

Serie: **Facilitando la justicia en la comunidad**

# 8. Manual de mediación comunitaria para personas facilitadoras judiciales



347.09

P742m Poder Judicial. CONAMAJ.

Manual de mediación comunitaria para personas facilitadoras judiciales / Poder Judicial. CONAMAJ – 2ª. ed – San José, C.R.: CONAMAJ, 2023.

88 p. (Serie Facilitando la justicia en la comunidad, No. 8)

**SBN 978-9968-792-75-2**

1. Resolución alternativa de conflictos 2. Mediación  
3. Participación ciudadana **I. TÍTULO**

## Créditos

### Colaboraron para la publicación

Sara Castillo Vargas. Conamaj

Andrea Bermúdez. Especialista de Contenido.

Ana Katalina Baudrit. Jueza Conciliadora. Validación.

Ingrid Bermúdez Vindas. Conamaj

Aurelia Bolaños Castro. Conamaj

Mayrem Vargas Araya. Conamaj

### Ilustraciones:

Mónica Rovira. Estudiante TCU

### Diagramación e Impresión:

Departamento de Artes Gráficas

Comisión Nacional para el Mejoramiento de la Administración de Justicia (Conamaj)

Tel.: (506) 2295-3322

Dirección electrónica: <https://conamaj.poder-judicial.go.cr/>

**Advertencia:** Este material está hecho sin fines de lucro y para el uso de todas aquellas personas que colaboran directa o indirectamente con la administración de justicia “POR LO CUAL ESTÁ PROHIBIDA SU VENTA”.



# Contenido

1. ¿Qué es un conflicto?	8
2. ¿Por qué surge un conflicto?	9
3. ¿Es malo tener conflictos?	9
4. ¿Son iguales todos los conflictos?	12
5. ¿Qué ocasiona los conflictos?	13
6. ¿Todas las personas reaccionan de la misma forma cuando están en una situación conflictiva?	17
7. ¿Cómo se pueden resolver los conflictos entre personas?	21
8. ¿Qué es la mediación comunitaria?	23
9. ¿Qué hace la persona mediadora?	26
10. ¿Qué tipo de conflictos pueden resolverse con mediación comunitaria?	28
11. ¿Cuáles son los componentes de un conflicto?	42
12. ¿Qué cualidades tiene una persona mediadora?	49
13. ¿Cómo se realiza una mediación?	60
14. Consejos finales	84
15. El valioso aporte de la mediación para propiciar la paz	84
Bibliografía	86



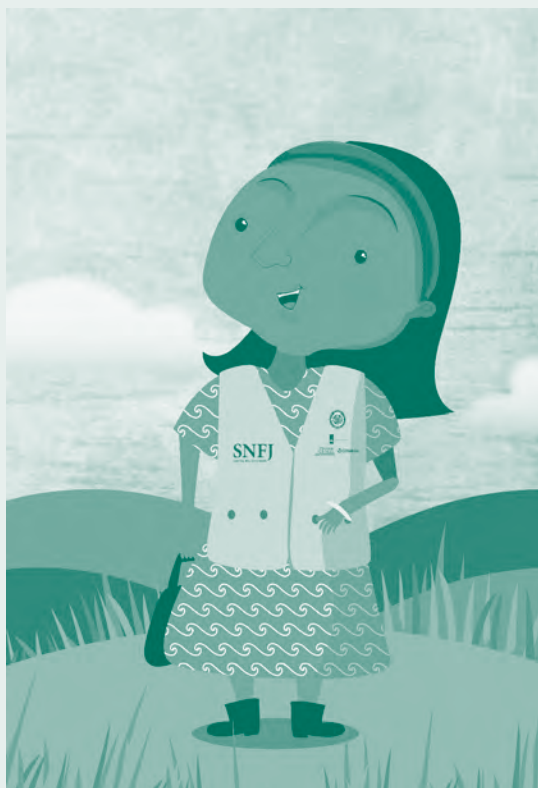


# Manual de mediación comunitaria para personas facilitadoras judiciales

**M**uchos de los problemas más graves y de las situaciones de violencia en nuestras comunidades empezaron siendo problemas pequeños, discrepancias entre dos o más personas, que por no ser abordadas a tiempo se complicaron, al punto de ocasionar incidentes que traen sufrimiento y dificultades a quienes los viven.

¿Alguna vez ha presenciado un conflicto o lo ha tenido con otra persona? ¿Ha sentido que no sabe cómo solucionar una situación así? Para aprender más sobre los conflictos y cómo resolverlos utilizando la mediación comunitaria conoceremos una historia...

En la comunidad de La Esperanza vive doña Rita, una persona reconocida por su espíritu de servicio y por ser muy activa en los asuntos relacionados con el bienestar de su comunidad. Ella es estimada por sus vecinos y vecinas, por tal razón ha sido elegida para ser la facilitadora judicial de La Esperanza y ha empezado a recibir casos de los y las habitantes de su comunidad sobre pequeños conflictos.



Desde hace algún tiempo Carlos y Felipe, quienes son vecinos de la comunidad, tienen un conflicto entre ellos debido a una cerca dañada que permite que unas gallinas criadas por Carlos entren a la propiedad de Felipe. Esto le ha causado molestias a este último porque ensucian su propiedad y han picoteado un maíz que sembró y que estaba germinando en su terreno. Carlos por su parte niega ser el responsable, diciendo que la cerca no ha sido dañada por sus animales. La situación se ha complicado mucho entre los dos vecinos quienes enemistados han empezado a ofenderse, hacer comentarios y chismes con otras personas, generando un ambiente tenso en el barrio. Lamentablemente ninguno de ellos sabe cómo solucionar la situación y mientras tanto el conflicto continúa creciendo.



Por fortuna doña Rita, como facilitadora judicial, puede ayudarles a encontrar una solución para que vuelvan a tener una convivencia pacífica... ¿Le gustaría conocer los detalles de esta historia y la forma en que llegaron a una solución?

¡Acompáñenos! Así aprenderemos más sobre los conflictos y la mediación comunitaria, con el objetivo de poner en práctica estos conocimientos en nuestras propias comunidades y al igual que doña Rita, poder contribuir a la paz social y a la armonía.

## 1. ¿Qué es un conflicto?

**E**l conflicto es una parte natural de la vida de los seres humanos y es también una forma de crecimiento personal (DINARAC, 2012). Decimos que existe un conflicto cuando hay una situación de tensión o un desacuerdo entre personas porque sus posiciones, necesidades o deseos son diferentes o se perciben como opuestos. En todos los conflictos se mezclan y aparecen las emociones humanas: confusión, temor, satisfacción, motivación, ansiedad, entre otras.

Podemos afirmar que Carlos y Felipe tienen un conflicto, porque sus posiciones y deseos se perciben como opuestos. Uno desea que las gallinas de su vecino dejen de comer su maíz para que crezca y pueda disfrutar de su cosecha y el otro piensa que no tiene responsabilidad en esta situación, pues considera que la cerca dañada debe ser reparada y mantenida en buen estado por su vecino.

## 2. ¿Por qué surge un conflicto?

**E**l conflicto surge con frecuencia porque tenemos diferentes formas de pensar y de entender las situaciones. Es decir, puede presentarse por el choque de puntos de vista y por la búsqueda de satisfacción de necesidades que se perciben como opuestas. Muchos de los conflictos se originan por la mala comunicación, porque no entendemos esas necesidades distintas y nos encerramos en sí mismos.

Es muy importante aprender a resolver las diferencias o conflictos **de forma pacífica** y por medio del diálogo, sin llegar a la violencia o a consecuencias que tengamos que lamentar en nuestras familias y comunidad.

## 3. ¿Es malo tener conflictos?

**E**n nuestra cultura se piensa que los desacuerdos son algo malo, dañino y destructivo (Lederach, 1992) sin embargo no es así, el conflicto es como el agua en un sembradío (Constantino, 1997):

- Cuando hay demasiado puede causar destrucción, como en las inundaciones.
- Cuando hay poco, impide el crecimiento, como cuando hay sequía.

- En una justa medida el conflicto estimula la creatividad y es una oportunidad para aprender, crecer, fortalecer las relaciones y mejorar la calidad de vida.

Estamos acostumbrados a ver que la gente “pelea” y se hace daño cuando hay desacuerdos y pensamos que en todos los conflictos pasa lo mismo. Esto ocurre porque desde la infancia se nos ha enseñado que es malo contradecir, discutir y estar en desacuerdo. En la escuela se nos educa para ser obedientes y no para cuestionar, por eso cuando entramos en una situación conflictiva nos sentimos amenazados y no sabemos cómo responder.

Un autor llamado Juan Pablo Lederach (1992) dice que el conflicto forma parte de nuestra vida cotidiana, pero para referirnos a él usamos muchos otros términos, por ejemplo enredo, pleito, bronca, bochinche.

### Reflexionemos

¿Cómo le llaman en su comunidad a los conflictos?

Tener desacuerdos no es malo, lo que transforma el conflicto en algo negativo es la forma en que lo tomamos, cómo reaccionamos y la respuesta que damos, haciendo de esa situación algo donde se

fortalecen las relaciones o donde se destruyen. En el caso de Felipe y Carlos, el conflicto se ha transformado en algo negativo porque ellos no pueden comunicarse con respeto y han dejado de hablarse, lo que quiere decir que la relación de vecinos que tenían se ha deteriorado.

### **El conflicto puede ser POSITIVO cuando...**

- Promueve el diálogo.
- Aclara puntos de vista.
- Obliga a buscar nuevas opciones.
- Invita a que seamos creativos.

### **Pero también dependiendo de la forma en que se aborde puede ser NEGATIVO y...**

- Dificultar la comunicación.
- Disminuir la cooperación.
- Limitar la habilidad de escuchar.
- Generar reacciones violentas que causan daño a las personas.



## 4. ¿Son iguales todos los conflictos?

Todos los conflictos son distintos -así como las personas- en el mundo no encontramos dos que sean exactamente iguales.

El conflicto puede darse:

### 1. *Dentro de una persona:*

Cuando se trata de conflictos psicológicos internos que tienen que ver con las emociones y sentimientos, se recomienda trabajarlos con ayuda de personas profesionales.

### 2. *Entre dos o más personas.*

### 3. *Entre dos o más grupos.*

Los dos últimos tipos de conflicto pueden ser resueltos con mediación o con otros métodos como la conciliación, círculos de paz o arbitraje. Todos conocidos como métodos de resolución alternativa de conflictos. También se puede ir a una oficina judicial para que un juez o jueza los resuelva.

Personas expertas que estudian los conflictos (Soletto, 2011) han señalado que estos pueden aumentar cuando:

- Las personas tienen poco interés en mantener una relación.
- Han existido conflictos anteriores y no se han solucionado de una forma satisfactoria para las personas involucradas.
- Las personas no pueden expresar y comunicar de una manera respetuosa a otras su incomodidad o molestia con algo.
- Cuando existe ira, miedo y rencores por problemas pasados.



Por el contrario, el conflicto disminuye cuando:

- Las personas pueden comunicar directamente a otras sus necesidades y discutir sus ideas sin ofender o maltratar a la otra.
- La gente que está involucrada coopera para encontrarle una solución al asunto.
- Se practica la tolerancia, es decir el respeto a las diferencias de las demás personas.

## 5. ¿Qué ocasiona los conflictos?

A pesar de que las razones que pueden ocasionar un conflicto son muchas, estas pueden clasificarse en tres niveles:



Fuente: Soletto, H. (2011). Mediación y Resolución de Conflictos, técnicas y ámbitos.



En la cima de la pirámide se ubican las disputas por **recursos**, que son los bienes materiales que permiten satisfacer alguna necesidad (Soletto, 2011), pero también en este nivel se ubican el tiempo de las personas y su fuerza de trabajo. Es muy frecuente que los conflictos se den por disputas de recursos, sin embargo, de los

distintos tipos de problemas son los más fáciles de resolver, ya que es mucho más fácil que la persona mediadora identifique el núcleo del desacuerdo. En el caso de Carlos y Felipe, una parte de su conflicto se debe a que disputan a quién le corresponde reparar la cerca dañada por la que entran las gallinas, ya que arreglarla requiere que alguno de los dos saque tiempo y dinero. En este caso es notorio que la causa de su enemistad se encuentra en el tema de quién va a destinar sus recursos que son escasos para el arreglo de la cerca. Es importante tener en cuenta que la persona mediadora también debe ayudar a las dos personas involucradas a lograr el mejor acuerdo posible y para ello debe propiciar que surjan soluciones creativas. Cuando se trata de recursos es importante hacer ver que no se trata solo de aportar dinero o bienes materiales, también cuenta aportar trabajo o tiempo para cooperar con la solución del conflicto.

En el segundo nivel se encuentran los desacuerdos que surgen por las **necesidades psicológicas** de las personas. Ejemplos de esas necesidades son sentir seguridad, reconocimiento, poder, realización, entre otras. Muchas veces detrás de los conflictos por recursos se esconden necesidades psicológicas que son la verdadera causa (Soletto, 2011). Como estas necesidades no se identifican a simple vista son más difíciles de detectar y

de resolver, y para poder hacerlo es muy importante que las personas las comuniquen. Siguiendo el ejemplo de nuestra historia, puede ser que Carlos no quiera ceder y arreglar la cerca, no por falta de dinero, sino porque es orgulloso y se siente ofendido por lo que Felipe le ha dicho; en el fondo lo que desea es una disculpa aunque no lo expresa, eso lo hace comportarse a la defensiva. Para identificar las necesidades psicológicas de cada una de las personas que participan en el conflicto es necesario prestar mucha atención a lo que dicen y hacen.



En la parte más ancha o base de la pirámide se ubican los **valores**, que fundamentan las creencias de las personas y su forma de ver el mundo (Soletto, 2011). Es un poco más difícil resolver una situación conflictiva por diferencias de valores que cuando se

trata de recursos o necesidades psicológicas, sin embargo no es imposible. Por ejemplo a Carlos le gusta mucho criar animales domésticos por eso tiene gallinas, cerdos, vacas y patos de los cuales extrae algunos productos para su alimentación y la de su familia, por ejemplo huevos, leche y carne. Felipe no consume dentro de su alimentación productos derivados de los animales, y se inclina más por un modo de vida que no implique extraer recursos naturales y desapruueba el estilo de vida de Carlos. Desde esta perspectiva, Carlos y Felipe tienen distintos valores y formas de ver el mundo. Resolver un conflicto cuyas causas se ubican en este nivel no implica que tengamos que hacer que las dos personas enemistadas vean el mundo de la misma manera, pues esto es imposible. Lo que sí importa, para poder encontrar una solución adecuada, es promover el respeto a las diferencias y la tolerancia. Por lo

tanto, doña Rita como mediadora en el conflicto de nuestra historia, no va a entrar a discutir si Carlos tiene un estilo de vida adecuado o si Felipe no tiene la razón en sus opiniones, ella se va a concentrar en escuchar y ayudar a ambos a entenderse y respetarse sin cambiar al otro.

