



# **UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTONOMAS DE LA COSTA CARIBE NICARAGUENSE URACCAN**

**Monografía**

## **Mediación Como Práctica Comunitaria en el Barrio Emiliano, Rosita 2014-2015**

Para optar al título de:

Licenciadas en Ciencias Sociales con Mención en  
Desarrollo Local

**Autoras:**

Rosalía Eugenia Altamirano Rostrán  
Estebana del Carmen Altamirano Rostrán

**Tutora:** Msc. María Antonia Ríos Torres

**Rosita, Nicaragua Abril, 2015**

**UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTONOMAS  
DE LA COSTA CARIBE NICARAGUENSE  
URACCAN**

**Monografía**

**Mediación Como Práctica Comunitaria en el Barrio Emiliano,  
Rosita 2014-2015**

Para optar al título de:

Licenciadas en Ciencias Sociales con Mención en  
Desarrollo Local

**Autoras:**

Rosalía Eugenia Altamirano Rostrán  
Estebana del Carmen Altamirano Rostrán

**Tutora:** Msc. María Antonia Ríos Torres

Rosita, Nicaragua Abril, 2015



Dedico esta investigación:

**A mi padre Leonzo Altamirano Manzanares, mi madre Estebana Rostrán Gámez y hermanas,** por el amor y la comprensión brindada en todos los momentos, compartidos.

**A mi esposo:** José Luis Orozco, por su paciencia, amor, comprensión y apoyo moral, espiritual e incondicional para culminar este trabajo y ayudarme a superar los obstáculos de la vida.

**A mis hijos:** Ivis, Kenneth y Joshua, por su amor, apoyo, paciencia y comprensión, por ser mi motivación para culminar este trabajo y emprender nuevos proyectos.

**Rosalía Eugenia Altamirano Rostrán**

Esta investigación está dedicada:

**A mi padre Leonzo Altamirano Manzanares** por su apoyo y amor dedicado, a mi **madre Estebana Rostrán Gámez** por su inmenso amor y dedicación, por ser mi guía en el camino de la vida y darme las fuerzas para luchar y salir triunfadora en esta etapa de mi vida.

**A mis hermanos y hermanas:** por estar siempre a mi lado brindándome cariño, consejos y aliento en los momentos difíciles.

**A mis sobrinos y sobrinas:** Quienes me acompañan y me brindan su cariño en todo momento, por ser fuentes de motivación para salir adelante.

**Estebana del Carmen Altamirano Rostrán**

## AGRADECIMIENTOS

Agradecemos inmensamente:

**A Dios todo poderoso** Por darnos la fortaleza, la tranquilidad, la paz y el ánimo para seguir cada camino emprendido y brindarnos aliento a través de la oración para superar los momentos más difíciles.

**A nuestra tutora María Antonia Ríos Torres**, por su profesionalismo, su apoyo y asesoría incondicional en el desarrollo de esta investigación. Por ser guía y compartir sus saberes con nosotras.

### **A la Universidad**

Especialmente a nuestra universidad URACCAN, por permitirnos escalar un nivel académico más, dándonos el espacio para crecer profesionalmente.

**A Todos los y las docentes** que compartieron con nosotras los cinco años de la carrera transmitiéndonos sus conocimientos e instándonos a seguir triunfando siempre.

**Rosalía Eugenia Altamirano Rostrán**

**Estebana del Carmen Altamirano Rostrán**

## INDICE GENERAL

<b>Contenidos</b>	<b>Pág.</b>
Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenido.....	iv
Índice de anexo.....	v
Resumen.....	vi
I.INTRODUCCION.....	1
II. OBJETIVOS.....	3
Objetivo General.....	3
Objetivos Específicos.....	3
III. MARCO TEORICO.....	
Generalidades.....	4
3.1 Factores que influyen en el proceso de mediación.....	7
3.2 Efectividad del proceso de mediación en el desarrollo social.....	15
3.3 Utilidad de la mediación.....	18
IV. METODOLOGIA.....	25
V. RESULTADOS Y DISCUSION.....	34
5.1 Factores que influyen en el proceso de mediación.....	34
5.2 Efectividad del proceso de mediación en el desarrollo social.....	45
5.3 Utilidad de la mediación.....	49
VI. CONCLUSIONES.....	59
VII. RECOMENDACIONES.....	60
VIII. LISTA DE REFERENCIAS .....	61
IX. ANEXOS.....	70

## INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Guía de entrevista a pobladores que han realizado mediación
Anexo 2: Guía de entrevistas a personas que han sido mediadores
Anexo 3: Casos Estudiados
Anexo 4: Guía de Observación
Anexo 5. Glosario



## **RESUMEN**

La presente investigación se realizó en el barrio Emiliano, del municipio de Rosita, Región Autónoma Costa Caribe Norte (RACCN), el barrio se encuentra ubicado salida al municipio de Bonanza, sus límites son: Norte, comunidad Mina de Hierro, Sur: El Cementerio Municipal, Este: Barrio Lucia Montoya, Oeste: Barrio Vicente Siles.

El propósito de la presente investigación es el análisis de la mediación como práctica comunitaria en el barrio Emiliano, destacándose factores que influyen en el proceso, la efectividad del proceso y la utilidad de la mediación como practica comunitaria.

La investigación es de tipo cualitativa con estudios de casosya que produjo información relevante a partir de las propias experiencias de la población estudiada. Se estudió a las personas en el contexto de su pasado y de las situaciones en que se produjo el conflicto y el desarrollo de la solución del mismo.

En el estudio se abordan los factores que influyen en el proceso de mediación, entre los cuales destacan la comunicación, los conflictos, las relaciones humanas, la cooperación y la educación, los cuales son importantes porque depende de ellos el éxito o fracaso de la mediación.

Los resultados de la investigación muestran que el proceso de mediación es eficiente ya que la población acepta el proceso como el medio de resolución de conflictos y quedan satisfechas con la utilidad como medio alternativo para solucionar los problemas de manera rápida y sin gastos económicos que beneficia a las partes en conflicto.

El proceso de mediación es una práctica importante y de gran utilidad en la sociedad, que conlleva a una convivencia armónica entre las personas, ayuda a la economía, disminuye la perdida de la vida humana y es un proceso confidencial y flexible al que todos y todas pueden acceder.

## INTRODUCCION

Los orígenes de la mediación como medio alternativo de resolución de conflictos se remontan a la década de los setenta en estados unidos en donde nace como una nueva institución (Ocejo Lambert, 2005, p. 3).

Fueron los resultados obtenidos los que brindaron auge y éxito a este medio alterno que rápidamente fue desarrollándose y creciendo hasta que posteriormente fue incorporado al sistema legal norteamericano. En algunos estados como california se instituyo como una institución obligatoria, es decir, que se debía de intentar la mediación para posteriormente poder acudir a las instancias judiciales competentes (Ocejo Lambert, 2005).

La mediación como medio alterno de resolución de conflictos tuvo sus impulsos más importantes a mediados de la década de los setenta cuando la industria de la construcción promovió su utilización en la resolución de controversia, desde entonces un alto porcentaje de los contratos de construcción en E.E.U.U incluyen cláusulas de mediación (González, 2005, p. 5).

Hoy en día en algunos pueblos indígenas de América latina utilizan la mediación como una práctica de origen ancestral, en la que generalmente son los ancianos o las personas de honorabilidad reconocida los que intervienen, para la solución de conflictos en estas comunidades (Aguilar, 2008).

En Nicaragua la mediación es un método de negociación moderna que suele ser más positivo que una sentencia en aquellos casos en que el bien jurídico titulado por el derecho no ha sido lesionado gravemente por eso se ha dicho con seguridad que este método ha sido objeto de un reciente y cada vez mayor interés de la población a la hora de resolver los conflictos (Aguilar, 2008, p 6).

Es este contexto de convivencia de múltiples culturas, o relaciones entre personas a nivel del barrio o comunidad que se crean las condiciones para que se genere un proceso contradictorio, pudiendo desembocar en los acuerdos más estables o las más agudas confrontaciones, es a partir de estas que las personas buscan diferentes mecanismos de resolución de conflictos, entre los que destaca la mediación.

En la Región Autónoma Caribe Norte (RACCN) los líderes de las comunidades mayangnas, del territorio Sauni Arungka, utilizan la naturaleza armoniosa de su lenguaje para explotar las técnicas de mediación ante los conflictos de tierra que sostienen con colonos en el territorio comunal de 48 mil hectáreas entre los municipios de Rosita y Bonanza. En ese contexto, la Dirección de Resolución Alterna de Conflictos (Dirac), de la Corte Suprema de Justicia (CSJ), capacitó a líderes indígenas sobre técnicas de mediación (Potosme H, Ramón. 2015).

La mediación comunitaria como medio alterno de resolución de conflicto ha sido utilizada por los habitantes del barrio Emiliano quienes han resuelto sus diferencias a través del dialogo, sin embargo no han valorado la importancia de la misma siendo así que lo han utilizado como puente para pasar del conflicto, sin

resaltar los beneficios que obtienen de este proceso, a como son las relación sociales, cultura de paz, economía familiar, evitan los juicios y las pérdidas humanas.

Los problemas que han llevado a los pobladores del barrio Emiliano a realizar las mediaciones han sido los malos entendidos entre vecinos, derecho de pase y acuerdos por pensión alimenticia que fácilmente se pueden solucionar através de la mediación evitando así ser trasladados a los juzgados en donde enfrentan un proceso más largo y con gastos económicos.

Con la presente investigación se analizo la mediación como practica comunitaria en el área urbana del municipio de Rosita ya que es un medio de resolución de conflictos importante dentro de la sociedad que conlleva a la paz y bienestar social.

El tema en estudio permitirá a los habitantes del barrio Emiliano reflexionar sobre los factores que influyen en el proceso de mediación y por ende la efectividad que ha tenido la mediación en el desarrollo social como medio alterno de resolución de conflictos, valorando la utilidad de la mediación como practica comunitaria, tomando en cuenta que los resultados del estudio proporcionara a los habitantes del barrio Emiliano, a la población del municipio y futuros investigadores la información apropiada para desarrollar la mediación de manera pertinente que les permita obtener los mejores resultados de una manera rápida, económica y sin juicios legales.

Es por ello que nos planteamos la siguiente interrogante?

¿Cuál es la situación actual de la mediación como practica comunitaria?

## **II. OBJETIVOS**

### **GENERAL**

Analizar la mediación como práctica comunitaria en el barrio Emiliano, Rosita periodo 2014-2015

### **ESPECIFICOS**

1. Identificar los factores que influyen en el proceso de mediación comunitaria.
2. Indagar la efectividad de mediación en el desarrollo social como medio alterno de resolución de conflictos
3. Valorar la utilidad de la mediación como practica comunitaria

### **III. MARCO TEÒRICO**

#### **Generalidades.**

#### **Concepto**

La mediación es una actividad en la cual, en presencia y con el apoyo de una persona ajena a una disputa, los individuos en conflicto de intereses conocen sus pretensiones sobre un hecho y consideran las propuestas de cada uno para contrarrestárselos con los propios, para analizar, buscar y encontrar conjuntamente respuestas de solución que permitan convivir (Aguilar,2008,p.43).

De acuerdo con Villagrasa (2004), la mediación ha demostrado ser una estrategia útil en la resolución de conflictos en múltiples contextos y tipos de problemas, si bien es necesario conocer también sus límites y tener presente que no todos los problemas pueden ser resueltos a través de ella.

Según Vinyamata (2004), la mediación es el proceso de comunicación entre partes en conflicto, con la ayuda de un mediador imparcial que procurará que las personas implicadas en una disputa puedan llegar, por ellas mismas, a establecer un acuerdo que permita recomponer la buena relación y dar por acabado, o al menos mitigado, el conflicto y actuando preventivamente para mejorar las relaciones con los demás.

La mediación es una alternativa a la violencia, la auto-ayuda o el litigio y se caracteriza por ser un sistema no adversarial, que difiere de los procesos de negociación y arbitraje, a través de la comunicación y la promoción de la cooperación (Vinyamata, 2004).

La constitución política de Nicaragua (2014), en el capítulo V del poder judicial art. 159 reconoce la mediación donde expone: La administración de justicia reconoce la participación ciudadana a través de los líderes tradicionales de los pueblos originarios de la costa Caribe y los facilitadores judiciales en todo el país, como método alternativo de resolución de conflictos, todo de conformidad con la ley.

“Ley integral contra la violencia hacia las mujeres y sus reformas (2014), en su art.46 contempla las prohibiciones de la mediación en casos de violencia intrafamiliar”.

Art. 46 Prohibiciones de la mediación: no habrá proceso de mediación en los delitos graves que son sancionados con pena de cinco a más años de prisión, señalados en la presente ley. La mediación solo procederá en los delitos menos graves enumerados a continuación.

- a) Violencia física si se provoca lesiones leves (art.10, literal a).
- b) Violencia psicológica si se provoca daño a su integridad psíquica que requiera tratamiento psicoterapéutico (art.11 literal a).
- c) Violencia patrimonial y económica exceptuando la explotación económica de la mujer (art.12 literal e).
- d) Intimidación o amenaza contra la mujer (art.13).
- e) Sustracción de hijos e hijas (art.14).
- f) Violencia laboral (art.15).
- g) Violencia en el ejercicio de la función pública contra la mujer (art.16).
- h) Omisión de denunciar (art.17).
- i) Obligación de denunciar acto de acoso sexual (art.18).

### **Tipos de mediación**

#### a) Mediación Legal

Igual que los terapeutas que ofrecen servicios de mediación, los abogados que actúan como mediadores, pueden realizar mediaciones legales (González, 2001, p. 136).

#### b) Mediación de crisis

Puede ser efectiva cuando las partes reconocen dichas crisis y tiene una perspectiva adversa y negativa de lo que puede ocurrir si el problema no se resuelve. La mediación de crisis, crea enormes esfuerzos tanto sobre el mediador como sobre las partes, por lo que la motivación debe ser muy alta para llevarla a cabo y eliminar la crisis (González, 2001, p. 136).

#### c) Mediación internacional

La mediación es un medio diplomático de arreglo de controversias. A diferencia de los medios jurisdiccionales, los actores que recurren a ella conservan su libertad de acción y de decisión en cuanto a la solución final del conflicto. Además, la solución al mismo se plasma en un acuerdo internacional obligatorio y ésta no tiene que basarse necesariamente en el Derecho Internacional, sino que puede tener en cuenta total o parcialmente elementos de oportunidad política (Carrascal, 2011).

#### d) Mediación ambiental

Hoy en día los problemas sobre el medioambiente incluyen usos de aguas, residuos sólidos, alcantarillado, contaminación de residuos tóxicos, sustancias peligrosas, emanaciones de gas, humo, ruidos, perforaciones y excavaciones en minas, el uso de la tierra, pesticidas, materiales radiactivos, residuos sanitarios, reciclaje, etc. y la lista aumenta continuamente (González, 2001, p. 138).

#### e) Mediación comunitaria

La mediación comunitaria es un proceso informal para la solución de conflictos, que surgen en el ámbito comunitario entre dos o más partes, con la intervención de un tercero imparcial, que vive en esa comunidad, llamado mediador o mediadora, que facilita la comunicación entre ambos a través de técnicas

específicas para propiciar un acuerdo que ponga fin al conflicto o controversia (Suarez, 2002).

En consecuencia, la mediación comunitaria es la incorporación del mecanismo de la mediación a la vida comunitaria. Implica la organización de la población de los corregimientos y regimientos, para que, sensibilizados y capacitados, y con el apoyo de las autoridades locales, puedan hacer uso de este proceso para la solución de sus conflictos individuales (entre vecinos) o colectivos (entre comunidades o grupos de vecinos de una misma comunidad) (Suarez, 2002).

#### f) Mediación comunitaria vecinal o social

Los agrupamientos vecinales sobre todo en las ciudades, están organizados por normas o leyes que definen las relaciones entre los ciudadanos o vecinos, que suelen tener hábitos y costumbres parecidos, por lo que su calidad de vida depende en gran manera de su comportamiento colectivo (Márquez, 2001, p. 15).

#### g) Mediación multicultural

Toda cultura o modelo cultural tiene sus propios valores, sus creencias, sus costumbres y se hace difícil cambiarlos. Esta situación que en principio es una muestra de desarrollo, riqueza económica, apertura cultural e incluso cosmopolitismo, si no se dan las condiciones de tolerancia y de respeto por la diferencia, pueden (y ya ha sucedido en varias ocasiones) generar conflictos (Márquez, 2001).

#### h) Mediación familiar

Franca cita a Samper (2000), al definir que la mediación en materia familiar, aparece primero en los EE.UU. y después en Canadá como una alternativa, tratando de resolver los conflictos que la ruptura familiar conlleva, aunando criterios y procurando llegar a discusiones satisfactorias para todos los miembros, o menos dañinas.

La mediación surge para intentar dar una salida extrajudicial al gran número de separaciones y divorcios, que colapsan el sistema judicial. La mediación familiar forma parte de un presupuesto inicial: las familias tienen sus propios recursos para tomar sus propias decisiones (Heynes, 2000).

### **Características de la mediación**

La oportunidad de afrontar los conflictos por uno mismo y de buscar en común vías de reparación y reconciliación hace vislumbrar una sociedad formada por seres humanos éticos. Además, consideran que la mediación es arte y ciencia al mismo tiempo (Hoyos & Vlana, 2001).

Aguilar (2008), considera que la mediación tiene características que la definen entre las cuales menciona: voluntariedad, confidencialidad, celeridad, gratuidad, imparcialidad y neutralidad, flexibilidad y racionalidad.

### **3.1. Factores que influyen en el proceso de mediación comunitaria.**

#### **3.1.1. Comunicación**

La comunicación es un medio por el cual los sistemas sociales se producen y desenvuelven, las sociedades mejor estructuradas y más complejas son aquellas en las cuales existen grandes posibilidades educativas (Llorens Molina, 2000, p.13).

El desarrollo humano crea grupos y estructuras sociales, cada uno con norma de conducta y un modo particular de ver la realidad, lo que dentro de un grupo es asimilable, resulta totalmente extraño e incomprensible dentro del otro, porque su realidad es distinta esto conlleva a que no exista la comunicación entre unos y otros y se acrecienten los conflictos y desavenencia a la hora de entenderse en una mediación (Llorens Molina, 2000).

La realidad es que todos los seres humanos nos comunicamos permanentemente, nos guste o no. Lo hacemos no solamente con nuestras palabras sino también con nuestra presencia y ausencia, gestos o silencios, lo cierto es que es imposible dejar de hacerlo, la comunicación puede ser positiva la cual nos lleva a grandes cosas o puede ser negativa la cual nos traerá conflictos y problemas (Maristany, 2000, p. 65).

La forma en que se comunican las partes es un elemento muy importante en el proceso de la mediación. Recordemos que un conflicto surge y se desarrolla y es en el momento que se rompe el proceso de comunicación cuando las partes precisan de una ayuda externa para poder dar respuesta a ese conflicto. (Bermúdez, s/f).

En el estudio realizado por Barbeyto y Moreno (2008), un indígena entrevistado manifestó que ven la comunicación como parte esencial en la vida cotidiana cuando expresa:

*“como indígenas cuando hay problemas dentro de la comunidad o con vecinas hemos resuelto en el pasado ojo por ojo y diente por diente, agarraba machetazos y se lastimaban pero ahora como estamos en un proceso de desarrollo cuando hay problema nos sentamos en una mesa y hablamos, vemos qué se puede hacer, cómo se puede resolver y no morimos por algo insignificante, así como participar con los ancianos y el juez, vemos y dialogamos quien tiene derecho o no”(p.7).*

Según Watzlawick (2001): “todo comportamiento y toda actuación es una información en un proceso comunicacional. Por eso, los conflictos se agravan o relajan en el curso de las comunicaciones y sólo pueden ser superados mediante la comunicación” (p.18).



Comunicar es hablar, proverbios 10:19 nos dice: En las muchas palabras no falta pecado; Más el que refrena sus labios es prudente.

Alvares y López (2012), citan a Pérez (2008), al definir que la comunicación es prevención porque nos posibilita encontrar un espacio, ser protagonista, el aprender a respetar al otro, posibilita la capacidad de aceptar el error como incentivo para la búsqueda de otras alternativas válidas y ayuda a superar las dificultades que se presenten.

La comunicación y el intercambio de mensajes son permanentes entre los seres humanos. Esta no es solo lo que hablamos, sino todo lo que hacemos o no hacemos, silencios, posturas, gestos, actitudes, expresiones, tonos de la voz que cambian el sentido de lo que se dice y miradas significativas (Pérez, 2008) citado por Alvares y López (2012).

### **3.1.2. Conflicto**

Es una lucha expresa entre al menos dos partes interdependientes que perciben sus objetivos como incompatibles, sus compensaciones son reducidas y la otra parte les impide alcanzar sus objetivos (Barbeyto & Moreno, 2008, p.69).

Un conflicto humano es una situación en que dos o más individuos o grupos con intereses contrapuestos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente contraria, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival - incluso cuando tal confrontación no sea física o sea solo de palabras- para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación (Frank, 2014, p.2).

Se han avanzado muchas teorías acerca del origen del conflicto. Últimamente se puede alegar que el hombre es un animal social, y, por lo tanto, uno que responde a las tendencias tanto de competición como cooperación que se observan en animales sociales. Así se aduce que hay motivos últimamente biológicos o psicológicos para la agresividad (Frank, 2014, p.2).

