

Transformando los **CONFLICTOS**



FABIO ALONSO MEZA RAMÍREZ



Carrera 16 No.39 A -78 Telefax: 2881581 Bogotá D.C.,
Colombia
www.sercoldes.org.co Facebook: SERCOLDES
sercoldes@colnodo.apc.org

PROYECTO: *En RED-Dándonos por el Suroccidente Colombiana*
comecumenica@yahoo.com

Con el apoyo solidario de:



DIAGRAMACIÓN: Ángela Patricia Montoya Usma.
Bogotá D.C., marzo de 2013.

En un lejano país existió hace muchos años una Oveja negra.

Fue fusilada.

Un siglo después, el rebaño arrepentido le levantó una estatua ecuestre que quedó muy bien en el parque.

Así, en lo sucesivo, cada vez que aparecían ovejas negras eran rápidamente pasadas por las armas para que las futuras generaciones de ovejas comunes y corrientes pudieran ejercitarse también en la escultura.

Augusto Monterroso.

Uno de mis compañeros en la dirigencia sandinista, en lo más crudo de la guerra con los contras patrocinados por el gobierno de los EE.UU, llegó a exclamar una vez, con entonación teatral, que primero se caerían todas las estrellas del cielo antes de que nos sentáramos a negociar con los contras. Pero no sólo terminamos negociando, sino cediendo, y las estrellas siguen en sus mismos lugares en el espacio sideral. (...) El fin de un conflicto militar se da cuando todas las partes estén convencidas de que, cediendo, pueden convivir, y que están dispuestas a participar de un proyecto común. Pero nunca si se sigue pensando en la aniquilación del adversario.

Sergio Ramírez “No Hay Guerras Eternas”

FABIO ALONSO MEZA RAMIREZ. Comunicador Social con Énfasis en Educación de la Pontificia Universidad Javeriana, Magíster en Estudios Políticos de la misma universidad, Magíster Artis en Administración Pública del Instituto Universitario Ortega y Gasset de Madrid España. Ha ocupado cargos en la administración pública municipal, ha sido docente universitario y director de diversos programas de desarrollo social con Organizaciones No Gubernamentales de Bogotá. Autor de textos y artículos sobre formación política, tratamiento de conflictos y educación para la paz. Es Facilitador desde la Educación Popular y Coordinador de Proyectos de la Fundación SERCOLDES desde el 2003.

INDICE

	Página
PRESENTACIÓN	5
I. TRANSFORMANDO LOS CONFLICTOS	6
1. Estilos y Habilidades en el Manejo de Conflictos	7
2. Tratamiento de Conflictos Familiares y Comunitarios	10
2.1. Transacción y Arreglo Directo	13
2.2. Negociación	14
2.2.1. Condiciones de la Negociación	15
2.2.2. Tipos de Negociación	15
2.2.3. Opciones, Alternativa y Acuerdos	17
2.3. Mediación	18
2.3.1. Pasos de la Mediación	19
2.3.2. Aportes y Aprendizajes de la Mediación	20
2.4. Conciliación	22
2.4.1. Conciliación Institucional o en Derecho	22
2.4.2. Conciliación en Equidad	23
2.4.3. Pasos de la Conciliación en Derecho o en Equidad	23
2.4.4. Cuándo no es Recomendable la Conciliación	24
2.4.5. Cualidades de la o el Conciliador en Equidad	25
2.5. Justicia de Paz	26
2.5.1. Pasos de la Justicia de Paz	28
2.6. Arbitramento	30
2.7. Justicia Comunitaria	31
OPCIONES PARA RECREAR TALLERES	32
BIBLIOGRAFÍA	49

PRESENTACIÓN

Después de entender la dinámica y oportunidades de los conflictos, de observar el papel de la comunicación en los mismos en el módulo uno, en esta nueva oportunidad te invitamos a promover y construir alternativas para transformar los conflictos en los ambientes escolar, familiar y comunitario.

No siempre reaccionamos de la misma forma y con el mismo estilo ante los conflictos, incluso pareciera que no encontramos salidas constructivas a los mismos de forma fácil. En la primera parte de éste tercer módulo conocerás algunas de las formas como solemos reaccionar y darle la cara a los conflictos.

Y para que tu labor como promotora de paz trascienda más allá, te ofrecemos alternativas que puedes aprovechar en la familia y la comunidad tales como la negociación, la mediación, el arreglo directo, la conciliación, la justicia de paz u otras que la justicia comunitaria construyen según sus rasgos particulares.

Te invitamos con este material a que aceptes la oportunidad de ser Mediadora Comunitaria o Conciliadora en Equidad y a que vivas y promuevas acciones de noviolencia diariamente.

Al final, para que puedas compartir de forma amena y pedagógica lo aprendido con otras personas, encontraras *Guías para Recrear Talleres* en equipo, las cuales puedes adaptar o mezclar como consideres. En tus manos dejamos esta herramienta de trabajo. De ti depende su aprovechamiento. Te puedes beneficiar personalmente de su lectura. Pero si aceptas la invitación de compartirla de forma creativa, contribuirás para que estemos *En RED- Dándonos por el Suroccidente Colombiano.*

I. TRANSFORMANDO LOS CONFLICTOS

Hacerle frente a los conflictos requiere respeto hacia el otro u otra, aceptando que es diferente, entender su posición, conocer sus intereses, ponerse en su lugar y exponerle los puntos de vista propios, en procura de llegar a acuerdos. Aquí no hablaremos de resolver sino de transformar los conflictos¹.

Transformar los conflictos parte de recordar que los mismos son dinámicos y forman parte de la vida cotidiana, que son un reto, una oportunidad para el cambio del cual podemos aprender. **Transformar requiere analizar la dinámica de los conflictos, el problema de fondo, los actores y sus relaciones, para no sacar conclusiones a las carreras.** Estos principios y más los puedes repasar en el módulo I *Aprendiendo de los Conflictos*.