En muchas disputas se combinan dos o más niveles de conflicto y lo mejor es ir resolviendo de lo más fácil (recursos) a lo más difícil (necesidades psicológicas y valores).

Reflexionemos:

Piense en un ejemplo de un conflicto a causa de recursos y anótelos en este espacio:

## 6. ¿Todas las personas reaccionan de la misma forma cuando están en una situación conflictiva?

**H**ay distintas formas de reaccionar ante una situación de conflicto, todo depende de las personas involucradas, de su capacidad para manejar las emociones y expresar sus puntos de vista, además del momento o lugar en donde se da la situación (Hington y Álvarez, 1995). Algunas de estas reacciones son:

**Negar:** Se ignora la situación y se niega que exista desacuerdo. Al comportarse de esta forma las dos partes pierden, pues no pueden enfrentar los hechos y buscar una solución y por tanto, el conflicto persiste. Carlos negó durante mucho tiempo que existiera un conflicto con Felipe:

“el que tiene el problema es él, yo no, prefiero hacerme como que no es conmigo”.



**Evitar:** Se evade la situación para “no tener discusiones”; sin embargo el conflicto no desaparece ni se resuelve y ambas personas pierden porque se continúa deteriorando la convivencia. Felipe prefiere no encontrarse con Carlos cuando

regresa a su casa, por tal motivo camina siempre por la acera del frente para evitar verlo y discutir.

**Ceder en todo:** Se reconoce que existe la situación conflictiva pero con tal de acabar con ella alguna de las personas involucradas termina renunciando a sus intereses y necesidades. En este caso tampoco hay una solución real, pues una parte gana y la otra pierde, en este tipo de situación es muy posible que el conflicto vuelva a aparecer por la insatisfacción de quien ha cedido en todo. Por ejemplo, Felipe reconoce que tienen un problema pero en vez de conversarlo ha decidido cerrar completamente la cerca sin conversar antes con Carlos.

**Imponerse:** Se reconoce que existe la situación conflictiva pero se tratan de imponer los deseos y necesidades propios sin importar la otra persona, es el estilo de quien “no da el brazo a torcer”. Esta actitud dificulta mucho resolver el conflicto y, sin solución, este seguirá afectando a ambas partes. Carlos está convencido de que él tiene la razón a toda costa y que lo más importante es que él y su familia estén bien, sin tomar en consideración lo que siente y piensa Felipe.

**Atacar:** Se piensa que dentro de la situación del conflicto se gana o se pierde. Para intentar “ganar” se ataca a la otra persona o se intenta convencerla de que es una quien tiene la razón. Esta forma de enfrentar el conflicto puede generar resentimiento y daña las relaciones. Felipe cada vez que intenta hablar con Carlos del asunto le critica y le juzga llamándolo

mal vecino, desconsiderado y egoísta, él cree que Carlos tiene que aceptar que todo es su culpa.

**Negociar:** Se identifica el conflicto y se busca un arreglo en el que las dos partes cedan algo de sus intereses y necesidades. Al no existir tanta cooperación existe la posibilidad de llegar a acuerdos que no resulten tan satisfactorios para ambas partes. En uno de los intentos por conversar de la situación, Carlos le dijo a Felipe que él aceptaba eliminar todos sus animales a cambio de que la mamá de Felipe cortara unas plantas que a ella le gustan mucho y que atraen a las gallinas. Esta solución no es realista ya que no tiene en cuenta que Carlos necesita tener las gallinas para ganar dinero para los gastos suyos y de su familia y que la mamá de Felipe aprecia mucho las plantas y no desea realmente cortarlas.

**Cooperar:** Es la mejor forma de resolver el conflicto pues se intenta encontrar una solución que sea igual de satisfactoria para las dos partes. Para resolver un conflicto de forma cooperativa se ocupa manejar muy bien las emociones propias y tener buena capacidad de diálogo. Como ya dijimos al inicio, encontrar una solución de forma cooperativa no es fácil, principalmente porque hay sentimientos involucrados cuando nosotros mismos somos parte de un problema. Por eso puede solicitarse la ayuda de una tercera persona que no forma parte del conflicto y que se comporte de forma neutral, a este proceso se le da el nombre de **mediación**.

Cuando surge un conflicto y es resuelto conversando, cooperando, colaborando, la relación entre las personas se

fortalece. Por el contrario, si se enfrenta como una situación negativa en donde una gana y la otra pierde, las relaciones se vuelven frágiles, tensas y tienden a romperse fácilmente.

Algunos de los errores más comunes que las personas cometen y que dificultan mucho llegar a acuerdos beneficiosos para todas son: ser demasiado directa o reservada, buscar una persona culpable de la situación, atacar a la persona y no al problema, burlarse de lo que la otra persona piensa y percibe de la situación, ponerse en el papel de víctima, dejarse llevar por la ira y el enojo, luchar por imponer el punto de vista propio (Valverde, 2000).

Reflexionemos:

¿Cómo reacciona usted cuando se molesta con otra persona?

¿Qué emociones tiene cuando está en desacuerdo con algo?



## 7. ¿Cómo se pueden resolver los conflictos entre personas?

**E**n la sociedad en la que vivimos es usual que cuando las personas no pueden resolver sus diferencias y esto les ocasiona un daño, se acude a los tribunales o juzgados para que los jueces y las juezas decidan la forma en que se resuelve la situación. Acudir a los tribunales es un derecho que tienen todas las personas habitantes de Costa Rica, sin embargo existen otras maneras de encontrar soluciones con una mayor participación de quienes están involucrados e involucradas y sin que tengan que salir de sus propias comunidades.

El Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales, del que somos parte, es una de estas formas. Las personas facilitadoras judiciales pueden desempeñarse como mediadoras de conflictos menores y propiciar el diálogo y la comunicación entre quienes tienen un problema, recordando siempre que lo importante es contribuir a la paz de la sociedad y a la sana convivencia. Felipe se ha enterado por medio de su madre de que en la comunidad donde ellos viven hay una facilitadora judicial y está muy interesado en preguntarle si puede ayudarle a resolver su tensa situación con Carlos.



## 8. ¿Qué es la mediación comunitaria?

La mediación es una forma alternativa de solucionar los conflictos entre personas sin tener que llevar el caso ante una jueza o un juez. La mediación comunitaria consiste en un proceso de diálogo para propiciar un acuerdo que ponga fin al conflicto. Es un proceso orientado por alguien que no es parte de la situación y que no tiene ningún interés personal ni cercanía con las personas involucradas, a esta persona se le da el nombre de **mediador** o **mediadora**. Su papel consiste principalmente en propiciar un ambiente adecuado para la comunicación respetuosa entre las personas y facilitar que puedan comprenderse mutuamente (Hington y Álvarez, 1995).

Para que una mediación comunitaria pueda realizarse quienes están directamente involucrados en el conflicto deben solicitar la ayuda del mediador o mediadora. La mediación es un proceso voluntario, es decir, no se puede obligar a nadie a participar si no están de acuerdo en hacerlo (Dupuis, SF).

La mediación es confidencial, participan únicamente las personas involucradas y la persona mediadora y todos se comprometen a guardar secreto sobre lo que se diga y los acuerdos a los que lleguen. Es decir ninguno puede contar a otras personas (de su familia, del barrio o de otro barrio) los detalles sobre la mediación, ya que romperían la confianza y podría empeorar o aflorar de nuevo el conflicto. A esto se le llama deber de confidencialidad.

En toda mediación es muy importante que las personas participen activamente para encontrar una solución a su

conflicto, ya que todas las propuestas van a surgir de ellas mismas.

Resolver los conflictos utilizando la mediación tiene muchas ventajas (Barboza, 2013) entre ellas:

- **Es rápida:** Los problemas en los juzgados requieren cierto tiempo para resolverse y pueden pasar meses antes de que el juez o jueza resuelva el asunto, mientras que con la mediación es más rápido encontrar una solución ya que no requiere de largos trámites ni esperas, pudiendo resolverse en algunas horas o días. ¿Cuánto tiempo les tomaría a Carlos y Felipe llevar su caso a un juzgado y obtener una sentencia? Una solución judicial tiene otros tiempos, pues los jueces y las juezas reciben gran cantidad de denuncias por día que también deberán ser atendidas por ellos.
- **Es económica:** Si las partes llegan a un acuerdo satisfactorio, se evitan todos los gastos que un proceso judicial conlleva, desde el tiempo para desplazarse a realizar los trámites necesarios, hasta fotocopias, presentación de pruebas y pago de abogados. Si Felipe demandara a Carlos deberá sacar de su bolsillo el costo de una persona abogada o bien cubrir todos los gastos para trasladarse al juzgado a poner la denuncia y darle seguimiento.
- **Es flexible:** La mediación no requiere de los trámites o pasos que se siguen en un proceso judicial, por lo tanto puede realizarse en varias sesiones o encuentros acomodándose a las necesidades de las personas.

- **Es voluntaria:** Las personas que tienen el problema deben estar de acuerdo en tratar de solucionar su asunto por esta vía; sin embargo si el caso involucra a tres o más partes y una de ellas se niega a mediar, se puede realizar la mediación con las partes que estén de acuerdo sobre los temas que les corresponden a ellas.
- **Ofrece soluciones duraderas y satisfactorias:** Las personas involucradas en el conflicto saben qué es lo que les conviene, que pueden negociar y lo que pueden comprometerse a cumplir en un acuerdo; por esa razón la mediación tiene altos niveles de cumplimiento, pues los compromisos son asumidos responsablemente, lo que ofrece la oportunidad de fortalecer y mantener las relaciones humanas.

### Reflexionemos

¿Para usted cuál es la mayor ventaja de que las personas resuelvan sus conflictos con mediación?

## 9. ¿Qué hace la persona mediadora?

**T**al como hemos podido apreciar, la mediadora o mediador tiene una labor muy especial, ayuda a quienes tienen un problema para que puedan comunicarse y encontrar soluciones a su situación de conflicto. Para cumplir esta función tan importante estas personas deben recibir capacitación que les respalde y oriente, pero también deben contar con características especiales (Hington y Álvarez, 1995), entre ellas:

- Discreción
- Saber escuchar
- Paciencia
- Flexibilidad
- Imaginación y creatividad
- Honestidad
- Respeto hacia todas las personas sin importar su condición social
- Deseo de ayudar desinteresadamente
- Buen sentido del humor
- Perseverancia

Un autor llamado Raymond Valverde (2000) dice que la persona mediadora es malabarista de emociones, ya que

para que una mediación tenga éxito debe existir un clima de confianza que permita la comunicación, y esto se logra cuando a pesar del desacuerdo logramos ponernos en el lugar del otro, ver el mundo como lo ve esa persona. En los conflictos aparecen emociones muy fuertes, como la ira, el enojo, la frustración, el temor, la desconfianza y lograr manejarlas por los y las participantes es un requisito para resolver el conflicto y que afloren emociones positivas como la satisfacción, alegría, motivación. Entonces la persona mediadora debe conocer y manejar adecuadamente sus propias emociones, para no permitir que limiten su capacidad de escucha y su deseo de ayudar pero desde un lugar neutral. Esto no implica que se desconozca y reprima esta parte humana de quien media, sino que esta persona tenga la capacidad de distanciarse emocionalmente del conflicto y de no hacer de esta situación algo personal.

### **Consejo práctico:**

*Cuando participemos de una mediación es importante prestar atención a los sentimientos propios. Si notamos que nos invade el enojo o la conmiseración –lástima- hacia alguna de las partes es recomendable tomar un pequeño receso para “enfriar” esas emociones y tomar de nuevo la perspectiva externa del asunto. Esto en mediación se llama “subir al balcón” (Valverde, 2000) es decir separarse de la situación para recobrar la imparcialidad. Para ello ayuda mucho realizar ejercicios de respiración: inhalar profundamente y exhalar varias veces.*

A diferencia de los jueces y de las juezas, un mediador o mediadora **no impone soluciones, no decide por las personas involucradas ni resuelve ella misma el caso.** Tampoco puede

ponerse de parte de ninguna de las personas involucradas, debe mantenerse neutral en todo momento, es decir ni a favor ni en contra de nadie (Dupuis, SF).

## **10. ¿Qué tipo de conflictos pueden resolverse con mediación comunitaria?**

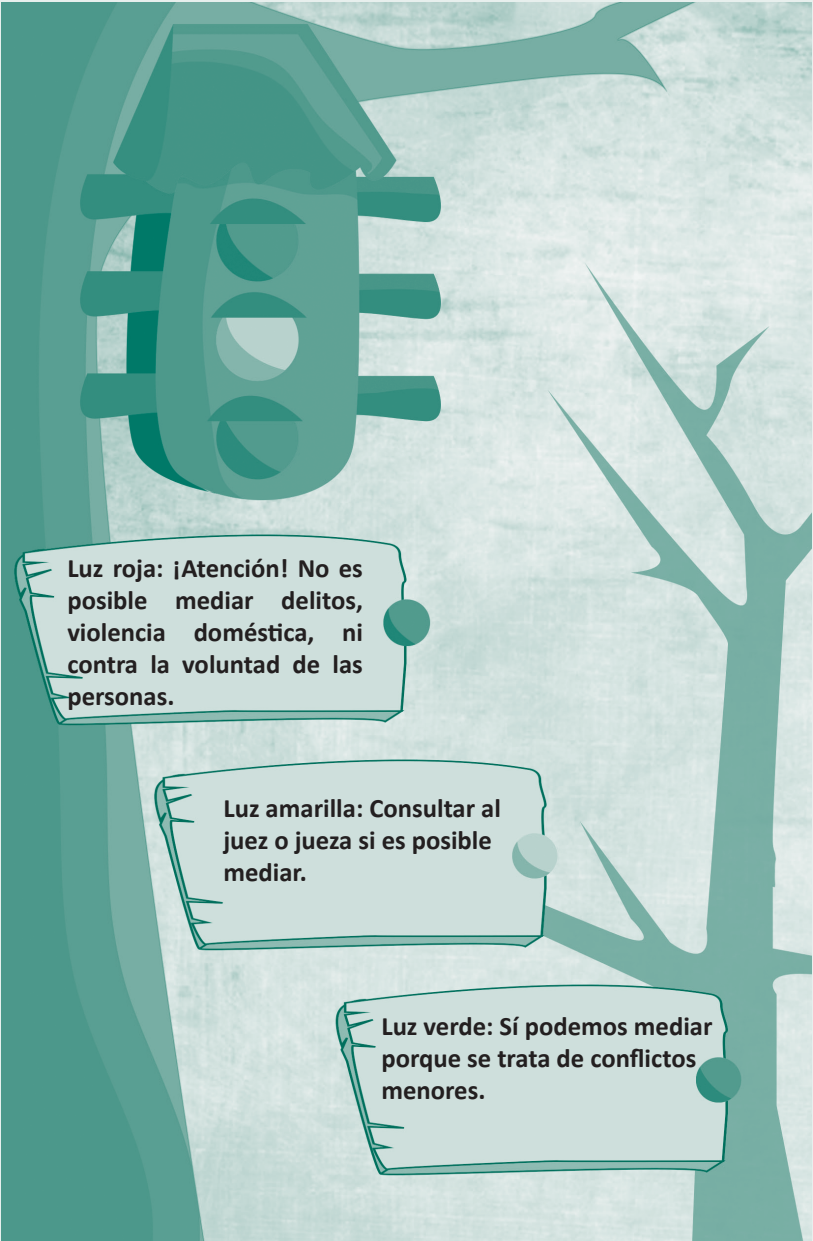
**A** pesar de las muchas ventajas que ofrece la mediación, no todos los casos pueden ser resueltos con este método, ya que existen algunas situaciones en las que no es posible mediar. ¿Entonces cómo podemos diferenciar cuáles conflictos pueden llevarse a mediación y cuáles no? Para tener una idea de qué tipo de situaciones puede mediar la persona facilitadora vamos a guiarnos con un semáforo.



