adoptar cualquier medida unilateral que no esté en consolidada en el derecho de seguridad internacional y en la Carta de las Naciones Unidas lo que a su vez provoque una barrera para el desarrollo económico y social. El objetivo del plan de acción es presentar una propuesta nueva que contribuya a las relaciones sociales mediante instrumentos que pongan en práctica los valores anteriormente mencionados para la evolución de la cultura de la paz.

Conclusiones

Resolver un conflicto implica disposición, ésta se logra de una manera natural cuando existen condiciones para el diálogo, sin embargo cuando falta confianza, respeto o equidad en la comunicación se puede recurrir a la figura del mediador quién deberá facilitar su resolución de manera colaborativa y estratégica.

Es por ello que la mediación tiene un papel muy importante ya que fortalece a la cultura de la paz para que los diferentes países y comunidades opten por medio del dialogo solucionar sus conflictos de manera pacífica en el que todos salgan ganando y tengan las mismas oportunidades

La mediación es la vía idónea y eficaz para la resolución pacífica de los conflictos así mismo es un factor fundamental para la instauración de la cultura de la paz para el rechazo total y absoluto de la violencia.

Derivado a lo anterior a la sociedad le afectan dos factores que no permiten el desarrollo social, estos son la violencia y los conflictos sociales lo cual representan una amenaza para la paz y la estabilidad social que se necesita hoy en día y para las futuras generaciones.

La gran cantidad de conflictos sociales por resolver representan una problemática para los juzgados de todo el país porque se ven rebasados en sus cargas de trabajo, lo que tiene atrofiado al sistema judicial es decir el otorgamiento de la justicia pronta y expedita.

Es importante que se sigan impulsando y perfeccionando a la mediación como una vía eficaz para resolver los conflictos ya que no confronta ni crea desavenencias, sino parte de la voluntad de las personas, cuyo objetivo es fomentar una cultura de resolución sana y amigable.

Lo anterior permite restablecer el tejido social, ahorrar tiempo en los largos procesos judiciales y gastos a las partes en la solución de sus conflictos lo cual es importante demostrar ya es uno de los objetivos de la presente investigación.

En el primer lugar se demostró en base al contenido de la investigación del capítulo primero, las doctrinas de la mediación ya que contiene información completa y debidamente explicada haciendo más fácil el entendimiento desde el origen de conflicto, su interpretación, fundamentos, el papel que realizan el emisor-receptor lo cual permite entender y saber cómo establecer una adecuada comunicación dentro de la sociedad.

En segundo lugar se hizo un retroceso a los antecedentes de la mediación en las sociedades antiguas y modernas para obtener una comparación del antes y el después en sus distintos países y conocer la evolución que ha tenido la mediación de acuerdo a los tipos de conflictos y necesidades de la sociedad.

En base lo anterior de los tipos de conflictos que se presentan en la sociedad se plasmaron casos prácticos en los que se utiliza la mediación en sus distintos ámbitos es decir escolar, intercultural, civil, penal y laboral en los cuales se obtuvo un resultado favorable por parte de las personas que por su propia voluntad decidieron resolver su conflicto por esta vía la cual les dio una satisfacción similar en cada uno de los casos ya que las partes involucradas obtuvieron resultados favorables sin afectarse y manteniendo una relación sana después de su conflicto, en cada caso se establecieron cuáles son los factores del conflicto, el proceso de mediación y los resultados lo cual se concluye que en efecto la mediación es una herramienta que se tiene que seguir analizando y perfeccionando ya que verdaderamente favorable para establecer esa cultura de paz que contribuye al desarrollo social.

Y para promover esa cultura de la paz es necesario tener conocimiento de ello, lo cual se obtuvo como resultado información completa que permite entender los tipos de paz y en el plan de acción que lleva a cabo la UNESCO para conocer y analizar como se adherido a la sociedad.

Para lograr lo anterior esa cultura de la paz se propone partiendo del ámbito social y jurídico es necesario establecer a la mediación como una política social contribuyendo al fortalecimiento de la cultura de la paz con la gestión positiva de los conflictos a través del diálogo, el respeto, empatía, tolerancia, no violencia y la equidad ya que promueven la participación activa de la sociedad en la resolución de conflictos.

En base al resultado favorable de la mediación en sus distintos ámbitos se propone a la mediación como una política social ya que es un impulso para la trascendencia respecto a la calidad de justicia que se imparte a los ciudadanos, para el desahogo de los tribunales que se encuentran saturados por diversos conflictos que por medio de la mediación obtengan una solución justa y pacífica, genere satisfacción para las partes involucradas. Al ser una política social la mediación brinda en los diferentes ámbitos esos resultados favorables que permitan ese desarrollo social acompañado de una cultura de paz adherida a la sociedad.