Transformar los conflictos significa aprovechar las ventajas de la comunicación asertiva y del saber escuchar para fomentar salidas concertadas, creativas y diferentes a las violentas, porque en todo conflicto siempre existen salidas no violentas y por tanto más humanas.

La Transformación de los conflictos busca mejorar las relaciones de las partes enfrentadas en tanto que ellas logran salidas alternativas y propias que convienen y satisfacen a ambas. Así la transformación logra aportar a la reconciliación, a la paz y por tanto a la democracia.

Teniendo siempre como base los elementos fundamentales desarrollados en el primer módulo, en esta cuarta herramienta que tienes entre las manos, desarrollaremos dos aspectos fundamentales para hacerle frente a los conflictos: 1. Analizaremos estilos y habilidades para el manejo de conflictos; y 2. Explicaremos diversos mecanismos alternativos de transformación de conflictos para la cotidianidad, las familias y la vida en comunidad.

¹ Entre los expertos en la transformación de conflictos tenemos: Johan Galtung, Adam Curle, John Paul Lederach, Christopher Mitchell y Vicenç Fisas.

1. Estilos y Habilidades en el Manejo de Conflictos

Resulta muy importante para contribuir en los procesos de transformación de conflictos de forma pacífica saber cómo solemos reaccionar de cara a los mismos. Quien desea ser facilitadora en la construcción de paz debe autoevaluarse para observar los estilos que suele asumir en este sentido para lograr habilidades más asertivas.

Con base en la propuesta desarrollada por Ron Kraybill y los Servicios Menonitas de Conciliación, se presenta a continuación, una descripción de los cinco estilos básicos que las personas solemos asumir al momento de abordar un conflicto. Preguntémonos entonces: ¿Cuál de estos cinco estilos solemos emplear más y en qué tipo de situaciones?

Acomodarse: frente a muchos conflictos hay personas que se acomodan, se vuelven tan colaboradoras que incluso abandonan sus propias preocupaciones para satisfacer las de los demás. Las personas que se acomodan pueden obedecer a alguien cuando preferirían no hacerlo, o se entregan ante el punto de vista de otro. Por lo general, para las personas que se acomodan **las relaciones están primero que todo, mientras dejan de lado los temas o intereses** y tratan de mantener la paz a cualquier precio. Esta tendencia a acomodarse es el estilo opuesto a la Competición.

Competir o forzar: las personas que se aproximan al conflicto en forma competitiva se hacen valer y no cooperan puesto que siguen sus propias preocupaciones, a expensas de otras personas. Para competir, las personas utilizan las formas de poder que sean apropiadas para vencer y ganar. Esto puede incluir la discusión, la presión, o la provocación. Forzar es otra interpretación de competir. Para las personas que utilizan el estilo de Forzar, por lo general el conflicto es obvio y consideran que algunas personas están con la razón y otras equivocadas. En el estilo competitivo y de fuerza se evidencia una **preocupación alta por los temas o intereses pero baja por las relaciones**.



Evitar: las personas que evitan el conflicto por lo general no son colaboradoras. No abordan de manera inmediata sus propias preocupaciones o las de otras personas, sino que más bien evitan totalmente el conflicto o demoran su respuesta al mismo. Por lo anterior, suelen hacerse

diplomáticamente a un lado, posponer la discusión, apartarse ante la situación amenazante o desviar la atención. Para estas personas el conflicto es algo que debe ser evitado. Este estilo evasor deja ver la **poca preocupación por los temas y por las relaciones.**



Colaborar o cooperar: a diferencia de quienes evitan el conflicto, los colaboradores son cooperativos. Estas personas hacen valer sus propios puntos de vista a la vez que escuchan los de los demás y acogen de manera positiva las diferencias. Intentan trabajar con los demás para encontrar soluciones que satisfagan exitosamente las preocupaciones de ambas partes. Las colaboradoras o cooperativas buscan

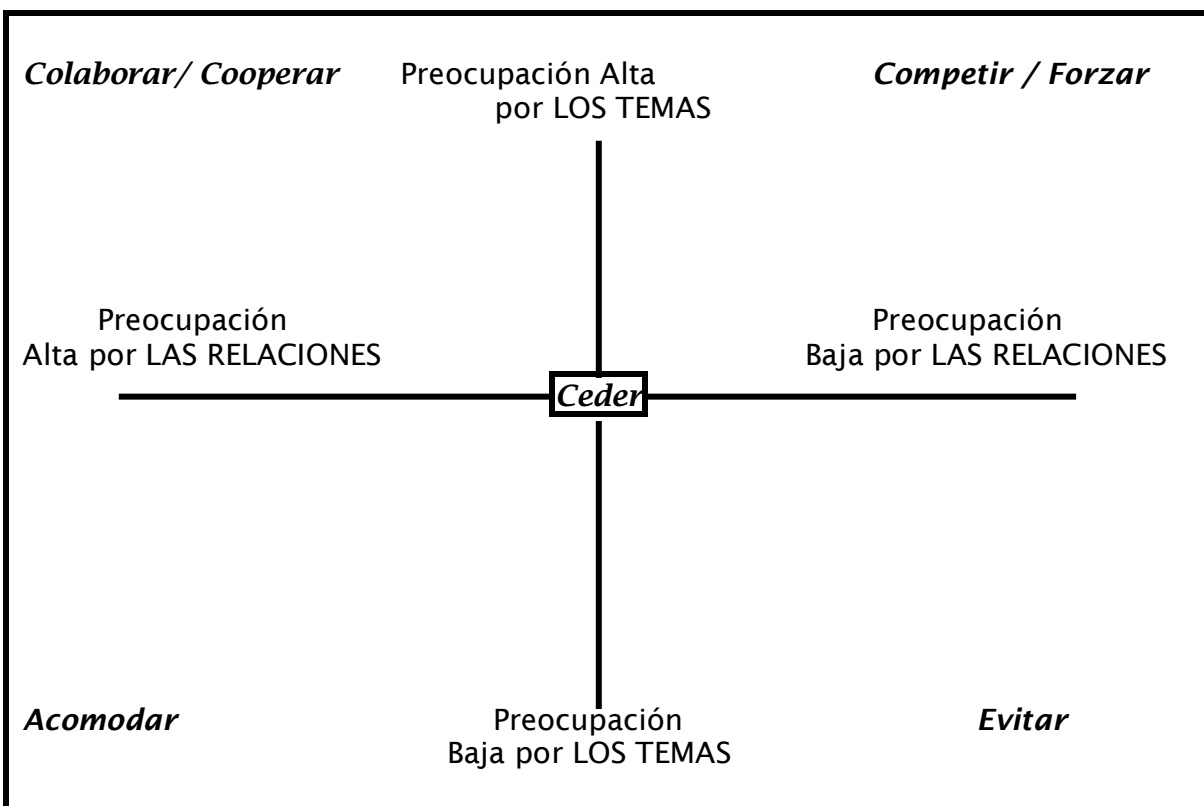
entender el problema de fondo del conflicto, explorando el desacuerdo de ambas partes, aprendiendo de las opiniones de las demás y haciendo surgir creativamente soluciones que responden a las preocupaciones de ambos. Las personas que utilizan este estilo a menudo reconocen que hay tensiones en las relaciones y matices en los puntos de vista, pero quieren trabajar para la solución del conflicto. Es característico del estilo cooperador un **grado alto de preocupación por las relaciones así como por los temas.**