El conflicto es un “proceso interactivo” que se da en un contexto determinado. Es una construcción social, una creación humana diferenciada de la violencia ya que puede haber conflictos sin violencia aunque no hay violencia sin conflicto, por lo que no toda disputa o divergencia implica conflicto incluso dentro de un proceso de mediación se pueden generar conflictos (Frank, 2014, p.3).

Martínez y Navarro (2000) Expresan: El que el hombre sea un ser social relacionado con otros y actuando recíprocamente sobre otros, no quiere decir que la sociabilidad, la convivencia consista en una unión y armonía, junto a la relación y actividad cooperativa nos encontramos con una actividad conflictiva, las cuales están presentes en todo los procesos de la vida, hasta para llegar a acuerdos dentro de una mediación se presentan conflictos que pueden dificultar un poco este proceso.

Hoyos y Vlana(2001) definen que el proceso de mediación es una alternativa pacífica de resolver los conflictos aunque la misma se vea afectada por estos conflictos que se puedan presentar a la hora del proceso, los cuales harían dicho procedimiento más extenso.

Se han determinado tres factores que propician la aparición de un conflicto a un momento de una mediación y que a la vez pueden proporcionar las condiciones indispensables para su resolución según lo expresa (Frank 2014, p.3).

- Factores culturales. Representan la suma de todos los mitos, símbolos, valores e ideas que sirven para justificar la violencia o la paz.
- Factores estructurales. Son aquellos condicionantes que perpetúan las desigualdades, la falta de equidad, la explotación, etc.
- Factores de comportamiento. Son producto de los factores culturales y estructurales y se materializan en conductas agresivas (de tipo físico o verbal) o por el contrario en comportamientos de diálogo favoreciendo el entendimiento y el respeto.

### **3.1.3. Tensión**

Estado anímico de excitación, impaciencia, esfuerzo o exaltación producido por determinadas circunstancias o actividades, como la atención, la espera, la creación intelectual o artística, etc (Larousse,2000,p.9).

Atravesar por un conflicto genera emociones, por la tensión entre el acuerdo y desacuerdo propio de la situación de conflicto. (Aceptación, rechazo, enojo, agresión, sumisión), lo cual podría dificultar a la hora de una mediación e incluso podría impedir la misma (Barón, 2000, p.4).

El antagonismo se origina porque las partes no perciben, no sienten, no valoran de la misma manera. Lo que para algunos es prioritario, para otros es postergable o secundario. Lo que para algunos es prescindible, para otros es indispensable. Lo que para algunos es deseable, para Otros es peligroso. Todas estas situaciones generan tensiones distintas que en algunos casos pueden ser positivas o negativas las cuales influyen en los procesos de mediación (Barón, 2006, p.3).

La tensión que se puede tener en las personas a la hora de una mediación provoca que la situación se rodee de prejuicios y actitudes negativas distorsionando la percepción de la otra parte implicada y ocasionando más conflictos o alterando los ya existentes (Barón, 2006).

Cuando existe algún tipo de discrepancia se nota en las personas, el timbre de voz, las facciones del rostro, como camina, la forma de tomar los objetos, el mal humor etc. Todas estas señales de insatisfacción en la persona generan tensiones negativas en las que lo perciben y por lo tanto ocasionan molestias que pueden llegar a agrandarse y convertirse en grandes problemas a la hora de mediar (Camacho, 2010).

### **3.1.4. Prejuicios**

Cada sociedad y cada grupo tienen sus propias pautas culturales, que en la convivencia inter-grupal pueden ser contrastadas con las de otros grupos. Esta situación genera numerosos conflictos, cuando un grupo rechaza la cultura del otro. Muchos de estos conflictos se originan en prejuicios (Moreno, 2007, p.20).

Se denomina prejuicios a ciertas concepciones que se forman las personas respecto de otros seres humanos o de sus acciones, en forma anticipada y arbitraria; es decir, se trata de ideas fundamentadas en opiniones que no se examinan ni se busca verificarlas, sino que se aceptan irreflexivamente (Moreno, 2007,p.20).

Los sentimientos de desprecio o de aversión hacia determinadas personas o grupos incentivados por los prejuicios pueden llevar a que se hable mal de ellos, a que se evite el contacto, a atacarlos físicamente o —llegado a un extremo— a proponer su exterminio, lo cual podría impedir que se dé un proceso de mediación solo por los prejuicios que se tiene de la otra persona (Baldetierra, 2006, p.12).

Los prejuicios están estructurados como oposiciones y tienen un alto grado de generalización. Se contraponen todas las personas pertenecientes a determinado grupo, asignándoles características negativas (por ejemplo, que son “malas”, “haraganas”, “irresponsables”, “sucias”, “ignorantes”, etcétera)(Baldetierra, 2006, p.15).

Los prejuicios son fruto de cosas que se han dicho o hecho que, interpretados subjetivamente, generan actitudes y creencias que se manifiestan en forma de conflicto. A su vez desencadena en una serie de sentimientos que con frecuencia son de injusticia, desconfianza, falta de reconocimiento, etc., y estos son los que dificultan para llegar a un acuerdo de mediación (Doderó, 2011).

Los prejuicios nos encaminan en mala dirección, debilitando la relación, perdiendo la confianza y por ende la comunicación de los involucrados en el conflicto, que se pueden evitar al no hacerle caso a los prejuicios de las personas en contra de otras llegando así a un acuerdo mutuo que genere satisfacción para ambas partes en una mediación (Doderó, 2011,p.1).

### **3.1.5. Conducta**

La conducta es la respuesta a una motivación interna o externa, en la que están involucrados componentes psicológicos, fisiológicos y de motricidad. La conducta de un individuo considerada en un espacio y tiempo determinados se denomina comportamiento (Sainz, 2010, p.2).

La conducta es funcional toda conducta tiene una finalidad. La conducta implica siempre un conflicto o ambivalencia, sé decir, nuestra reacción tiene dos caras y eso crea conflicto (amor-odio hacia una persona) (Hower & Kluckhohn, 2000, p.6).

Las costumbres, distribución del tiempo, forman parte de la cultura de una entidad y pueden generar conflictos con otra que posea diferencias culturales respecto de esta. Se habla además de factores étnicos referidos a las diferencias raciales y su relación con los conflictos, Las actitudes, valores y estilos de las personas son las determinantes para el desenlace positivo o negativo de una mediación (Retamal Moya, 2001, p.2).

A través de la historia, se generaron, y se siguen generando conflictos durante el desarrollo de una mediación ya que se adoptan una conducta egoísta y convenenciera que afecta a la sociedad completa, entre las actitudes que retomamos podríamos mencionar tres esenciales(Retamal Moya, 2001).

1. Son "Fundamentalistas". Creen que sólo ellos tienen la Razón, o son dueños de toda la Verdad. Tienen su razón "limitada" sí, pero únicamente desde "su particular punto de vista".

2. Son "Opresores". Imponen (o tratan) por la fuerza su forma de pensar y sentir. Como menosprecian el pensamiento ajeno creen que tienen el derecho de hacerlo.

3. Son "Intolerantes". No admiten la más mínima crítica del otro.

Para Trianes(2000) citado por Pantoja (2000, p.12). La violencia es parte de la conducta del ser humano, se trata sin lugar a duda de un comportamiento evitable que supone un gran obstáculo para el desarrollo social del individuo y de su vida en colectividad, así como también para el entendimiento con las demás personas; sin embargo actuar de forma amable, respetuoso y dispuestos a trabajar se logran resolver los conflictos.

Es más fácil en los procesos de mediación que las partes se pongan en una actitud de cooperación, flexible, respetuosos y dispuestos a llegar a los acuerdos porque de nada sirve la agresividad la cual ocasiona más problemas (Trianes, 2000, p. 9).

Giménez (2000), asegura que en la conducta basta una pequeña alteración del comportamiento de uno de los miembros para que se produzca una alteración en la conducta del otro. Puede tener, en determinados casos, consecuencias benéficas o consecuencias funestas como reacción a disposiciones absurdas, a órdenes injustas, o bien por la acción de simples palabras hirientes no sea posible mediar (p.9).

La concepción y actitudes existentes en nuestro entorno en relación al conflicto determinan positiva o negativamente nuestro comportamiento a la hora de solucionarlo (Alzate, 2000). Sin embargo, dependiendo de cómo se maneje el conflicto, éste puede tener funciones positivas.

Ante una mediación se puede actuar de maneras diferentes. Estos comportamientos pueden ser tanto positivos como negativos. Veamos los que explica (Viñas & Cirera, 2002, p.4).

- **Complaciente:** en este comportamiento una de las partes cede voluntariamente y la otra gana, es decir, la parte que cede lo hace porque no quiere que el conflicto se complique aunque en el fondo no está convencido ni de acuerdo.
- **Transigente:** en esta actitud una parte gana y la otra cede al sentirse presionada, es decir, acepta porque la otra parte se lo impone y manda. Puede que la persona que retrocede espere a otro momento para retomar el conflicto y “derrotar” al otro.
- **Egocéntrico:** en este caso una parte gana y no piensa en lo que le sucede a la otra, esto es le da igual que la otra parte gane, pierda o siga igual mientras él consiga lo que persigue.
- **Competitivo:** el objetivo de esta actitud es vencer a la otra parte. Siempre trata de que una parte gane y la otra pierda.
- **Elusivo:** este comportamiento se observa cuando las dos partes niegan el hecho de que hay un conflicto. No admiten y huyen del problema existente.
- **Suicida:** esta actitud tendría este pensamiento: “si yo no me salgo con la mía, tu tampoco”. En este caso las dos partes pierden.

### **3.1.6. Relaciones Humanas**

Todo ser humano debe tener como base principal las Relaciones Humanas que las podemos definir de la siguiente manera: "Es la habilidad que tiene el ser humano para relacionarse con los demás (Pérez, 2002, p.5).

Los conflictos están unidos a las relaciones humanas, aparecen de forma constante, su frecuencia y gravedad depende, en gran medida de la capacidad de las personas y grupos de prevenirlos o resolverlos, cuando aparezcan y de aprovecharlos para avanzar en el conocimiento mutuo y la mejora de la interacción (Giménez, 2000,p.58).

“Las Relaciones Humanas son como calles con tránsito en ambas direcciones; cada grupo tienes sus propias metas y habilidades, pero al pasar tiene que estar dispuesto a dejar espacio para que el otro pueda crecer y tener éxito” esto es una de las concepciones principales a la hora de una mediación, en donde se reconoce el derecho de la otra parte mediadora (Giménez, 2000, p.58).

Las Relaciones Humanas permiten aumentar el nivel de entendimiento, a través de una comunicación eficaz y considerando las diferencias individuales. Aportando así en el proceso de mediación, usando en entendimiento y respeto de las diferencias y puntos de vistas de los otros (Guerrero, 2006, p.7).

Numerosas necesidades del hombre solo pueden ser satisfechas con otros, por otros y ante otros. Debido también, a que el hombre no es autosuficiente, preciso de los demás para obtener abrigo, alimento, protección (Guerrero, 2006, p.7)

En las relaciones con los demás surgen los conflictos psicológicos sin resolver, conflictos reprimidos bajo capas de pensamientos. Cuanto más cercana o íntima sea la relación, más fácil será que emerjan dichos problemas a la hora de mediar. Y no se pueden obviar, o se resuelven los conflictos que a cada uno le van surgiendo, o la relación no crecerá, no será armoniosa y por lo tanto la mediación no se será un éxito (Ibáñez & Jiménez 2000, p.15).

Las relaciones van creciendo según se va vaya dando la mediación que surgen en el día a día. Es bueno tener presente que cada uno hace lo mejor que sabe y hay que estar abierto a aprender, a decirle a otro sus errores, pero de su lado, no en su contra. Hay que comunicar lo que se necesita, no exigirlo ni darlo por supuesto, no mercantilizar (Ibáñez & Jiménez, 2000).

La empatía, como dice Carpena (2003), “es la capacidad personal para conectar, respetuosa y sinceramente, con los sentimientos y las emociones de otras personas y para comprender sus argumentos y sus puntos de vista”. Esto es muy importante en la resolución de conflictos, ya que entendiendo la manera de ver la situación de las otras personas, ampliamos nuestro propio punto de vista y es más fácil llegar a un acuerdo (p.12).

### **3.1.7. Cooperación**

Un mínimo de cooperación es requisito básico para toda sociedad próspera. La vida en un “estado de naturaleza” donde los hombres luchan constantemente entre sí, Desde siempre, las causas del conflicto y las razones de la cooperación, así como sus consecuencias y el impacto que estas tienen en las comunidades, cualquiera sea su escala, ha concentrado el estudio de diversos campos de la ciencia (Bezruik, 2005,p.1).

Cooperación, con esta actitud se beneficia mucho la relación, ambas personas expresan sus objetivos y ambas proponen alternativas de solución, de manera que se busca el acuerdo en lo esencial y se relativiza lo secundario. Desde esta actitud los conflictos a la hora de una mediación se diluyen o disminuyen y la satisfacción personal lleva al acercamiento (Guerrero, 2006, p.27).

La cooperación es la llave del bienestar general. Trabajando todos por un mismo fin, se obtienen los mejores resultados y beneficios. La biblia la declara como: ayudar, servir. Eclesiastés 4:9-10 declara: “Mejor son dos que uno, pues reciben mejor paga por su trabajo. Porque si caen, el uno levantará a su compañero; pero ¡ay del que está solo! Cuando caiga no habrá otro que lo levante”.

La comprensión está relacionada, sobre todo, con las capacidades de escuchar al otro y de percibir lo que siente y quiere. Esto también pone un énfasis sobre el estilo y la calidad de comunicación que tienen los interesados en una mediación y

lo cual ayuda a resolverlo, esto solo se puede lograr si en verdad se desea colaborar para resolver un problema y lo hacemos poniéndonos en la posición de la otra persona para llegar a la comprensión (Poleo Otero, s.f., p.25).

Colaboración (o Cooperación): Implica un nivel de incorporación de unos y otros en la búsqueda de un objetivo común, supone explorar el desacuerdo, generando alternativas comunes que satisfagan a ambas partes, la mediación, como estrategia de resolución de conflictos se puede situar entre el estilo de compromiso y el de colaboración (Asociación Aragonesa de Psicopedagogía del Convenio DGA-AAPS, 2006, p.39).

El ser Colaborador: éste es el comportamiento más óptimo y adecuado para una mediación. Se trata de comprenderse el uno al otro y buscar una solución que beneficie a las dos partes. Es lo que se llama el modelo “yo gano, tu ganas (DGA-AAPS, 2006, p.39).

La cooperación para el desarrollo puede ser un instrumento eficaz para la prevención de conflictos incidiendo en los factores que son fuente de tensión y promoviendo el fortalecimiento institucional, la consolidación de la democracia y el respeto de los derechos humanos, facilitando su resolución por medios pacíficos como la mediación, antes de que el enfrentamiento sea inevitable (Aguirre & Núñez, 2003, p.5).

“El factor crítico que determina el éxito o fracaso de todas las relaciones, a cualquier edad y en cualquier situación, es la habilidad para resolver los conflictos de modo cooperativo” (Armadans, 2006, p.45).

### **3.1.8. Nivel de Educación**

Educación: es el proceso mediante el cual se transmiten conocimientos, valores, costumbres y formas de actuar. La educación no solo se produce a través de la palabra, pues también está presente en todas nuestras acciones, sentimientos y actitudes (Itzik, 2009).

La auténtica educación tiene como fin el desarrollo integral de la persona, por eso debe proporcionar, además de conocimientos, valores, creencias y actitudes frente a distintas situaciones. El nivel de educación es un factor clave en la vida de todo ser humano ya que de eso dependerá el estado de convivencia con los demás, puede ser positivo o negativo a la hora de tener un conflicto y su medio de solución (Pérez, 2002, p.2)

A través de la educación emocional se trabaja, entre otras cosas, la autoconfianza y la autoestima y esto es necesario a la hora de reaccionar ante una mediación. Eso va depender del grado de educación que tenga cada involucrado en el conflicto (Rondon, 2002, p.13).

Para la Organización de las naciones unidas para la educación, la ciencia y la cultura (UNESCO, 2005), la educación es la punta de lanza de las actividades de

promoción de una cultura de paz. Se han concebido programas especiales de enseñanza, que hacen especial hincapié en la educación para la paz y promueven la enseñanza de la tolerancia y la no violencia.

Una de las causas más importantes de los conflictos es la diferencia de valores y cuanto más comprometida está la identidad personal y ciertos valores básicos, más probable es que se produzca un conflicto y más difícil resulta resolver las diferencias existentes (UNESCO, 2005).

En general, para la mayoría de las personas, un valor muy importante es el hecho de poder tomar las decisiones de uno mismo libremente y sin restricciones. Para Floyer Acland (2000), los principios pueden defenderse con tanto fervor como los bienes físicos.

Redorta (2004) la educación es todos los valores, más allá de la utilización específica de la mediación para la transformación de los conflictos, cabe considerar el papel de la educación para lograr la convivencia en los centros de mayores o en la comunidad (p.15).

Siguiendo a este mismo autor, es posible educar para prevenir el conflicto e impedir que afloren sus causas, además de desarrollar estrategias y habilidades

Para la “prevención”; es decir, para hacer frente al conflicto negociando y tratando de encontrar soluciones creativas.

### **3.2 . Efectividad del proceso de mediación en el desarrollo social como medio alternativo de resolución de conflictos**

#### **3.2.1. Eficaz**

Eficaz es la capacidad de hacer correctamente las cosas; Eficaz viene a ser la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un determinado fin. La eficacia es el nivel de logro en la realización de objetivos por parte de un organismo con el menor coste de recursos financieros, humanos y tiempo (Comisión de ética y transparencia Institucional. CETI, 2008).

Creemos que la Mediación es la única forma eficaz para llegar a solucionar los conflictos; el hombre, nace frente a un conflicto, crece frente al mismo y a veces muere en el mismo, la justicia ordinaria no llega a darle la solución y si se la dio fue a un alto costo; su gran remedio es la MEDIACION que nuestra Constitución la trae y que aspiramos a que la actual Asamblea Constituyente la mejore en su aplicación (Lozaino Herdoza, 2008)

Un proceso de mediación eficaz responde a la especificidad del conflicto. Tiene en cuenta las causas y la dinámica de este, las posiciones, los intereses y la coherencia de las partes, las necesidades de la sociedad en general, y los entornos regional e internacional (Naciones Unidas, 2005).



La mediación, es eficaz y exitosa ya que existe un alto grado de cumplimiento de los acuerdos, y proporciona a los involucrados herramientas que les permiten solucionar posteriores controversias y relacionarse mejor (Guajardo Labraña & Iribarren Pérez, 2002).

La eficacia y la eficiencia de la mediación comunitaria radican en el hecho de que, para lograr sus objetivos, los acuerdos, trabaja con los recursos de la misma comunidad. Los acuerdos se basan en las posibilidades reales de las personas de llevarlos a cabo y siempre en la medida que la solución sea recompensadora para las distintas partes. Esto implica que la solución debe ser coherente con las creencias, los comportamientos y las necesidades de las personas implicadas (Punte & Munné, 2005.p.20).

La mediación es un proceso muy eficiente que ahorra tiempo y dinero. Según un estudio realizado por la Comisión para la igualdad de oportunidades de Empleo. EEOC, las mediaciones suelen durar aproximadamente entre tres y cuatro horas. No obstante, esto puede variar según los datos de cada caso. Las mediaciones exitosas evitan una investigación que demanda mucho tiempo y logran una rápida resolución de la querrela.

### **3.2.2. Satisfacción**

Satisfacción: Acción y efecto de satisfacer. /Razón o acción con que se responde enteramente a una queja (Itzik, 2009).

La mediación a diferencia de los procesos judiciales se refleja en que lo importante no es quien gana o pierde sino establecer una solución práctica que satisfaga las necesidades de cada participante, viendo los intereses fundamentales que al final revelan de mucho mas intereses compartidos que opuestos (Carrulla Benítez, s.f).

Las partes quedan generalmente más satisfechas con las soluciones a las cuales se ha llegado por acuerdo mutuo que con aquellas que son impuestas por una tercera parte que toma la decisión (Instituto Cooperativo Interamericano. ICI, s.f., p.52).

Marines Suárez(2002) expresa hay mayor grado de satisfacción y cumplimiento con los acuerdos en conjuntos en comparación con una sentencia judicial, en la medida que las personas participan directamente en la construcción de las soluciones hay un mayor nivel de acuerdos, de satisfacción y de cumplimiento.

Para que el proceso de mediación sea posible, es necesario que las partes estén motivadas, porque deben de estar de acuerdo en cooperar con el mediador para resolver su disputa, así como para respetarse mutuamente durante y después del proceso, y respetar los acuerdos que se hayan alcanzado, circunstancia que ocurre con un alto índice de cumplimiento, porque son los mismos interesados que han propuesto y se han comprometido a cumplir, pues la reflexión sobre la mediación ayuda a todos a entender el conflicto y su dimensión ideológica llegando a salir satisfecho con lo acordado(Punte & Munné, 2005,p.24).

La mediación es un arte, y un oficio, y una ciencia; sus técnicas son sutiles y sencillas, de modo que los que participan en un proceso de mediación pueden tener la satisfacción de conseguir su propio éxito (Punte & Munné, 2005, p.34).

Al asumir la responsabilidad de la negociación asistida, todos experimentarán la satisfacción por el acuerdo al que se llegue. El hecho de que las partes han participado activamente con el apoyo del mediador, en la solución de su propio conflicto, aumenta la probabilidad de un alto grado de complacencia y autoestima por el resultado de un proceso de mediación (ICI, s.f., p.48).

### **3.2.3. Aceptación**

Aceptación: Acción y efecto de aceptar, aprobación, aplauso(Larousse, 2000).