Propuesta

En la sociedad día con día se presentan conflictos que no se resuelven positivamente generando obstáculos para el crecimiento y desarrollo de la sociedad, dando lugar a enfrentamientos violentos que ponen en peligro la estabilidad política y cohesión social. Es por ello que con apoyo del Gobierno se gestiona a la mediación como política social ya que inculca los valores como el respeto, solidaridad, tolerancia, dialogo propiciando la participación ciudadana y fortaleciendo el tejido social ya que se debe considerar a la mediación como una política social.

Las políticas sociales tienen como objetivo cuidar la existencia y la unidad social de la comunidad frente a la violencia y destrucción, en la que se encuentra la sociedad. La mediación es el instrumento idóneo para la preservación de la cultura de la paz así como también para combatir el rezago judicial que genera la injusticia, la impotencia en la que se encuentra la sociedad, la mediación se encuentra en todos los países, comunidades puesto que ofrece la vía eficaz de organizar a la sociedad dentro de sus intereses personales y comunes con el fin de crear vínculos y estructuras de convivencia solidas por medio de la comunicación para el establecimiento de la paz social es decir obtener el bien común.

Los conflictos se presentan debido a las desigualdades sociales, económicas , diferencias étnicas, culturales y religiosas o a las violaciones de los Derechos Humanos, es por ello que implementando a la mediación como una política social se contribuye a una cultura cívica con valores y actitudes participativas por la sociedad, promueven el cambio en las personas, la aceptación de puntos de vista y pensamientos diferentes y crea canales de diálogo con el fin establecer una red de integración social.

Es importante la implementación de la mediación para la construcción de las sociedades participativas y pacificas con el fin de generar una gran fortaleza social, política y económica. La educación tiene injerencia de suma importancia ya que por medio de ella se construye y se transforma a las sociedades ya que en todos los niveles educativos se enseñan y se ponen en práctica los valores así como la sana convivencia y las actitudes a emplear ante un conflicto es por ello que es importante los métodos de enseñanza para establecer una cultura de la paz.

La propuesta de la mediación como una política social, para generar la cultura de la paz en una convivencia socio-jurídica es necesario implementar acciones y estrategias en los diferentes ámbitos:

En el ámbito escolar es proponer a la mediación como una materia dentro del plan de estudios crear programas, talleres en los que se les invite a la comunidad escolar es decir, directores, administrativos,

maestros, alumnos y padres de familia a que formen parte del comité de Mediación para capacitarlos para solucionar las controversias que se susciten en la escuela, brindando un instrumento eficaz que contribuya al desarrollo de la paz por lo que estos programas se deben instruir por parte de los centros de mediación de cada estado a todas las escuelas de la república de todos los niveles educativos y que el centro de Mediación haga convenio con la secretaria de Educación Pública para que se incluya dentro del plan de estudios la materia de Mediación desde la primaria hasta la universidad con el fin de que los estudiantes tengan conocimiento de este medio de solución de conflictos. El centro de mediación tiene que hacer llegar a toda la sociedad de esta vía eficaz de solución de conflicto por lo que debe realizar pláticas informativas, eventos, foros para que conozcan de este medio alternativo de solución de conflictos, para integrar a la mediación en este ámbito y que perdure en las futuras generaciones y que sea por medio de la educación que se inculque este instrumento para obtener una cultura de la paz en donde desde la escuela nos enseñen e inculquen por utilizarlo.

En el ámbito intercultural muchas veces las comunidades desconocen de muchas cosas tal es el caso de la mediación por lo se propone que en cada comunidad existan oficinas de mediación cercanas ya que la mayoría de los habitantes son de escasos recursos y les es costo trasladarse a la ciudad, por lo que se propone que en las oficinas estén mediadores profesionales que capaciten a los delegados y representantes para que conozcan y se conduzcan por medio de la mediación así mismo que ellos trasmitan a su diferentes comunidades el mensaje de la paz y que opten por la mediación cuando se les presenten conflictos entre ellos mismo o entre comunidades para de igual forma sea trasmitido a sus familiares e hijos la importancia de la mediación para generar un comunidad en paz, los centros de mediación debe enviar a las comunidades, colonias y parques integrantes capacitados para llevar a cabo iniciativas de programas en los que se incluyan a la sociedad para la participación de la preservación de una cultura de la paz.