## **El semáforo de la mediación comunitaria**

Los semáforos vehiculares son un tipo de señal de tránsito que permite regular la circulación de vehículos. Poseen tres tipos de luces: la luz roja le indica a las personas conductoras que deben detenerse de inmediato, debido a que van a empezar a transitar otros vehículos o peatones; la luz amarilla que indica que se debe tener precaución y disminuir la velocidad y por último la luz verde que indica que se puede avanzar sin obstáculos.

Al igual que el semáforo de vehículos, el semáforo de la mediación comunitaria nos va a indicar en qué situaciones definitivamente no podemos mediar, en cuáles es probable que se pueda pero es preciso consultar de inmediato al juez o jueza en cuáles conflictos sí podemos procurar que las partes logren un acuerdo.



**Luz roja: ¡Atención! No es posible mediar delitos, violencia doméstica, ni contra la voluntad de las personas.**

**Luz amarilla: Consultar al juez o jueza si es posible mediar.**

**Luz verde: Sí podemos mediar porque se trata de conflictos menores.**

## **Luz roja:**

- **No se pueden mediar casos en los que exista violencia**

Ninguna situación donde se dé agresión hacia menores de edad, mujeres o personas adultas mayores (Barboza, 2012) es posible mediar. Es importante recordar que la violencia no solo se presenta cuando hay golpes o maltrato físico, también puede ser violencia verbal, que es aquella que ocurre cuando hay insultos o psicológica como cuando se le hace creer a la persona que vale menos o que sus opiniones no cuentan. Hace un tiempo a doña Rita la buscó Rodrigo, que está muy preocupado porque sus vecinos, un matrimonio que tiene bastante tiempo de vivir en la comunidad, discute todos los días. Conozcamos esta conversación.

# Rodrigo

**Rodrigo:** *Doña Rita yo quería ver si podemos recomendarle a Esteban y Martita sus servicios como facilitadora judicial, es que discuten mucho todos los días, se tiran cosas y yo creo que el problema es que don Esteban llega tomado a la casa y hace problemas, insulta mucho a Martita y le grita... todos los vecinos nos hemos dado cuenta de sus problemas, ¿usted cree que les podamos ayudar con una mediación?*

**Doña Rita:** *Ay don Rodrigo, lamentablemente en esta situación yo no puedo hacer una mediación, es que cuando hay violencia entre personas que son familia no se recomienda mediar. Le voy a explicar. Cuando existe violencia una de las dos personas tiene más poder sobre la otra y ha llevado ese poder a la peor de sus consecuencias que es el daño físico, verbal o emocional, eso hace que la situación sea muy delicada y que únicamente puedan intervenir personas profesionales en estos temas.*



Doña Rita en este caso aplicó el semáforo de la mediación de forma correcta, y le explicó a su vecino por qué no puede mediar ni involucrarse directamente en el caso. A pesar de eso, si doña Rita se percatara de que el tema de la violencia hacia las mujeres es una problemática que ocurre mucho

en su comunidad puede organizar una charla e invitar a las mujeres de La Esperanza. Puede pedir a la Oficina de la Mujer, al Juzgado de Violencia o a otra institución que le colaboren para realizarla. Además, si Martita le hubiera solicitado ayuda, puede orientarla sobre la forma de poner una denuncia por violencia doméstica en el juzgado. En otras palabras en este tipo de situación no puede mediar pero sí puede ofrecer otros servicios como charlas y asesorías.

- **No se pueden mediar casos que sean delitos**

Un delito es una acción que va en contra de lo que establecen las leyes. En Costa Rica hay muchas acciones que son consideradas delitos, por ejemplo golpear o quitarle la vida a una persona; obligar a alguien a tener relaciones sexuales; poseer, distribuir o vender drogas ilícitas; maltratar a personas menores de edad; portar un arma sin los permisos correspondientes; robar, talar árboles sin permiso. **Ninguna** de estas acciones puede resolverse con mediación comunitaria (Barboza, 2013).

Antes de realizar una mediación es necesario que conozcamos por lo menos un resumen de los hechos para tener la seguridad de que el asunto en cuestión no es un delito. Si existiera alguna duda consulte al juez o jueza con la cual está coordinando su labor, así podrá tener otro criterio antes de proceder a la mediación. El mes pasado Carmen, otra vecina de La Esperanza, buscó a doña Rita para solicitarle su ayuda por la siguiente situación:



**Carmen:** *Hola Rita, ¿cómo le va? Que dicha que la veo, es que me enteré que usted es facilitadora judicial y quería preguntarle si me puede ayudar.*

**Doña Rita:** *Hola Carmen, he estado muy bien gracias, con mucho gusto. Dígame en qué le puedo ayudar...*

**Carmen:** *Es que viera que tenemos un problema bien serio en el sector donde yo vivo. Resulta que hace como tres meses llegaron unos muchachos a alquilar una casa a la par y me enteré que están vendiendo drogas... yo los he visto varias veces en actitudes sospechosas, además llega mucha gente que yo nunca había visto a buscarlos, ellos venden algo y también consumen drogas ahí mismo adentro.*

**Doña Rita:** *Por lo que usted me cuenta creo que la situación es delicada. Le voy a explicar Carmencita, la venta de drogas es considerada un delito y cuando existe sospecha de que ese problema se da en las comunidades lo mejor es informarlo a las autoridades, para que ellos realicen la investigación que corresponde.*

**Carmen:** *Ah... entonces usted no puede intervenir en este caso.*

**Doña Rita:** *Usted lo ha dicho Carmencita, lamentablemente no puedo. Cuando se trata de estos casos lo que siempre me recomienda la jueza del cantón es que no intervenga, ya que incluso puede ser peligroso para mí y para la otra persona que solicita mi servicio. Entonces para no ponernos en riesgo ninguna de las dos, lo que puedo hacer es darle este material escrito, donde se explica qué es y qué hace el Organismo de Investigación Judicial, en una capacitación que tuvimos hace poco nos dijeron que existe una línea telefónica anónima en donde se puede denunciar casos de venta de drogas.*



- **No se puede mediar un caso si una de las dos partes no está de acuerdo en que se realice la mediación.**

Recordemos que participar en una mediación tiene que ser una decisión libre y propia, no se puede imponer ni de parte del mediador ni de parte de la otra persona que está en el conflicto. Este es uno de los principios de la mediación, en el cual coinciden quienes estudian este tema (Hington y Álvarez, 1995).

En la mayoría de los conflictos las personas no presentan de primera entrada necesariamente la mejor de las disposiciones a cooperar, pero si después de un intento por invitar a la otra persona involucrada a mediar esta se niega es mejor agradecerle el espacio y no forzarla. Eso fue lo que hizo doña Rita en el caso de su vecino Esteban:



## Don Esteban

**Doña Rita:** Buenas don Esteban, ¿cómo le ha ido?

**Esteban:** Hola doña Rita, bien y usted ¿cómo le va?

**Doña Rita:** Muy bien gracias. Don Esteban ¿quería preguntarle si usted ha escuchado hablar de la mediación comunitaria para resolver conflictos?

**Esteban:** La verdad no...

**Doña Rita:** Una mediación es un proceso en el que se intenta buscar solución a un conflicto utilizando el diálogo respetuoso. Como facilitadora judicial me han capacitado para hacer mediaciones de conflictos menores.

**Esteban:** En serio, ¡qué bueno doña Rita!

**Doña Rita:** Sí, viera que hace un par de días conversé con doña Antonia, por una situación de una deuda que está pendiente entre ustedes dos, de unos productos que ella no le ha podido pagar y nos gustaría saber si usted estaría de acuerdo en tener una reunión para encontrar una solución que les deje más tranquilos a los dos.

**Esteban:** Yo le agradezco mucho el ofrecimiento doña Rita pero la verdad no estoy para eso. He intentado varias veces llegar a un arreglo con esa señora y es perder el tiempo. Además de eso estamos pasando una situación un poco complicada ahora en mi negocio. Para serle honesto prefiero ir a los tribunales.

**Doña Rita:** Comprendo don Esteban, y su punto de vista merece mucho respeto, sin embargo le voy a dejar más información en este papel donde se habla de las ventajas de la mediación y del Servicio Nacional de Facilitadoras y Facilitadores Judiciales. Si usted lo piensa y cambia de opinión mi número de teléfono está en la parte de atrás.



## **Luz amarilla:**

Hasta el momento hemos visto que pueden llevarse a mediación conflictos menores en los que no exista violencia hacia alguna de las partes y que NO sean considerados delitos graves por la ley. La persona facilitadora tiene que conocer por lo menos un resumen de los hechos, que le permita información suficiente para saber si se trata de una situación donde no puede intervenir (semáforo en rojo), pero es natural que existan dudas y, que dependiendo del caso, sea mejor consultar con el juez o jueza antes de comprometerse a realizar una mediación (semáforo en amarillo).

- **Una de las situaciones donde se debe de consultar antes es cuando alguna de las personas involucradas en el conflicto es una persona menor de edad.**

Las personas menores de dieciocho años tienen características especiales, no puede tratárseles como personas adultas. En nuestro país existen leyes y códigos que protegen especialmente a niños, niñas y adolescentes teniendo en cuenta sus diferencias respecto al resto de la población. Incluso cuando una persona menor de edad comete alguna falta y esto se considera delito existen procedimientos distintos que en todo momento deben respetarse por parte de los jueces, juezas y policías. Ester buscó a doña Rita para pedirle ayuda porque su hija, que está ingresando al colegio, es molestada por otras muchachas.

**Ester:** *Doña Rita quería consultarle si usted nos puede ayudar. Fíjese que Marcelita mi hija menor acaba de entrar al Colegio de La Esperanza y me he dado cuenta que hay unas muchachas que la andan molestando, le ponen apodos y le esconden las cosas. La pobre ya no quiere ir a clases y me preocupa que deje el estudio por eso.*

**Doña Rita:** *Qué situación tan lamentable para ella Esther, y dígame una cosa ¿estas muchachas le han golpeado o le han agredido de palabra?*

**Ester:** *Hasta donde yo sé no, pero me da miedo que llegue a pasar.*

**Doña Rita:** *En este caso es mejor que consulte con la jueza para saber si es recomendable que yo haga la mediación, o que solicitemos la ayuda de alguna otra persona que esté más familiarizada con el trato con muchachos y muchachas del colegio, como por ejemplo don Marcial, el orientador. En todo caso se puede buscar una solución pacífica aunque no sea yo quien intervenga. Haré la consulta inmediatamente y en cuanto tenga una respuesta la llamo por teléfono.*

La luz amarilla aplica siempre que la persona mediadora crea que para actuar correctamente debe pedir la orientación del juez o jueza correspondiente. Nunca se quede con una duda y ante la menor inquietud comuníquese al despacho. Las personas del Poder Judicial que trabajan en este Servicio estarán en la mejor disposición de atenderle, ya que entienden el aporte que las personas facilitadoras hacen a sus comunidades.

## Luz verde:

Afortunadamente hay muchas situaciones que sí pueden ser mediadas en las propias comunidades, porque no son situaciones de gravedad; es decir, no hay violencia ni son situaciones consideradas delito (Barboza, 2013). La siguiente lista contiene algunas de las acciones más comunes que pueden ser resueltas con mediación comunitaria:

- Deudas menores ante prestamistas, comerciantes u otras personas.
- Provocar a alguien para que pelee.
- Amenazar a una persona o a su familia.
- Presentarse en estado de ebriedad en un lugar público y perturbar la tranquilidad de las personas.
- Maltratar animales o someterlos a trabajos excesivos.
- Descuidar animales como perros, gatos, ganado, gallinas y que estos deambulen o invadan terrenos ajenos.
- Mirar hacia el interior de una casa habitada, con el propósito de irrespetar la privacidad de sus habitantes.
- Realizar llamadas por teléfono para mortificar o molestar a otra persona.
- Entrar en terreno ajeno, sin permiso del dueño.
- Rayar las paredes exteriores de una casa de habitación, una construcción, un edificio público o privado sin permiso del dueño o de la autoridad respectiva.
- Causar alboroto que perturbe la tranquilidad de las personas, ruido excesivo, música a alto volumen.

- Cuando una persona propietaria de un terreno se niega a mantenerlo limpio y eso ocasione peligro a la salud o los bienes de la comunidad.
- Botar basura o colocar bolsas de basura en lugares que no son apropiados.
- Problemas vecinales por chismes.
- Cuando una persona cree que los límites (linderos) de su propiedad están siendo afectados o modificados por sus vecinos o vecinas.
- Cuando dos personas no pueden ponerse de acuerdo sobre el monto de pensión alimentaria que requieren sus hijos o hijas.
- Malos olores provocados por fábricas, chancheras, gallineros.
- Invasión de propiedades.
- Cuando una persona con discapacidad o adulta mayor requiere que sus familiares más cercanos colaboren con ayuda económica para su sostén.
- Cuando una pareja desea separarse y no pueden ponerse de acuerdo sobre cómo dividir los artículos que adquirieron estando juntos.

Este listado es solo un ejemplo de las muchas situaciones que sí se pueden mediar, pero la realidad es mucho más amplia y siempre existirán casos que a pesar de no estar en la lista pueden mediar (Barboza, 2013). Recuerde siempre consultar con el juez o jueza en caso de que exista alguna duda sobre casos concretos.

## Repasemos

¿Cuáles son las tres situaciones en las que no podemos mediar?

Escriba en este espacio tres situaciones en donde sí es posible hacer una mediación.