Las partes que negocian sus propios acuerdos tienen más control sobre el resultado de sus disputas. Las pérdidas y ganancias son más predecibles en un acuerdo mediatizado de lo que lo son en casos de arbitraje o adjudicación, por lo cual la mediación es más aceptada que los juicios legales (ICI, s.f., p.52).

La mediación ha sido aceptada a nivel mundial como una de los mejores medios de resolución de conflicto ya que es un intento de trabajar con el otro y no contra el otro, en busca de una vía pacífica y equitativa para afrontar los conflictos, en un entorno de crecimiento, de aceptación, de aprendizaje y de respeto mutuo (Lozaino Herdoza, 2008).

En los últimos años se ha visto un gran incremento en el desarrollo y la utilización de la mediación debido a que el proceso implica serie de estrategias y técnicas, mediante el cual las partes implicadas, con la participación y ayuda de un mediador imparcial e independiente, identifican, formulan y analizan las cuestiones en disputa, con el objetivo de desarrollar y proponer ellas mismas opciones o alternativas que les permitan llegar a un acuerdo que solucione el conflicto o mejore las relaciones entre las partes (Alcover de la Hera,s.f).

### **3.2.4. Compromiso**

Compromiso, Convenio entre litigantes. Obligación contraída, palabra dada(Itzik,2009).

La mediación significa que hay que asumir la responsabilidad de las elecciones y acciones realizadas. Ya no hay un juez o un árbitro que adopte por nosotros decisiones definitivas: nosotros controlamos el proceso y el resultado, y tenemos que afrontar las consecuencias de nuestra conducta y el efecto que produce en los demás siendo el proceso mismo de la mediación ayuda a las personas a desarrollar nuevos roles y capacidades, asegurando de esta manera la efectividad del mismo (Floyer Acland, 2000, p.21).

Las personas que negocian, tienen completamente el poder de tomar decisiones y de llegar a cualquier tipo de acuerdo. Las partes tienen todo el tiempo y control sobre el proceso que sugiere el o la mediadora. Nada le es impuesto. Ellos por si

solos hacen los compromisos los cuales tienen mayor probabilidad de cumplimiento porque son acuerdos propuestos por ellos mismos (ICI, s.f., p.46).

El compromiso asumido por las partes de negociar y llegar a un acuerdo con su intervención activa, esforzándose en buscar una solución dialogada y consensuada entre ambos involucrados garantiza una mediación con éxito, ya que parte del hecho que los acuerdos fueron propuestos por ellos mismo lo cual significa que serán cumplidos (Servicio de prevención de riesgo laboral, 2001,p.13).

### **3.3 Utilidad de la mediación como práctica comunitaria**

#### **3.3.1. Relación Social**

Las relaciones sociales son aquellas interacciones entre seres humanos que suponen una instancia de comunicación, de cualquier tipo, en la cual los individuos que intervienen interactúan en el marco de normas sociales o de conducta y a su vez, lo hacen desde sus respectivos “lugares” dentro del tejido social, respetando su posición social y actuando en consecuencia(Langle, 2011,p.4).

La naturaleza de la técnica de mediación basada en el dialogo, la comunicación es de gran utilidad para que la relación que mantienen las partes, favorece que la resolución del conflicto no suponga la ruptura de la relación y alienta a los participantes a mantener relaciones satisfactorias en el futuro con convivencia social armoniosa (Langle, 2011, p.4).

Las relaciones sociales resultan ser una de las cosas importantes y útiles que deja el proceso de mediación, cuando los conflictos son resueltos pacíficamente en coordinación con las partes en discusión, conservan la comunicación pacífica o amistad debido a que llegan a un acuerdo propuestos por los dos y por ende les beneficia a los dos (Coll, 2011, p.2).

Una relación social será un medio para poder satisfacer determinados objetivos como puede ser un fin. El ser humano es como se sabe un ser eminentemente social, por tanto necesita casi como el aire que le permite respirar estar en contacto con otras personas de su misma especie, esto se puede lograr llegando a tener una solución de conflicto pacífica que conlleve a mantener los roces sociales (Valle Gómez & Colli Planas, 2011,p.5).

Otro elemento clave a la hora de resolver los conflictos a través de la mediación es que las relaciones sociales son el soporte que estas proporcionan a la hora de satisfacer diferentes necesidades como son las compañías, el cuidado, la ayuda económica, el intercambio de conocimientos, etc. (Valle, 2011, p.8).

#### **3.3.2. Convivencia armónica.**

La convivencia es la acción y el resultado de convivir, es decir vivir con dos o más personas, en un espacio y tiempo determinado. Para que esta convivencia sea

pacífica se reconocen ciertas responsabilidades y compromisos a seguir para generar actitudes de respeto a través del diálogo (Muñoz & Molina, 2004).

Armonía es el equilibrio, la serenidad, no denotada tanto la ausencia de conflicto con uno mismo o con el entorno, sino la capacidad de convivencia con los mismos, la armonía no es la ausencia de conflicto sino más bien la capacidad de recuperar o conservar la armonía a pesar de la existencia de tensiones, problemas y conflictos (Vinyamata, 2004).

Expresa Fisas Vicen (2002) En lo que respecta a la utilidad de la mediación una de las más importantes es la de reafirmar a los participantes que acuden a la mediación, la capacidad que pueden adoptar para resolver toda índole de conflictos futuros que se les presente a través del diálogo, de una buena comunicación y por lo tanto de una negociación, fomentando con ello la convivencia armónica.

Según Mayorga Zaragoza (2000), la mediación es un horizonte al que hay que acercarse construyendo nuevas políticas y desarrollando nuevas relaciones humanas a partir de unas reglas mínimas que tengan validez encaminando nuestros pasos hacia una convivencia armónica que en todo proceso de mediación se puede lograr ya que lo que se busca es el bienestar de todos y en un futuro un ambiente agradable (p.13).

El conflicto es esencialmente un proceso natural a toda sociedad y un fenómeno necesario para la vida humana, que puede ser un factor positivo o destructivo en el cambio y en las relaciones, según la manera de regularlo en todo proceso de mediación, si el proceso es satisfactorio se conservará la paz y armonía entre las sociedades (Poleo Otero, s.f, p.20).

Todos los seres humanos tienen una vida personal individual y una vida social, todas las sociedades no se encuentran exentas de situaciones conflictivas entre los diferentes miembros, lo que afecta la convivencia pacífica se trata de fenómenos complejos que por lo tanto deben ser encarados desde distintos abordajes. En este sentido, la Mediación, se presenta como una herramienta que puede aportar a la resolución constructiva de conflictos, en especial en una organización donde sus integrantes se encuentran frente al desafío de convivir todos los días respetando sus diferencias (Gómez Olivera, 2015).

### **3.3.3. Economía**

Economía. Ciencia social que estudia las elecciones que los individuos, las empresas, los gobiernos y las sociedades enteras hacen para enfrentar la escasez (Parkin, 2009, p.2).

También, la mediación supone beneficios económicos para las partes en el litigio. Según datos del Banco Mundial, elaborados en 2012 en el ámbito Europeo, la mediación resulta un 76% más barata que la justicia ordinaria (Potosme, 2011).

La mediación es una vía de resolución de conflictos pacífica y fuera de los tribunales de justicia. A través de este servicio se evita la vía judicial, con el consiguiente ahorro de costes en términos monetarios y de tiempo para las partes interesadas, resulta ser una gran ventaja para las personas de escasos recursos que no cuentan con el dinero suficiente para contratar un abogado a la hora de enfrentar un problema (Potosme, 2011).

La simplicidad del proceso de mediación y su corta duración le ofrece la oportunidad de no incurrir en grandes cuantías de dinero o inversión en tiempo, de los que no dispone, y que podría ser la causa principal del problema (Fernández, 2014).

Acland (2012) expresa a veces contratamos a un abogado, y lo mandamos a que libre el combate por nosotros. Por lo menos es lo que nos gustaría hacer, pero los abogados cuestan dinero: "Lo que yo necesito, es una manera de evitar que gastemos una fortuna en pleitos", a la hora de aprender a mediar con la persona en discordia y llegar a mutuo acuerdo sin necesidad de grandes gastos económicos(p.17).

La mediación es una alternativa más barata que los procedimientos judiciales. En España se celebran 9,5 millones de litigios al año (uno por cada cinco ciudadanos) con un coste mínimo por cada uno de ellos de unos 3.000 euros, lo que representa un enorme coste social (Acland, 2012, p.17).

#### **3.3.4. Juicio Legal**

Es una discusión judicial y actual entre partes, y sometido al conocimiento de un tribunal de justicia. En griego la palabra "juicio" (gr. krí-sis y krí-ma) tiene un sentido condenatorio o adverso (Aguilar, 2005, p.18).

Según Munné Tomás (2002) se puede definir el juicio como lo más característico de este proceso es que no es voluntario, es decir, las partes implicadas se deben someter al juicio aunque no quieran. Se trata de que un juez tome la decisión basándose en pruebas y argumentos. Es un proceso público, formal y estructurado por unas reglas anteriormente definidas (p.10).

18 nuevos profesionales del curso de mediación reducirán de 548 a 88 días la duración media de los litigios, es decir, de una manera cinco veces más rápida. Además, a través de la mediación, se evitará el juicio en cuatro de cada diez pleitos (MunnéTomás, 2002, p.11).

Del número total de casos que conoció el Ministerio Público, de agosto del 2010 a enero de 2012, en un 13.65% se optó por la canalización del asunto hacia el Sistema Estatal de Justicia Alternativa Penal (SEJAP)<sup>4</sup>. La finalidad del SEJAP es generar soluciones en conflictos penales, contemplados por la ley, por medio del involucramiento voluntario y activo de las partes. Dentro de estos métodos alternos de Justicia, se encuentra la mediación, conciliación y la restauración (Moreno, 2007, p.12).

Antes de aplicar las mediaciones, los casos llegaban hasta instancias judiciales y abonaban a la saturación del sistema de justicia; ahora por medio de esta alternativa se garantiza una menor carga de trabajo para los jueces e indirectamente una mayor calidad en los mismos. Del número total de casos que conoció el Ministerio Público, de agosto de 2010 a enero de 2012, en un 13.65% se optó por la canalización del asunto hacia el Sistema Estatal de Justicia Alternativa Penal (Moreno, 2007, p.13).

Las limitaciones de la ley suelen obviarse por la necesidad de que sea la base de nuestra civilización. Es una gran protectora de los derechos y las libertades, pero evidentemente no vamos a acudir a la ley cada vez que tenemos un problema con los vecinos o con un colega. Puesto que esto cada vez que lo hacemos estamos manchando nuestro record de vida, por problemas leves o sencillos como pleitos entre vecinos, es por ello que resolviéndolo en mutuo acuerdo entre los mismo implicados del problema nos trae grandes beneficios y ahorro de tiempo y dinero (Acland, 2012, p.13).

La mediación es un eficiente proceso que ahorra tiempo y dinero. Evita daños emocionales y físicos que pueden ocurrir en un proceso judicial y facilita una rápida solución. La mayoría de las mediaciones son resueltas en una sola sesión, que normalmente dura entre una y cinco horas (Acland, 2012, p.14).

La mediación aplicada de manera general y sistemática puede reducir mucho la carga de asuntos que están a la espera de ser resueltos por los tribunales de justicia, que muchas veces los casos importantes son dilatados por estar resolviendo problemas más simples como pleitos entre vecinos, o casos de desacuerdo entre comunitarios que perfectamente a través del dialogo se puede solucionar y los involucrados se evitan un proceso largo y costoso (Munné Tomás, 2002, p.15).

### **3.3.5. Conservación de la vida humana**

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO, 2011) Cuando llega la paz a un país que ha sufrido un conflicto violento prolongado, es muy probable que muchas personas hayan muerto o resultado herida. En otros conflictos, son todas las partes quienes cometen atrocidades es por ello que al solucionar los conflictos en común acuerdo también se estaría evitando pérdidas humanas.

Resolver los conflictos a través del dialogo no solo trae ahorros económicos y de tiempo sino que evita que los conflictos lleguen a extremos violentos que ocasionen lesiones graves entre las partes en disputa, incluye evita que se ocasionen muertes por no resolver los conflictos a tiempo (Moreno, 2007, p.7).

Moreno, (2011) asegura que las consecuencias más graves de todos los conflictos, son las agresiones físicas que se dan entre las personas en conflicto, llegando al extremo de matar por discusiones, resaltando que esto pasa frecuentemente cuando en una decisión del juez una de las partes queda

inconforme y decide tomar la justicia por sus propias manos, lo cual representa una diferencia en la mediación porque llegan a mutuo acuerdo y todos quedan satisfecho evitando así daños graves en la personalidad de los involucrados como la muerte (p.16).

### **3.3.6. Flexibilidad**

La Flexibilidad es la capacidad de adaptarse en todo momento a las necesidades y cambios que se vayan produciendo (Prieto Madrazo, 2008, p.15).

La mediación es un proceso que trae consigo la resolución de conflictos de una manera rápida, que tiene muchas características y una de ellas es su flexibilidad, pues el mediador actúa fuera de las normas estrictas del derecho procesal, las partes son flexibles para aceptar o no aceptar una cosa (Lozaino Herdoza, 2008).

Durante el proceso de una mediación los participantes retienen el control de sus propios intereses y tienen la libertad de retirarse sin conceder nada ni acordar nada, o sin menoscabar las alternativas con las que cuenta siendo que el proceso es tan flexible que si uno de las partes desea no continuar el mismo (Carrulla Benítez, s.f).

La mediación no se limita a los precedentes legales, lo cual no quiere decir que no se tengan en cuenta. Permite que las partes ajusten sus distintas percepciones y sus reclamaciones de modo que resulten más realistas encontrando soluciones de sentido común (Villacis Parada, 2014).

La flexibilidad en la mediaciones refiere a que las partes deben mostrarse abiertos a la negociación, deben de ceder en cuanto a sus intereses con la finalidad de obtener un acuerdo justo y por otra parte se refiere a que las partes intervinientes dentro del proceso de mediación no se sujetaron dentro del mismo proceso a formalismos o solemnidades como lo es característicos (Ocejo Lambert, 2005, p.56).

La mediación se caracteriza por ser un medio alternativo en donde cada proceso de es único y diferente puesto que depende de muy diversos aspectos como lo son las persona, los grupos, circunstancias ya que en algunos asuntos el avance pueden ser mucho más rápido que en otros (Ocejo Lambert,2005.p.56).

### **3.3.7. Confidencialidad**

Confidencialidad el término significa “lo que se hace o dice en confianza o con seguridad recíproca entre dos o más personas” (Delgado Marroquín, s.f).

Otro elemento que ha generado un mayor interés y uso de los procesos de mediación o conciliación es la confidencialidad que es el fundamento para promover o motivar la franqueza y la confianza al inicio y durante el proceso, garantizando a las partes que las declaraciones, opiniones, ofertas y/o propuestas documentadas y/o verbales de la solución de la controversia o controversias no

tendrán ningún efecto más allá del proceso de mediación o conciliación (Pérez Fajardo,2005).

En la mediación existe una mayor privacidad frente al proceso judicial que es público. Lo que se diga o se escuche es de carácter estrictamente reservado y el Mediador tiene que mantener esta reserva al igual que las partes en conflictos, todo lo abordado durante el proceso de mediación se considera confidencial. (Lozano Herdoiza, 2008).

El principio de confidencialidad en el proceso de mediación importa el resguardo de la privacidad de las partes, y en los conflictos prefieren que sus problemas no trasciendan a terceros. El conflicto únicamente trasciende al mediador, asesores jurídicos de las partes. Nada de lo que suceda queda registrado en los papeles, salvo el acuerdo en caso de ser logrado. Evita roces y agresiones que suelen provocar los escritos judiciales (Franca Alesio, s/f).

López Clavo cita a Castanedo Abay (2001), al referir que la información recibida por un mediador en confidencia, sesión privada, junta secreta o sesión conjunta no puede ser revelada a otra persona que no esté dentro de las negociaciones. La información recibida a puerta cerrada no se puede revelar en sesiones abiertas sin haber recibido el permiso expreso por una de las partes o por quien haya brindado la información.

### **3.3.8. Voluntariedad.**

Voluntad: facultad de hacer o no las cosas, ejercicio de dicha facultad, por el cual se admite o rechaza una cosa (Itzik, A,2009).

La voluntariedad es un medio comunal para desarrollar la sociedad, la cultura, la economía y el ambiente. La ayuda voluntaria puede manifestarse en diferentes formas, entre ellos la ayuda mutua tradicional y también las acciones ayudadoras comunales en el caso de catástrofes o de situaciones de crisis o conflictos (Tímea, 2005,p.8).

La mediación es un proceso voluntario que requiere el consentimiento de las partes en conflicto para ser eficaz. Sin él, es poco probable que las partes negocien de buena fe o se comprometan con el proceso de mediación (Naciones Unidas, 2005).

Según Pérez Fajardo, (2005)el procedimiento de Mediación no es obligado para las partes o sea que aun cuando las partes hayan acordado resolver una diferencia o controversia a través del proceso de mediación, no están obligadas a continuar o seguir después de las reuniones de mediación. La no obligatoriedad también se entiende o significa que no se puede imponer una decisión a las partes, la solución o decisión debe ser aceptada voluntariamente por las mismas

La mediación es un empeño voluntario, en el que el consentimiento de las partes es crítico para que el proceso sea viable y el resultado duradero. En el papel del



mediador influye la naturaleza de la relación entre las partes: por lo general, los mediadores tienen un margen considerable para hacer propuestas de procedimiento y para gestionar el proceso, mientras que el alcance de las propuestas sustantivas varía y puede cambiar con el tiempo (Franca Alesio,s.f).

Carrulla Benítez plantea que las partes de una disputa entran en el proceso de mediación por propia decisión, determinan que información revelan y ocultan, deciden si llegan a un acuerdo o no y pueden retirarse en cualquier momento. Es decir nadie tiene que aceptar una solución impuesta y las partes son libres de no llegar a un acuerdo si creen que existe otra alternativa mejor.

El nivel de voluntad y motivación de las partes indica por sí mismo, hasta qué punto las partes están resueltas a conseguir alcanzar soluciones viables, hasta que punto “quiero” llegar a solucionar el conflicto (Carrulla Benítez).

## **IV. METODOLOGIA Y MATERIALES**

### **Ubicación del estudio**

La presente investigación se realizó en el barrio Emiliano, el cual se encuentra ubicado salida al municipio de Bonanza y sus límites son: Norte, comunidad Mina de Hierro, Sur: El Cementerio Municipal, Este: Barrio Lucia Montoya, Oeste: Barrio Vicente Siles.

### **Tipo de Estudio**

El presente estudio es de tipo cualitativo ya que produjo información relevante a partir de las propias experiencias de la población estudiada. Se estudió a las personas en el contexto de su pasado y de las situaciones en que se produjo el conflicto y el desarrollo de la solución del mismo. Taylor y Bogdan Consideran la investigación cualitativa como aquella que produce datos descriptivos, las propias palabras de las personas habladas o escritas y la conducta observable.

Hernández, Fernández y Baptista (2003), dicen que en los estudios de caso cualitativo el ambiente o contexto está constituido por el mismo caso y su entorno

El enfoque empleado para el desarrollo de la investigación fue el estudio de caso. Hernández, Fernández & Baptista citan a Mertens (2005), definen el estudio de caso como un método para aprender respecto a una instancia compleja, basado en un entendimiento comprensivo de esta instancia como un todo y su contexto, mediante datos e información obtenidos por descripciones y análisis extensivos.

A si mismo citan a Wiersma & Jurs (2005), los que plantean que el estudio de caso es el examen detallado de algo, un evento específico, una organización, un sistema educativo, por ejemplo. Duriez (2007), opina que un caso en estudio puede ser una cultura, una sociedad, una comunidad, una subcultura, una organización, un grupo o fenómenos tales como creencias, prácticas o interacciones, así como cualquier aspecto de la existencia humana.

El estudio de caso fue considerado como el enfoque más pertinente para la investigación, siendo que la mediación como medio alterno de resolución de conflictos es muy importante en la sociedad y que la efectividad de la misma va en dependencia del comportamiento y actuación de las partes en conflictos para lo cual se hizo necesario un estudio profundo que permitiera profundizar el problema y el desarrollo del mismo por medio de las observaciones de los casos.

### **Población**

La población de estudio fueron los habitantes del barrio Emiliano que han resuelto sus conflictos por medio de la mediación como vía alterna de resolución de conflictos.

## **Lugar Seleccionado**

El lugar seleccionado para la realización de la investigación fue el barrio Emiliano del municipio de Rosita.

## **Grupo Seleccionado**

Mujeres y Hombres del barrio Emiliano que asistieron a una mediación para la resolución de conflictos, facilitadora y facilitador judicial que asistieron como mediadores en el barrio Emiliano.

## **Unidad de análisis.**

La unidad de de análisis de la investigación fue conformada por 10 habitantes del barrio Emiliano entre ellos seis mujeres y cuatro hombres que han realizado mediación para resolver sus problemas, Una facilitadora judicial y un facilitador judiciales quienes realizan la labor de mediadores, siendo un total de doce las personas entrevistadas.

**Observación:** La observación es uno de los métodos que siempre debe estar presente en todo proceso de investigación, principalmente en las cualitativas, como en este caso, la que consiste en observar sistemáticamente a las personas, donde las investigadoras busca ubicarse dentro de la realidad que pretende estudiar. Este método permitió facilitar el conocimiento fiel del contexto en que se desarrollaron las personas que fueron sujetos de investigación.