Ceder: las personas que ceden son medianamente cooperativas. Tratan de encontrar rápidamente soluciones a los conflictos, que sean mutuamente aceptables y que satisfagan parcialmente a ambas partes. Las que ceden dan menos que las que se acomodan, pero más que las que compiten. Exploran los hechos más que las evasoras, pero menos que las colaboradoras. A menudo sus soluciones incluyen “*partir la diferencia*” o hacer concesiones de lado y lado. Quienes tienden a ceder muestran un **grado de preocupación moderado por las relaciones y por los temas.**

Como se resalta en cada uno de los estilos, se puede resumir las posiciones en un plano de dos dimensiones con dos variables: 1. Grado de preocupación por las relaciones entre las partes en conflicto; y 2. El grado de preocupación por los temas del conflicto.²

² NEUFELDT, Reina y otros. Construcción de Paz Manual de Capacitación de Caritas, p 113-114.

ESTILOS DE CONFLICTO Y GRADO DE PREOCUPACIÓN POR LAS RELACIONES Y LOS TEMAS



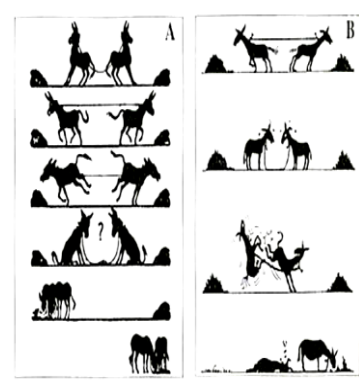
El cuadro anterior nos muestra: un grado alto de preocupación por las relaciones y los temas normalmente corresponde a un estilo de conflicto colaborar o cooperar. Una preocupación alta por las relaciones y poca preocupación por los temas, por lo general genera un estilo de conflicto de acomodación. Mientras tanto, una preocupación alta por los temas y poca preocupación por las relaciones llevan a un estilo de conflicto competitivo o de fuerza. Un grado de preocupación moderado por las relaciones y por los temas, generalmente producirá un estilo de conflicto de ceder. Finalmente, la poca preocupación por los temas y las relaciones generará un estilo evasor.

Es importante detectar el estilo de conflictos propio, pero esto no significa que las personas no utilicen otros estilos en algunas de sus interacciones. De hecho, cada uno de los estilos antes descritos puede ser apropiado en diferentes situaciones. Por esto habrá momentos para competir; en otro momento quizá sea más prudente una actitud que implique ceder, por ejemplo ante la presencia de armas. Pero en la mayoría de los casos habría que hacer el esfuerzo por colaborar/cooperar. Lo anterior evidencia lo complejo y diverso del espectro de los conflictos.

En cuanto a las **Habilidades** que debemos aprender a desarrollar para el manejo de conflictos, la solución de problemas resulta ser una práctica muy útil. Se trata de una técnica que anima a quienes están en conflicto para que definan el mismo, analicen sus causas, sugieran diversas opciones para transformarlo y luego seleccionen e implementen la salida que prefieran.

Lo anterior incluye un proceso de cinco pasos:

1. Definir el conflicto.
2. Analizar las causas del mismo.
3. Generar o brindar opciones para transformarlo.
4. Seleccionar la opción preferida.
5. Implementar la salida elegida



En muchos casos el punto 5 se realiza de manera separada o en fecha posterior. Por lo general cuando se quiere solucionar problemas con otros resultan fundamentales dos condiciones: la creatividad, para no ahogarse en un vaso con agua, y la cooperación para decidir en equipo la mejor salida y la más conveniente para todas y todos.

2. Tratamiento de Conflictos Familiares y Comunitarios

Suele ocurrir que cuando dos personas, o un grupo de ellas, no logran tramitar prontamente un conflicto resultan mirándose feo, amenazándose, alejándose, o quizás usando la violencia. Cuando esto no ocurre, la gente suele hacer uso de las autoridades municipales, de policía o las judiciales. Por eso es común que se oiga decir: “¡Lo voy a demandar!” Es entonces cuando se acude a la justicia formal.

La justicia formal es la que administra o provee el Estado a las y los ciudadanos por medio de la rama judicial y otras entidades encargadas de administrar o colaborar con la justicia.