## 11. ¿Cuáles son los componentes de un conflicto?

**E**l primer paso para ayudar a solucionar un conflicto es conocerlo. Es muy importante reconocer cada uno de los elementos que lo conforman. Estos componentes son las partes, sus percepciones, posiciones y necesidades.

### 11.1. Las partes



Una de las labores más importantes que realiza la persona mediadora antes de intervenir en un conflicto es identificar quiénes están involucrados (Dupuis, SF) y ver qué papel desempeñan, cómo se relacionan y su influencia en la situación conflictiva (Lederach, 1992). A las personas que están relacionadas directamente en el problema se les denomina **las partes**. Es muy distinto un conflicto en el que hay solo dos personas involucradas, de aquel en donde hay más de dos, o donde quienes protagonizan el problema son grupos de personas, organizaciones, como por ejemplo las ASADAS o las asociaciones de desarrollo de una comunidad.

Muchas veces existen dos partes pero otras personas se involucran porque son familiares o conocidos, a veces su

participación en el conflicto tiende a complicar el hallar una solución, pues influyen y pueden distorsionar el problema y hacerlo más grande, en estos casos lo mejor es tratar que quienes participen activamente en el diálogo sean las personas involucradas directas.

Sin embargo hay asuntos donde la participación de estas otras personas es esencial pues tienen mucha influencia y pueden hacer que luego cambien de opinión si no han participado de la solución de los conflictos. Entonces una labor clave para el éxito de la mediación es identificar correctamente a las personas que tienen el conflicto, pues si se dejan fuera de la mediación o si invitamos a quienes no deben estar allí, no se lograrán los resultados deseados (DINARAC, 2012). Por eso en cada caso el mediador o mediadora debe indagar lo necesario, puede hacerlo por medio de preguntas que hace a las partes cuando conversa con ellas por separado, hasta saber a quienes es necesario convocar a la mediación para que el conflicto termine con una solución satisfactoria y duradera.

Volviendo a la historia del conflicto entre Felipe y Carlos, que hemos venido desarrollando en este manual, las partes son ellos mismos quienes han sido los más afectados con la situación. No podrían considerarse partes otros vecinos y vecinas que han participado de chismes en el barrio aunque tomen partido por uno o por otro de ellos. Doña Rita, la facilitadora judicial, tampoco es parte en este conflicto, ya que ella no conocía la situación hasta que Felipe se la comenta, además si fuera afectada por la situación no podría participar como mediadora, recordemos que la persona mediadora es neutral.

## 11.2. Percepciones

Las percepciones son las formas en que cada persona entiende la realidad y el mundo que le rodea. Todos los seres humanos tenemos la capacidad de darle significado a las cosas, y percibimos de manera distinta lo que nos pasa día a día. Cuando se trata de una situación conflictiva las personas perciben de forma distinta un mismo hecho, y sus distintas percepciones pueden agravar o disminuir el conflicto (Lederach, 1992). Ejemplos de las percepciones son las creencias, los valores y los estereotipos.

Se dice que una persona tiene un pensamiento estereotipado cuando generaliza, es decir cuando aplica una percepción propia a todas las personas por igual, sin tomar en cuenta que todas son diferentes. Por ejemplo, Felipe piensa que únicamente a las mujeres les corresponde realizar oficios en la casa y que los hombres que realizan estas labores no son masculinos. La percepción de Felipe es distorsionada pues no es posible generalizar y decir que “únicamente las mujeres se encargan de estas cosas”, cuando sabemos y entendemos que estas responsabilidades nos corresponden por igual a todos y todas las que vivimos en una familia.

En un conflicto, el mediador o la mediadora debe en primer lugar reconocer sus propias percepciones y tratar de controlarlas y de que no intervengan en el conflicto, pues su participación debe ser neutral. Volviendo sobre el ejemplo anterior, si es la persona mediadora quien comparte el estereotipo de que los hombres no realizan trabajo doméstico y sin darse cuenta lleva esta idea a una mediación no realizará bien su papel, ya que es posible que a partir de estos pensamientos tome actitudes que afecten el proceso.



En segundo lugar, la persona mediadora debe tratar de que las percepciones de las partes no afecten el proceso. Para evitar que esto suceda, debe identificar las percepciones que tienen las partes, evaluar si estas impiden lograr un acuerdo satisfactorio para las personas involucradas.

### **11.3. Posiciones**

Son las posturas, exigencias y demandas que tienen las personas. Es todo aquello que las personas creen que quieren. Ejemplos de posiciones son: querer recibir un pago por cien mil colones por los daños que el ganado ocasionó en una cerca, pedir que las visitas a los hijos o hijas por parte de la expareja se hagan solo los sábados, recibir más de la mitad de los bienes acumulados en un negocio (Hington y Álvarez, 1995). Cuando las personas tienen una discusión y reaccionan defendiendo únicamente sus intereses, es más difícil llegar a un acuerdo porque para defenderlos se toma una actitud muy rígida que dificulta que las personas cedan y esto tiende a dañar las relaciones.

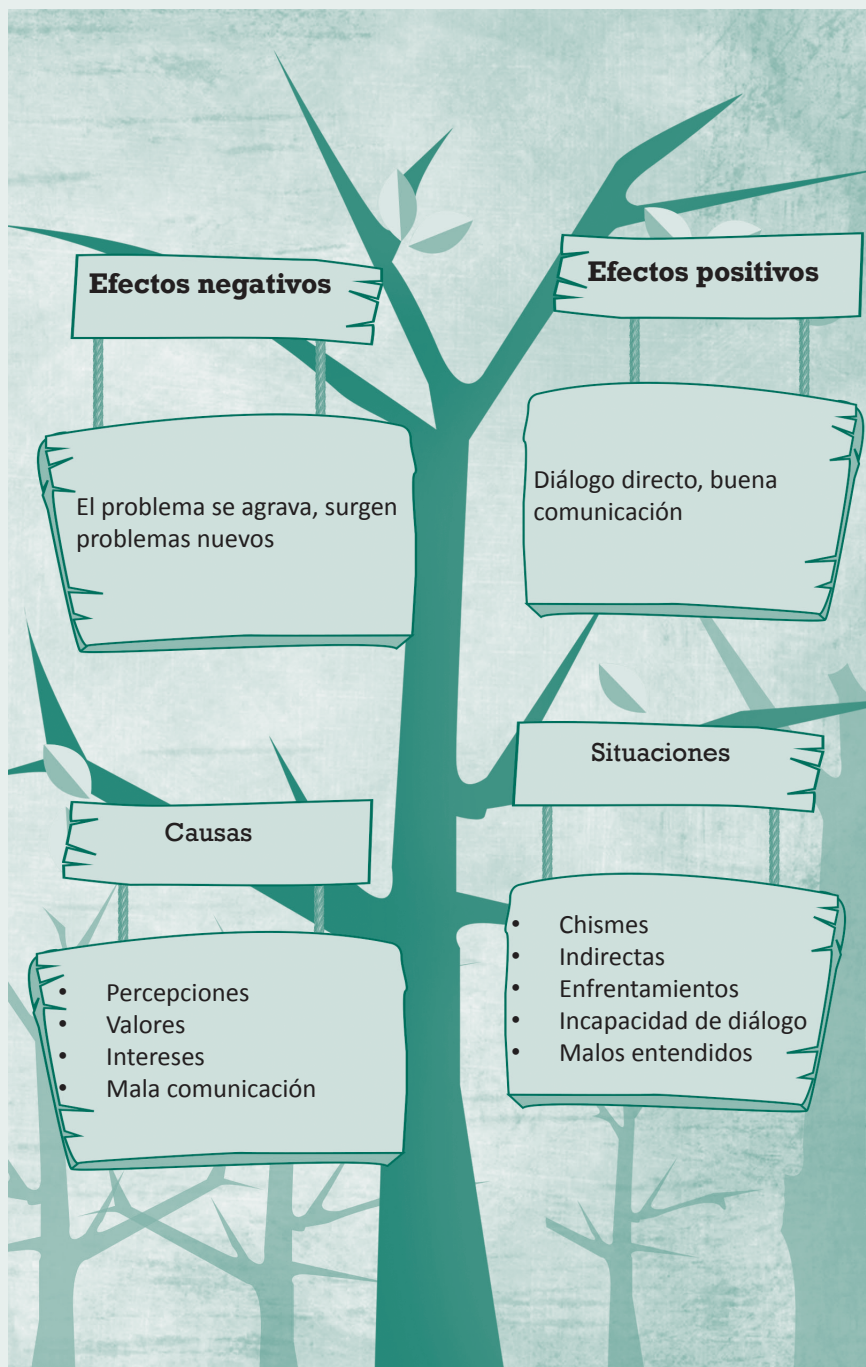
### **11.4. Intereses y Necesidades**

Detrás de las posiciones siempre existen determinados intereses y necesidades que las partes buscan satisfacer. Es común que las personas cuando tienen una diferencia con otra persona digan que lo que ocasiona el desacuerdo es que “el otro ve las cosas de manera distinta”, esto es en parte cierto. Como seres humanos tenemos nuestros puntos de vista que en muchas ocasiones son distintos de los de otras personas, sin embargo todos y todas en el fondo de esos puntos de vista tenemos intereses y necesidades que pueden coincidir con las de la otra persona aun cuando pensemos que no es posible. Por ejemplo Carlos y Felipe tienen puntos de vista opuestos

sobre su conflicto, pero en el fondo lo que los dos quieren es vivir en paz en el barrio, por eso han aceptado la ayuda de doña Rita. Cuando se destaca que a pesar de nuestras diferencias tenemos intereses o necesidades comunes es más fácil ponerse en los zapatos de la otra persona y llegar a una solución mucho más satisfactoria para ambas partes (Lederach, 1992).

### **11.5. Estamos aprendiendo más de los conflictos entre personas pero, ¿cómo se puede saber cuáles son las causas de un conflicto y sus efectos?**

La persona mediadora tiene la importante labor de ayudar a quienes le solicitaron colaboración a identificar qué ha causado su problema y qué efectos tiene en sus vidas. Para facilitar esta tarea podemos analizar lo que se llama árbol de problema (Barboza, 2013). Veamos:



## **Este es un ejemplo de cómo se aplica el análisis del árbol de problemas...**



Felipe

### Situaciones:

*Felipe le dijo a una de sus vecinas que Carlos y su familia son desconsiderados y que es mejor no tratar con ellos.*

*Felipe fue a buscar a Carlos para decirle que está molesto por el daño que sus animales le causaron a la cerca de su casa... pero en el camino iba pensando cosas negativas de Carlos: "Ese tipo es un vago, no lo soporto. Claro vive en la casa sin hacer nada, es que toda la gente que nació en Barrio Chiquito es igual, todos son iguales y lo malo es que ahora está viviendo en nuestra comunidad". Sin darse cuenta estaba molesto incluso antes de hablar con él... al empezar a hablar montó en cólera ante el menor cuestionamiento y le gritó a Carlos.*

### Causas:

*Percepciones: Carlos percibió por la forma en que le hablaba Felipe que este le estaba dando órdenes, esto lo molestó mucho.*

*Valores: Carlos es muy orgulloso y está esperando que Felipe le ofrezca disculpas por haberle gritado. Desde su punto de vista, el conflicto no va a terminar si no hay una disculpa.*

*Intereses: Para Felipe lo importante es que Carlos arregle la cerca. Por su parte, Carlos piensa que no es su culpa y lo que le interesa es no tener que gastar dinero en un arreglo ya que se encuentra desempleado.*

### Efectos negativos:

*Además de Carlos y Felipe otras personas han empezado a tomar partido en el conflicto y a hacerlo más grande. Hay tensión y malestar en el barrio.*

Efecto positivo:

*A causa del conflicto que tienen, Carlos y Felipe se han enterado de que existen otras formas de resolver los problemas que no implican violencia y han aprendido más de la mediación. También han aclarado las percepciones equivocadas que tenían del otro y han acordado como van a manejar el tema de los animales de ahora en adelante.*

## 12. ¿Qué cualidades tiene una persona mediadora?

**R**ecordemos que la función de la persona mediadora es ayudar a las partes involucradas directas en un conflicto a encontrar una solución que resulte lo más satisfactoria posible para todos, facilitando que se comuniquen entre sí. La comunicación es el proceso en el cual una persona establece contacto con otra y le transmite información, que puede ser:

- Verbal, que es cuando se utilizan las palabras.
- O también puede ser no verbal, como cuando utilizamos gestos, posturas del cuerpo, movimientos o señales, también incluye el tono de voz. La mayor parte de la comunicación humana ocurre sin que medien palabras. Este tipo de comunicación es importante porque revela estados de ánimo, como por ejemplo enojo, tristeza, frustración, temor o alegría.



La mediadora o mediador tiene la habilidad de identificar los estados de ánimo y sentimientos de las partes para lo cual presta atención a la comunicación verbal y no verbal (Dupuis, SF).

Para entender el lenguaje no verbal se debe ser un buen observador y poseer sentido común. Para captar adecuadamente los mensajes verbales y para ayudar a que las partes se comuniquen mejor se debe saber escuchar.

Aunque parece sencillo no lo es, con excepción de quienes tienen limitaciones físicas de escucha, todos los seres humanos estamos dotados naturalmente de la capacidad de oír o de percibir los sonidos. Sin embargo para escuchar no solo hay que oír también es necesario entender y dar un sentido a lo que se oye. Por medio de la escucha activa se disponen todos nuestros sentidos para obtener la mayor información que nos brindan las partes, para esto es necesario estar concentrado en el trabajo que se realiza. Al escuchar se debe hacer un esfuerzo por entender el punto de vista de quien habla, lo que expresa con sus palabras, pero también con sus gestos, miradas, hay que tratar de ponerse en los zapatos de la persona que cuenta su versión del problema (Barboza, 2013).

Escuchar es muy importante en una mediación ya que permite:

- Crear un ambiente de confianza para que las partes se sientan cómodas en brindar sus opiniones sobre el conflicto.
- Llegar al fondo del problema y discutir los asuntos verdaderamente importantes.
- Disminuir la tensión y el malestar de las personas.



## 12.1. Técnicas de escucha

Para facilitar la escucha existen una serie de técnicas que pueden ponerse en práctica en el momento de la mediación (Lederach, 1992; DINARAC, 2012). Las describiremos una a una y en los recuadros podremos leer ejemplos de situaciones donde se aplican:

**PREGUNTAR:** Se utiliza para aclarar o complementar cualquier información importante durante la intervención de las partes en la audiencia de mediación (DINARAC, 2012). Ayuda a clarificar.