## **Descriptores**

### **Factores que influyen en el proceso de mediación comunitaria**

- a) Comunicación
- b) Conflicto
- c) Tensión
- d) Prejuicios
- e) Conducta
- f) Relaciones Humanas
- g) Cooperación
- h) Nivel de Educación

### **Efectividad de la mediación en el desarrollo social como medio alterno de resolución de conflictos**

- a) Eficacia
- b) Satisfacción
- c) Aceptación
- d) Compromiso

## **Utilidad de la mediación como práctica comunitaria**

- a) Relación Social
- b) Convivencia Armónica
- c) Economía
- d) Juicio Legal
- e) Conservación de la vida humana
- f) Flexibilidad
- g) Confidencialidad
- h) Voluntariedad

### **Criterios de selección**

### **Criterios de inclusión**

Los 10 habitantes del barrio Emiliano que han resuelto los conflictos a través del proceso de mediación. Una facilitadora y un facilitador judicial avalados por la corte suprema de justicia y reconocido por su experiencia en la práctica de la mediación en el municipio.

Se seleccionaron cinco casos para el estudio, (dos mediaciones por pensión de alimentos, una por accidente, una por agresiones, una por derecho de servidumbre) Cada caso fue evaluado de manera completa y profunda, considerando que como estudio colectivo al seleccionar casos iguales y diferentes nos facilito la construcción de un cuerpo teórico, sumar hallazgos, encontrar elementos comunes y diferencias, así como acumular información a como lo plantea Hernández, Fernández & Baptista (2003), citando a Stake (2000).

### **Criterios de exclusión**

Habitantes que no quieren acudir a la mediación para resolver sus diferencias o conflictos o a través del proceso de mediación.

Facilitadores que no han tenido experiencia en ningún tipo de mediación.

### **Fuentes y obtención de datos**

#### **Fuente primaria**

Para la recolección de la información los informantes claves son los 10 habitantes del barrio que han practicado la mediación y una facilitadora judicial y un facilitador judiciales con mayor experiencia en casos de mediación en el municipio.

#### **Fuentes secundarias**

Se buscó información en libros, revistas y páginas web de internet. Sequiera V, (2000) manifiesta que la revisión bibliográfica precisa de una revisión detenida de libros, revistas, boletines, folletos, periódicos, informes de investigación búsqueda de información a través de internet, etc, con el fin de identificar las fuentes que presentan información relacionada con lo que se quiere investigar.

## **Técnicas e instrumentos de recolección de la información**

Para la recolección de la información se aplicó la técnica de la entrevista semi-estructurada a los pobladores que realizaron la mediación y la observación aplicada durante el desarrollo del proceso de mediación.

Para el presente estudio el instrumento empleado fue la guía de entrevista semi-estructurada considerada la más pertinente porque se construyó a partir de una guía de preguntas básicas sobre el tema de investigación y el entrevistador tuvo la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados.

Mediante la guía de observación se obtuvieron y registraron informaciones relevantes de los diferentes casos que proporciono más elementos para el análisis de los casos.

Sierra (1985), citado por Pérez (1994), dice que la observación engloba todos los procedimientos utilizados en las ciencias sociales no solo para examinar las fuentes donde se encuentran los hechos y los datos objetos de estudio, sino también para obtenerlos y registrarlos con el fin de que nos faciliten el conocimiento de la realidad. La observación proporciona al investigador la materia de trabajo que será objeto después de tratamiento definitivo, mediante la clasificación, tabulación, análisis y explicación.

## **Trabajo de Campo**

Para la recolección de la información se aplicaron los instrumentos diseñados: guías de entrevistas semi-estructurada, y la observación no participante para lo cual se diseñó su instrumento que facilitó la recopilación de la información.

### **I Fase: Entrada al campo de estudio**

Se hizo presencia en la Policía Nacional donde se realizaron los casos de mediación, donde se solicitó permiso a las personas que realizarían la mediación para presenciar el proceso, explicándoles que éramos estudiantes de URACCAN y que estábamos realizando una investigación para la cual requeríamos observar el proceso ya que nuestro trabajo consistía en investigar sobre la mediación como práctica comunitaria. Posterior a la autorización para presenciar los procesos de mediación se visitaron los hogares de las personas que protagonizaron el proceso y se pidió permiso para la aplicación de la guía de entrevistas.

### **II Fase: Recolección de la información**

Esta segunda fase consistió en la observación de cada uno de los casos de mediación, en los cuales se permitió tomar fotografías y videos para la utilización

del audio con el compromiso de no ser divulgados. Los cinco casos estudiados están brevemente descritos (Ver Anexo 3).

Después de las observaciones de todos los casos se procedió a la aplicación de la guía de entrevista semi-estructurada casa a casa a las y los pobladores que habían acudido a las mediaciones anteriormente observadas.

### III Fase: Culminación del estudio

Al concluir con la aplicación de los instrumentos se agradeció a los participantes por el apoyo brindado y permitir la realización de esta investigación.

#### **Procesamiento de la Información**

Una vez aplicado la guía de entrevista y completado la guía de observación se procedió a ordenar la información por instrumento y por informante claves, separando de esta manera la información brindada por las y los habitantes del barrio Emiliano que hicieron mediación y la información brindada por él y la facilitadora judicial.

Se realizó una revisión detallada de las entrevistas y luego de las guías de observación para sacar el consolidado general de cada instrumento aplicado y procesar toda la información recopilada en el programa de Word y así transcribirlos a los resultados de la investigación.

#### **Análisis de la información**

Digitalizada la información recopilada de las fuentes primarias se realizó una comparación de los resultados obtenidos con el marco teórico por descriptores de cada objetivo para luego realizar un análisis, profundizando la información obtenida, logrando así la triangulación del proceso.

#### **Aspecto ético**

La información recopilada se utilizó específicamente en el estudio, respetando las opiniones de los y las informantes sin alteración o modificación de los datos obtenidos, además guardando la identidad de los y las informantes y respetando los derechos de autor.

## Matriz de Descriptores

Objetivo	Descriptores	Definición	Preguntas	Técnica	Fuente
1. Identificar los factores que influyen en el proceso de mediación comunitaria	Comunicación	La comunicación es un medio por el cual los sistemas sociales se producen y desenvuelven, las sociedades mejor estructuradas y más complejas son aquellas en las cuales existen grandes posibilidades educativas	¿Qué importancia tiene la comunicación para el proceso de la mediación?	Observación entrevista	Pobladores que realizaron mediación y facilitadores judiciales
	Conflicto	Es una lucha expresa entre al menos dos partes interdependientes que perciben sus objetivos como incompatibles, sus compensaciones son reducidas y la otra parte les impide alcanzar sus objetivos	¿Cómo el conflicto incide en la mediación?	Observación entrevista	Pobladores que realizaron mediación y facilitadores judiciales
	Tensión	Estado anímico, impaciencia, esfuerzo o exaltación, producidas por determinadas circunstancias o actividades	Considera que la tensión de la personas influyen en el momento de la mediación. ¿De qué forma?	Observación entrevista	Pobladores que realizaron mediación y facilitadores judiciales
	Prejuicios	Se denomina prejuicios a ciertas concepciones que se forman las personas respecto de otros seres humanos o de sus acciones, en forma anticipada y arbitraria; es decir, se trata de ideas fundamentadas en opiniones que no se examinan ni se busca verificarlas, sino que se aceptan irreflexivamente.	¿Cómo los prejuicios influyen en el proceso de mediación?	Observación entrevista	Pobladores que realizaron mediación y facilitadores judiciales
	Conducta	manera con que los hombres gobiernan su vida y dirigen sus acciones	¿Cómo es la conducta de las personas en el momento de la mediación?	Observación entrevista	Pobladores que realizaron mediación y facilitadores judiciales

	Relaciones Humanas	Es la habilidad que tiene el ser humano para relacionarse con los demás	¿Qué importancia tienen las relaciones humanas en los procesos de mediación?	Observación entrevista	Pobladores que realizaron mediación y facilitadores judiciales
	Cooperación	Implica un nivel de incorporación de unos y otros en la búsqueda de un objetivo común, supone explorar el desacuerdo, generando alternativas comunes que satisfagan a ambas partes	¿Qué importancia tiene la cooperación alternativa en una mediación?	Observación entrevista	Pobladores que realizaron mediación y facilitadores judiciales
	Educación	Es el proceso mediante el cual se transmiten conocimientos, valores, costumbres y formas de actuar. La educación no solo se produce a través de la palabra, pues también está presente en todas nuestras acciones, sentimientos y actitudes.	Cree que la educación es fundamental en el proceso de mediación ¿Por qué?	Observación entrevista	Pobladores que realizaron mediación y facilitadores judiciales
2. Indagar la efectividad de mediación en el desarrollo social, como medio alternativo de resolución de conflictos	Eficaz	Eficacia es la capacidad de hacer correctamente las cosas; Eficaz capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un determinado fin.	¿El proceso de mediación es eficaz?	Observación entrevista	Pobladores que realizaron mediación y facilitadores judiciales
	Satisfacción	Satisfacción: Acción y efecto de satisfacer./ razón o acción con que se responde enteramente a una queja	¿Ha quedado satisfecho con los resultados del proceso de mediación porque?	Observación entrevista	Pobladores que realizaron mediación y facilitadores judiciales
	Aceptación	Aceptación, Acción y efecto de aceptar, aprobación, aplauso.	¿Acepta la mediación como un medio idóneo para la resolución de	Observación entrevista	Pobladores que realizaron mediación y facilitadores



			conflictos? ¿Porque?		s judiciales
	Compromiso	Convenio entre litigantes. Obligación contraída, palabra dada.	¿Es importante que los participantes en la mediación asuman compromisos?	Observación entrevista	Pobladores que realizaron mediación y facilitadores judiciales
Valorar la Utilidad de la mediación como practica comunitaria	Relación Social	son aquellas interacciones entre seres humanos que suponen una instancia de comunicación, de cualquier tipo, en la cual los individuos que intervienen interactúan en el marco de <u>normas</u> sociales o de <u>conducta</u> y a su vez, lo hacen desde sus respectivos "lugares" dentro del tejido social, respetando su posición social y actuando en consecuencia	¿De qué manera contribuye el proceso de mediación en las relaciones sociales?	Observación entrevista	Pobladores que realizaron mediación y facilitadores judiciales
	Convivencia armónica	Estado de cosas que hace posible el manejo no violento y creativo del conflicto. Ligada a: justicia social, armonía, satisfacción de las necesidades, autonomía, diálogo, solidaridad integración y equidad	¿Qué importancia tiene el proceso de mediación para la convivencia armónica?	Observación entrevista	Pobladores que realizaron mediación y facilitadores judiciales
	Economía	Ciencia social que estudia las elecciones que los individuos, las empresas, los gobiernos y las sociedades enteras hacen para enfrentar la escasez	¿De qué manera influye el proceso de mediación en la economía personal y familiar?	Observación entrevista	Pobladores que realizaron mediación y facilitadores judiciales
		Es una discusión judicial y actual entre partes, y sometido al conocimiento de un tribunal	¿Qué incidencia tiene el	Observación	Pobladores que realizaron

	Juicio Legal	de justicia. En griego la palabra "juicio" (gr. krí-sis y krí-ma) tiene un sentido condenatorio o adverso.	proceso de mediación antes del juicio?	entrevista	mediación y facilitadores judiciales
	Conservación de la vida humana	Acción y efecto de conservar, prevenir la vida.	¿Qué incidencia tiene el proceso de mediación en la conservación de la vida humana?	Observación entrevista	Pobladores que realizaron mediación y facilitadores judiciales
	Flexibilidad	La Flexibilidad es la capacidad de adaptarse en todo momento a las necesidades y cambios que se vayan produciendo	¿El proceso de mediación es flexible? ¿Porque?	Observación entrevista	Pobladores que realizaron mediación y facilitadores judiciales
	Confidencialidad	Confidencialidad el término significa "lo que se hace o dice en confianza o con seguridad recíproca entre dos o más personas"	¿El proceso de mediación es confidencia?	Observación entrevista	Pobladores que realizaron mediación y facilitadores judiciales
	Voluntariedad	Facultad de hacer o no las cosas, ejercicio de dicha facultad, por el cual se admite o rechaza una cosa	¿El proceso de mediación es voluntario?	Observación entrevista	Pobladores que realizaron mediación y facilitadores judiciales

## V. RESULTADOS Y DISCUSION

### 5.1. Factores que influyen en el proceso de Mediación

La mediación como mecanismo de resolución de conflictos se ve influenciada por una serie de factores que tienen una incidencia directa en los resultados del proceso, a continuación se presentan los resultados obtenidos vinculados a los factores que influyen en el proceso de mediación.

#### Comunicación

Las y los entrevistados expresan que la comunicación es importante porque a través de ella se logra llegar a un acuerdo en la mediación, previendo actos de violencia, tratar de resolver el problema lo más pronto posible para que ambos estén contentos ya que lo que se quiere es estar tranquilos y sin problemas.

Uno de los entrevistados manifestó:

*“Debido a los problemas que tenían no quería hablar con la persona que tenía que mediar, porque estaba muy molesto y esto provocó que el proceso se hiciera más largo ya que no lográbamos entendernos y la mediadora tuvo que hacer mucho esfuerzo para lograr que pudiéramos llegar al acuerdo. Ahora me doy cuenta de la importancia que tiene saber hablar con las personas porque esto ayuda a entenderse y solucionar las cosas”.*

Lo antes señalado coincide con lo expresado por un indígena en el estudio realizado por Barbeyto y Moreno (2008) quien manifestaba que resolver los problemas con agresiones y por sus propias manos agravan los conflictos, que es mejor sentarse a dialogar y ver como se puede resolver el problema y así no morir por problemas pequeños.

Lo expresado por las y los entrevistados lo relacionamos con lo que nos dice Bermúdez y Watzlawick (2001) cuando expresan que la comunicación es importante en todo el proceso de mediación ya que cuando se rompe la comunicación es donde se desarrollan y agravan los problemas y solo pueden ser superados mediante el dialogo.

Estamos consiente que cuando no existe buena comunicación entre las partes en conflicto es imposible que se lleve a cabo el proceso de mediación, siendo que las partes no proponen alternativas de solución no queda más que trasladar el caso a los juzgados donde un juez es quien determina la solución del mismo y las partes en conflicto tienen que aceptar la decisión aunque no estén de acuerdo, es por ello que los involucrados en los conflictos deben comunicarse y lleguen a una solución que los beneficie a ambos

El y la facilitadora judicial entrevistada consideran que la comunicación es lo vital en este proceso porque es a través de ella se logran entender las partes,

socializan, se comprenden y llegan a un acuerdo logrando así a través del proceso de mediación la solución del conflicto.

Lo antes señalado coincide con Pérez (2008) citado por Alvares y López (2012) cuando ven la comunicación como prevención porque posibilita encontrar un espacio, ser protagonista, el aprender a respetar al otro, aceptar los errores buscando alternativas válidas ayudando a superar las dificultades presentadas.

La forma en que se comunican las partes es un elemento muy importante en el proceso de la mediación. Un conflicto surge y se desarrolla y es en el momento que se rompe el proceso de comunicación cuando las partes precisan de una ayuda externa para poder dar respuesta a ese conflicto expone Bermúdez.

Consideramos que sin comunicación el proceso de mediación no tendría razón de ser, creándose ambientes de tensión y conflictos en donde nadie conversa y el proceso no se desarrolle llegando a instancias superiores y a procesos más largos como los juicios los cuales ocasionan más problemas y gastos entre las partes en conflicto, por lo tanto es importante comunicarse y ponerse de acuerdo para solucionar los problemas de manera que ambas partes queden satisfechas.

A través de las observaciones se pudo constatar que la comunicación es importante durante el desarrollo de la mediación ya que de los cinco casos estudiados en tres de ellos la comunicación ayudo al proceso de mediación logrando conversar ambas partes y poniéndose de acuerdo con lo que querían, fueron dos los casos en los que la mala comunicación provoco que el proceso se extendiera, pero a pesar de que fue más largo se logró finalizar con uno de los casos.

Solo se pudo observar que uno de los casos no logro entenderse por medio de la comunicación por lo cual el proceso tuvo que ser suspendido, pasando este a otras instancias (juzgado local).

Los resultados de la investigación coinciden con Llorens (2000) quien manifiesta que el desarrollo humano crea grupos y estructuras sociales, cada uno con su forma de ver la realidad esto conlleva a que no exista la comunicación entre unos y otros y se acrecienten los conflictos a la hora de entenderse en una mediación.

Con las entrevistas y lo observado en los procesos de mediación se determina que la comunicación juega un papel importante en este proceso, siendo que las partes afectadas proponen las alternativas de solución, abriéndose a través del dialogo las posibilidades de la pronto resolución de los conflictos y que los acuerdos logrados sea beneficiosos para ambas partes en mediación.

## **Conflictos**

Las y los entrevistados consideran que el conflicto incide de forma negativa ya que si llegan a la mediación es para solucionar un problema y por no saber realmente tratar el problema ocasionamos más, al momento que están mediando, se alteran

y llegan a expresar palabras ofensivas hacia la otra persona ocasionando discusiones y pleitos, provocando que la mediación no se lleve a cabo.

Un entrevistado expresó

*“Cuando estábamos mediando sentía ganas de tirármele encima y golpearlo porque solo era hablar mentiras y exigir cosas que no tenían sentido, pero logre controlarme porque sabía que no iba a lograr nada con eso más bien preso podía caer y saldría perdiendo”.*

Los entrevistados reflejan el conflicto como algo negativo y presente en todas partes, esto se relaciona con lo expresado por Martínez y Navarro (2000) cuando expresan que el hombre como ser social relacionado con otros en convivencia no siempre es en armonía, también hay actividad conflictiva presente en todos los procesos de la vida, hasta para llegar a un acuerdo dentro de la mediación se presentan conflictos que pueden dificultar el proceso.

También se relacionan con lo expresado por Frank (2014) en la que considera que existen factores por los que se dan un conflicto entre ellos menciona los factores de comportamiento que son producto de los factores culturales y estructurales y se materializan en conductas agresivas (de tipo físico o verbal) o por el contrario en comportamientos de diálogo favoreciendo el entendimiento y el respeto.

Así mismo nosotras consideramos que los conflictos están presentes en todos los momentos de la vida del ser humano, y por ellos se buscan alternativas de solución como la mediación en la cual deben estar conscientes que es con el objetivo de solucionarlo y no agrandarlos, la pronta resolución de estos dependerá de la forma en que cada uno asimile el conflicto, adoptando una actitud respetuosa y consiente de querer resolver los problemas a través del dialogo y la comprensión en todo proceso de mediación.

La y el entrevistado que han sido mediadores consideran que el conflicto es la razón por la cual se llega a la mediación, por ello es importante que el mediador exponga y deje claras las reglas previas para evitar conflictos dentro del proceso, si llegase a pasar un problema dentro de la mediación esto agravaría la situación y perjudicaría el proceso hasta el punto que no lleguen a acuerdos y este se vea cancelado obligando a las partes a recurrir a otras instancias como los juzgados.

Lo cual se fundamenta con Hoyos y Vlana (2001) cuando manifiestan que el conflicto forma parte de la vida y lo que determina que un conflicto sea constructivo o destructivo son los procedimientos utilizados para manejarlos, el proceso de mediación es una alternativa pacífica de resolverlos aunque la misma se vea afectada por conflictos que pueden presentarse a la hora del proceso.

Estamos conscientes que aprender a resolver los conflictos mediante el dialogo y con voluntad benéfica a los pobladores en conflicto, ya que se da la pronta solución de los problemas y se evitan mayores confrontaciones en un tiempo corto y de manera rápida. El desarrollo de más conflictos dentro del proceso de mediación solo trae consecuencias negativas para los involucrados en el proceso

debido a que no podrán solucionar sus problemas de manera rápida y con beneficios para ambos, por lo tanto es importante ser conscientes del significado de la mediación para evitar mayores confrontaciones.

Conforme a las observaciones se tuvo como resultado que los conflictos siempre están presentes y en su mayoría los pobladores llegan con actitudes de insatisfacción y confrontación, iniciando el proceso muchas veces con discusiones donde el mediador se ve obligado a intervenir para tratar de reanimar a los participantes y hacerles comprender que con esa actitud no se logra resolver el problema.

A pesar de los problemas surgidos mediante el proceso de mediación dos de los casos se logro controlar inmediatamente, logrando así culminar con el proceso de mediación, las partes en conflicto pusieron empeño y dejaron las ofensas a un lado y decidieron llegar a acuerdos.

En dos casos fue evidente que los conflictos dificultan el proceso de mediación y debido a las discusiones no fue posible llegar a una solución inmediata, suspendiéndose el proceso prologándose por un periodo de tres días donde las partes asistieron nuevamente a resolver sus diferencias con una actitud más responsable sin ofensas y aunque no querían cooperar con la ayuda de la mediadora se logro llegar a acuerdos.

Solo uno de los casos de mediación observados sobre la pensión de alimentos no logro terminar puesto que las ofensas verbales se convirtieron en un obstáculo y para evitar confrontaciones físicas se detuvo el proceso y fue pospuesto para otro día.

Así mismo consideramos que a pesar de las razones que se tengan para estar enojados durante el proceso de mediación deben comportarse con mucha cordura y razonamiento para evitar más conflictos que influyan negativamente en la resolución de los problemas, como seres humanos se puede controlar las emociones y tomar control sobre las cosas que no están bien, superando así la ira y el enojo para resolver sus problemas a través del dialogo y la comprensión.