Pero si bien es una opción que no hay que descartar, la justicia formal se caracteriza por convertir el conflicto en un proceso donde se requiere un abogado. El conflicto queda en manos de la autoridad judicial (generalmente

un juez) para que tome la decisión del pleito, llamado fallo judicial que es obligatorio acatar.

Al tomar la decisión de acudir a la justicia formal se debe estar consciente de sus consecuencias: los procesos son lentos (pueden durar años), costosos, complejos por sus trámites, dolorosos o traumáticos porque distancian a las partes en conflicto y deterioran más las relaciones. Además, el fallo del juez puede perjudicar a una de las partes, desatando sentimientos de culpabilidad, odio, rencor, venganza o frustración.



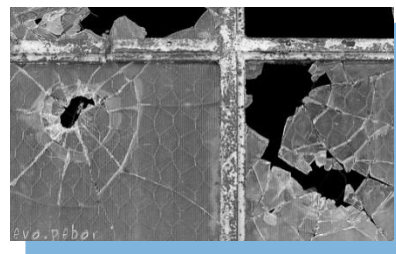
Frente al panorama anterior, existen las opciones que ofrecen los llamados **MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS (MASC)**. Si bien dijimos al comienzo de este módulo que no hablaremos de solución sino de transformación de conflictos, para los siguientes mecanismos utilizaremos resolución toda vez que es el término legal que se emplea en las normas colombianas.

La principal característica de los MASC es que sólo se puede acudir a ellos de manera **VOLUNTARIA**, es decir **nadie**, ninguna de las partes, ni un tercero, puede presionar u obligar a que se utilice alguna de estas figuras. Además son más ágiles, de bajo costo y en muchos casos gratuitos, transforman el conflicto restaurando las relaciones entre las partes enfrentadas.

Entre esos MASC encontramos la transacción, el arreglo directo, la negociación, la mediación, la conciliación y la justicia de paz, reglamentados en las leyes 446 de 1998 y 497 de 1999 y Ley 640 del 2001.

Los MASC son herramientas para la tramitación de muchos conflictos, pero no de todos. Hay conflictos que tienen que ser atendidos por los jueces de la justicia formal. Pero muchos otros se pueden resolver mediante los MASC. Precisamente la Ley señala tres características o rasgos que deben poseer los conflictos, tres parámetros que se deben tener en cuenta para que un conflicto se pueda atender a través de los MASC, que sean: Transigibles, Conciliables y Desistibles. Enseguida explicamos estos términos tan raros.

Transigibles: conflictos donde esté de por medio un bien material, objeto o derecho valorado en dinero, sobre el cual las partes puedan disponer, ceder o negociar un valor económico. Ejemplo: conflictos por contratos de compraventa, arrendamiento, obras; los generados por un objeto, mueble o bien que ha sido dañado y cuyo valor, reparación o reposición se puede tasar en dinero: vidrios, vehículos, paredes, etc.



Conciliables: conflictos donde los objetos o derechos se pueden ceder pero que no son susceptibles de ser valorados económicamente. Ejemplo: separación matrimonial de cuerpos, custodias de los hijos, régimen de visitas de uno de los padres, convivencia familiar, conflictos vecinales.

Desistibles: conflictos donde cabe la posibilidad de que una de las partes pueda desistir, renunciar o arrepentirse del derecho de iniciar o continuar un proceso jurídico. Ejemplo: una persona puede desistir o arrepentirse de una demanda contra otra persona por un daño, robo menor, ofensa o perjuicio que le hubieran causado.

Otros ejemplos de conflictos transigibles, conciliables o desistibles: daño en bien ajeno; lesiones personales con incapacidad inferior a 60 días; liquidación y pago de salarios, vacaciones y otras prestaciones laborales; líos entre vecinos por convivencia, linderos y aguas; asuntos de familia como separaciones; custodia, cuidado y visita de menores; cuotas alimentarias de hijos a padres; liquidación de bienes o sucesiones.

Hay que aclarar que los MASC **NO** pueden atender conflictos que atenten contra los derechos fundamentales y humanos (la vida, la libertad de expresión, movilización, el trabajo, la educación o la salud); los administrativos, es decir donde participa o tiene interés el Estado; ni asuntos que afecten el orden público (narcotráfico, armas, etc.).

Existen tantas clases de MASC cuantas formas alternativas de solucionar conflictos podamos crear. Se pueden clasificar en: si las partes involucradas resuelven el conflicto sin terceros, o si lo resuelven con la ayuda de un tercero, o si éste toma la última decisión. Según lo anterior, decimos que los MASC pueden ser **AUTOCOMPOSITIVOS** o **HETEROCOMPOSITIVOS**.

Si son las partes “A” y “B” las que toman una decisión frente al conflicto de manera autónoma, y quien ayuda al proceso, es decir el tercero o “C”, sólo interviene para lograr que las partes lleguen a un acuerdo, entonces el MASC se denomina **Autocompositivo**. Entre estos podemos distinguir la

conciliación, la mediación, la transacción, la negociación, el arreglo directo, el acuerdo para la convivencia, entre otros.

Por su parte, se denomina MASC **Heterocompositivos** a aquellos donde es “C”, el tercero que interviene, el que toma la decisión por voluntad expresa de las partes. Dentro de este grupo, se contempla el Arbitraje y la Amigable composición. Teniendo en cuenta lo anterior, la justicia ordinaria o formal es heterocompositiva, es decir, siempre es un tercero, el Juez, por fuera de la voluntad de las partes, quien toma la decisión. Existe además una figura que inicialmente es un MASC autocompositivo, pero que según sea necesario, puede pasar a ser heterocompositivo, se trata de la Justicia de Paz, que más adelante se explica.