***Felipe:** Durante el tiempo que hemos sido vecinos no habíamos tenido problemas, eso yo lo reconozco... pero ahora esta situación prácticamente que ha arruinado las buenas relaciones que teníamos.*

***Doña Rita:** Creo que ha tocado usted un punto que es importante para motivarlos a buscar una solución pacífica, quisiera preguntarle don Felipe: ¿Cuántos años se llevaron bien entre ustedes?*

***Felipe:** Bueno... creo que diez años más o menos.*

**PARAFRASEAR:** Es cuando la persona mediadora dice con sus propias palabras lo que le cuentan las partes. El parafraseo sirve para entender adecuadamente lo que la persona está diciendo y también para que la otra parte comprenda el punto de vista de esa persona. Mejora la comunicación porque ayuda a quitar las palabras y frases que resulten negativas o que traten al otro como contrincante. Antes de parafrasear se pueden hacer las preguntas, después quien media repite el mensaje y pregunta a la parte si es adecuada su percepción (Barboza, 2013).

**Felipe:** *A mí no me interesa lo que este señor haga, que por estar sin trabajo tenga la casa y el patio sucio y lleno de gallinas... yo lo que quiero es que a mi propiedad no se metan esos animales porque estoy harto.*

En este caso se puede utilizar el **parfraseo** inmediatamente después de que Felipe termina de hablar para eliminar el lenguaje y las expresiones que tratan a Carlos como un adversario.

**Doña Rita:** *Don Felipe si le entendí bien usted no cuestiona que don Carlos tenga gallinas en su casa para ganarse alguna platita, lo que a usted le preocupa es que las gallinas entren a su propiedad. ¿Es así?*

**RECONOCER:** Se define como la validación de un sentimiento o emoción que expresa una persona. No quiere decir que se está a favor o de acuerdo con lo que diga, solo significa que se le comprende. Esta técnica ayuda a propiciar la comprensión, pues se está ayudando a la otra parte a comprender desde otro punto de vista la situación; es como ayudarle a cada uno a ponerse en el lugar del otro. Si se practica el reconocimiento con una de las personas debe hacerse también con la otra en algún momento, para que no se piense que se está prestando más atención a una de las partes en el conflicto (Barboza, 2013).



**Carlos:** Yo tengo mis gallinas y mis animales no por molestar a nadie... lo que pasa es que hace casi dos años que me despidieron y no encontraba trabajo. Luego se nos ocurrió lo de las gallinas a mi señora y a mí y ella me ayudaba a cuidar que no se estuvieran pasando para el lado de este señor... Lo que pasa es que mi señora de un tiempo para acá se ha enfermado y yo no puedo con todo, tengo que ver a mis hijos dejarlos en la escuela, hacer el oficio de la casa, comprar la comida y además cuidar a los animales... Ha sido muy duro todo esto, sobre todo porque no tengo apoyo de otros familiares.

En este caso la persona que media puede utilizar el **reconocimiento**, como una forma de transmitir que los sentimientos que expresa don Carlos son válidos y que entiende su punto de vista. Lo puede hacer con frases como:

**Doña Rita:** Don Carlos es comprensible que usted se sienta abrumado con todas las obligaciones que nos cuenta, a veces pasamos momentos difíciles en las familias.

**RESUMIR:** Es hacer una síntesis o resumen de lo más importante que dijo la persona que acaba de hacer uso de la palabra con el fin demostrar que se ha tenido durante todo el tiempo una escucha activa y efectiva. Se realiza el resumen después de que cada parte ha hecho uso de la palabra (Barboza, 2013).



## Felipe

**Felipe:** Yo llegué al barrio hace mucho tiempo, tengo de vivir aquí treinta años... Al principio era tres casitas lo que había en Barrio La Esperanza, no había calle, no teníamos luz eléctrica, nosotros empezamos desde abajo, todo nos ha costado mucho... en ese entonces no teníamos plata y no nos habían aprobado el bono de vivienda, por eso teníamos que trabajar duro de sol a sol. Entre nosotros mismos hicimos las zanjas, levantamos las paredes de las casitas, los techos, todo lo hemos hecho nosotros y nuestras familias, como nos ha costado tanto y compartimos tantas penurias, yo siempre me he llevado bien con todos los vecinos, yo no me quiero ir del barrio, menos por problemas si a final de cuentas a todos nos interesa poder vivir tranquilos. Recuerdo cuando don Carlos llegó al barrio, para ese tiempo cuando llegó con su señora ya había muchas más familias en el barrio y me consta que ha sido muy trabajador. Yo no entiendo la actitud que ha tomado ahora con esta situación, si para empezar yo he tratado de hablar con usted, pero no sé como que siempre yo intenté decirle por las buenas y me salía con alguna malacrianza, como que siempre está enojado. Me acuerdo de la última vez que me lo encontré en el bus y traté de decirle y lo que hizo fue decirme que yo tengo la culpa y que si quiero que esto se arregle, tengo que reparar un pedazo de cerca que los mismos animales de él dañaron. Por eso es que yo me he enojado, yo no entiendo como si es culpa de él que la cerca esté dañada y los animales son de él también, y se me pasan a mi propiedad ¿cómo viene a decirme que lo arregle yo?

**Doña Rita:** Don Felipe espero haber captado bien sus palabras, a ver, usted tiene muchos años de vivir en esta comunidad y han logrado todo lo que tienen con mucho esfuerzo. También para usted es muy importante tener una buena relación con sus vecinos y les interesa poder vivir tranquilos en el barrio, por eso le ha hecho sentir indispuesto que don Carlos se negara a conversar del tema de las gallinas, y por falta de diálogo no han podido ponerse de acuerdo sobre la reparación de las cercas, que es lo que ocasiona que las gallinas de don Carlos se metan a su propiedad.

**REFLEJAR:** Es el mismo efecto de verse en el espejo. Se utiliza para dar a entender a una persona que se está percibiendo algún sentimiento o emoción que no dice verbalmente, pero que demuestra con su lenguaje corporal (Barboza, 2013). Es similar al parafraseo pero lo que se interpreta son las emociones, por eso se debe prestar mucha atención a la comunicación no verbal.

***Doña Rita:** Don Carlos quisiera preguntarle ¿usted también tiene interés en llegar a un acuerdo para que su relación de vecino con don Felipe mejore?*

***Carlos:** (De brazos cruzados, viendo hacia el suelo y moviendo la cabeza de lado a lado) Días que le puedo decir... no sé.*

***Doña Rita:** Don Carlos lo noto indispuesto ¿es así?*

La mediadora en este ejemplo observó el lenguaje corporal de Carlos, ya que la postura y actitud de él demuestran enojo y eso puede complicar la comunicación con Felipe. Para enfrentar esos sentimientos y no dejar que se acumulen durante la audiencia de mediación, le pregunta si se siente indispuesto, dándole oportunidad a Carlos de que exprese lo que siente.

**REENCUADRAR:** Es una técnica que se usa para evitar que las partes se desvíen hacia temas que no son centrales para resolver el conflicto. Si bien debe dejarse un buen margen de tiempo para se expresen con libertad debe tratarse de que no se desvíen del asunto y que mantengan el respeto entre sí. Se debe reencuadrar cuando las personas se concentran en atacar, criticar o insultar a las otras o cuando discuten sobre problemas del pasado que ya no son importantes o no vienen al caso (Barboza, 2013).



**Felipe:** Aquí el problema es que usted es un cochino, tiene como diez perros y nunca los baña... y la suciedad de las gallinas, nunca lava ni el corredor. Entre tanto animal, usted ya no vive en una casa, vive en el zoológico.

**Carlos:** Yo seré cochino pero no odio a los animales como usted... Claro hace un tiempo me envenenaron un perrito... a mí se me hace que fue usted el desalmado si en el barrio no hay nadie más que sea así...

En este ejemplo las partes no están atacando al conflicto, sino que están atacando a la otra persona, por medio de insultos. En un caso así se debe **reencuadrar** para que la atención de ambos vuelva sobre la cuestión inicial y eviten criticar al otro.

**Doña Rita:** Don Carlos y don Felipe, les recuerdo que el propósito de que estemos aquí no es ofendernos, es tratar de cooperar para encontrar una solución y eso no lo logramos de ninguna forma atacando y criticando al otro. ¿Les parece que nos volvamos a concentrar en el asunto de las gallinas? Así tratamos un asunto a la vez y no hacemos este problema más grande.

Como hemos señalado en secciones anteriores, cuando las personas tienen un desacuerdo lo más común es que se sientan amenazadas y que reaccionen a la defensiva poniendo obstáculos a la comunicación (Lederach, 1992). Es tarea de la persona mediadora utilizar las técnicas de escucha para eliminar los obstáculos a la comunicación y el pensamiento y las emociones negativas. Se recomienda evitar que las partes lleguen a las siguientes situaciones:

- Criticarse. La crítica destructiva hace que las personas no se enfoquen en el problema sino en ofenderse entre sí, lo que empobrece la comunicación y la posibilidad de buenos acuerdos.

- Discutir muchos temas a la vez. Con frecuencia se acumulan muchos problemas y guardan resentimientos por problemas del pasado que no tuvieron solución adecuada, es mejor ayudar a que las partes conversen sobre un asunto a la vez y que se enfoquen en encontrarle una solución.
- Dejar que se acumulen sentimientos negativos. Durante la reunión de mediación debe señalarse a las partes que es importante que hablen de cómo se sienten. Si algo de lo dicho durante la mediación enoja o irrita a alguna de las personas participantes es mejor hablarlo de una vez, ya que si no hacemos caso a esos sentimientos pueden acumularse y hacer que el conflicto se haga más grande.
- Hablar del pasado. Cuando se trata de conflictos muy antiguos es frecuente que las personas hablen del pasado y de los rencores que sienten. Debe procurarse que en el momento de la mediación se concentren en el presente y que no se estanquen en el resentimiento.
- Generalizar: Pensar negativamente hace que las personas exageren las actitudes que le molestan de la otra persona, lo cual complica llegar a un acuerdo. Recordemos que también los estereotipos son generalizaciones que impiden comprenderse mutuamente y que bloquean el diálogo.

Para aplicar correctamente las técnicas de escucha es importante tener concentración y evitar distracciones de cualquier tipo. Es preferible apagar aparatos electrónicos como teléfonos celulares, televisores, radios, etc. Se debe tratar de no interrumpir a quien está hablando, dando tiempo suficiente para que pueda contar lo que

piensa de la situación. Tampoco es recomendable juzgar lo que dice; sin importar que no estemos de acuerdo o tengamos una opinión opuesta sobre el asunto no se debe rechazar la opinión de quien habla. Por último debe evitarse ofrecer soluciones o consejos aunque las partes se lo soliciten, pues al hacerlo se disminuye la capacidad que tienen las partes para resolver sus propios problemas. Escuchar adecuadamente ayuda a calmar la situación eliminando tensiones: los demás sienten la confianza necesaria para comunicarse, se sienten valorados y respetados, lo que favorece una relación positiva entre quien escucha y quien habla (Barboza, 2013).

Además de la utilización de las técnicas señaladas, la mediadora o mediador puede orientarse con los siguientes pasos cuando las partes hagan el relato de los hechos:

Primero: Debe prepararse para escuchar lo que las personas deben decir del conflicto. Es importante que deje de lado sus propios prejuicios sobre las personas involucradas o sobre la situación y que se disponga a escuchar con mente abierta lo que cada uno o cada una tiene que decir.

Segundo: Cuando las partes empiecen a hablar debe escuchar con atención, observar el lenguaje corporal e identificar lo que están sintiendo y cuáles son las ideas más importantes que quieren comunicar, dando suficiente tiempo para que cada parte hable de su punto de vista sin interrupciones.

Tercero: Es preferible que después de cada intervención de las partes use una técnica de escucha para captar adecuadamente el mensaje y retransmitirlo a la otra parte.

Cuarto: Tómese el tiempo necesario para escuchar, aunque parezca que extenderá el tiempo de la mediación es importante pues facilita la toma de acuerdos.

Quinto: Garantice el respeto, si una de las partes dice palabras groseras a la otra lo mejor que puede hacer es recordarles las normas de respeto que deben cumplirse dentro del proceso de mediación.

### Reflexionemos

**¿Cuál técnica de escucha le llama más la atención? ¿Por qué?**

## 13. ¿Cómo se realiza una mediación?

**T**odos los casos son distintos y merecen un trato especial. Sin embargo para orientar el proceso de mediación puede usarse un modelo sencillo para orientarse, que consiste en varias etapas (Barboza, 2013).

### 13.1. Lo que ocurre antes de realizar la mediación:

Al inicio dijimos que la persona mediadora no puede actuar si no se lo solicita alguna de las partes, por esta razón debe esperar que alguna de las personas involucradas lo busque y le pida ayuda. Desde este momento la persona mediadora asume el compromiso de guardar la confidencialidad de todo lo que las personas comenten sobre el problema. Tiene que pedir a quien le buscó que le cuente de qué se trata el conflicto, quienes son las personas que están involucradas, desde hace cuanto que se da la situación y si antes habían tratado de resolverla por algún medio. Con esta información la persona mediadora analiza rápidamente el caso: debe estar segura que la acción del conflicto NO sea un delito. Si fuera un delito debe comunicar que no es posible mediar. Lo que corresponde entonces es que la persona facilitadora complete la boleta de remisión de casos y se la entregue a la persona interesada, ésta decide si desea plantear el caso ante una autoridad judicial.

Si por el contrario, después de analizar el caso, la persona facilitadora judicial determina que puede ser resuelto con mediación sigue un proceso diferente. Primero debe pedir que le den el nombre completo de la otra parte y la dirección o el teléfono para localizarle y





entregarle la boleta de invitación. La persona mediadora se pone en contacto con la otra parte del conflicto para saber si tiene voluntad de acudir a la mediación (le entrega personalmente el formulario de invitación o bien puede llamarle por teléfono), conversa para informarle sobre la solicitud de mediación que recibió y trata de obtener información importante desde el punto de vista de la otra parte. En otras palabras, debe tener la versión de lo que ocurrió por parte de ambos y su aprobación para hacer la mediación.

También le corresponde buscar un lugar apropiado para realizar la reunión de mediación. Este debe ser un espacio físico con privacidad donde no existan las interrupciones ni se encuentren personas ajenas al conflicto que escuchen la conversación. En algunas comunidades se ha utilizado el salón comunal, una salita del EBAIS o un aula de algún centro educativo, pero también puede ser la sala de una casa, el patio o el corredor, todo depende de las posibilidades que se tengan al alcance. Después de que se ha definido el lugar para hacer la reunión de mediación debe ponerse de acuerdo con las partes en la fecha y hora. Recuerde que a esta cita deberán acudir solo las partes involucradas y se les solicita que no lleven otras personas.