En el ámbito civil para poder seguir brindando un servicio eficaz de la mediación es de vital importancia de capacitar constantemente a los mediadores así como también que cada seis meses se convoque a las personas que les interese ser mediadores para participen en el proceso de selección así mismo que sean rotados en diversas ciudades para que conozcan y trasmitan sus diversos conocimientos y habilidades en lugares distintos y en el ámbito penal que en los centros de reinserción social ya sea de hombres y mujeres así como el centro de integración social para menores infractores en ellos se propone que se implemente un departamento en el que esté a cargo por mediadores y que brinden información en los distintos centros de la

mediación como vía para la resolución de sus conflictos y que de igual forma se capacite a los internos para que los que deseen ser mediadores, puede certificarse y contribuir para el desarrollo de la mediación y así mismo crear otra percepción y costumbre de la solución de conflictos, la integración de cursos y talleres para los internos (as) opten por integrarse y procuren el uso de la mediación para establecer una cultura de la paz.

En el ámbito laboral debido a los conflictos que se presenten se propone que cada institución ya sea publicada o privada cuenten con un mediador capacitado el cual su función sea dar platicas, cursos y talleres para que todos los trabajadores sean partícipes y mediante ellos se genere esa empatía entre los trabajadores y jefes y viceversa logrando un ambiente de trabajo agradable y que prevalezca el apoyo en equipo y las relaciones sean amenas y procurando también en el ámbito laboral la cultura de la paz.

Para que la paz prevalezca en la sociedad es importante poner en práctica las propuestas e innovaciones en los diferentes ámbitos para que cada persona se involucre y opte por el proceso de mediación cuando se le presenten conflictos ya que el objetivo es que las partes queden satisfechas y contribuyan en la procuración de la cultura de la paz.

Bibliografía

- Álvarez Varó, E. y M. Martínez L. (1997). Diccionario de Lingüística Moderna. Editorial Ariel. Barcelona.
- AEP Desenvolupament Comunitari; Andalucía Acoge. Mediación Intercultural. Una propuesta para la formación. Editorial Catalán. Madrid 2002.
- Buque.C.Maria. Cultura de la medicación y cambio social. Gedisa, Barcelona, 2003,
- De Lucas, Fernando (1999) Lecciones de Sociología General, Editorial Centro de Estudios Ramón Areces SA, Madrid.
- González, O. P. (2010). Mediación y conciliación extrajudicial. México: Flores Editor y Distribuidor S.A de C.V.
- Jean-Daniel, C. (1994). Negociación Diplomática Multilateral. México: Fondo de Cultura Económica.
- Kolb, D.M (1996) Cuando hablar de resultado, perfiles de mediadores. Buenos Aires, Paidós.
- Márquez, A.M (2013) Mediación penal en México. México. Porrúa.
- Merkel, A.(2011)Enciclopedia Jurídica. México. Santillana
- Murguía, B. M. (1999). Mediación y resolución de conflictos. México: Paidós SAICF.
- Participación, C.D (2005).Foro: La mediación como sistema Alternativo de solución de conflicto en aplicaciones de seguridad pública. México.2 edición
- Participación en la prevención del delito. Suprema Corte de la nación (2005).CXC Aniversario de la instalación del supremo tribunal de justicia para la América latina. México. Suprema Corte de la Nación.
- Stavenhagen, R. (2000) Conflictos Étnicos y Estado Nacional. México. Siglo veintiuno.2 edición.
- Calterra, R. A. (2002). Mediación Estratégica. México: Gedisa.
- González, A. M. (01 de Marzo 2017). La mediación artística: Arte para la transformación social, la inclusión social y el trabajo comunitario. México: Ediciones Octaedro.
- Morales, Moreno. A, M, M.” El alcance protector de las acciones edificias en Roma”
- Nadja Alexander, International and Comparative Mediation: Legal Perspectives, Ed. Kluwer Law International 2010.

Gutiérrez, Laura Angélica (2000). 2ª ed. Normas técnicas sobre administración de justicia. México: Porrúa

Gómez. Francisco y Salas. Carlos. Contexto internacional de los MASC. Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Facultad de Derecho. México 2003.

Foucault, Michel (1976) Vigilar y castigar. México: Siglo veintiuno

Numan, Elías (1984). 2ª ed. Mediación familiar. Argentina: Depalma

García Máñez, Eduardo. (2014). Introducción al estudio del Derecho. México: editorial: Porrúa.

Rivers D. "The seven challenges: a workbook and reader about communicating more cooperatively" (Los siete desafíos: un libro de trabajo y un lector sobre la comunicación más cooperativa") ,2004.

Santos Azuela, Héctor, „Conflictos de trabajo“, Diccionario Jurídico Mexicano, 4a. ed., México, Porrúa-UNAM, 1991.