AUTOCOMPOSITIVOS

(las partes, resuelven el conflicto solos o con **colaboración** de un tercero)

Transacción

Arreglo Directo
Negociación
Conciliación
Mediación

HETEROCOMPOSITIVOS

(Un tercero, toma la decisión representando a las partes, o independiente de ellas)

Arbitraje

Justicia de Paz

Justicia Formal

2.1. Transacción y Arreglo Directo

Son los mecanismos alternativos más concretos, rápidos y sencillos. Se trata de la determinación que toman las partes de llegar a un acuerdo frente a un conflicto porque ellos tienen la capacidad legal de resolverlo, es decir nadie más está involucrado y por tanto las decisiones que tomen no afectarán a otras personas.

“El arreglo directo es la determinación de un acuerdo frente a un conflicto, por quienes tienen la capacidad legal de tomar determinaciones.”



La transacción es un acuerdo de voluntades para solucionar un conflicto antes o durante el proceso judicial (artículo 2469 del código del comercio). Comprendiendo el convenio o acuerdo de voluntades, a través del cual se hacen concesiones recíprocas, con el fin de poner fin a un conflicto. Siendo ésta una de las características que la diferencia del arreglo directo que puede

aplicarse sobre aquellos derechos que permitan renuncia, concesiones, negociaciones.”³

Mediante la transacción o el arreglo directo se hacen concesiones mutuas. Las partes no buscan un tercero sino que acuerdan una solución, que puede ser mediante el reconocimiento de un valor o pago (transacción) que acatan en tanto su confianza y relación no se encuentra seriamente deteriorada y permite confiar en el pacto señalado.

2.2. Negociación

Se trata de un **mecanismo mediante el cual las partes**, dos personas o grupos de ellas, **discuten sus diferencias o intereses opuestos, entablando una comunicación de doble vía y haciendo un esfuerzo para llegar a un acuerdo, directamente y sin intermediarios.**



Suele usarse tanto para los conflictos cotidianos, como para acercar partes en conflictos con repercusiones más serias: comunidades, regiones, grupos armados y gobiernos o países enfrentados.

En la negociación intervienen sólo las y los involucrados porque son quienes pueden decidir acerca del problema que los confronta. Por eso es fundamental tener claro cuál es el problema y el grado de poder de las partes en el mismo.

Además de tener claro el problema que lleva a la confrontación, es importante conocer las causas que originan el conflicto para poder atenderlas y con ello solucionar el problema. Recordemos que el conflicto no está en una persona, sino en razones de fondo. Las relaciones entre las personas deben ser separadas de cualquier conflicto sustancial, es decir del problema que se tenga.

Al desligar las relaciones del problema, se reduce la posibilidad de fallas en la comunicación y de sentimientos que pueden afectar negativamente la negociación. Lo anterior es fundamental para establecer buenas relaciones de trabajo durante la negociación. Si existen distanciamientos o diferencias en las relaciones de las personas, se deben abordar de manera separada de los problemas sustantivos.

³ COMPROMISO. La Conciliación en Equidad, p 10.

En la negociación **se deben tener en cuenta los intereses de quienes participan** en ella y se deben **reconocer los valores y posibilidades del otro** u otra para darle salida al conflicto que se tiene. Implica también conocer y reconocer las capacidades y el poder que cada una de las partes tiene para generar concesiones y acuerdos. La negociación responde al estilo de conflicto colaborador/cooperativo.

Casi todo es negociable: bienes, servicios, información, tecnología, ingresos, posición, etc. Sin embargo, no todo se puede negociar, por ejemplo: valores, principios, ni derechos o lo que pueda dañar a otros no involucrados en el conflicto.

2.2.1. Condiciones de la Negociación

- ✚ Tener claro quiénes son las partes involucradas
- ✚ Que las partes actúen con independencia
- ✚ Capacidad de las personas para decidir
- ✚ Identificación del conflicto
- ✚ Disposición para negociar (sin afanes)
- ✚ Voluntad de llegar a un acuerdo
- ✚ Comunicación clara, sincera y respetuosa
- ✚ Temas que puedan ser negociables
- ✚ Creatividad para buscar resultados
- ✚ Acuerdo en puntos de interés



La negociación debe ser entendida como **un proceso lento, sin afanes, apoyado en una comunicación con un lenguaje claro, sincero y respetuoso. No se debe manipular o guardar información** que pueda beneficiar más a una de las partes, por tanto se necesita un clima de confianza.

2.2.2. Tipos de Negociación

Según el peruano Iván Ormachea, existen dos tipos de negociación, ellas son: *“...la negociación **basada en posiciones** tiende a obtener resultados que desperdician recursos y beneficios mutuos para las partes. En cambio, la negociación **basada en intereses** tiene la ventaja de llegar a resultados de mutuo beneficio y eventualmente mejora la relación entre las partes.”*⁴ Miremos las diferencias y características de estas dos formas de negociar:

⁴ ORMACHEA, Iván. Manual de Conciliación. Citado en: HERRERA Duque, Diego. Educar en la Paradoja, p 49.

<i>En la NEGOCIACIÓN basada en POSICIONES, la negociadora:</i>	<i>En la NEGOCIACIÓN basada en INTERESES, la negociadora:</i>
Trata de obtener mayores beneficios dentro de los límites del conflicto.	Trata de obtener mayores beneficios incluyendo cualquier recurso que tengan las partes, saliéndose del ámbito del mismo conflicto para buscar nuevas oportunidades.
Empieza con exigencias altas y cede lentamente.	Se centra en los intereses comunes de las partes para ir alcanzando acuerdos.
Usa mucho la persuasión, la confrontación y la amenaza. Trata de imponer sus posiciones o argumentos y vencer para convencer al otro.	Trata de entender las razones de cada involucrado lo más objetivamente posible para no encerrarse en su propia verdad o razón.
Manipula tanto a las personas como al proceso de negociación.	Usa técnicas de debate, y no de mayor confrontación, que llevan a cuestionarse, reflexionar y analizar el problema y sus salidas.
No permite que se discutan temas o cuestiones de fondo.	Permite la discusión de cuestiones de fondo.
Pretende lograr objetivos cuantitativos y competitivos (ganar más que el otro).	Está orientado hacia objetivos cualitativos: un acuerdo justo, sabio y durable eficientemente negociado.
Su interés por la relación con las otras partes es instrumental, es decir en tanto logre obtener lo que busca en ese momento.	Cuida la relación con las otras partes en los conflictos aunque no esté de acuerdo totalmente con ellas.