Un ejemplo de esta etapa previa es el siguiente:

**Felipe:** *Este país está tan mal porque la gente no se interesa por los demás... tiran basura en la calle, se saltan los semáforos, contaminan los ríos... es una barbaridad, no les interesa nada ni siquiera sus propios vecinos.*

**Doña Rita:** *Lo que pasa es que no sabemos dialogar... es cuestión de ponerse de acuerdo.*

**Felipe:** *¿Usted cree doña Rita? Igual a cada rato tiene uno problemas sin querer... Yo estoy con ganas de ir a los Tribunales a demandar a ese vecino mío, al tal Carlos, tenemos mucho tiempo de vivir a la par pero ahora estamos teniendo problemas...*

**Doña Rita:** *En serio... ¿qué ha pasado? ustedes antes se llevaban bien.*

**Felipe:** *Sí pero desde hace como un año a este señor se le ocurrió comprar unas gallinas y resulta que se meten a mi propiedad, porque la cerca está dañada... ensucian todo y han destruido hasta las plantas de mi mamá... ahora cuando veo a ese fulano hago como si no lo conociera, ya no lo saludo sobre todo después de lo que me dijo la última vez...*

**Doña Rita:** *No Felipe eso no es lo mejor, hablando se entiende la gente...*

**Felipe:** *Después de todo lo que ha hecho yo no voy a ir a hablarle, si el culpable del problema es él... esos animales que tiene fueron los que me dañaron la cerca y ahora se pasan del lado de mi casa y a parte de eso no voy a andarle rogando.*

**Doña Rita:** *Lo que pasa Felipe es que si no hablan el problema no se va a arreglar, los dos van a seguir viviendo en el barrio y me imagino que les gustaría poder vivir en paz, sin tener problemas ¿estoy en lo correcto?*

**Felipe:** *Bueno eso es cierto, sin importar de quien sea la culpa yo quiero tener paz... Doña Rita, mi mamá me contó que usted llevó un curso para ayudar a la gente que tiene problemas como estos y yo he visto que todos en el barrio la respetan mucho a usted ¿usted cree que me pueda ayudar a arreglar esto?*

**Doña Rita:** *Sí claro Felipe con mucho gusto, yo he sido nombrada como Facilitadora Judicial de esta comunidad. Sólo ocupó saber un par de cosas más... ¿El problema es entre ustedes dos o hay más personas?*

**Felipe:** *Pues ahora con esta situación hay algunos vecinos que también se han puesto a inventar chismes.*

**Doña Rita:** *¿Pero el problema empezó entre ustedes dos?*

**Felipe:** *Sí, entre nosotros dos*

**Doña Rita:** *¿Cuántas veces han intentado hablar del problema?*

**Felipe:** *Dos veces... pero siempre me termina gritando y yo la verdad no me dejo.*

**Doña Rita:** *Con la mediación es más fácil comunicarse porque una de las reglas es que están prohibidos los gritos y los insultos. Yo voy a conversar con don Carlos sobre la posibilidad de hacer una mediación, si el está de acuerdo en participar, podríamos vernos pasado mañana a eso de las 5 de la tarde... ¿Le queda bien ese día?*

**Felipe:** *Sí claro doña Rita, yo salgo del trabajo a las 4 de la tarde... pero ¿qué pasa si el no quiere ir a la mediación?*

**Doña Rita:** *Participar es algo completamente voluntario y entonces si el no quiere participar no podemos obligarlo, pero yo voy a tratar de hacerle ver que es importante que esto se arregle por el bien de sus familias. ¿Don Carlos siempre vive a la par de su casa?*

**Felipe:** *Así es vive a la par de mi casa, en Calle Los Helechos.*

**Doña Rita:** *Está bien voy a buscar a don Carlos para invitarlo, y cuando él me diga si está de acuerdo en mediar yo le comunico a usted. Podemos hacer la mediación en una de las aulas de la Iglesia, siempre me las prestan para hacer las reuniones.*

**Felipe:** *Muchas gracias, entonces espero que usted me avise.*

**Doña Rita:** *Con mucho gusto Felipe, va a ver que pronto encontramos una solución para esto.*

*Apartir de la conversación con Felipe, doña Rita tiene suficiente información para saber quiénes son las partes (en este caso Felipe y Carlos), desde hace cuánto se viene dando el problema (un año aproximadamente) y si han tenido intentos de solucionarlo (en dos ocasiones pero no pudieron conversar porque empezaron a atacarse mutuamente). Además con lo que le ha contado Felipe sabe que el problema en cuestión no es un delito grave (no se afectó la integridad física ni emocional de ninguna*

de las partes) y que puede haber un arreglo por medio de la mediación. Lo que corresponde ahora es que doña Rita busque a Carlos, quien es la otra parte en el conflicto. A partir de lo que converse con Carlos le será más fácil identificar si es necesario invitar a la mediación a la madre de Felipe y la esposa de Carlos.

**Doña Rita:** Buenos días don Carlos, ¿cómo le ha ido?

**Carlos:** Buenos días vecina, pues ahí estamos y usted ¿cómo ha estado? ¿Cómo está su familia?

**Doña Rita:** Muy bien gracias, todos están bien... ahí estamos corriendo con lo de la entrada a clases, comprando los útiles de la chiquita menor que ya casi termina el colegio.

**Carlos:** Sí nosotros también estamos en lo mismo... y ahora está muy dura la situación. Con lo que me deja la venta de huevos espero poder comprar los cuadernos de los dos chiquillos míos, uno va para segundo y el otro para cuarto año.

**Doña Rita:** Va a ver que si... Viera que precisamente venía a comprarle una docena de huevos y además quería hacerle una consulta...

**Carlos:** Claro con todo gusto doña Rita, si quiere primero me hace la consulta y ya casi le alisto su docena de huevos.

**Doña Rita:** Gracias, ¿usted ha escuchado hablar de la mediación para resolver conflictos?

**Carlos:** Pues la verdad no... ¿qué es eso?

**Doña Rita:** La mediación es una forma de resolver problemas pequeños y diferencias que tiene la gente por medio del diálogo, cuando uno tiene que ponerse de acuerdo en alguna cosa con alguien y no sabe cómo hacerlo se puede usar la mediación. Yo he tenido la oportunidad de recibir capacitaciones para mediación de conflictos y me gusta mucho poder ayudar a la gente que lo necesita.

**Carlos:** Suena muy bien... así la gente arregla esos problemas.

**Doña Rita:** Exacto don Carlos, yo quería comentarle que ayer conversé con don Felipe su vecino y el me pidió que le ayudara con una mediación para resolver una situación que los ha tenido a los dos tensos... quisiera que usted me contara qué ha pasado...

**Carlos:** Bueno el asunto con las gallinas es que él dice que se pasan del lado de su propiedad y que eso le molesta. Yo no sé que es lo que le molesta tanto si en realidad no se pasan siempre, solo algunas veces y además lo hacen porque tiene dañada la cerca que da a mi patio... es cuestión de que arregle la cerca y ya está, pero el no quiere sacar de su plata, viene y me dice a mí que la arregle... lo que no me gusta es que viene a decirme eso con mucha altanería...

**Doña Rita:** ¿Y hace cuánto tiempo se viene dando esa situación?

**Carlos:** No sé; poco tiempo creo, la primera vez que vino a decirme fue hace como diez meses o algo así, luego vino otra vez a gritarme el mes pasado...

**Doña Rita:** Comprendo y ¿a usted le gustaría que esta situación se pudiera arreglar entre ustedes?

**Carlos:** Dìay... pues que le diré... yo por mí si estoy dispuesto a arreglar esto, pero él primero tiene que cambiar ese carácter que tiene, el del problema es él.

**Doña Rita:** Comprendo su punto de vista don Carlos. Aquí se trata de que cada uno ponga de su parte y así logran vivir mejor sin problemas ni enfrentamientos.

**Carlos:** Usted me conoce doña Rita sabe que yo soy muy tranquilo y yo sé que usted en esto me va a dar la razón el problemático es él...

**Doña Rita:** Don Carlos, yo a los dos tengo mucho tiempo de conocerlos y los aprecio y para ayudarlos a resolver esto no puedo ponerme de parte de ninguno. La persona mediadora es como el árbitro en un partido de fútbol, ayuda a que las partes jueguen limpio y se respeten durante el diálogo... no está a favor de ninguno de los dos. La diferencia con el partido de fútbol es que sólo hay un equipo ganador, en cambio con la mediación se resuelve el problema y todos salen ganando. Yo creo que si los dos conversan sin ofenderse y sin buscar culpables le encontramos a esto una solución pronta.

**Carlos:** Bueno, si es así, yo podría tratar...

**Doña Rita:** Me parece bien don Carlos, ¿qué le parece si nos reunimos pasado mañana en el aula de la Iglesia, a eso de las 5 de la tarde?

**Carlos:** *Está bien, y ¿qué hay que hacer ese día?*

**Doña Rita:** *Es sencillo, nos reunimos los tres, es una reunión privada y es mejor que no estén otras personas... así es más fácil de manejar la situación, ese día cada uno va a tener un espacio para contar cómo se siente y qué opina del problema, sin interrupciones. Después vamos a tratar de construir soluciones entre los dos y de llegar a un acuerdo. El proceso es sencillo si todos respetamos unas pocas reglas.*

**Carlos:** *Bueno si usted lo dice doña Rita, no se pierde nada con tratar*

**Doña Rita:** *Sí don Carlos, va a ver que vale la pena... entonces lo espero el viernes a las 5 en la entrada de la Iglesia.*

### **13.2. Para iniciar la mediación:**

La persona mediadora recibe a las partes en el sitio que acordaron para la reunión. Les saluda a ambos y les explica cuáles son las reglas del proceso y las ventajas que les ofrece en comparación con otras formas de resolver los problemas. La mayoría de la gente en Costa Rica no sabe de qué se trata la mediación, por eso es importante que también explique de qué se trata, cuáles son las etapas y cómo se logran los acuerdos. Todo esto de manera sencilla, clara y sin tomar mucho tiempo (Barboza, 2013). También deberá explicar las reglas que se deben acatar durante la mediación:

- respetar a la otra persona
- llamarla por su nombre (no utilizar apodos, o nombres despectivos)
- no interrumpir a quien tiene la palabra
- apagar teléfonos celulares
- prestar atención a lo que se converse
- el deber de no comentar con ninguna persona lo que se hable en la reunión.

Al terminar de exponer lo anterior debe consultar si hay alguna duda sobre lo dicho. Un ejemplo del inicio de la mediación es el siguiente:

**Doña Rita:** *Me alegra mucho que los dos estén acá para buscar una solución constructiva a esta situación. Primero quisiera empezar recordándoles de qué se trata la mediación de conflictos... Es una forma de resolver desacuerdos y problemas que consiste en llegar a acuerdos por medio del diálogo. Para esto una persona que no es parte del conflicto y que no tiene ningún interés personal en el mismo ayuda a las partes a entenderse. A esta persona se le da el nombre de mediador o mediadora... en esta ocasión yo tengo el gusto de poder ayudarles a iniciar este proceso siendo su mediadora pues además soy la facilitadora judicial de La Esperanza. A pesar de la amistad que tengo con los dos en esta ocasión no puedo estar a favor o en contra de ninguno y si ustedes en algún momento sienten que yo tomo partido a favor de alguno me lo pueden indicar para corregir inmediatamente. Puede ser que el día de hoy salgamos de aquí con una solución o puede ser que sea necesario tener más reuniones o tener reuniones con cada uno por separado hasta lograr ponernos de acuerdo, todo depende de nuestra disposición para hablar y para negociar. Para que las mediaciones funcionen y todos salgamos ganando se debe respetar en todo momento las reglas. Estas reglas son: no interrumpir a quien tiene la palabra, pues cada uno tendrá su momento para hablar y si desea hacerlo deberá esperar a que el otro termine, se deben apagar los teléfonos celulares para no distraernos y prestar la atención debida a lo que se converse, de ninguna manera se permiten insultos hacia el otro, si esto ocurriera tendré que suspender la sesión y tener reuniones por separado con cada uno, cuando nos refiramos a la otra persona lo haremos por su nombre, sin usar apodos. Otra de las reglas es no comentar con ninguna persona lo que se hable en la reunión, ya que todo lo que se diga aquí es confidencial. ¿Están de acuerdo con las reglas? ¿hay alguna otra regla que debemos incluir antes de empezar?*

**Felipe:** *Yo sí tengo una duda... ¿Usted nos escucha a cada uno su versión de la historia y luego decide quién tiene la razón para hacer el acuerdo?*

**Doña Rita:** *Esa es una buena pregunta, yo escucho a los dos pero se trata de que ustedes se comuniquen entre sí, no solo conmigo. No tienen que convencerme de quién tiene la verdad o quién tiene la razón, ya que yo no puedo darles la solución, todas las opciones para resolver esto deben salir de ustedes. Después de que cada uno cuente cómo se siente y qué piensa de esta situación vamos a buscar propuestas y vamos a anotar en esta hoja de papel que tengo aquí todas las alternativas que se les ocurren a los dos para arreglar este problema. Después discutimos cada una para ver si ambos están de acuerdo y cuáles de ellas se pueden realizar.*

**Carlos:** *Si llegamos a un acuerdo ¿quién nos garantiza que se va a cumplir?*

**Doña Rita:** *Nosotros tres vamos a garantizar que se pueda cumplir, pero ustedes especialmente son los responsables de que sea así. Para cada asunto que acordemos vamos a señalar cómo, cuando y quién es el encargado de que eso se cumpla. Después del acuerdo vamos a seguir conversando los tres, por lo menos una vez al mes, esa conversación puede ser por teléfono o en persona. La idea es seguir poniendo atención a cómo se sienten los dos, para que el conflicto no vuelva a aparecer. Algo que es muy importante es que si alguno de ustedes no se sintiera bien con el acuerdo o si el conflicto volviera a aparecer podemos tener de nuevo otra mediación.*

### **13.3. Planteamiento de hechos:**

En esta etapa las partes harán saber su punto de vista sobre el conflicto y contarán cada una su historia. La persona mediadora otorga un espacio de tiempo a cada una de las personas para que cuenten su versión de los hechos: siempre se da primero la palabra a la persona que pidió la



mediación (Barboza, 2013). Después debe ceder la palabra a la otra parte. Puede utilizar las técnicas de escucha para aclarar el mensaje de cada uno, recordemos que una de las funciones más importantes de la mediadora o mediador es lograr que las personas se comuniquen entre sí, que hablen ya que sólo hablando pueden entenderse. Debe dejar que las partes expresen sus emociones y sus puntos de vista y así descubrir hechos importantes y coincidencias entre lo que piensan. Para que sea más claro para todos los presentes, la persona mediadora puede apuntar en un papel un resumen del problema y de los puntos que lo componen, además de las propuestas de solución que dieron las partes.

Después de que las partes han planteado el problema, se les invita a que piensen en soluciones, para esto el mediador puede preguntarles ¿qué soluciones se les ocurren para este problema?, dependiendo de qué tan complejo sea el caso esta pregunta será el inicio de la negociación, ya que puede haber un desacuerdo importante sobre la forma de solucionar el problema.