Stephen Robbins. Comportamiento Organizacional, Conceptos, Controversias y Aplicaciones, Cap. XIII, P. 461. Edit. Prentice Hall, Sexta Edición, 1994.

Six, J.F. Cultura de la mediación y cambio social. Ed Gedisa, España. 2003.

T. Barrett, J. P. Barrett, A History of Alternative Dispute Resolution: The Story of a Political, Social, and Cultural Movement. Ed. By Jossey-Bass. 2004.

Vinyamata. E. Conflictología. (2003) Curso de resolución de conflictos. GRAÓ, Barcelona

Vallejo. D. Gestoso. G. mediación: Proceso, Tácticas y Técnicas. Editorial. Pirámide. 2010.

Consejo de la Judicatura Federal. (2007). Nuevo Sistema de Justicia Penal. 18 de octubre del 2018, de Nuevo Sistema de Justicia Penal Sitio web: <http://www.cjf.gob.mx/reformas/>

Hernández. Hans Roy. (2014). Prezzi.Com. Obtenido el 14 de julio del 2018. Recuperado de: https://prezi.com/_p2oqipit5xg/teoria-del-conflicto-sociologia-i-ciclo/

De acuerdo al Portal informativo y de contenidos. Equipo de redacción profesional. 2015. Tipos de conflictos. Gaceta educativa, lostipos.com. Obtenido el 13 de julio del 2018. Recuperado de <https://www.tiposdecosas.com/conflictos.html>.

Díaz, L. (Lorena Díaz Quijano). (2017, Noviembre, 19) Fundamentos de la resolución de conflictos. Obtenido el 15 de julio del 2018 Recuperado de <https://www.video2brain.com/mx/cursos/fundamentos-de-la-resolucion-de-conflictos>.

Bautista Silvia (Julio de 1998). Artículos de psicología. Madrid Sureste. Obtenido el 17 de julio del 2018. Recuperado de <http://www.cop.es/colegiados/m-13902/Articulos/artDesconfianza.htm>

Corbin Armando Juan. El acto comunicativo puede tener muchas formas y atender a varias clasificaciones. Psicología y Mente. Obtenido el 26 de julio del 2018. Recuperado de <https://psicologiaymente.com/social/tipos-comunicacion-caracteristicas.html>.

Federico (23 de Septiembre de 2010). "Concepto de Mediación". Econolink. Obtenido el 02 de Agosto del 2018. Recuperado de <https://www.econlink.com.ar/mediacion/concepto>

Afarrato, P. (2015 01 de Agosto). India mediadores de Dios en los conflictos del noreste. La stampa. Obtenido el 28 de Agosto del 2018. Recuperado de <http://www.lastampa.it/vaticaninsider/es>

Munné, Manuel.. Como implantar un programa de Mediación Escolar. 21 de abril del 2016. Obtenido el 11 de noviembre del 2018. Recuperado de <https://resuelveahora.wordpress.com/tag/mediacion-entre-iguales/>

PRADA, de PRADO, J., y LÓPEZ GIL, J. A. La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. (Monografía) Obtenido el 11 de noviembre del 2018. Recuperado de <http://convivejoven.semsys.itesi.edu.mx/cargas/Articulos/07%20LA%20MEDIACION%20COMO%20ESTRATEGIA%20DE%20RESOLUCION%20DE%20CONFLICTOS%20EN%20EL%20%20%20AMBITO%20ESCOLAR.pdf>

Laghrich, S. (08 de diciembre del 2004). Reflexiones sobre la mediación intercultural y experiencias desde la comunidad valenciana. Revista de estudios Filosóficos “Tonos”. Obtenido el 12 de noviembre del 2018. Recuperado de <https://www.um.es/tonosdigital/znum8/estudios/11-Salou.htm>

Ozanam. F. Mediación Intercultural. Obtenido el 12 de noviembre del 2018. Recuperado de <http://www.ozanam.es/infancia-y-juventud/mediacion-intercultural>

Valor, D. y Pietro M.C. La mediación jurídica y sus derivaciones. Obtenido el 12 de noviembre del 2018. Recuperado de <https://comercioyjusticia.info/blog/opinion/la-mediacion-juridica-y-sus-derivaciones/>

Ministerio de la Mujer y las Poblaciones Vulnerables. ¿ Que es la Paz?. Obtenido el 13 de Noviembre del 2018. Recuperado de <https://www.mimp.gob.pe/lapazesmicompromiso/index.php>

“Tipos de paz” (s/f.). En Hay Tipos. Recuperado el 14 de Noviembre del 2018. Obtenido de <https://haytipos.com/paz/>