Los **intereses** son todo aquello que motiva a las partes a negociar, ayuda a entender lo que en realidad quieren las partes. Generalmente el conflicto no es entre las posiciones de las personas, sino entre las razones que cada una tiene de acuerdo a sus intereses. Por tanto, entrar en una negociación defendiendo posiciones es asumir que la negociación es un simple regateo y el proceso se volverá un “tire y afloje” que puede deteriorar las relaciones.

Si en cambio nos preguntamos ¿Qué le preocupará a la otra persona, cuáles son sus necesidades, inquietudes, deseos? ¿Por qué sí o por qué no? Implica entonces: ponerse en el lugar del otro; reconocer los obstáculos que impiden

ponernos de acuerdo; inventar, crear opciones o alternativas de mutuo beneficio.

En el conflicto, a menudo los individuos y los grupos se mantienen en una sola posición y por lo general es difícil negociar compromisos sobre las posiciones. Detrás de las posiciones están intereses múltiples; enfocarse en dichos intereses permite a quienes negocian tener más espacios para generar soluciones aceptables para todas las partes.

2.2.3. Opciones, Alternativas y Acuerdos



Las **OPCIONES** son las posibilidades de acuerdo a las que pueden llegar las partes en la negociación. Conocer los intereses permite analizar las distintas opciones válidas para las partes. A veces pensamos en opciones muy radicales y exageradas lo cual lleva a desperdiciar recursos, a la violencia o al fracaso.

Por su parte, las **ALTERNATIVAS** son las salidas o conjunto de acciones que una parte u otra pueden practicar en la negociación. En esta etapa se busca la mejor alternativa a la que se puede llegar en un acuerdo negociado con otro. Implica pensar en las alternativas de la otra persona. Siempre, en todo conflicto hay diversas alternativas, hay que echar mano de la creatividad para no encerrarse en las únicas que aparentemente vemos a simple vista, como las violentas.

Al definir una salida a un conflicto mediante la negociación hay que establecer lo que realmente es justo para los intereses que defienden las partes; manejar con criterios de equidad y justicia los acuerdos. Si las soluciones no parten de criterios objetivos, razonables o justos serán rechazadas.

Una negociación debe garantizar al final **ACUERDOS que se puedan cumplir y que sean duraderos**. Estos compromisos sólo se deben realizar al final de la negociación cuando las partes estén conformes. Además, las promesas fijadas deben ser planeadas, estructuradas y diseñadas para que sean prácticas, de fácil comprensión y verificables. Cuando se incumple o una de las partes queda insatisfecha por los acuerdos se pueden crear conflictos mayores y más complejos.

2.3. Mediación

Es un mecanismo para transformar conflictos mediante el cual quienes están involucrados en una disputa buscan el apoyo y ayuda de una tercera o terceras personas, neutrales, para encontrar opciones y alternativas en la búsqueda de un acuerdo mutuo. Algunos expertos denominan a la mediación como una negociación acompañada por un tercero.



El o la mediadora tienen que ser **imparcial, no tiene poder de decisión, no da soluciones, ni resuelve el conflicto, únicamente acompaña, promueve y facilita el diálogo, acerca a las partes, dinamiza**. Son las partes quienes buscan a la mediadora. Sin embargo, si la mediadora es quien se ofrece sólo son ambas partes, libremente, quienes deciden si la aceptan o no.

La mediación **NO busca competir** para ver quién gana más, no se admiten manipulaciones, presiones, ocultamiento de información en el proceso de una mediación.

La mediación **NO busca distribuir** porque esto suele inclinar la balanza hacia una de las partes y no es apropiada.



La mediación debe ser integral, colaborativa o de gana-gana. Es decir busca que todas las partes ganen, la preocupación básica es la obtención máxima de resultados positivos. Por esto, **la mediación busca crear valor, porque el objetivo es que ambos lados salgan con un valor adquirido más grande que con el que comenzaron.**

La mediación se puede practicar en todos los espacios familiares o comunitarios y con todos sus integrantes y no sólo con las personas llamadas “conflictivas” o “violentas”. Se puede emplear con quienes estén dispuestos a verse como iguales entre sí y a respetar la dinámica propia de la mediación.

2.3.1. Pasos de la Mediación



1. Las partes involucradas en el conflicto solicitan la intervención de la o el mediador. Si las relaciones entre las partes son distantes o agresivas, pero acuden a la mediadora, ésta puede aprovechar unas sesiones separadas, al inicio, mientras se acercan.
2. Reunida con las partes, la mediadora da la bienvenida y explica cuál será su papel.
3. En conjunto se fijan las reglas mínimas de la mediación, algunas pueden ser:
 - Comprometerse a respetar las reglas fijadas.
 - No dirigirse al otro/a con apodosos o insultos.
 - Escucharse sin interrupción y respetando el turno.
 - No ocultar información sino ser sinceros.
 - Comprometerse a intentar resolver el problema.
 - Respetar los acuerdos que se logren.
4. Se pide que definan quién habla primero, si no se ponen de acuerdo utilice un cara y sello.
5. Seguidamente se hace un “*recuento de la historia*” donde **cada parte cuenta su versión**. La mediadora resume cada versión, para verificar si quedaron claras.
6. La mediadora escucha atentamente para identificar motivaciones, intereses, sentimientos y hechos.
7. Pueden ser útiles preguntas como: ¿Cómo te ha afectado?, o ¿Cómo crees que tú comportamiento ha afectado a fulanito?, ¿Cómo vez el problema?
8. Las partes se involucran en un **proceso de análisis del problema**, para generar varias opciones de solución del conflicto.
9. La mediadora **hace una lista de los temas a resolver** tratando de definir el problema y buscando que las partes estén de acuerdo con ella.
10. **Después de evaluar las distintas opciones** (la mediadora puede eventualmente sugerir salidas que beneficien a todos los involucrados), **las partes toman una decisión**.
11. La **mediadora facilita una discusión acerca de los detalles del acuerdo**: quién hará qué cosa, cuándo y dónde. Hay que cerciorarse de que cada uno/a esté **realmente de acuerdo**.
12. La reunión de mediación puede terminar en un acuerdo que se constituye en **compromiso entre las partes**.