Luego se procede a analizar las propuestas. La persona mediadora lee cada propuesta que anotó y pregunta a las partes si les parece que con dicha acción puede solucionarse el conflicto. También en esta etapa se debe poner en práctica una escucha atenta y utilizar las técnicas. Cuando las dos partes se muestren de acuerdo con una o varias propuestas se debe anotar una marca, pues representan posibles soluciones.

**Doña Rita:** Cada uno de ustedes va a tener su espacio para contar su punto de vista. Quisiera empezar cediendo la palabra a don Felipe que fue quien solicitó la mediación. Don Felipe cuéntenos qué sucede, cómo se siente y qué piensa sobre este asunto.

**Felipe:** Bueno yo llevo ya varios meses de tener problemas con don Carlos por las gallinas. Al principio intenté hacerme el loco como dicen, no prestar atención, pero ya han sido muchos meses y en ningún momento he visto que él considere y se ponga en mi lugar. La casita que tengo me ha costado mucho, he trabajado muchos años para poder tener mi casa propia y para darle a mi mamá un lugar en el que ella se sienta bien, ya por la edad ella no puede moverse mucho y pasa la mayor parte del tiempo en la casa cosiendo y haciendo sus cosas... por eso yo creo que no es justo que tenga que estar todos los días limpiando del corredor y del patio la suciedad que dejan esas gallinas que ni siquiera son de nosotros. Con este señor he intentado hablar en dos ocasiones ¡pero que va!, no se puede, lo que hace es gritar y...

**Carlos:** Un momentito yo a usted le he alzado la voz porque llega a hablarme con prepotencia.

**Doña Rita** Carlos le solicito que por favor dejemos que don Felipe termine de hablar, recuerde que una de las reglas es no interrumpir...

**Carlos:** Está bien.

**Doña Rita:** Continúe don Felipe

**Felipe:** Yo he tratado de conversar y no se ha podido, honestamente yo creo que usted no pone de su parte. Esa actitud es la misma que toma cuando lo llegan a buscar los de la asociación de desarrollo y no quiere abrirles la puerta para no colaborar.

**Doña Rita:** Don Felipe si le entiendo bien le tiene muy preocupado el tema de las gallinas, ya que su mamá es quien está en la casa y usted siente que es injusto que ella a su edad tenga que estar limpiando la suciedad, y cuando ha intentado hablar con don Carlos no han podido solucionar sus diferencias, usted siente que también él debe poner de su parte.

**Felipe:** Yo lo único que quiero es que usted don Carlos arregle la parte de mi cerca que dañaron sus animales, porque ahí es donde se meten las gallinas. Yo no estoy dispuesto a poner de mi plata para arreglar esa cerca porque hace como año y medio apenas la hice nueva, compré todos los materiales de mi bolsillo y junto con Jaime, el otro vecino, la pusimos. Ahora no es mi culpa que esté dañada y no estoy dispuesto a tener que arreglar algo que estaba en perfecto estado.

**Doña Rita:** Don Felipe entonces usted está planteando que su molestia surge a raíz del daño de la cerca, porque después de que se dañó es que las gallinas que tiene don Carlos han empezado a pasarse del lado de su propiedad y ensucian parte de su casa, por eso usted quiere encontrar una solución pronta a esta situación.

**Felipe:** Sí, así es.

**Doña Rita:** Quisiera preguntarle don Felipe ¿qué tan grande es el daño en la cerca?

**Felipe:** Está bastante dañada, sobre todo la parte de abajo... para arreglarla hay que cambiar una parte del cedazo y eso saldrá en unos veinte mil colones.

**Doña Rita:** Gracias don Felipe, ahora le corresponde a don Carlos su turno de hablar. Cuéntenos que piensa respecto a esta situación...

**Carlos:** Pues me he quedado asustado con todo lo que ha dicho este.

**Doña Rita:** Por favor don Carlos, vamos a referirnos a don Felipe por su nombre.

**Carlos:** Está bien... En primer lugar Felipe usted no tiene pruebas de que fueron mis animales los que le dañaron la cerca y, segundo no solo yo tengo gallinas en el barrio, Alicia la de la casa del fondo también tiene. No se porqué usted insiste en decir que todo es mi culpa a mí me parece que primero debería estar seguro de lo que dice.

**Doña Rita:** Bueno don Carlos aunque no fueran sus gallinas las que se meten a la propiedad y fueran las de doña Alicia, usted tiene un desacuerdo con don Felipe que queremos resolver y se trata de buscar soluciones.

**Carlos:** Yo trato de tener vigilados a los animales siempre que puedo. Tengo las gallinas para hacer alguna plata vendiendo huevos. Ahora que mi esposa está mal de salud, yo tengo que hacer todo prácticamente... es mucho estrés para mí.

**Doña Rita:** Se entiende que usted está pasando por una situación difícil don Carlos y es normal sentirse tenso... los últimos meses han sido duros para su familia y por todas las tareas que tiene se le ha dificultado vigilar a los animales ¿Estar tan estresado hace que sea más difícil conversar con don Felipe?

**Carlos:** Creo que en parte sí... cuando él ha llegado a decirme yo estoy muy estresado, pero lo otro que es cierto, es que no solo soy yo. Él también dice las cosas con mucha altanería. La última vez me dijo que mi casa parecía un botadero de basura... Espero que él pueda disculparse por esas cosas.

**Doña Rita:** Entonces don Carlos usted reconoce que es posible que sean sus gallinas las que entran a la propiedad de don Felipe y que el estrés ha sido la causa de la reacción que ha tenido cuando don Felipe lo ha buscado, aunque también le parece que él ha reaccionado de forma negativa.

**Carlos:** Sí.

**Felipe:** Yo quisiera tomar la palabra.

**Doña Rita:** Sí, adelante don Felipe

**Felipe:** Carlos dice que yo no tengo pruebas de que son sus animales los que han dañado mi cerca, pero a Teresa, la que vive atrás de mi casa, dice que ella vio que eran sus animales... usted no lo puede negar Carlos, por eso yo le exijo que me arregle el daño.

**Carlos:** Yo no tengo de donde sacar el dinero para pagar lo que vale la cerca y aunque lo tuviera a mí no me da la gana hacerlo, menos si usted sigue exigiendo.

### 13.4. Creación de opciones o búsqueda de soluciones

Una vez que las partes han comunicado sus percepciones y opiniones sobre el conflicto se debe pasar a la creación de opciones para resolver, en esta etapa se intenta que las partes dejen de lado el problema y se concentren en buscar soluciones (Soletto, 2011). Debe recordarse que la mediadora o mediador no da opciones, ya que todo debe salir de las partes. Para esto es importante que les ayude a superar las barreras y a entenderse. Lo primero es separar el acto de proponer las soluciones del acto de juzgarlas, para esto se invita a las partes a que den ideas, promoviendo que las partes sean creativas y que inventen muchas soluciones, pues entre más alternativas existan es más fácil llegar a un acuerdo. En esta fase no se discuten beneficios, perjuicios o desacuerdos con las ideas, solo se piensa en alternativas y se escriben. La persona mediadora anota todas las ideas de opciones para resolver el problema, puede hacerlo en un papel o en una pizarra, si la tuviera. Cuando ya no hay más opciones que agregar se invita a las partes a analizar cada alternativa propuesta, imaginando los resultados posibles y reflexionando qué beneficios y qué aspectos negativos tiene. Se debe revisar la lista de opciones anotadas y empezar a discutir las más sencillas, dejando de último las más difíciles o complejas. Este análisis permite que las personas empiecen a negociar a partir de una serie de opciones generadas por ellas mismas. La mediadora o mediador ayuda a identificar opciones claves, estas son las que podrían mejorar las relaciones, satisfacen las necesidades sin chocar con las necesidades de la otra persona. Las alternativas que no sean realizables deben ir eliminándose, hasta llegar a los acuerdos.

**Doña Rita:** Don Felipe y don Carlos como dijimos hace un rato, no se trata de probar quién tiene la culpa ni de obligar al otro a hacer algo. La idea acá es que tratemos de ponernos en los zapatos de la otra persona, buscar soluciones y con cooperación arreglemos hasta donde den nuestras posibilidades. Según lo que han dicho hasta ahora el interés de don Felipe es que se repare la cerca para que las gallinas y otros animales ajenos dejen de entrar a su propiedad; el interés de don Carlos es poder seguir con su negocio de venta de huevos y recibir una disculpa por algunos comentarios hechos por don Felipe. Además de eso a los dos les interesa tener buenas relaciones para vivir tranquilos en el barrio. Estas dos cosas son como el corazón del conflicto, entonces vamos a tratar de arreglar primero esas dos cuestiones ¿es correcto?

**Carlos:** Así es.

**Felipe:** Sí, es correcto.

**Doña Rita:** Después de escuchar la versión de cada uno, quisiera pedirles que pasemos a otra etapa, que es la búsqueda de soluciones. Voy a pedirles que piensen en todas las alternativas que se les ocurren para solucionar esta situación, no importa qué tan difíciles o fáciles sean esas opciones, piensen con mucha libertad. Lo que vamos a hacer es que yo voy a anotar en este papel que tengo aquí todas las opciones. Primero las apuntamos todas y después las vamos a discutir una por una. ¿Les parece?

**Carlos:** Sí, yo creo que una opción es que alguno se vaya del barrio a vivir a otra parte.

**Felipe:** Que Carlos venda las gallinas, esa es otra opción.

**Carlos:** Bueno yo quiero una disculpa por las cosas que Felipe ha dicho y por la forma en que ha tratado a mi familia.

**Doña Rita:** ¿Qué otras opciones se les ocurren?

**Carlos:** Bueno otra opción es que Felipe pague el arreglo de su propia cerca.

**Felipe:** ¡Qué bonito! ¡Que yo saque de mi bolsillo esa plata cuando el responsable del daño es usted! Él debe encerrar esas gallinas en un gallinero, como se debe.

**Doña Rita:** Don Felipe, las opciones las vamos a discutir en un momento, ahora se trata solo de pensar en todas las alternativas posibles.

**Felipe:** Bueno, otra opción es que Carlos me pague el arreglo de la cerca.

**Doña Rita:** ¿Se les ocurre alguna opción más?... Bueno si les parece entonces vamos a analizar cada una de las cosas que ustedes propusieron para ver si nos permiten resolver el problema y si son opciones que pueden realizarse sin que perjudiquen a alguno de los dos. Recordemos que acá se trata de que todos salgan ganando con un acuerdo. Bueno la primera opción que tengo anotada es “que alguno de los dos se vaya del barrio” ¿Qué piensan de esta opción? ¿Alguno estaría dispuesto a tomarla con tal de resolver este conflicto?

**Felipe:** Al menos yo no podría irme a otro lugar, tengo un trabajo de años y la mayor parte de mi familia vive en esta zona. Además mi casita propia ha sido un sueño de muchos años, yo no me iría.

**Carlos:** Bueno yo tampoco puedo irme. Con mucho costo he logrado hacerme de esta casa y todavía estamos terminando de pagar el préstamo. Mi familia y yo no tenemos dinero para comprar otra casa en este momento.

**Doña Rita:** Según lo que me han dicho los dos, irse del barrio no es una opción real, ya que ninguno tiene posibilidades de hacerlo, entonces con más razón tenemos que trabajar en lograr un acuerdo satisfactorio para que puedan seguir viviendo tranquilos. Pasemos entonces a la siguiente opción “que Carlos venda las gallinas” ¿les parece que puede ser una opción viable?

**Carlos:** Yo necesito las gallinas para tener algo de ingreso, si las vendo no sé que otra cosa podría hacer... porque no tengo trabajo, yo no puedo renunciar a eso.

**Felipe:** Entiendo que usted necesite tener esos animales para poder mantenerse, el problema es que a mí me están causando molestias.

**Doña Rita:** La opción de vender los animales tampoco parece ser viable, entonces que les parece si discutimos la siguiente opción: “que Felipe ofrezca una disculpa a don Carlos”... ¿Qué les parece?

**Felipe:** Pues yo podría disculparme. Me he enojado y he dicho cosas que no debía, yo reconozco que a veces tengo mal carácter, pero también creo que es justo que también yo reciba una disculpa porque para pelear se ocupan dos personas...

**Doña Rita:** Entonces si comprendo bien don Felipe está dispuesto a disculparse, pero también desea una disculpa por parte de don Carlos. ¿Don Carlos usted estaría dispuesto a disculparse?

**Carlos:** La verdad a mí tampoco me gusta vivir peleando con la gente y día, tal vez yo me he molestado y he dicho más cosas de la cuenta... yo creo que sí puedo disculparme también.

**Doña Rita:** Me parece muy bien, tenemos entonces un primer punto de acuerdo que es que cada uno se disculpe sinceramente. Eso es algo que también nos puede ayudar a superar el enojo. ¿Quisieran disculparse en este momento?

**Felipe:** Sí. Bueno don Carlos yo le pido disculpas si he sido grosero y si he respondido mal, mi intención no ha sido ofenderlo.

**Carlos:** Está bien Felipe no se preocupe, yo también quiero disculparme con usted, yo cuando me enojo me transformo.

**Doña Rita:** Muy bien, es muy importante esa buena voluntad que están demostrando los dos. Aún nos quedan dos propuestas para analizar: la que sigue es “que Felipe pague el arreglo de su propia cerca”...

**Felipe:** Yo vuelvo a repetirles que no estoy dispuesto a pagar solo ese arreglo, no me parece que sea justo, aunque Carlos no quiera aceptar su responsabilidad en esto y diga que no son los animales de él, yo lo que quiero es que me arregle esa cerca.



**Doña Rita:** Sobre el arreglo de esta cerca hay otra propuesta que es “que don Carlos pague los gastos...”

**Carlos:** El problema como les dije es que la plata no me alcanza, yo no tengo como sacar esos 20 mil colones que don Felipe dice que ocupa para arreglar la cerca.

**Doña Rita:** Creo que es importante que hagamos un esfuerzo por colaborar en esto. Ninguno está dispuesto a asumir del todo el gasto del arreglo de la cerca, entonces ¿qué otra opción tenemos?

**Felipe:** La otra opción es que tratemos de arreglarla a medias...

**Doña Rita:** Analicemos más esta opción ¿De qué forma podríamos arreglar la cerca entre los dos?

**Felipe:** Bueno no sé... cada uno debería poner la mitad de todo supongo.

**Carlos:** Diay no sé...

**Felipe:** Yo he calculado que son aproximadamente veinte mil colones. Sería que cada uno ponga 10 mil.

**Carlos:** Aún a medias es bastante dinero... El problema es que yo tendría que sacar de donde no tengo.

## 13.5. Etapa de conclusión y acuerdos

### Cuando no hay acuerdo

Puede ocurrir que con la mediación las partes no logren llegar a un acuerdo, esto no debe angustiar a la mediadora o mediador ya que las partes han conocido una forma distinta de enfrentar las diferencias (Barboza, 2013). Si no hay acuerdo debe agradecer a las personas participantes su intención y también invitarles a que utilicen de nuevo la mediación en este o en otros conflictos. Por último, si alguna de las partes lo pide, puede llenar el formulario de remisión de casos para que las personas lo lleven al juzgado que corresponde.