En la mediación los intereses propios se enfrentan con los intereses opuestos y cada uno busca prevalecer sobre el otro, los conflictos se alimentan de la falta de voluntad y para acabar con ellos es la urgencia de enfrentarlos y que mejor manera que a través de la mediación, un método fácil, rápido para resolverlos.

## **Tensión**

En tres de los casos los entrevistados consideran que si no sabe controlar sus emociones lo puede llevar a crear más problemas por dejarse llevar por la ira y el resentimiento, pero lo recomendable es tratar de estar tranquilo, controlarse y pensar las cosas antes de hablarlas.

En dos de los casos los pobladores manifestaron que la tensión provocada por el conflicto genera más problemas y provoca que el proceso de mediación no se lleve a cabo.

Uno de los entrevistados expuso en el momento que estaban hablando tenía muchos sentimientos raros, él quería tratarlo, pegarles pero al mismo tiempo quería hablar tranquilo y arreglar todo y estar en paz.

*“Realmente no me sentía bien y eso me provoco que no pudiera llegar a un acuerdo porque eran tantas cosas las que le pasaban por la cabeza que en la primera cita no lograron acordar nada fue hasta el tercer encuentro que pudieron llegar a un acuerdo”*

Los resultados coinciden con Barón (2000) cuando expresa que atravesar por un conflicto genera emociones, por la tensión entre el acuerdo y desacuerdo propio de la situación de conflicto. (Aceptación, rechazo, enojo, agresión, sumisión), lo cual podría dificultar a la hora de una mediación e incluso podría impedir la misma.

Estamos conscientes que como seres humanos tenemos diferentes formas de afrontar los problemas que se nos presentan a diario, el saber controlar estas emociones evita problemas al momento de resolver los conflictos, de lo contrario al mostrar actitudes de inconformidad y negación para resolverlos puede generar más conflictos y evitar la solución de los mismos.

Los que realizan la función de mediadores manifestaron que la tensión de las partes en mediación puede ser positiva cuando las partes saben controlarse y asumen su rol, pero afecta cuando no saben controlarse ya que crea situaciones inflexibles, de desconfianza, provocando que el proceso sea tenso y con más dificultad para solucionarlo.

Lo referido anteriormente está fundamentado por Camacho (2010) considera que las señales de insatisfacción en la persona generan tensiones negativas en las que lo perciben y por lo tanto ocasionan molestias que pueden generar problemas a la hora de mediar.

Podemos decir que todos los problemas generan diferentes emociones pero el control que se debe ejercer para vencer estas emociones influye positivamente a la hora de resolverlos, ya que el hecho de estar tranquilo y consiente que lo mejor es tratar de comprenderse y ponerse de acuerdo para llegar a la solución hará más fácil todo proceso de mediación.

En la observación se apreció que las partes llegan con nervios y temores a la mediación y en cierto momento si el mediador no sabe controlar a los participantes estos pueden influir negativamente, en todos los procesos observados solo en uno se percibió que debido a los nervios uno de los involucrados no comprendía lo que realmente quería y no lograba ponerse de acuerdo aunque al final con ayuda del mediador logró superarlo.

Se evidencio que el control sobre las tensiones provocadas durante el proceso de mediación depende de cuánto interés muestren las personas para superarlo y resolver los problemas, logrando con esta actitud la pronta resolución de los conflicto, esto solo es posible lograrlo con voluntad de los involucrados.

## **Prejuicios**

Entres de los casos analizados las y los entrevistados expresaron que desde el momento en que sabían que llegarían hacer mediación empezaron a pensar que es lo quería pedir, como lo iba a pedir, en lo que les podían decir a ellos y como iban a reaccionar y eso consideran que funciona porque les ayudo al momento de resolver el caso ya que llevaban una idea clara de lo que realmente era conveniente.

En las entrevistas dos de las personas manifestaron que llegaron con la idea de que las cosas se van a solucionar a su favor y que exponiendo el caso lograrían ganarlo porque ellos estaban seguros de que tenían las de ganar el caso.

Un entrevistado manifestó

*“Cuando llegue a la mediación iba con la idea de que me enfrentaría a un problema grande por el tipo de persona a la que me iba a enfrentar, sentía que no podíamos llegar a acuerdos y ya iba preparada para cualquier pelea, me aliste con ropa cómoda y me imaginaba que nos íbamos a boxear, pero cuando llegue al lugar y empezó el proceso todo fue diferente, logramos hablar y hasta me sorprendí porque de la persona que esperaba lo peor fue amable y muy comprensiva, solucionamos el problema y ahora ambos estamos en paz”.*

Al respecto de los prejuicios Baldetierra (2004) señala que los prejuicios están estructurados como oposiciones. Se contraponen todas las personas, los sentimientos de desprecio o de aversión hacia determinadas personas o grupos incentivados por los prejuicios pueden llevar a que se hable mal de ellos, a que se evite el contacto, a atacarlos físicamente.

Como se puede reflexionar sobre este aspecto todos los pensamientos y actitudes que supones de las demás personas ya sea en bien o en mal ocasiona una error en la vida, porque se crean ideas de lo que pasara sin saber a ciencia cierta si realmente será así, estas actitudes pueden dañar los procesos de mediación en el momento que se desarrollen por tomar una idea equivocada de las personas y suponer los acontecimientos antes de haber ocurrido.

La y el facilitador judicial entrevistados consideran que los prejuicios inciden negativamente porque las personas llegan prejuiciadas creen que no se pueden solucionar los problemas o que el mediador esta parcializado que no tendrá capacidad para resolver el problema y todo esto entorpece el proceso

Lo antes señalado coincide con lo expresado por Doderó (2011) cuando manifiesta que los prejuicios desencadena en una serie de sentimientos que con



frecuencia son de injusticia, desconfianza, falta de reconocimiento, que resultan muy difíciles hablar de ellos, y estos son los que perjudican para tener una buena comunicación y conciencia para llegar a un acuerdo de mediación.

Se considera que cuando se asiste a un proceso de mediación se debe de tomar en cuenta que la solución del problema es para beneficio de ambas partes de lo contrario el proceso de mediación se vería fracasado por posturas creadas en el interior de las personas, los prejuicios perjudica emocionalmente a quien los crea y afecta indirectamente a las personas de quien se tiene la idea.

El hecho de adelantar los resultados del proceso de mediación por suposiciones hechas en el interior de cada persona influye negativamente en la resolución de los conflictos, ya que van predispuestos a lo que sucederá en el proceso sin estar consientes de que las cosas no siempre pasan a como lo suponen. Es mejor esperar a que se dé el proceso para así saber los resultados y a medida que se va desarrollando se va actuando conforme se vea conveniente.

### **Conducta**

Las y los entrevistados coinciden en que durante el proceso de mediación deben estar dispuestos a trabajar, pensar siempre en lo bueno y tratar de llegar a acuerdos sin peleas, aunque uno no quiera tiene que portarse bien y sin ofender porque si no hay mediación entonces tendrán que ir al juzgado después.

Durante la observación se pudo constatar que en uno de los cinco casos una de las partes que mediaba querían hacer las cosas a su manera, adoptando una actitud prepotente en donde se debe hacer lo que cada uno quiere, lo cual provoco una mayor discordia entre ellos, a lo cual la parte que quería que se cumpliría lo que pedía respondió que consideraba que era lo más justo por el tiempo que llevaba viviendo con el ya que lo que peleaba era una propiedad.

La mediadora consideró que la actitud mostrada por una de las partes no era la más idóneas ya que el varón cumplió con la solicitud de la pensión de alimento y la propiedad que pedía y de la cual no quería entregar los documentos la Sra. no podía repartirla porque fue propiedad adquirida después de la separación de ellos por medio de una herencia de sus padres y estaba legalmente a su nombre.

Los resultados coinciden con Trianes (2000) quien manifiesta que para el entendimiento con las demás personas se debe actuar de forma amable, respetuosa y dispuesta a trabajar para lograr resolver los conflictos.

Por medio del dialogo y de la explicación de la mediadora, quien aconsejaba a las partes se logro finalizar con el proceso después de tres sesiones de trabajo que se hizo porque la Sra. no aceptaba las condiciones del Sr. el cual manifestó:

*“si no podemos llegar a un acuerdo, entonces no habrá mediación e iremos a los juzgados para que el juez decida, y hasta favorecido saldré porque aquí estaba acordando una pensión más alta de la que corresponde, pero*

*cuando se llegue al juzgado que decidan conforme ley y tendré que dar menos”.*

Después de una explicación de la mediadora sobre cuanto corresponde la pensión de alimento según ley que fue solicitada por la demandante, decidieron llegar al acuerdo y entregó los documentos de la propiedad que peleaba, quedando conforme con lo que el demandado decidió darle.

Las partes involucradas deben ser flexibles, amables, civilizados, sinceros, humildes y con educación, prestarse a la escucha activa, ser tolerante y tener la disposición de resolver las cosas de la forma correcta y que logren salir satisfechos del proceso consideran los mediadores.

Lo que se relación con Giménez (2000) asegura que en la conducta basta una pequeña alteración del comportamiento de uno de los miembros para que se produzca una alteración en la conducta del otro puede tener, en determinados casos, consecuencias benéficas o consecuencias funestas, por la acción de simples palabras hirientes no sea posible mediar

Conforme a lo observado en los procesos de mediación pudimos apreciar que depende de la conducta de cada involucrado el logro o fracaso de la mediación, algunos retomaban una actitud egoísta donde solo querían imponer y no ceder a las peticiones, otros se comportaron de forma irónica donde solo buscaban hacer sentir mal al otro, pero en su mayoría opto por una conducta flexible y cooperativa donde ponían de su parte y lograban con mayor facilidad solucionar el problema.

Consideramos que cada ser humano presenta una conducta diferente y de acuerdo a la situación que enfrenta en el momento pero la mejor conducta que ha enseñado la práctica de la vida es la de ser capaces de escuchar activamente, tratar de comprender a los demás y buscarle siempre lo positivo a las cosas, con mira a la solución del problema no a la creación de más.

Estamos consientes que como seres humanos las conductas presentadas va en dependencia del momento y el lugar en el cual se encuentre, en ocasiono debido a las problemas genera actitudes que provocan enojo y puede ser causa de una conducta agresiva, ofensiva y sin razonamiento, pero cada ser humano debe aprender a controlarla y recordar que es mejor comportarse con respeto para ser respetado, especialmente al momento de resolver los conflictos por medio de la mediación, ya que la es donde se pretende solucionar el problema en los mejores términos y ser causante de mas conflictos.

### **Relaciones Humanas**

La mayoría de las y los entrevistados exponen que la práctica de buenos modales y la convivencia armónica en la sociedad les benefician a la hora de tener un problema ya que logran consensuar las ideas y rápidamente se solucionan los problemas, quedando satisfecho y conservando siempre la amistad.

Un entrevistado expresa:

*“Si uno no sabe tratar a la gente y todo el tiempo muestra agresividad y se lleva mal con los vecinos y muchas personas, ya no es bien visto y cuando llegan a querer resolver un problema ya la gente sabe cómo es , considerándolo una persona pleitista y sobre la cual recae lo malo y es poco confiable”.*

Otros entrevistados y entrevistadas consideran que es muy importante mantener las relaciones humanas porque es fundamental en la vida de todos ya que las tres partes son personas, Como seres humanos debemos escuchar, todos cometen errores pero pueden asumirlo y hacerle ver a los demás que no están actuando bien, hay que saber hablar, decir lo que se quiere pero no exigirlo.

Lo antes señalado coincide con lo expresado por Guerrero(2006)cuando manifiesta que las relaciones humanas permiten aumentar el nivel de entendimiento y que las relaciones van creciendo según se vaya dando la mediación y es bueno tener en cuenta que cada uno hace lo mejor que sabe y hay que estar abierto a aprender a decirle al otro sus errores, comunicando lo que se necesita y no exigiéndolo, ser agradecido, colaborar, aportar y recibir.

Consideramos que la habilidad que tiene el ser humano para relacionarse con los demás es muy importante cuando esta relación es utilizada para avanzar en los conocimientos y mejorar las interacciones, estando consiente que cada quien tiene sus propias formas de ver las cosas, pero también se debe estar consientes que es necesario dejar espacios para que otros puedan crecer y tener éxito también, siendo así que las relaciones humanas contribuyen en un proceso de mediación en donde se reconoce el derecho de la otra persona mediadora.

Al respecto Carpena(2003) opina que la empatía es la capacidad de conectarse respetuoso y sinceramente con los sentimientos y emociones de los demás para comprender sus argumentos lo cual es muy importante en el proceso de mediación, ya que entre mejor sean nuestras relaciones humanas, mejor será el desarrollo de la mediación.

Por medio de las observación se constato que en todos los casos influyen las relaciones humanas y que siempre están presente a la hora de solucionar un conflicto, de los cinco casos observados en cuatro se observo que el enojo provoca que las relaciones se vean afectadas insultándose los uno a los otros y queriéndose favorecer de manera individual, pero con la intervención de la mediadora que siempre los insta a comportarse con educación y respeto logran llegar a acuerdos.

Uno de los casos llevo a acuerdos de mediación pero después los problemas continuaron y llegaron a tres citas más para tratar de solucionar los problemas, pero esto no fue posible debido a que las relaciones entres las dos partes ya está deteriorada desde hace tiempo y la discordia entre las partes provoca el incumplimiento de la misma, siendo que cada uno quiere hacer lo que quiere para

no ayudar al otro, pasando de esta manera a casos del ministerio de la Familia ya que corresponde a un caso de pensión alimenticia.

Desde nuestro punto de vista las relaciones humanas deben estar presentes en la personalidad individual porque es la que da pauta a usar mecanismo o técnicas para la solución del problema que en un dado caso se ve frustrado por actitudes negativas que otra persona tiene, además crea un ambiente saludable y sano para la resolución del conflicto durante la mediación.

Independientemente de los problemas es necesario mantener ese nivel de relación con los demás, aunque no sean amigos es necesario llevar una relación de paz y tranquilidad para que los problemas no sea grandes y puedan solucionarse rápidamente por medio del diálogo y acuerdo mutuo.

### **Cooperación**

En todos los casos observados las y los entrevistados reconocen que es importante cooperar porque así logran llegar a un acuerdo, evitando la pérdida de tiempo, consideran que es un trabajo en conjunto y que no se le debe dejar la carga a la facilitadora judicial, entre las dos partes en conflicto se dialoga y se decide que es lo más conveniente para los dos, así nadie sale perdiendo.

Los que realizan la función de mediadores consideran que cooperar en todo el proceso es lo más idóneo ya que eso radica en que son los propios implicados en el conflicto quienes tienen la herramienta de crear un acuerdo que se ajuste a sus necesidades

Coincidiendo los resultados con lo que plantea Guerrero,(2006)quien expone que con la actitud cooperativa se beneficia mucho la relación, ambas personas expresan sus objetivos y proponen alternativas de solución de manera que lleguen a un acuerdo esencial, con esta actitud a la hora de una mediación los conflictos disminuyen y la satisfacción personal los lleva a un acercamiento.

Consideramos que para que el proceso de mediación sea posible, es necesario que las partes estén motivadas, porque deben de estar de acuerdo en cooperar con el mediador para resolver su disputa, así como para respetarse mutuamente durante y después del proceso, y respetar los acuerdos que se hayan alcanzado, circunstancia que ocurre con un alto índice de cumplimiento, porque son los que los mismos interesados han propuesto y se han comprometido a cumplir.

A través de la observación se logró apreciar dos casos en los cuales los participantes no mostraban interés en solucionar el problema, por más que trataba de llegar a un acuerdo, uno de los casos duro más de lo normal que son de 3 a 4 horas como máximo y fue necesario terminarlo en tres sesiones las cuales hubieran sido evitadas si desde el primer encuentro hubieran cooperado.

Uno de los participantes no aceptaba las propuestas del otro y tampoco proponía las propias para ver de qué manera se podían solucionar las cosas, es decir no hacia ni dejaba hacer, actuaba con un actitud negativa, pero al ver que las cosas

pasarían a manos de los juzgados decidió cooperar y aceptar las propuestas que sentía le convenía mas

Al igual que los resultados la asociación Aragonesa de Psicología considera que ser colaborador es el comportamiento más óptimo y adecuado para una mediación, tratando de comprenderse el uno al otro y buscar la solución que beneficie a ambos, llamado el modelo yo gano tu gana.

También Armadans considera que el factor crítico que determina el éxito o fracaso de todas las relaciones, a cualquier edad y en cualquier situación es la habilidad para resolver los conflictos de modo cooperativo.

Podemos decir que la cooperación se refleja cuando las partes debaten entre si los problemas y se plantean en común acuerdo los compromisos a cumplir por cada uno, de esta manera el proceso de mediación es más rápido y efectivo.

Consideramos que es necesario que los involucrado en el conflicto se centren en los intereses, necesidades, deseos, preocupaciones en común es cooperar con la resolución de los conflictos con mira a las vías de reconciliación y en la construcción de acuerdos que sean beneficiosos para ambas partes, logrando satisfacer las necesidades de los involucrados y el éxito de la mediación.

### **Educación**

En cuatro de los casos observados las y los entrevistados manifestaron que si es importante tener educación, porque así uno respeta a los demás, tienen una actitud comprensible y sobre todo evitan llegar a pleitos y discusiones innecesarias, además de que logran llegar a un acuerdo más rápido.

En un caso las y los entrevistados consideran que la educación mostrada en el proceso de mediación es importante porque el proceso debe transcurrir con respeto, mostrando los valores que cada uno tiene, con actitud positiva, todos merecemos ser tratados bien y de esta forma se dará un dialogo pasivo, rápido y con pronta solución.

Una de las entrevistadas manifiesta:

*“Si no conocemos lo que es educación seriamos como los animales, no nos entenderíamos y solo en más pleito viviéramos, matándonos los unos a los otros y no existiera la mediación, porque nadie llegaría a acuerdos”.*

Lo que se fundamenta con Pérez (2002) quien determina que el nivel de educación es un factor clave en la vida de todo ser humano ya que de eso dependerá el estado de convivencia con los demás, puede ser positivo o negativo a la hora de tener un conflicto y su medio de solución.

Consideramos que en cada momento de la vida como seres humanos se debe tener en cuenta que la educación es importante ya que influye en el comportamiento y las decisiones que toma cada persona, comportarse

educadamente respetando a los demás asegura una mediación con éxito de lo contrario el proceso no es posible que se desarrolle

El nivel de educación y la capacidad de entendimiento de cada ser humano determinan la facultad que tiene cada uno para afrontar los problemas con madurez y razonamiento expresan los que realizan la función de mediadores.

Según Rondón (2002) a través de la educación emocional se trabaja entre otras cosas, la autoconfianza y la autoestima y esto es necesario a la hora de reaccionar ante una mediación, eso va depender del grado de educación que tenga cada involucrado en el conflicto.

Mediante la observación directa que se realizó en los procesos de mediación se logró constatar que en tres de los casos los participantes muestran una cordura y educación al momento de enfrentar el conflicto, a pesar de que había desacuerdos siempre mantuvieron la calma y no llegaron a ofensas.

En cambio en dos de los casos la educación no fue evidente en los procesos de mediación puesto que se ofendieron mutuamente, agravando el conflicto con palabras hirientes que hacían el proceso más largo, uno de ellos se logro terminar el otro paso a otras instancias.

Desde nuestro punto de vista el ser educado no implica que se deba aceptar lo que los demás dicen sin que tengan la razón, pero si se debe mostrar respeto por los demás, ser paciente y tomar las cosas con responsabilidad, aceptar los propios errores y reconocer cuando la otra persona tiene la razón, abriéndose así las posibilidades de un mejor entendimiento que los conduzca a la búsqueda de las soluciones para las dificultades presentadas.

El respeto hacia las opiniones de los demás, la escucha activa son parte esencial en todo proceso de mediación, el demostrar la educación que cada uno posee conlleva a crear un clima agradable donde las partes conversan tranquilamente, llegando así a resolver sus diferencias.

## **5.2 Efectividad del proceso de mediación en el desarrollo social.**

En el estudio se consideró de interés el abordaje de la efectividad del proceso de mediación, como un elemento fundamental en la resolución de problemas, a continuación se presentan los principales resultados obtenidos.

### **Eficaz**

En todos los casos estudiados las y los entrevistados manifestaron que el proceso de mediación es muy eficaz siendo que logran la solución del conflicto sin agrandar los problemas.

Lo anterior se fundamenta con lo expresado por Guajardo & Iribarren (2002) reflejan que la mediación es eficaz y exitosa ya que existe un alto grado de cumplimiento de los acuerdos, y proporciona a los involucrados herramientas que les permiten solucionar posteriores controversias y relacionarse mejor

Consideramos que la mediación es un medio eficaz para la solución de conflictos puesto que las partes logran la solución del mismo por medio de los acuerdos propuestos en común, cabe destacar que el proceso como tal es muy efectivo y ofrece a la población muchos beneficios pero este solo se puede lograr si los involucrados retoman el proceso con responsabilidad y con mira a la solución efectiva del problema.

La y el facilitador Judicial entrevistados consideran que la mediación es uno de los medios más eficaces para solucionar los conflictos, puesto que las partes logran solucionar los problemas de manera rápida y sin gastos, pero que esto depende de las partes en conflicto como retomen el caso y asuman los acuerdos.

Lo reflejado anteriormente lo relacionamos con lo expresado por las Naciones Unidas (2005) que consideran que un proceso de mediación eficaz responde a la especificidad del conflicto. Tiene en cuenta las causas y la dinámica de este, las posiciones, los intereses y la coherencia de las partes.