2.3.2. Aportes y Aprendizajes de la Mediación

- ✚ Es un método flexible y basado en la buena voluntad de las partes.
- ✚ Busca reducir la agresividad entre los enfrentados y establecer una comunicación eficaz.
- ✚ Ayuda a las partes a comprender las necesidades de la otra u otro.
- ✚ Formula interrogantes para esclarecer los intereses, objetivos y necesidades en juego.
- ✚ Contribuye en la aclaración de cuestiones que no han sido suficiente o debidamente tratadas.
- ✚ Restablece relaciones pues se trata de evitar que haya perdedoras/es o ganadoras/es.
- ✚ Ofrece una mirada integral del conflicto, es decir presenta toda la situación de las partes y sus intereses.
- ✚ Hace énfasis en los problemas no en las personas confrontadas.
- ✚ Busca respetar los derechos y favorecer los intereses de todas las partes en un conflicto.
- ✚ Crea un espacio para proyectar lo positivo y mejorar las relaciones.
- ✚ Ayuda a ver otras opciones en términos aceptables para que las partes lleguen a consensos.
- ✚ Resulta valioso preguntar a las partes qué pueden hacer de modo diferente en el futuro si ese problema vuelve a ocurrir.
- ✚ Puede ser que una de las partes no quede satisfecha, por razones de tiempo, vacíos en el proceso, porque no se expresó la real inconformidad o no se dieron alternativas novedosas. Si esto no se aclaró puede haber incumplimiento de los acuerdos, ni reconciliación ni restauración de las relaciones.
- ✚ Puede ser importante que las partes divulguen su experiencia y el éxito de la mediación para buscar que otras personas se motiven a emplear esta alternativa.
- ✚ Siempre se puede llegar a acuerdos distintos a las salidas violentas. Sólo se necesita tiempo, inteligencia, persistencia, creatividad y disposición para enfrentar pacíficamente el conflicto. Es importante felicitar a quienes lo logran y reconocer su esfuerzo y capacidades.
- ✚ Es importante llevar un registro de estas experiencias a manera de memoria, que permita nuevos aprendizajes y destrezas en la mediación comunitaria. Esto puede ser útil para entender mejor los conflictos, su contexto específico y generar propuestas de intervención preventiva y de atención.
- ✚ Tu organización puede aprovechar para construir un programa de mediación comunitaria y promover la figura como una opción de convivencia que sirva de ejemplo para la localidad y la región.

Ventajas de la
Mediación
Comunitaria



**¡TÚ PUEDES SER MEDIADORA
COMUNITARIA!**

Si decides asumir esta valiosa
tarea ten en cuenta:



- ✓ Percibir el conflicto como oportunidad para aprender y mejorar las relaciones (consulta el módulo uno).
- ✓ Que las partes te acepten de manera voluntaria.
- ✓ Ganarte la confianza y el respeto de las partes. Eres una invitada sin facultades para imponer un acuerdo.
- ✓ Lo que escuchas en la mediación antes, durante y después es absolutamente confidencial.
- ✓ Debes ser neutral. No puedes tener parentesco con ninguna de las partes ni intereses en el conflicto.
- ✓ La buena comunicación es vital, es tu mejor herramienta, (consulta el módulo uno).
- ✓ Enfócate en los intereses y necesidades de las partes más que en sus posiciones.
- ✓ Prepara un lugar para la mediación con privacidad, comodidad y el tiempo necesario para dialogar.
- ✓ Baja los ánimos de las partes si se llegan a calentar buscando calma y respeto para con la mediación.
- ✓ Procura que se cierren las heridas emocionales que puedan existir entre las partes en conflicto.
- ✓ Promueve la búsqueda de alternativas creativas mediante preguntas y reflexiones.
- ✓ Alienta soluciones que lleven a ganancias para ambas partes. Nunca avales salidas injustas, ilegales, que atropellen derechos o que sean discriminadoras.
- ✓ NO tomes partido, no juzgues a las partes, no disciplines, NO des consejos ni fórmulas de resolución.
- ✓ Ayuda en tu comunidad a promover la mediación.

2.4. Conciliación

Este mecanismo alternativo de solución de conflictos es parecido a la mediación. Las **partes deciden buscar un conciliador neutral que les ayude, a través del diálogo, a resolver el problema**. Tres diferencias de la conciliación con la mediación son: 1) la conciliación es una figura legalmente reconocida por la Ley 640 del 2001; 2) el conciliador debe ser una persona capacitada para esto, **en algunos casos** debe ser un abogado/a; y 3) el acuerdo logrado mediante la conciliación siempre se plasma en un acta que tiene efectos legales. Existen dos tipos de conciliación:



Conciliación Judicial: se efectúa durante un proceso judicial. Es decir que todo juez debe llamar a las partes involucradas en el proceso que estudia para darles la oportunidad a las mismas de que lleguen a un acuerdo antes de que él proceda a hacerlo por ellos. Lo mismo hace otro tipo de autoridades como los comisarios de familia, inspectores de trabajo, procuradores delegados, etc.