**Felipe:** A mí me parece que no podemos llegar a un acuerdo si Carlos no acepta ni siquiera que la reparación de la cerca la hagamos a medias.

**Carlos:** Ya les he explicado no es que no quiera es que de verdad no tengo dinero. Lo que se me ocurre es que podemos volver a pedir la mediación cuando haya mejorado mi situación económica.

**Felipe:** Sí, el problema es que eso no mejora la situación que tenemos ahora.

**Doña Rita:** Bueno si esto es así y lamentablemente no podemos lograr un acuerdo yo les agradezco a los dos el haber mostrado voluntad para hablar de esta situación. Ahora ustedes conocen de qué se trata la mediación y saben que pueden utilizarla en cualquier otro momento.

## **Cuando sí hay acuerdo**

Una vez que las partes han logrado llegar a acuerdos la mediadora o mediador debe registrarlos de una forma clara: determinar cuáles acciones se van a realizar, quién va a realizarlas, en qué lapso de tiempo, quién va a dar los recursos necesarios para cumplir lo acordado.

**Doña Rita:** ¿Se les ocurre otra alternativa para resolverlo...?

**Felipe:** Bueno, la verdad no veo que don Carlos tenga voluntad de arreglar las cosas.

**Carlos:** No es eso Felipe, yo estoy limitado con la plata, si tuviera dinero ya hubiéramos arreglado esto.

**Felipe:** Está bien, no solo se trata de poner dinero, si usted no tiene dinero puede ayudar con la mano de obra... que es la mitad de lo que yo estaba contemplando.

**Carlos:** Yo creo que es una buena opción... podemos ver cómo arreglarla.

**Felipe:** Yo puedo contribuir con los materiales, compro todo lo que se necesite y usted se encarga de hacer el arreglo.

**Doña Rita:** Me parece que hemos logrado otro acuerdo importante, ¡Me alegra mucho por ustedes! Ahora necesitamos aclarar un poco más cómo concretaremos esto. ¿Están ambos de acuerdo en arreglar la cerca entre los dos?

**Felipe:** Sí.

**Carlos:** Así es.

**Doña Rita:** Muy bien, entonces dijimos que don Felipe comprará los materiales necesarios, ¿cuándo piensa que pueda comprarlos don Felipe?

**Felipe:** Estoy esperando que me paguen una plata de la asociación de empleados del trabajo, en quince días más o menos.

**Doña Rita:** Según el calendario la fecha que tendríamos dentro de 15 días es el 22 de abril, entonces en la semana del 22 de abril don Felipe se compromete a comprar los materiales. ¿Es correcto?

**Felipe:** Sí.

**Doña Rita:** La segunda parte para completar el arreglo es que don Carlos inicie las labores de reparación. ¿Cuándo puede usted iniciar con eso don Carlos?

**Carlos:** Si Felipe tiene todo comprado antes de que termine el mes de abril, yo podría hacer la reparación en los primeros días de mayo, pero eso sí no sé cuanto tiempo me tarde haciendo eso...

**Felipe:** No importa que no lo saque inmediatamente, lo importante es que quede bien.

**Carlos:** Voy a tratar de terminar la cerca en quince días.

**Doña Rita:** Entonces Carlos se compromete a terminar antes del 16 de mayo. ¿Es correcto?

**Carlos:** Así es.

**Doña Rita:** Todos los detalles del cómo vamos a arreglar la cerca, cuándo lo vamos a hacer y qué le corresponde hacer a cada uno los he escrito en el acuerdo de mediación, que es esta hoja que tengo acá. Para que sea más fácil para nosotros darle seguimiento voy a darle una copia del acuerdo a cada uno. Quisiera felicitarlos de nuevo por haber tenido tan buena disposición para dialogar ¿Qué les ha parecido la mediación?

**Felipe:** A mí me ha parecido algo muy bueno. La verdad al principio no sabía de qué se trataba pero al ver cómo funciona me parece que es algo muy beneficioso para todas las personas que tienen problemas.

**Carlos:** Creo que le ayuda a uno a poder hablar con la otra persona y arreglarse.

**Doña Rita:** Me alegra saber que les ha servido. Recuerden que el cumplimiento de los acuerdos de esta mediación, depende de la voluntad de ustedes. Si alguno de los dos incumpliera, cosa que ojalá no suceda, podríamos hacer otra mediación o plantear el caso ante la jueza o juez. Ahora vamos a establecer una fecha para que los tres nos reunamos y verifiquemos si cada uno ha cumplido con sus compromisos. ¿Les parece bien que nos reunamos el 20 de mayo? Ya para esa fecha deberíamos tener todo hecho según las fechas que conversamos.

**Felipe:** Sí, me parece bien

**Carlos:** A mí también me parece.

**Doña Rita:** Si todos estamos de acuerdo voy a pedirles algunos datos para completar el acta de la mediación. Esta acta es un documento en el que vamos a anotar los hechos principales de este conflicto de manera breve y clara así como los acuerdos a los que llegaron ustedes, así será más fácil cuando en un tiempo revisemos si se cumplieron estos compromisos o no.

Esta es el acta de mediación que completó doña Rita para este caso:



**SNFJ**  
Luis Paulino Mora Mora

### **SERVICIO NACIONAL DE FACILITADORAS Y FACILITADORES JUDICIALES ACTA DE MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL**

En la comunidad de La Esperanza del cantón de Limbo, de la provincia de Limón, a las 17:00 horas del día Miércoles 5 del mes de enero del año 2015, en presencia de la persona facilitadora judicial: Rita Castro Benavides, comparecen el(la) señor(a): Felipe Contreras Blanco, mayor de edad, número de identificación 1-234-987, estado civil soltero, ocupación operario industrial, con domicilio actual en: Urbanización Los Helechos casa #35 y el(la) señor(a): Carlos Herrera Fonseca, mayor de edad, número de identificación: 7-088-456, estado civil casado, ocupación albañil, con domicilio actual en: Urbanización Los Helechos casa #34 y a solicitud de las partes en conflicto, se procedió a realizar la mediación.

#### **DESCRIPCIÓN BREVE DE LOS HECHOS:**

El conflicto se debe a unas gallinas que han entrado a la propiedad de Felipe y que han ensuciado y picoteado unas plantas que están en su jardín, don Felipe alega que esas gallinas son de propiedad de don Carlos y que las gallinas ingresan a la propiedad por un hueco que hay en la cerca de Felipe y que ha sido ocasionado por las mismas gallinas.

#### **ACUERDOS:**

Después de conversar ampliamente con las partes, ambas expresaron de forma voluntaria acordar lo que a continuación se describe:

Don Felipe se compromete a comprar los materiales para el arreglo de la cerca el día 22 de abril.

Don Carlos se compromete a terminar antes del 16 de mayo la reparación de la cerca. Los dos vecinos se comprometen a no contar chismes del otro a los vecinos y a tratar de mantener una relación de respeto. Ambos están de acuerdo en tener una reunión para verificar si se cumplieron los acuerdos.

Se les recuerda a los comparecientes que el cumplimiento de esta MEDIACIÓN, depende de la voluntad de las partes, cualquier incumplimiento deberán resolverlo por la vía judicial ante la Autoridad Competente.

Leída la presente Acta, la encontramos conforme, con el compromiso de respetar los acuerdos alcanzados en este acto, a los \_\_\_\_5\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_abril\_\_\_\_ del año \_\_2015\_\_.

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Firma de la Persona Facilitadora Judicial

Cc: Archivo Juzgado  
C.c: Administración Regional  
Cc: A las partes interesadas

-----  
**Para uso exclusivo del despacho**

Tipo de conflicto mediado: \_\_\_\_\_

### 13.6. Seguimiento de los acuerdos

Cuando hay acuerdos es importante que la persona mediadora realice otra reunión, un tiempo después, para ver si lo acordado ha sido cumplido y si no fuera así, averiguar por qué se han incumplido los compromisos. Es mejor que el mismo día que realice la mediación determine fecha, hora y lugar para reunirse

con las dos partes. Durante la reunión de seguimiento la persona mediadora les pregunta cómo se han sentido y cómo les ha ido con los acuerdos tomados (Barboza, 2013).

**Doña Rita:** Buenas tardes vecinos, qué bueno verlos de nuevo. Les recuerdo que el motivo de esta reunión es que conversemos sobre los acuerdos que tomamos hace casi dos meses, para saber cómo se han sentido con lo que acordamos y si se ha cumplido. Si gustan empecemos por don Felipe, cuéntenos ¿cómo se ha sentido con lo acordado?

**Felipe:** Yo me he sentido satisfecho con el acuerdo. El 24 de abril compré todos los materiales para lo de la cerca y los dejé en el patio, luego le avisé a Carlos que ya estaban ahí y al día siguiente él empezó a arreglar la cerca. Lo mejor de esto es que ya las gallinas no se pasan a mi propiedad y ahí murió el problema.

**Doña Rita:** ¡Qué bueno don Felipe!. Usted don Carlos, ¿cómo se ha sentido?

**Carlos:** Yo me comprometí con lo de la cerca. Sin embargo, después de iniciar con el arreglo, me pasó que se me enfermó mi hija y tuve que tener paralizado el arreglo durante dos días, pero luego lo retomé y pude concluir.

**Doña Rita:** ¿Sienten que el problema se ha solucionado?

**Felipe:** Creo que sí, completamente. A mi propiedad no han vuelto a entrar gallinas ni animales que no son de mi propiedad, además la relación con don Carlos ha mejorado, ahora nos saludamos como antes y no hemos vuelto a discutir.

**Carlos:** A mí me parece que se ha acabado el problema. Con el arreglo de la cerca estamos más tranquilos los dos, yo sé que mis animales no se salen y don Felipe tiene la tranquilidad de que no se meten en su propiedad. Y ahora nos llevamos mejor.

**Doña Rita:** Me alegra mucho que ustedes se comprometieran realmente con los acuerdos que tomaron, eso es lo que hace la diferencia para poder solucionar un conflicto.

## 14. Consejos finales

**L**a mediación requiere práctica y es común que las mediadoras y los mediadores primerizos cometan algunos errores. En general se debe evitar hacer lo siguiente:

- Discutir con alguna de las partes
- Juzgar a las personas del conflicto
- Dar consejos
- Amenazar a alguna de las partes
- Forzar para que lleguen a un acuerdo (Barboza, 2013).

Lo más importante es tener tranquilidad y transmitir a las partes esa sensación de confianza, que les permita expresar sus emociones sin sentirse juzgados o amenazados. Conforme se realizan más mediaciones, la persona mediadora descubre cuál es su estilo de mediación y la forma en que se siente más cómoda trabajando. Este proceso de aprendizaje es continuo y el facilitador o facilitadora siempre contará con el apoyo de jueces y juezas a quienes podrá consultar cuando surjan dudas.

## 15. El valioso aporte de la mediación para propiciar la paz



**L**as herramientas han sido creadas por el ser humano para facilitar su trabajo y lograr un objetivo. Por ejemplo



en agricultura herramientas como el arado permiten abrir los surcos donde serán depositadas las semillas, que luego germinarán y darán frutos. La mediación puede verse como una herramienta que nos permite ayudar a las personas a abrir surcos de comunicación donde se siembra la confianza, el respeto y la tolerancia que bien cultivadas dan como frutos relaciones más armoniosas y una vida pacífica para todas las personas.

Además de facilitar que las personas resuelvan sus desacuerdos la mediación promueve un estilo de vida pacífico y de sanas relaciones. Ayuda a afrontar de una mejor manera esas situaciones, sin negar ni ignorar lo que pasa y por lo tanto hace que seamos más responsables y asertivos, y no olvidemos que para encontrar soluciones se requiere una buena dosis de creatividad, por lo tanto estimula la imaginación. En resumen si hacemos de la mediación parte de nuestro estilo de vida crecemos como personas y construimos una mejor comunidad (Hington y Álvarez, 1995).

Esperamos que con este manual puedan apoyarse en la importante labor de llevar la justicia a las comunidades y fomentar así una mayor participación de las personas en la resolución de sus conflictos.

### **Reflexionemos**

**¿Qué aporta a las comunidades la mediación comunitaria que realizan las personas facilitadoras judiciales?**

## Bibliografía

Barboza, J. (2013). Presentaciones en mediación comunitaria. Inducciones a personas facilitadoras judiciales.

Caravedo, J. y otros (2005). Guía metodológica: Resolución de conflictos para el desarrollo concertado. Mesa de concertación para la lucha contra la pobreza. Lima, Perú.

Cerdas Agüero, E. (2011). Juegos cooperativos: Una alternativa para la resolución alternativa de conflictos. Ponencia presentada en el II Congreso Internacional de Investigación Educativa 2011. Universidad de Costa Rica.

Constantino, C. (1997). ¿Qué es el conflicto? Resolución de conflictos en el ámbito educativo. Recuperado el 13 de agosto 2014 de [www.terras.edu.ar/cursos/118](http://www.terras.edu.ar/cursos/118)

Dirección Nacional de Resolución Alterna de Conflictos – DINARAC- (2012). Introducción a los métodos de resolución alterna de conflictos. San José: Imprenta Nacional.

Dupuis JC. (SF). Mediación y Conciliación.

Galtung, J. (2003). Paz por medios pacíficos. Paz y conflicto, desarrollo y civilización. Bilbao: Gernika Gororautz.

Hington, E. y Álvarez G. (1995). Mediación para resolver conflictos. Buenos Aires: Editorial Ad hoc.

Infante J. (1996). Resolución alternativa de conflictos realidad y futuro en Costa Rica. Tesis para optar al título de licenciado en Derecho. Universidad de Costa Rica. Facultad de Derecho. Ciudad Universitaria Rodrigo Facio.

Lederach, JP. (1992). Enredos, pleitos y problemas: Una guía práctica para ayudar a resolver conflictos. Guatemala: Ediciones Clara-Semilla.

Quiel Rivera, W y González Montero, J. (1996). Resolución Alternativa de Conflictos en Materia de Familia. Tesis para optar al título de licenciado en Derecho. Universidad de Costa Rica. Facultad de Derecho. Ciudad Universitaria Rodrigo Facio.

Soletto, H. (2011). Mediación y Resolución de Conflictos, técnicas y ámbitos.

Valverde, R. (2000). Conciliador o malabarista de emociones



OT. 57444