Desde nuestro punto de vista la mediación es un medio eficaz para la resolución de conflictos, así también lo manifestaron los entrevistados pero en ocasiones esta eficacia va en dependencia como las partes involucradas actúen en el proceso porque a diferencia de lo expresado por las fuentes se pudo observar en dos casos que las partes no mostraron interés en solucionar las cosas, y adoptaron actitudes negativas que han generado más problemas, provocando que el proceso no se continúe y pase a otras instancias.

### **Satisfacción**

En tres de los casos estudiados, los entrevistados manifestaron que estaban satisfechos con los resultados de la mediación, que se sentía bien y consideraban que había sido justo para ambas partes, siendo que ellos decidieron como solucionar el conflicto.

En dos de los casos manifestaron que no estaban satisfechos ya que no lograron terminar el proceso en un caso y en el otro se llegó a acuerdos pero no los cumplieron.

Lo anteriormente mencionado lo relacionamos con lo expuesto por el ICI cuando manifiesta que las partes quedan generalmente más satisfechas con las soluciones a las cuales se ha llegado por acuerdo mutuo que con aquellas que son impuestas por una tercera parte que toma la decisión.

Podemos decir que la satisfacción de los participantes en un proceso de mediación va en dependencia del caso y la forma en que se solucionen los problemas, es normal que como seres humanos cuando se llega a un acuerdo conveniente por las dos partes involucradas salen satisfechos con los resultados, por el contrario cuando no se llega a un acuerdo la insatisfacción de las partes será evidente porque no lograron sus objetivos.

Un entrevistado de los dos casos que no salieron satisfechos manifestó:

*“no estoy inconforme con el proceso de mediación en sí, sino que la persona con la que deseaba solucionar el problema no puso de su interés para solucionarlo, pero yo siempre considere que la mediación era el mejor medio para entendernos mejor y así salir beneficiados los dos”.*

Los mediadores consideran que el proceso de mediación esta dado para que las partes en conflictos lleguen a solucionar sus problemas y queden satisfechos y sin rencores, y que la mayoría de los casos que han atendido salen satisfechos.

Lo anterior se fundamenta con Punte y Munné (2005) quienes también reflejan que en el proceso de mediación sea necesario que las partes estén motivadas, porque deben de estar de acuerdo en cooperar con el mediador para resolver su disputa, porque son los mismos interesados que propone y se comprometen a cumplir, llegando a salir satisfecho con lo acordado.

Durante la observación se pudo notar que en tres casos como lo manifestaron los entrevistados salieron satisfechos con el proceso de mediación y en los otros dos se les noto la inconformidad al momento de llegar a acuerdos a pesar de que fueron consensuados en conjunto y no impuestos, y el otro caso no lograron llegar a un acuerdo por lo cual los dos involucrados salieron inconforme.

Estamos consientes que el propósito del proceso de mediación es que los participantes lleguen a solucionar el problema en común acuerdo para que ambas partes queden satisfechas, en su mayoría de los casos quedan satisfechos los participantes, son pocos los casos los que no logran la satisfacción completa siendo que a veces los mismos participantes no ponen interés para solucionar el problema de forma razonable y sin querer sacar provecho de la situación.

Cuando los involucrados en un conflicto salen satisfechos al momento de la resolución de conflicto incide positivamente en el cumplimiento y la efectividad del proceso de mediación. En cambio cuando una de las partes sale insatisfecho hay probabilidades de que surjan conflictos en un futuro y sea necesario volver hacer pasar a otras instancias como los juzgados.



## **Aceptación**

Las y los entrevistados coinciden al manifestar que si aceptan la mediación para solucionar sus problemas, así como también han aceptado los acuerdos propuestos por que son ellos mismos los que lo deciden y consideran que es mejor mediar antes que llegar a juicios.

Los mediadores manifiestan que la mayoría de la población que ha mediado salen conforme con la solución de los casos y lo han aceptado de la mejor manera.

Lo anterior se fundamenta con lo expresado por Alcover de la Hera cuando dice que la mediación ha incrementado en los últimos años, por sus estrategias y técnicas desarrolladas con la ayuda de una tercera parte donde en conjunto proponen las alternativas para llegar a acuerdos siendo así que la mediación está siendo aceptada por la población que la utiliza.

Consideramos que el proceso de mediación es un medio aceptado por la mayoría de la población desde el momento en que deciden llegar a mediar y llegar acuerdos es porque es aceptado y lo hacen porque es un medio rápido, sin gastos económicos y eficaces para solucionar los problemas.

Las observaciones reflejan que las partes que llegan a mediar aceptan la mediación desde el momento en que deciden llegar a dialogar hasta el momento en que acuerdan entre los dos, fue en un caso de los cinco estudiado que no aceptaron la mediación por diversos factores y decidieron pasar a juicio.

Al igual Lozaino Herdoza (2008) considera que la mediación ha sido aceptada a nivel mundial como una de los mejores medios de resolución de conflictos, ya que es un intento de trabajar con el otro y no contra el otro.

Desde nuestro punto de vista el aceptar la mediación es considerar que los problemas siempre tienen solución de la mejor manera sin necesidad de llegar a mas problemas con agresiones físicas y verbales, es reconocer que el dialogo es la forma en que se entienden los seres humanos.

## **Compromiso**

Las y los entrevistados reflejan que el compromiso es una parte fundamental en la mediación y que de ellos depende la solución de la misma y que esos compromisos deben ser cumplidos. En tres casos aseguran que ellos han cumplido con lo acordado.

En un caso entrevistado reflejan que una de las partes es que no ha cumplido con los acuerdos.

Lo antes señalado coincide con el ICI porque considera que las partes tienen todo el tiempo y control sobre el proceso, nada le es impuesto, ellos por si solos hacen

los compromisos los cuales tienen mayor probabilidad de cumplimiento porque son acuerdos propuestos por ellos mismos.

Se evidenció que la mediación siendo un medio voluntario las partes en conflicto actúan por decisión propia, negocian y proponen soluciones, el acuerdo parte de los propios interesados, protegiendo así los intereses de ambos y llegando a asumir y firmar compromisos que deben cumplir.

Las y el facilitador judicial consideran que los compromisos deben ser los primeros que tiene proponer los involucrados en el problema y que deben salir de iniciativa propia para que sean cumplidos. En la mayoría de los casos asumen compromisos y los cumplen.

Lo expresado por los facilitadores coincide con lo expresado por El servicio de prevención de riesgo laboral cuando expresa que los compromisos asumidos por las partes en negociación, con su intervención activa y esforzándose en buscar una solución dialogada y consensuada entre ambos involucrados garantiza una mediación con éxito.

Durante las observaciones se logró ver que son los propios involucrados en los conflictos quienes se comprometen voluntariamente y deciden que es lo que harán para solucionar los problemas.

Un proceso de mediación puede llegar a terminarse solo cuando las partes se logran poner de acuerdo y asumen compromisos que ayuden a la solución del problema, los compromisos son importantes porque no solo es dialogar y sino también proponer alternativas de solución y adquirir compromisos entre ambas partes para que todos queden satisfechos.

### **5.3 Utilidad de la mediación como práctica comunitaria**

La sociedad en sus procesos evolutivos ha enfrentado una serie de cambios, enfrentado conflictos de diferentes índoles sin embargo ha logrado la resolución de los mismos basada en mecanismos como la mediación, por esta razón dicha práctica reviste una gran utilidad a nivel comunitario, como lo muestran los resultados que se presentan a continuación.

#### **Relación Social**

Las y los entrevistados consideran que la mediación es de gran utilidad porque a través de ella se conservan las relaciones sociales, las cuales son importantes porque ayuda a no quedar con enemistades que en el futuro le pueden ocasionar otros problemas.

Lo expresado por las y los entrevistados coinciden con Langle (2001) quien manifiesta que la naturaleza de la técnica de mediación basada en el diálogo, la comunicación y la importancia de la relación que mantienen las partes, favorece que la resolución del conflicto no suponga la ruptura de la relación y alienta a los

participantes a mantener relaciones satisfactorias en el futuro con convivencia social armoniosa.

Así mismo se considera que la mediación es de gran utilidad para las personas que lo utilizan siendo que al lograr resolver los problemas pacíficamente y a través del dialogo conservan la relación social y evita enemistades por problemas pequeños de resolver. En la vida todos necesitan de todos por lo tanto conservar las amistades y tener un buen rose social proporciona a las personas la facilidad de convivencia social

La y el facilitador judicial entrevistados consideran que la forma de socializar con los demás los identifica como personas, y cuando llegan a mediar logran conservar la relación social y en casos que no las tenía comienzan un nuevo rose social.

Al igual que Coll (2011) considera que las relaciones sociales resultan ser una de las cosas importantes y de gran utilidad que deja el proceso de mediación, cuando los conflictos son resueltos pacíficamente en coordinación con las partes en discusión, conservan la comunicación pacifica o amistad debido a que llegan a un acuerdo propuestos por los dos y por ende les beneficie a los dos.

Mediante la observación se logró apreciar que no todos los participantes salieron con una mejor relación social, solo un caso de los que mediaron salieron con actitudes que mostraban que la relación social no se había deteriorado, la mayoría de ellos resolvieron el problema y salieron pero siempre con una actitud de enemistad lo cual puede provocar en un futuro que recaigan en otro problema igual o mayor.

Lo importante de la mediación para las partes en conflicto es que no se limita a resolver el problema presente, sino que busca una resolución que garantice la convivencia futura, es decir se pueden fortalecer las relaciones sociales con las demás personas.

Es importante conservar las relaciones sociales, siendo que como seres sociales por naturaleza y conviviendo en la misma sociedad se hace necesario satisfacer muchas necesidades que solo se puede lograr a través de la relación con las demás personas, la cual debe ser buena para poder lograr los objetivos, logrando conservar la relación social durante los procesos de mediación se evidencia que estos son de gran utilidad para la población en general.

### **Convivencia Armónica**

Las y los entrevistados de tres de los casos observados expresaban que practicar la mediación es útil porque conlleva a una convivencia armónica la cuales importante y necesaria porque a través de ella se logra solucionar el conflicto, además se sienten bien con ellos mismos y los demás.

Los conflictos están presentes siemprey cuando deciden llevarse a mediación es porque quieren una solución pacifica y sin más problemas por lo tanto si estos se

llegan a resolver significa que estarán en paz con ellos mismos y con los demás conviviendo armónicamente manifestaron las y los entrevistados de dos casos observados

Los resultados los relacionamos con Fisas Vicen (2002) quien manifiesta que a través del diálogo, de una buena comunicación y por lo tanto de una negociación, fomenta con ello la convivencia armónica.

Desde nuestro punto de vista la mediación como medio alternativo de resolución de conflictos resulta ser de gran utilidad y además también se presenta como una herramienta de gran utilidad para promover la paz social y la convivencia armónica a través de la resolución o minimización de los conflictos

En las entrevistas los que realizaron la función de mediadores consideran que si llegan a ser mediación es porque quieren darle fin a un problema y si se logra es lo mas excelente que puede haber porque significa que habrá armonía, convivencia, desarrollo, tranquilidad, amor y todo lo bueno que pueda establecerse en el proceso y continuar así una vez finalizado.

Lo expresado anteriormente lo relacionamos con Mayorga Zaragoza (2000) cuando expone que hay que encaminar nuestros pasos hacia una convivencia armónica y en todo proceso de mediación se puede lograr ya que lo que se busca es el bienestar de todos y en un futuro un ambiente agradable

También Poleo asegura que según la manera de regular el conflicto en todo proceso de mediación serán los resultados, si el proceso es satisfactorio se conservara la paz y armonía entre las sociedades

En la observación se apreció que a pesar de que se logró solucionar el problema son pocos los que adoptan una actitud de paz y armonía con los demás, a pesar de haber resuelto el problema siempre salen con algunas inconformidades y comentarios que pueden ocasionar la creación de otro problemas, de todos los casos observados fue uno de los casos que salieron conformes del proceso, estrechándose las manos y con una relación másarmónica.

Consideramos que vivir en paz es vivir en armonía con uno mismo, los demás y todos los seres existentes a tu alrededor, es tanto un proceso externo como interno, es una forma de vida en la nos respetamos y amamos unos a los otros a pesar de nuestras diferencias culturales, religiosas y políticas eso es lo que realmente logramos al realizar la mediación adecuada la paz interior y exterior que muchos requieren, es ahí donde revierte la utilidad de este medio alternativo de resolución de conflictos.

## **Economía**

En los cinco casos observados las y los entrevistados consideran que para ellos la mediación es un gran ahorro, porque no gastan ni un solo peso, todo el proceso es gratuito solo es tener la voluntad y buscar a las personas para que los apoyen como mediadores.

Lo manifestado por las y los entrevistados coincide con lo expresado por Potosme (2011) exponiendo que la mediación es una vía pacífica y fuera de los tribunales de justicia, evitando la pérdida de tiempo y con ahorros económicos, resulta ser de gran utilidad para las personas de escasos recursos económicos a la hora de afrontar un problema.

Consideramos que la mediación es para la población en general, ricos y pobres, ya que con dinero o sin él se puede llevar a cabo los procesos de mediación y solucionar los problemas saliendo con los problemas resueltos y sin gastos económicos que perjudiquen la economía familiar.

La y el facilitador judicial consideran que la mediación es lo más favorable para la economía de las familias puesto que el proceso es completamente gratuito y no incurre en gastos algunos para llevarse a cabo. Por eso las partes en conflicto deben valorar este proceso y darse cuenta que es conveniente, se ahorra pago de abogados que generalmente son costosos, tiempo y gastos extras que salen durante el proceso de juicios.

Lo antes mencionado se fundamenta con lo expresado por Fernández (,2014). Cuando manifiesta que la simplicidad del proceso de mediación y su corta duración le ofrece la ventaja de no incurrir en grandes cuantías de dinero o inversión en tiempo.

Al respecto Acland (2012) expresa que a veces se contrata a un abogado, y lo mandamos a que libre el combate por nosotros, pero los abogados cuestan dinero: "Lo que yo necesito, es una manera de evitar que gastemos una fortuna en pleitos", a la hora de aprender a mediar con la persona en discordia y llegar a mutuo acuerdo sin necesidad de grandes gastos económicos.

Mediante la observación de los casos se logro constatar que el proceso de mediación es totalmente gratuito en donde las partes solo tienen que tener voluntad y disposición para arreglar las diferencias sin recurrir en costo alguno.

Podemos decir que está demostrado que la práctica de la mediación es importante y útil para todas las personas porque tiene muchos beneficios para los involucrados en el proceso y uno de lo más sobresaliente es la economía familiar, muchas personas que no tienen los recursos para contratar un abogado han logrado resolver sus casos a través de la mediación sin tener que gastar un córdoba evitando así el gasto del dinero familiar que es utilizado para la sobrevivencia.

Por ellos es importante que reconozcan la utilidad que tiene la mediación para la población en general y valoren esta práctica, siendo que les da la facilidad de solucionar sus problemas de manera rápida, legal y sin tener que dañar a la otra persona y todo esto lo hacen de manera gratuita donde queda claro que el dinero no debe ser obstáculo para solucionar los problemas.

## Juicio

La mayoría de las y los entrevistados aseguran que la mediación es útil porque las partes no se ven involucradas en otros procesos más vergonzosos como el juicio donde el record de las personas se ve afectado, ante la sociedad se ve como una persona conflictiva, además de que con la mediación se ahorran tiempo y en los juicios pueden ser largos.

Las y los entrevistados exponen que con la mediación no se dañan psicológicamente y que los juicios son procesos fuertes con más tiempo y se descontrolan emocionalmente, además de que en el juicio solo uno lleva las de ganar en cambio en la mediación uno dialoga y llegan a acuerdos mutuos.

Uno de los entrevistados manifestó que hace dos años él había pasado por un problema similar y que la persona con quien tuvo diferencias no quiso hacer mediación y llegaron hasta los juzgados siendo este proceso largo y costoso y por el cual ahora su expediente están manchado por un simple problema que tenía solución a través del dialogo como el que estaba resolviendo en esos momento.

Los entrevistados coinciden con Munnè y Viñas (2002) cuando señala la mediación es una manera cinco veces más rápida que los juicios. Además, a través de la mediación, se evitará el juicio en cuatro de cada diez pleitos.

Así mismo Acland (2012) considera que la mediación es un eficiente proceso que ahorra tiempo y dinero. Evita daños emocionales y físicos que pueden ocurrir en un proceso judicial y facilita una rápida solución. La mayoría de las mediaciones son resueltas en una sola sesión, que normalmente dura entre una y cinco horas.

Desde nuestro punto de vista la mediación es un medio alternativo de resolución conflicto útil para la población que lo necesite, siendo que trae consigo ahorro económico y de tiempo, previniendo a la vez conflictos que tengan que ser enfrentados en los juzgados donde las cosas no siempre se resuelven en beneficios de las partes en problemas, por lo general solo es uno el que sale ganando en los juicios, evitando los juicios por medio de la utilización de la mediación garantiza a la población una mayor satisfacción con los resultados obtenidos.

La y el mediador consideran que la mediación es lo primero que toda persona con conflictos debe hacer, porque a veces los problemas son tan pequeños que con un dialogo se solucionan pero muchos no saben estos y gastan dinero en abogados, en papeleo y en tantas cosas innecesarias para solucionar algo tan sencillo, evitando pérdida de tiempo y dinero.

Expresando también que si todos los casos de problemas se resolvieran con la mediación, serian casos terminados satisfactoriamente porque quedaría en paz las partes en conflictos, ambos ganaría y habría una descarga de trabajo en los juzgados ya que se mantienen llenos y por casos que no ameritan realmente un

proceso judicial, siendo así que se le daría prioridad y todo el tiempo necesario a los casos que realmente se necesitan resolver en los tribunales.

Al respecto Munné y Viñas (2002) considera que la mediación aplicada de manera general y sistemática puede reducir mucho la carga de asuntos que están a la espera de ser resueltos por los tribunales de justicia, que muchas veces los casos importantes son dilatados por estar resolviendo problemas más simples como pleitos entre vecinos, o casos de desacuerdo entre comunitarios que perfectamente a través del dialogo se puede solucionar y los involucrado se evita un proceso largo y costoso.

Podemos decir que en los últimos dos años los problemas en el barrio Emiliano han aumentado, provocando más casos por resolver ante la justicia, si todos estos casos se llevan a cabo a través de una mediación por ser de fácil acuerdo, implica un ahorro de tiempo y dinero para los involucrados, evitando así más problemas, reduciendo el trabajo en los juzgados que cada día son más por pleitos de vecinos que por casos graves que amerite la sentencia de un juez.

### **Conservación de la vida Humana**

La mayoría de las y los entrevistados coinciden cuando expresan que la mediación incide de forma positiva en sus vidas, porque el objetivo es resolver un problema de la mejor manera posible evitándose enfrentamientos en donde cualquiera de los perjudicados puede perder la vida, ya que cuando uno está con problemas llega a decir muchas cosas y ser agresivo tantos que hay casos que han llegado a lesiones graves e inclusive la muerte.

Un entrevistado expreso:

*“No vale la pena golpear o matar a alguien por un problema que se tenga, es más simple conversar y llegar a acuerdos para solucionarlo, con las agresiones solo ocasionan más discordia entre las familias de los involucrados, es mejor conversar y conservar la vida”.*

En ninguno de los casos observados han llegado a lesiones físicas, mucho menos a tener pérdidas humanas por problemas pero si manifestaron que en otros lados se han visto casos que por los problemas entre vecinos o parejas que no saben hablar han llegado a matar.

Los resultados de la investigación los relacionamos con Moreno (2011) quien expresa que las consecuencias más graves de todos los conflictos, son las agresiones físicas que se dan entre las personas en conflicto, llegando al extremo de matar por discusiones, resaltando que esto pasa frecuentemente cuando en una decisión del juez una de las partes queda inconforme y decide tomar la justicia por sus propias manos, lo cual representa una diferencia en la mediación porque llegan a mutuo acuerdo y todos quedan satisfecho evitando así daños graves en la personalidad de los involucrados como la muerte.

Esto nos indica que la mediación representa una herramienta útil para la resolución de los problemas que enfrentan los pobladores y que les previene actos de violencia que pueden llegar a terminar con la vida de uno de los involucrados en el proceso, la vida es única y conservarla es lo que todos deben procurar evitando problemas y confrontaciones, abriéndose a través del dialogo la posibilidad de resolver los problemas de manera pacífica.

La y el mediador opinan que en principio la práctica de la vida ha demostrado que nada se logran con ser agresivo y dañar físicamente a la otra persona, con la mediación se entiende que las personas llegan a un acuerdo y quedan Satisfechos, hay perdón y paz entre las familias, siendo así la mediación una práctica de mucha utilidad para conservar el bienestar físico y emocional de las personas.

Lo antes señalado lo relacionamos con lo expuesto por la Organización de las Naciones Unidas en su argumento que dice, cuando llega la paz a un país que ha sufrido un conflicto violento prolongado, es muy probable que muchas personas hayan muerto o resultado herida. En otros conflictos, son todas las partes quienes cometen atrocidades es por ello que al solucionar los conflictos en común acuerdo también se estaría evitando pérdidas humanas.

Estamos consientes que en la vida todo tiene solución excepto la muerte es más fácil llegar a acuerdos y aceptar los errores que lamentarse por la pérdida de un ser humano, ningún problema por muy grande que sea es causal para quitarle la vida a una persona, por ello en la mediación quedan claro que es un proceso de resolución de conflictos que benefician a ambos involucrados quedando así satisfechos y sin rencores evitando que el problema se agrande y llegue a extremos de agresiones y muerte. La mediación es una estrategia para resolver conflictos sin violencia.

### **Flexibilidad**

Las y los entrevistados consideran que la mediación es muy flexible porque es de mutuo acuerdo, no tiene tiempo limitado para hacer el proceso y pueden haber cambios durante el mismo, incluso en las mediaciones ya terminadas se puede retomar el caso y modificarlo si lo consideran pertinente y llegan a entenderse las partes.

Lozano Herdoiza (2008) considera que la mediación es un proceso de resolución de conflictos de manera rápida y flexible porque las partes pueden aceptar o no una cosa.

Consideramos que todos los procesos de mediación son flexibles porque son los mismos participantes que deciden la forma, los recursos y el tiempo en que pueden solucionar los problemas, además de que permite que en tiempos futuros el proceso sea abierto nuevamente y se hagan nuevos acuerdos en dependencia de los casos



La y el mediador manifiesta que el proceso es flexible desde el momento en que son las partes en problemas las que deciden retomar la mediación, exponiendo sus problemas y decidiendo como se van a solucionar.

Las observaciones evidencia que el proceso de mediación es flexible porque los que están mediando tiene la oportunidad de que todo lo propuesto y los acuerdos hechos son por los propios involucrados en el problema.

Además de que en un caso estudiado se logro llegar a un acuerdo pero después fue retomado nuevamente y se logro hacer un ajuste donde se modifico la cantidad de pensión de alimento que pasaría porque fueron consientes que el padre tenía mejor nivel de vida y que podía subir el costo de la pensión de alimentos antes acordada.

Lo mencionado anteriormente lo relacionamos con Osejo Lambert (2005) cuando dice que la flexibilidad debe mostrarse abiertos a la negociación, ceder en cuanto a sus intereses con la finalidad de tener un acuerdo justo.

Así mismo consideramos que los procesos de mediación son tan flexibles que los involucrados pueden decidir si están de acuerdo con solucionar el conflicto en un determinado lugar, además de que son ellos los que deciden la forma como lo solucionarían, así mismos ellos verán que es lo que quieren o no expresar.

### **Confidencialidad**

Las y los entrevistados respondieron que la mediación si es un proceso confidencial y que eso los motiva más para hacer las mediaciones, un entrevistado manifestó

*“yo sé que la mediadora es muy responsable y ella siempre dice, que lo que pase durante el proceso debe quedar solo entre los que tenemos problemas, que no se debe discutir en las calle o comentar con otros lo que paso en el proceso”.*

Coincidiendo los resultados con Lozaino Herdoza (2008) cuando expresa que en la mediación existe una mayor privacidad entre el proceso judicial que es público, lo que se diga o escuche es de carácter estrictamente reservado y el mediador tiene que tener esta reserva al igual que las partes en conflicto.

Durante la observación del proceso efectivamente la mediadora hace conciencia en que la mediación es para solucionar los problemas por tanto todo lo que se diga en el proceso debe quedar entre los que están mediando y ella, que no es recomendable hacer comentarios con terceros porque eso a veces crea más problemas y es mejor evitarlos.

Consideramos que el proceso de mediación es confidencial y eso da mayor seguridad a las personas que deciden solucionar sus problemas por esta vía, porque solucionan sus problemas solos sin que los demás se den cuenta y en ese

momento nadie puede estar escuchando lo que pasa solo los que están involucrados.

Estamos conscientes que a través de la mediación las personas solucionan sus problemas y quedan con buenas relaciones y nadie tiene que enterarse que tenían problemas, por eso es que muchos retoman la mediación por la confianza que tienen en que ese problema se solucionara ahí y no pasara a más.

### **Voluntariedad**

Las y los entrevistados manifestaron que asistieron al proceso de mediación porque ellos decidieron, nadie los obligos. Y los compromisos hechos también fueron voluntarios y nadie incidió en las decisiones tomadas.

Al respecto Pérez Fajardo (2005) considera que el proceso de mediación no es obligado para las partes, así como deciden retomarlo pueden abandonarlo en el momento en que lo deseen, las decisiones tomadas deben ser con voluntad y no impuestas.

Consideramos que el proceso de mediación además de ser una vía de resolución de conflictos de forma pacífica es útil porque todo se hace conforme la voluntad de las personas para llegar a acuerdo y cumplirlos, nada es impuestos y depende de la decisión de cada uno de los involucrados los acuerdos y el cumplimiento de los mismos.

La y el mediador respondieron que todos los que han logrado hacer mediación ha sido por voluntad propia, los que quieren solucionar los problemas buscan a los mediadores y expresan que desean solucionar los problemas a través del dialogo en la mediación.

Lo que se relaciona con Franca Alesio y Carrulla Benitez consideran que la mediación es un empeño voluntario en el que el consentimiento de las partes es crítico para que el proceso sea viable y el resultado duradero, entran al proceso por propia decisión, determinan que información revelan y pueden retirarse en cualquier momento.

Durante las observaciones se logro ver que desde que llegaron los involucrados en el conflicto la mediadora preguntaban si llegaban por decisión propia y que si ellos estaban seguros de querer mediar y que en el momento que deseaban se podían retirar del proceso. Y en todos los casos aceptaron que si llegaron voluntarios, también se noto que en cuatro de los casos ellos decidieron los acuerdos, el tiempo y la forma en que lo cumpliría.

Es notorio que el proceso de mediación es totalmente voluntario y que toda persona tiene el derecho de decidir si quiere o no mediar, así como también proponen lo que desean para solucionar el problema, además están en la plena libertad de aceptar o rechazar las propuestas de la otra persona.

Así mismos consideramos que la voluntad de los involucrados es la que hace posible que se realicen los procesos de mediación de lo contrario todos los conflictos tendrían que resolverse por medio de un juez, por ello es considerado un medio efectivo en la solución de los conflictos porque son los propios involucrados los que deciden comenzar y finalizar el proceso en el cual asumen los compromisos.

## **VI. CONCLUSIONES**

Una vez efectuado el proceso investigativo, en base a los objetivos establecidos para el estudio, se establecen las siguientes conclusiones:

Los factores que sobresalen en el proceso de mediación son la comunicación, los conflictos, la cooperación, las relaciones humanas y la educación entre otros existentes que pueden afectar el proceso de mediación en dependencia como se dé este, de estos elementos son los que dependerá si el proceso se lleva a cabo satisfactoriamente o será necesario pasar a otras instancias y no resolver los conflictos mediante esta vía.

La mediación como vía alterna de resolución de conflicto ha sido satisfactoria siendo que la población ha logrado aceptar este proceso como la mejor vía para resolver sus problemas siendo un medio eficaz, donde la mayoría de los casos se han resuelto exitosamente y las partes queda satisfecha de los resultados, cabe mencionar que en algunas ocasiones las partes no quedan conforme con los resultados pero estos se debe a que no lograron comprender el verdadero sentido de la mediación.

La mediación como practica comunitaria es de gran utilidad para las personas que requieran solucionar sus problemas de manera pacífica, siendo que implica un ahorro económico porque no incurre en gastos, el proceso es confidencial y conlleva a una convivencia armónica, disminuyendo de esta forma las agresiones físicas y verbales que ayudan en la conservación de la vida humana.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **A los habitantes del barrio Emiliano**

Al utilizar la mediación para resolver sus conflicto deben llegar seguros de querer mediar y estar consientes que es un medio donde solucionaran el problema por medio del dialogo y la cooperación.

Los que requieren hacer una mediación tomar conciencia que la conducta y el comportamiento deben ser de respeto mutuo y cooperativo para lograr con éxito el proceso de mediación.

Que todos los que requieran hacer mediación tener presente que al momento en que se desarrolle el proceso de mediación deben controlar las emociones y no dejarse llevar por la tensión que les provoca el problema, para evitar así más conflictos que se desarrollen durante el proceso.

## VIII. LISTA DE REFERENCIA

- Acland, F. (2012). *Beneficios de la mediación*. Recuperado en: <http://www.mediacionsolucion.com/index.php/que-es-la-mediacion/beneficios-de-la-mediacion>
- Aguilar, M. (2008). *Impulsos de la mediación en Nicaragua*. Recuperado en <http://www.mediacionennicaragua.or.com.ni>. Aguilar M (2005) *Manual del facilitador judicial*. Asamblea Nacional
- Aguirre, M. & Núñez, J. (2003). *La cooperación para el desarrollo como herramienta de prevención de conflictos*. (IECAH). Recuperado en: [http://www.2015ymas.org/IMG/pdf/Anuario\\_2003\\_02\\_B\\_LACOOOPERACION.pdf](http://www.2015ymas.org/IMG/pdf/Anuario_2003_02_B_LACOOOPERACION.pdf)
- Alvares, P., & López B. (2012). *Situación de Violencia Intrafamiliar en los barrios Lucia Montoya y Emiliano. Rosita RAAN 2011*. URACCAN
- Alcover de la Hera, J., (s.f). *La mediación como estrategia para la resolución de conflictos: una perspectiva psicosocial*. Recuperado en: [http://www.urjc.es/comunidad\\_universitaria/defensor/textos/La%20mediacion%20como%20estrategia%20para%20la%20resolucion%20de%20conflictos.%20Una%20perspectiva%20psicosocial.pdf](http://www.urjc.es/comunidad_universitaria/defensor/textos/La%20mediacion%20como%20estrategia%20para%20la%20resolucion%20de%20conflictos.%20Una%20perspectiva%20psicosocial.pdf)
- Alzalte, (2000). *La mediación como instrumento de gestión de conflictos en el ámbito de las personas mayores autónomas y dependientes*. Recuperado en: [http://www.imsero.es/InterPresent2/groups/imsero/documents/binario/idi110\\_06ubarna.pdf](http://www.imsero.es/InterPresent2/groups/imsero/documents/binario/idi110_06ubarna.pdf)
- Armada Tremolosa, I. (2006). *La mediación como instrumento de gestión de conflictos en el ámbito de las personas mayores autónomas e independientes. Proyecto de Investigación y Desarrollo: "MEDIMAYOR, Pag.45*
- Asamblea Nacional (2014). *Constitución política de la república de Nicaragua* La Gaceta Diario oficial.
- Asociación Aragonesa de Psicopedagogía del Convenio DGA-AAPS, (2006). *Mediadores socioeducativos*. Recuperado en [http://ryc.educa.aragon.es/PROA/file/Materiales\\_DOC/Resolucion\\_conflictos\\_interculturales.pdf](http://ryc.educa.aragon.es/PROA/file/Materiales_DOC/Resolucion_conflictos_interculturales.pdf)
- Baldetierra, A. (2006). *Los prejuicios sociales*. Recuperado en [http://www.portalplanetasedna.com.ar/prejuicios\\_sociales.htm](http://www.portalplanetasedna.com.ar/prejuicios_sociales.htm)

- Barón, E. (2000). *Manejo de conflictos*, pág. 4. Recuperado en <http://www.gestionsocial.org/archivos/00000386/BaronResolConflicto>
- Barbeyto, A., & Moreno, E. (2008): *Rescate de normas tradicionales de administración de justicia de a cuerdo al derecho indígena del pueblo miskitu en las diez comunidades indígenas, municipio Puerto Cabezas*. Managua. Nicaragua.
- Baldetierra, A. (2006). *Los prejuicios sociales*. Recuperado en [http://www.portalplanetasedna.com.ar/prejuicios\\_sociales.htm](http://www.portalplanetasedna.com.ar/prejuicios_sociales.htm).
- Bermúdez de Castro, *Educación para la paz: resolución de conflictos y mediación*. Recuperado en [www.movimientoasturianoporlapaz.org](http://www.movimientoasturianoporlapaz.org) <http://blog.educastur.es/rosarioorientacion/files/2008/01/rac-y-mediacion-escolar.pdf>.
- Bezruik, M. (2005): *la mediación comunitaria y la cooperación*: Recuperado en [http://La mediación/comopracticacomunitaria.com](http://La%20mediaci%C3%B3n/comopracticacomunitaria.com).
- Camacho, A. (2010): *Influencia del estrés y las emociones en la hipertensión arterial esencial*. Recuperado en: <http://depression.about.com/od/vivircondepression/a/Depresion-Y-Enfermedades-Cardiacas.htm>.
- Carrascal, G. (2011). *La mediación internacional en el sistema de naciones unidas y en la unión Europea: evolución y retos de futuro*. Recuperado en: <http://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2013/10/Revista-Mediacion-8-03.pdf>.
- Carpna, (2003). *Resolución de conflictos en la educación infantil*. UNIVERSIDAD DE BARCELONA. Recuperado en: [http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13726/1/PROYECTO%20Irati%20Ugalde\\_%20Resolucion%20de%20conflictos%20en%20la%20educacion%20infantil.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13726/1/PROYECTO%20Irati%20Ugalde_%20Resolucion%20de%20conflictos%20en%20la%20educacion%20infantil.pdf) resolución de conflictos en la educación infantil.
- Carrulla Benítez, P (s/f): *la mediación, una alternativa eficaz para resolver conflictos empresariales*. Recuperado en: <http://cemical.diba.cat/es/publicaciones/ficheros/CARULLAlamediacion.PDF>
- CETI, (comisión de ética y transparencia institucional), 2008. *Eficiencia*. Recuperado en <http://www.petroperu.com.pe/transparencia/archivos/BOLETINMARZO2008.pdf>

- Coll, L. (2011). *Relación social*: Recuperado en <http://www.aprenderdelconflicto.com>.
- Delgado Marraquín, T.(s.f). *Confidencialidad y secreto profesional*. Recuperado en: [https://www.justucuman.gov.ar/oficina\\_mujer/versionClasica/archivos/otros/taller\\_confidencialidad\\_post\\_aborto/Confidencialidad.pdf](https://www.justucuman.gov.ar/oficina_mujer/versionClasica/archivos/otros/taller_confidencialidad_post_aborto/Confidencialidad.pdf)
- Dodero, S. (2011)*Como se resuelven los conflictos en la empresa familiar*. Recuperado en <http://jcvalda.wordpress.com/2011/02/28/como-se-resuelven-los-conflictos-en-la-empresa-familiar>
- EEOC (Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo), (2006). *Pregunta respuestas sobre mediación*. Recuperado en: [http://www.eeoc.gov/spanish/mediate/mediation\\_qa.html](http://www.eeoc.gov/spanish/mediate/mediation_qa.html)
- Franca, A. (s.f).*Tipos de mediación* Recuperado en: <http://www.calp.org.ar/uploads/docs/faa48ef64a061ad448c1ffd5f668a912.pdf>
- FAO, (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura) (2011).*Los conflictos, la agricultura y la seguridad alimentaria*. Recuperado en <http://www.fao.org/docrep/x4400s/x4400s07.htm>
- Fernández, A. (2004). *Economía*. 5ta edición, Pearson.
- FisasVicen, (2002). *Cultura de paz y gestión de conflictos* Ediciones UNESCO: Recuperado en [http://www.revistafuturos.info/resenas/resenas7/paz\\_conflicto.htm](http://www.revistafuturos.info/resenas/resenas7/paz_conflicto.htm)
- Floyer Acland, A. (2000). *Como utilizar la mediación para resolver los conflictos en las organizaciones*. p.2. Editorial Paidós. Recuperado en: <http://fcp.uncu.edu.ar/claroline/backends/download.php?url=L1VOSURBRF9JV1fQ09ORkxJQ1RPX1fTkvHT0NJQUNJT04vQUNMQU5ELk1FREIBQ0IPTI9ZX0NPTkZMSUNUT1NfRU5fT1JHQU5JWkFDSU9ORVMucGRm&cidReset=true&cidReq=MKT>
- Frank, D. (2014).*El conflicto*: Recuperado en <http://www.conflictossociales.nicaragua.ni>
- Guerrero Villalba, J. (2006). *Guía sobre la Mediación Intercultural*. Universidad de Almería. Recuperado en



[http://www.accem.es/ficheros/documentos/pdf\\_publicaciones/guia\\_mediacion.pdf](http://www.accem.es/ficheros/documentos/pdf_publicaciones/guia_mediacion.pdf).

Giménez Romero, C. (2000): *Modelos de mediación y su aplicación en la mediación intercultural*. Universidad pontificia de comillas pagina 58

Gómez Olivera, M. (2015). *Técnicas de resolución de conflictos*. Recuperado en <http://www.todosobremediacion.com.ar/sitio/index.php/articulos/colaboraciones/188-tecnicas-de-resolucion-de-conflictos>

González, (2001): *Tipos de mediación*: Recuperado en <http://www.mediacion-tipos-caracteristicas>. Recuperado el 10 de mayo de 2014.

González, C. (2005). *Manual de mediación*. Managua. Nicaragua.

Guajardo Labraña, E., & Iribarren Pérez, A. (2002). *La mediación como forma eficiente de resolución de conflictos familiares y su eventual procedencia en materia de violencia intrafamiliar*. Recuperado en: <http://www.tesis.uchile.cl/handle/2250/107309>

Heynes, (2000), citado por Marines Suarez (2002), *Mediación* 47-48, Ed. Paidós, 3era. ed., Buenos Aires 226 Revista de derecho puertorriqueño [VOL. 48 mediación comunitaria.

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. Enfoques cuantitativos, cualitativos y mixtos. Capítulo 4. Estudio de caso [CD-ROM]. Editorial McGraw-Hill. México

Hower & Kluckhohn, (2000): *La conducta del ser humano*: Recuperado en <http://html.rincondelvago.com/ciencias-de-la-conducta-html>

Hoyos, F., & Vlana, J. (2001). *La mediación en resolución de conflictos*. Recuperado en [file:///C:/Users/lazfire/Downloads/20783-20707-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/lazfire/Downloads/20783-20707-1-PB%20(1).pdf)

Ibáñez, M., & Jiménez, J. (2000): *Las relaciones humanas*. Recuperado en [http://actualidad.rt.com/relaciones humanas en la sociedad](http://actualidad.rt.com/relaciones-humanas-en-la-sociedad)

ICI (Instituto Cooperativo Interamericano), (s.f). *Mediación*. Recuperado en [http://www.icipan.org/documentos/publicaciones/modulo\\_mediacion.pdf](http://www.icipan.org/documentos/publicaciones/modulo_mediacion.pdf)

Itzik, A. (2009): *Multidiccionario actual*. Montevideo

Langle, J. (2011): *Relación social y proceso social*: Recuperado en <http://html.rincondelvago.com/relacion-y-proceso-social.html>.

- Larrouse, (2000). *El pequeño Larrouse ilustrado*. Larrouse editorial
- Ley 779. *Ley integral contra la violencia hacia las mujeres y reformas a la ley No 641 código penal*. Publicada en la Gaceta Diario oficial N. 35 , del 22 de febrero del 2012, Nicaragua.
- López Clavo, M (2001): *La mediación familiar como método alternativo de solución de conflictos familiares*. Recuperado en: <http://xn--caribea-9za.eumed.net/wp-content/uploads/mediacion-familiar.pdf>
- Llorens Molina, F. (2000). *Técnica de comunicación*. España.
- Lozaino Herdoza, V. (2008). *La importancia de la mediación*. Recuperado en <http://abogadosmanabi.blogspot.com/2008/04/la-importancia-de-la-mediacion.html>
- Maristany, J. (2000). *Administración de recursos humanos*. Argentina.
- Marines Suárez, (2002). *Mediación comunitaria*, era Ed. Paidós, Buenos Aires. Revista de derecho puertorriqueño.
- Martínez y Navarro (2000). *La mediación en resolución de conflictos*. Recuperado en: <file:///C:/Users/piolin/Downloads/20783-20707-1-PB.pdf>
- Márquez, E. (2001). *La mediación como mecanismo de justicia restaurativa*: Recuperado en: <file:///C:/Users/Secretaria/Downloads/Dialnet-LaMediacionComoMecanismoDeJusticiaRestaurativa-4278511.pdf>
- Mayorga Zaragoza, F. (2000). *Técnica de comunicación*. Recuperado en: <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/poli/poli91.htm>.
- Moreno, J. (2007). *Negociación y mediación dos procesos para no ir a juicios y obtener resultados beneficiosos para las partes en conflicto*. Recuperado en: <http://bitacoras.togasytributosabogados.es/2013/01/negociacion-y-mediacion-dos-procesos.html>.
- Moreno, J. (2011): *como resolver conflictos*. Recuperado en: [http://estoeslajusticia.org/estados-include/BC\\_EstoEsLaJusticia\\_CIDAC.pdf](http://estoeslajusticia.org/estados-include/BC_EstoEsLaJusticia_CIDAC.pdf)
- Munné Tomás, M., & Viñas, C. (2002). *Resolución de conflictos en la educación infantil*. Universidad de Barcelona. Recuperado en: [http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13726/1/PROYECTO%20Irati%20Ugalde\\_%20Resolucion%20de%20conflictos%20en%20la%20educacion%20infantil.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13726/1/PROYECTO%20Irati%20Ugalde_%20Resolucion%20de%20conflictos%20en%20la%20educacion%20infantil.pdf) . Recuperado el 10/octubre 2014

- Muñoz, F., & Molina, B. (2004). *Manual de paz y conflicto*, Universidad de Granada. Recuperado en file:///C:/Users/Secretaria/Downloads/conceptos.pdf
- Naciones Unidas, (2005). Directrices de las naciones unidas para una mediación eficaz. Recuperado en: <http://www.un.org/wcm/webdav/site/undpa/shared/undpa/pdf/UN%20Guidance%20for%20Effective%20Mediation%20Spanish.pdf>.
- Pantoja, T. (2000). *Como preservar el comportamiento humano en situación de conflictos*. Recuperado en <http://www.emprendedoresnews.com/tips/como-prever-el-comportamiento-humano-en-situaciones-de-conflicto.html>.
- Parkin, M. (2009). *Economía*. 8va edición, Pearson.
- Pérez Fajardo, (2005). *Los procesos de mediación o conciliación*. Cámara de Ingenieros y Arquitectos Consultores (CIAC) y secretario general de la Asociación Nicaragüense de Ingenieros y Arquitectos (ANIA).
- Pérez, M. (2002): *Las relaciones Humanas*. México. Limusa
- Prieto Madrazo, A. (2008). *Manual de buenas prácticas en mediación comunitaria en el ámbito de las drogodependencias*, p.15. Recuperado en: [http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Salud/Publicaciones/Folletos/Folletos%20IA/Otras%20publicaciones/manual\\_buenas\\_practicas.pdf](http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Salud/Publicaciones/Folletos/Folletos%20IA/Otras%20publicaciones/manual_buenas_practicas.pdf)
- Poleo Otero, A. (s.f). *Que sería la vida sin conflicto*. Recuperado en <http://www.culturadepaz.info/conflictos/resolucion>
- Potosme, H. (2011, 10 febrero). *¡Explican la importancia de la mediación en conflictos!*. La prensa. Recuperado en: <http://www.laprensa.com.ni/2011/06/11/nacionales/63315-explican-la-importancia-de-la-mediacion-en-conflictos>
- Potosme, H. (2011, 18 de febrero). *¡Servicios de las empresas!*. La Prensa: Recuperado de [http://www.camaras.org/publicado/comunicacion/notas\\_prensa.jsp?step=3&PRDID=42710](http://www.camaras.org/publicado/comunicacion/notas_prensa.jsp?step=3&PRDID=42710)
- Punte & Munné, (2005). *Los servicios de mediación comunitaria*. p.20. Disponible en <http://www1.diba.cat/uliep/pdf/32070.pdf>

- Ocejo Lambert, R. (2005). *La mediación como proceso de gestión de conflictos. Inducción al derecho de familia.* p.56. Recuperado en: <http://cicsa.uaslp.mx/bvirtual/tesis/tesis/SABCDT9/SABCDT9.pdf>
- Retamal Moya, G.(2001). *El conflicto como variable del comportamiento organizacional.* Chile. Recuperado en <http://www.leonismoargentino.com.ar/INST435.htm>. Recuperado el 14 de mayo del 2014
- Redorta, M. (2004): *Conceptos de mediación:* Recuperado en [http://www. Técnicas de resolución de conflictos.com](http://www.Técnicas de resolución de conflictos.com). Redorta
- Rondon, A. (2002). *La educación como base fundamental en la sociedad:* Recuperado en <http://asfes.org/noticias/la-educaci-n-es-la-base-fundamental-para-el-desarrollo>
- Sainz, C. (2010). *el comportamiento humano como unidad biopsicosocial.* Recuperado en: <http://psicologiayempresa.com/el-comportamiento-humano-como-unidad-biopsicosocial.html>
- Servicio de prevención de riesgo laboral (2001). *Guía práctica en la resolución de conflictos laborales e identificación y actuación en los casos de acoso moral y sexista en el trabajo.* p.13. Recuperado en: [http://www.hezkuntza.ejgv.euskadi.eus/r43-sprlcont/es/contenidos/informacion/psicosocial/es\\_sprl/adjuntos/folleto\\_acoso\\_c.pdf](http://www.hezkuntza.ejgv.euskadi.eus/r43-sprlcont/es/contenidos/informacion/psicosocial/es_sprl/adjuntos/folleto_acoso_c.pdf)
- Suarez, M. (2002). *Mediación* 47-48, Ed. Paidós, 3era. ed., Buenos Aires 226 REVISTA DE DERECHO PUERTORRIQUEÑO [VOL. 48 mediación comunitaria.
- Tímea, O. (2005). *La importancia cada vez mayor de la voluntariedad en el siglo XXI.* p.8. Recuperado en: [http://elib.kkf.hu/edip/D\\_12079.pdf](http://elib.kkf.hu/edip/D_12079.pdf)
- UNESCO, (2005). *Hacia una cultura de paz.* PROYECTO TRANSDISCIPLINARIO. Recuperado en: [unescohttp://www.unesco.org/cpp/sp/proyectos/cppinfo.htm](http://www.unesco.org/cpp/sp/proyectos/cppinfo.htm).
- Valle Gómez, G., & Colli Planas, M. (2011). *Envejecimiento saludable.* Recuperado en: <http://www.envelliment.org/publicacions/docs/RelacionssocialsESP>. Recuperado el 20 de mayo 2014.

- Villacis Parada, A. (2014). *La mediación y su eficacia en la solución de conflictos*. Recuperado en <http://www.camuees.com.ec/la-mediacion-y-su-eficacia-en-la-solucion-de-conflictos/>
- Villagrasa, H. (2004). *Que es la mediación*. Recuperado en <http://mediatioaninternational.eu/index.php/es/blog/98-que-es-la-mediacion>
- Vinyamata, O. (2004). *Que es la mediación.*. Recuperado en <http://mediatioaninternational.eu/index.php/es/blog/98-que-es-la-mediacion>
- Vinyamata, E. (2011). *Conflictologia: resolución de conflictos.*: Recuperado en <file:///C:/Users/Secretaria/Downloads/conceptos.pdf>
- Viñas, M., & Cirera, M. (2002). *Intervención en situaciones de conflictos en la institución educativa*. Recuperado en [http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13726/1/PROYECTO%20Ira%20Ugalde\\_%20Resolucion%20de%20conflictos%20en%20la%20educacion%20infantil.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/13726/1/PROYECTO%20Ira%20Ugalde_%20Resolucion%20de%20conflictos%20en%20la%20educacion%20infantil.pdf) resolución de conflictos en la educación infantil
- Watzlawick, P. (2001). *Estrategias para el manejo de conflictos*. Recuperado en: [http://www.oas.org/sap/publications/2004/fiapp/estrategias\\_politicas/doc/pbl\\_estrategias\\_029\\_04\\_spa.pdf](http://www.oas.org/sap/publications/2004/fiapp/estrategias_politicas/doc/pbl_estrategias_029_04_spa.pdf)

## **IX. ANEXOS**



**UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS  
DE LA COSTA CARIBE NICARAGÜENSE  
URACCAN**

Anexo 1.

**GUÍA DE ENTREVISTA A POBLADORES DEL BARRIO EMILIANO QUE HAN  
REALIZADO PROCESOS DE MEDIACION**

Estimados pobladores del barrio Emiliano:

Somos estudiantes de la carrera de Ciencias Sociales con Mención en Desarrollo Local de la universidad URACCAN y estamos realizando el trabajo monográfico, para lo cual requerimos de su colaboración para contestar la siguiente entrevista. De antemano agradecemos su apoyo y colaboración para con nosotros

1. ¿Qué importancia tiene la comunicación para el proceso de la mediación?
2. ¿Como el conflicto inciden en la mediación?
3. Usted considera que la tensión de la personas influyen en el proceso de mediación. ¿De qué forma?
4. ¿Cómo los prejuicios influyen en el proceso de mediación?
5. ¿Cómo considera usted que debe ser el comportamiento de las personas durante el proceso de mediación?
6. ¿Qué importancia tienen las relaciones humanas en los procesos de mediación?
7. ¿Qué importancia tiene la cooperación como alternativas de solución en un proceso de mediación?
8. Usted cree que la educación es fundamental al momento de una mediación ¿Por qué?
9. ¿Ha sido eficaz para usted el proceso de mediación? ¿porque?
10. Ha quedado satisfecho con los resultados del proceso de mediación ¿porque?

11. Usted acepta la mediación como un medio idóneo para la resolución de conflictos ¿porque?
12. ¿Qué importancia tiene para usted el asumir los compromisos hechos durante el proceso?
13. Ha asumido compromisos usted. ¿Los ha cumplido?
14. ¿Cómo contribuye el proceso de mediación en las relaciones sociales?
15. Como incide el proceso de mediación en la convivencia armónica.
16. ¿De qué manera influye el proceso de mediación en la economía personal y de su familia?
17. ¿Qué incidencia tiene el proceso de mediación antes del juicio?
18. ¿Qué incidencia tiene el proceso de mediación para la conservación de la vida humana?
19. ¿El proceso de mediación es flexible?
20. ¿Qué importancia tiene para usted que el proceso de mediación sea flexible?
21. Usted considera que el proceso de mediación es confidencial
22. Es importante para usted que sea confidencial la mediación ¿porque?
23. ¿El proceso de mediación es voluntario?
24. ¿Qué importancia tiene para usted que sea voluntario el proceso de mediación





**UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS  
DE LA COSTA CARIBE NICARAGÜENSE  
URACCAN  
Anexo 2.**

**GUÍA DE ENTREVISTA A FACILITADORA Y FACILITADOR QUE HAN  
REALIZADO LA FUNCION DE MEDIADORES EN EL BARRIO EMILIANO**

Estimada facilitadora y facilitador judicial:

Somos estudiantes de la carrera de Ciencias Sociales con Mención en Desarrollo Local de la universidad URACCAN y estamos realizando el trabajo monográfico, para lo cual requerimos de su colaboración para contestar la siguiente entrevista. De antemano agradecemos su apoyo y colaboración para con nosotros

1. ¿Qué importancia tiene la comunicación para el proceso de la mediación?
2. ¿Como el conflicto inciden en la mediación?
3. Usted considera que la tensión de la personas influyen en el proceso de mediación. ¿De qué forma?
4. ¿Cómo los prejuicios influyen en el proceso de mediación?
5. ¿Cómo considera usted que debe ser la conducta de las personas durante el proceso de mediación?
6. ¿Qué importancia tienen las relaciones humanas en los procesos de mediación?
7. ¿Qué importancia tiene la cooperación como alternativas de solución en un proceso de mediación?
8. Usted cree que la educación es fundamental al momento de una mediación ¿Por qué?
9. ¿El proceso de mediación es eficaz? ¿porque?
10. Los que realizan la mediación quedan satisfecho con los resultados del proceso ¿porque?

11. Considera que la mediación es un medio idóneo para la resolución de conflictos ¿porque?
12. ¿Qué importancia tiene que los participantes asuman los compromisos hechos durante el proceso?
13. ¿Los compromisos hechos han sido cumplidos?
14. ¿Cómo contribuye el proceso de mediación en las relaciones sociales?
15. Como incide el proceso de mediación en la convivencia armónica.
16. ¿De qué manera influye el proceso de mediación en la economía personal y de su familia?
17. ¿Qué incidencia tiene el proceso de mediación antes del juicio?
18. ¿Qué incidencia tiene el proceso de mediación para la conservación de la vida humana?
19. ¿El proceso de mediación es flexible?
20. ¿Qué importancia tiene para los involucrados en el conflicto que el proceso de mediación sea flexible?
21. ¿El proceso de mediación es confidencial?
22. Es importante para los involucrados en conflictos que sea confidencial la mediación ¿porque?
23. ¿El proceso de mediación es voluntario?
24. ¿Qué importancia tiene para los que realizan la mediación que el proceso sea voluntario?



UNIVERSIDAD DE LAS REGIONES AUTÓNOMAS  
DE LA COSTA CARIBE NICARAGÜENSE  
URACCAN

**GUÍA DE OBSERVACIÓN**

Con la presente guía de observación se pretende recopilar información complementaria a la guía de entrevistas, para luego realizar el análisis correspondiente. Viendo el comportamiento de los pobladores del barrio Lucia Montoya a la hora de participar en un proceso de mediación.

Capacidad de Comunicación que presentan los pobladores a la hora de participar en un proceso de mediación \_\_\_\_\_

---

---

---

---

Observar si se presentan conflicto durante el proceso de mediación y cómo influyen estos para llegar a acuerdos

---

---

---

---

Si en el proceso de mediación los involucrados se tensionan por el problema presentado y la forma de resolverlo. \_\_\_\_\_

---

---

---

---

conducta presentada durante el proceso de mediación \_\_\_\_\_

---

---

---

---

Demuestran buena relaciones humanas en el momento del proceso de la mediación. \_\_\_\_\_

---

---

---

---

1. Cooperación mostrada durante el proceso de mediación \_\_\_\_\_

---

---

---

---

2. Muestran una educación cuando se dirigen a la otra parte y mediador al momento de llevar a cabo el proceso de mediación. \_\_\_\_\_

---

---

---

---

Observar si el proceso de mediación es eficaz en la solución de conflicto por medio de las acciones de las partes involucradas. \_\_\_\_\_

---

---

---

---

Muestran satisfacción los involucrados en la conclusión del proceso de mediación. \_\_\_\_\_

---

---

---

---

Observar las actitudes que muestran las partes involucradas en el momento de consensuar y aceptar acuerdos en el proceso de mediación. \_\_\_\_\_

---

---

---

---

Las personas que realizan mediación asumen compromisos y cumplen estos una vez realizado y firmado los acuerdos. \_\_\_\_\_

---

---

---

---

Una vez finalizado el proceso de mediación como se refleja el estado de relaciones sociales entre los involucrados. \_\_\_\_\_

---

---

---

---

Después de los resultados de un proceso de mediación se vive una armonía por ambas partes. \_\_\_\_\_

---

---

---

---

Durante el proceso de mediación se paga algún tipo de prestación económica para que este pueda llevarse a cabo.

---

---

---

---

Cuando se lleva a cabo el proceso de mediación se observa algún tipo de agresión que en un futuro podría correr riesgo con la vida de una de las partes.

---

---

---

---

Durante el proceso de mediación con cuanto tiempo disponen para resolverlo y si una vez concluido se realizan ajuste al mismo.

---

---

---

---

Observar si mediante el desarrollo y conclusión del proceso de mediación es confidencial.

---

---

---

---

Verificar en el proceso de mediación si ambas partes están por su propia voluntad o imposición.

---

---

---

---

### Anexo 3

#### CASO 1.

El primer caso observado era una mediación sobre pensión de alimentos donde asistieron una pareja que se había separado y estaban dispuestos ambos en ponerse de acuerdo con la pensión de alimento de sus hijos, después de una larga plática y a veces algunos enfrentamientos se lograron poner de acuerdo y el varón se comprometió a pasarle una mensualidad a sus hijos, y dejarles una casa que había construido amueblada para que habitaran la mujer y sus dos hijos.

También él se comprometió a pasarle más de la cuota que le correspondía cuando su negocio estuviera mejor porque el tenía dos bares y habían tiempos buenos y malos. También dentro de los acuerdos se quedó que el padre podía ver a sus hijos cuando deseaba pero que no podían acercarse a la madre de sus hijos porque ya habían tenido muchos problemas de violencia intrafamiliar puesto que el hombre le había pegado en varias ocasiones a la mujer y para evitar problemas acordaron que cada 15 de mes el hombre dejaría la cuota donde la facilitadora judicial la cual le extendería un recibo de entrega del dinero y la mujer lo retiraría firmando el recibo, donde cada uno se hace responsable de guardar su recibo. La mediación quedó terminada donde las dos partes salieron satisfechas con el proceso.

Transcurrieron tres meses después de haber realizado la mediación donde el hombre cumplió con los acuerdos pero después el cuarto mes ya no siguió con su responsabilidad, la mujer volvió a citar al hombre con la facilitadora judicial para ver que se podía hacer, se llegaron a tres citas para tratar de solucionar el problema pero no fue posible puesto que hubieron otros factores que afectaron la mediación, la relación de pareja que había terminado mal provocó que el hombre se negara a seguir pasando el dinero argumentando que el dinero se lo estaba dando la mujer a otro hombre, además que los problemas como pareja no habían terminado regresaban a convivir juntos, luego el hombre le pegaba a la mujer y se iba de la casa y así sucesivamente, debido a todo eso no se logró llegar a nuevo acuerdo de cumplimiento y el caso fue remitido al Ministerio de la Familia porque el problema por el cual llegaron era sobre la pensión de alimentos.

## CASO 2.

El segundo caso era sobre derecho de servidumbre donde acudieron un varón y una mujer a resolver el problema., plantearon los hechos y manifestaron que el sr tenía más de veinte años de vivir en el barrio y nunca había tenido problema con los vecinos, su casa no estaba a orilla de carretera y para poder llegar hasta ella tenían que atravesar dos callejones. El sr manifestó que la Sra. tenía un mes de haber comprado un solar que estaba antes de llegar a su casa y que cuando llegó decidió construir su cerco y quería quitarle la pasada hacia su casa.

La Sra. manifestaba que esa pasada era parte de su propiedad y por lo tanto tenía derecho de pasar el cerco por donde quería. Después de que expusieron los casos se les explico a la Sra. que por ley ella tiene que dejarla la pasada al sr puesto que tenía derecho de servidumbre además de que ese callejón a existido por más de veinte años ahí, en un principio la Sra. se mostro un poco negativa y no quería acceder pero luego llegó al acuerdo de dejarle la pasada al sr solo con la condición de que entre los que lo utilizan se encarguen de la limpieza porque por eso lo quería cerrar porque se mantenía muy sucio y solo ella limpiaba.



### CASO 3.

El tercer caso fue de pensión de alimentos, asistieron un hombre y una mujer para acordar la pensión de alimento de su hijo después de la separación de ambos. El sr estaba dispuesto a pasarle la pensión de alimentos a su hijo y en ningún momento se negó a cumplir con su responsabilidad.

Durante el proceso el sr manifestó que solo pedía que la Sra. le entregara los documentos que ella había sustraído de una propiedad de él, la Sra. argumentaba que quería la repartición de la propiedad porque ella tenía derecho por el tiempo de haber vivido juntos. Por el problema de no querer entregar los documentos, no lograban firmar los acuerdos y el sr manifestó que si no podían llegar a acuerdos llevaría el caso a los juzgados porque el sabia que ganaría el caso puesto que la propiedad fue adquirida por medio de una herencia después de que ellos se separaron por lo tanto nada le corresponde a ella, además manifestó que él había acordado un monto alto de pensión de alimentos y si llegaban a los juzgados solicitaría lo que la ley exige y seria menos lo que le daría.

Al ver esta actitud la Sra. después de diálogos durante tres citas entrego los documentos y firmaron el acuerdo por el monto estipulado por el señor para la pensión del hijo. Hasta la fecha de finalización de recopilación de nuestra investigación que fue en febrero 2015 se logro constatar que se estaba dando cumplimiento al acuerdo firmado por los participantes.

#### CASO 4.

El cuarto caso fue por accidente de tránsito. Una sra venia con su hijo y cruzo la calle olvidando que su hijo venia con ella dejándolo atrás, el niño tenía 4 años y al ver a su mama cruzarse la calle decidió seguirla y se cruzo la calle detrás de la mama, cuando en eso pasaba una muchacha en una motocicleta que venía despacio y por más que quiso no pudo esquivar al niño y lo golpeo con la motocicleta cayéndose ambos.

El niño y la muchacha que manejaba la motocicleta sufrieron lesiones leves, el niño fue trasladado al hospital donde le dieron la atención medica, después se reunieron en la policía para llegar a acuerdo, llamaron a la facilitadora judicial para hacer mediación, después que expusieron el caso la sra pedía la cantidad de cinco mil córdobas para no interponer denuncia, a lo cual la muchacha se negaba y expresaba que ella cubriría el gasto del medicamento del niño pero que no le parecía dar esa cantidad además de que la mama del niño era responsable del accidente y no ella.

Después de haber conversado la facilitadora judicial les explico que tenían que ponerse de acuerdo para poder finalizar la mediación, donde la muchacha manifestó que todo el tratamiento del niño lo cubriría y que cuando le tocara llevarlo al hospital ella le daría dinero para el transporte y la comida del medio día para el niño y la mama, porque ella sabía que en el hospital a veces se pasaba todo el día para poder ser atendidos en la consulta externa-

A la sra le pareció bien y decidieron firmar el acta de acuerdo de mediación. Con la investigación realizada después de la mediación se constato que la muchacha cumplió con los acuerdo y el niño solo necesito dos citas en el hospital y se encontraba en buen estado de salud.

## CASO 5.

El quinto caso se dio por agresiones físicas en un matrimonio. El esposo denuncia a su esposa por agresión física ya que él fue agredido por ella dejándole huellas en el entorno del cuello, una vez reunidos en la delegación policial, la mediadora hace una breve introducción del caso según lo conversado con el agredido sede la palabra a la parte afectada, en donde el señor expone el caso manifestando que cuando llego a la casa su esposa lo recibió con tratadas, diciéndole palabras soeces con intensiones de que el la golpeara para luego denunciarlo, pero él no se atrevió porque está consciente que las leyes están estrictas en ese aspecto.

Todo a empezado porque estamos en proceso de divorcio, por lo que él le pide que lleven las cosas en paz mientras se dicta la sentencia de divorcio y se procede a la repartición de bienes ya que hay hijos de por medio. Cuando se le concede la palabra a la esposa expresa que ella no lo quiere ver más en la casa por lo que le pide que se retire, el no se quiere ir porque la casa es de los papás de él, estoy consciente pero no lo quiero más aquí, expresó, durante todo el proceso se observó la agresión verbal por parte de la esposa en donde la mediadora tuvo que intervenir para que no se llegara a mas, llegando a tal situación que no se pudo realizar la mediación porque no se pusieron de acuerdo, por el cual la mediadora remitió el caso al juzgado local , explicándole a ambos el proceso que ahora les toca enfrentar.

## GLOSARIO

**Adversarial:** Contrario, en contra de algo

**Antagonismo:** oposición, lucha, rivalidad, incompatibilidad

**Dirimirla:** deshacer, acabar, disolver

**Genérica:** común o mucha especie

**Simplicidad:** calidad de simple, sencillez

**Utópicos:** supuestos, ideales