Conciliación Extrajudicial: se trata de un MASC mediante el cual las partes involucradas en un conflicto buscan la solución con ayuda de un tercero llamado conciliadora/o que no es juez sino facilitadora/o. **Existen dos tipos de conciliación extrajudicial:** la **Institucional o en Derecho** y la **Conciliación en Equidad**. Veámoslas en detalle:

2.4.1. Conciliación Institucional o en Derecho

Se trata de la **conciliación realizada por las partes involucradas en el conflicto con la ayuda de un abogado/a** quien los asesora para que encuentren una solución apoyado en las normas y prácticas del derecho, es decir jurídicas.



La conciliación en derecho funciona en las ciudades en un Centro de Conciliación privado autorizado, en una Notaría o en una Cámara de Comercio y cobran por este trabajo. Pero también existen conciliadores en derecho

gratuitos, para personas de escasos recursos, en los Consultorios Jurídicos de las Universidades, las personerías, la Defensoría del Pueblo, Defensorías y Comisarías de Familia, entre otros.

2.4.2. Conciliación en Equidad

Es la conciliación realizada por las partes involucradas en el conflicto con la ayuda de una lideresa o líder comunitario con calidades humanas, una formación especial, sin ser necesariamente abogada/o, denominada/o **Conciliadora/o en Equidad**, quien hace sus aportes según su leal saber y entender y no basado en normas legales. Esta conciliadora/o requiere para su trabajo de autorización del tribunal de la zona donde opera.

2.4.3. Pasos de la Conciliación en Derecho o en Equidad

1. Una de las partes involucradas en el conflicto, o ambas, solicitan de manera escrita u oral la intervención del Conciliador para solucionar el problema.
2. La o el Conciliador estudia el caso para ver si puede asumirlo según sus competencias. Si decide atenderlo cita a las partes a una audiencia, de lo contrario remite el asunto a otra instancia. En todo caso se dispone de máximo 3 meses para realizar la Audiencia de Conciliación, tiempo prorrogable si lo deciden las partes en conflicto.
3. La persona citada a una conciliación puede excusarse de no asistir en la fecha señalada y atender la solicitud en otra que se señale, pero en todo caso debe acudir porque de lo contrario, si después se interpone una demanda contra ella, no haber acudido a la conciliación podría ser considerado indicio grave contra sus futuros argumentos. Hay que recordar que asistir no significa estar obligado a llegar a un acuerdo.
4. La o el Conciliador informa a las partes cómo se realiza la audiencia y los efectos del Acta de Conciliación, si llega a haber acuerdo, les propone fórmulas de arreglo y les invita a que también las propongan.
5. Al terminar la audiencia de Conciliación, si no hay acuerdo se expide una constancia de esto, pero si se logra quienes intervinieron firman un Acta de Conciliación que contiene: fecha y lugar de reunión, nombre de las partes y del Conciliador, asunto



que se está solucionando, el arreglo acordado, la manera de cumplir lo acordado, (que debe quedar claro, expreso y exigible).

6. Aunque la o el Conciliador es un tercero que colabora y no un juez, el acta de conciliación tiene dos efectos jurídicos: hace transito a **cosa juzgada**, es decir que el asunto queda resuelto y no puede ser demandado el mismo conflicto ante ningún juez; y presta **mérito ejecutivo**, esto significa que si una de las partes incumple lo firmado la otra puede solicitar a cualquier juez que ejecute lo pactado, es decir que obligue a la otra a cumplir.

2.4.4. Cuándo no es Recomendable la Conciliación

- + Cuando hay una relación desigual entre las partes y existe el riesgo de que se fomente un resultado injusto. Debe evitarse auspiciar un acuerdo conciliatorio en el cual una de las partes tenga más poder que la otra e influya en las decisiones que la parte débil adopte.

- + Cuando exista el riesgo de que no se respeten derechos fundamentales. Debe cuidarse que a través de la conciliación no se tramiten derechos fundamentales que protegen a las personas, como por ejemplo el derecho a la libertad.



- + Cuando se trata de un asunto donde hay violencia o coerción. No debe fomentarse la conciliación si se arriesga la integridad física de alguna de las partes involucradas. Un ejemplo de esta situación podría ser un caso de violencia contra las mujeres, niños, niñas, jóvenes o adultos mayores. Deberá tenerse mucho cuidado en no promover acuerdos que reproduzcan situaciones injustas que pongan en peligro la integridad de las víctimas.

- + Cuando se maneja la conciliación de manera rápida afectándose con ello la justicia del acuerdo. No siempre la mejor solución es la más rápida. Debe cuidarse en estudiar detenidamente el asunto por el cual las partes han recurrido a la conciliación⁵

⁵ LA ROSA Calle, Javier. Manual de Conciliación, p 22-25.

2.4.5. Cualidades de la o el Conciliador en Equidad

- ✚ Imparcialidad para que ayude a las partes a resolver los conflictos, sin cargarse con juicios u opiniones personales a favor de nadie.
- ✚ Saber escuchar y preguntar cuando deba hacerlo.
- ✚ Analizar e identificar el conflicto, los intereses, necesidades, valoraciones y posiciones frente al mismo.
- ✚ Creatividad para aportar en sugerencias y de este modo construir el eventual acuerdo.
- ✚ Habilidad y calma para manejar los inconvenientes que se presenten en la audiencia.
- ✚ Ganarse la confianza y sinceridad de las partes.
- ✚ Ayudar a restaurar la comunicación franca entre las partes.
- ✚ Ser visto con respeto natural para que las personas enfrentadas, que acuden a ella o él, lo vean como una persona que puede ayudarlos en su problema.
- ✚ Velar porque los acuerdos o fórmulas de arreglo sean justas, legales, reales y se asuman con unas acciones consecuentes.
- ✚ Responsabilidad para no aceptar conciliar en los asuntos que no son de su competencia y la ley le prohíbe.
- ✚ Honestidad para no incidir, manipular o imponer un acuerdo de sus intereses personales.



Ser Conciliador/a en Equidad exige compromiso y responsabilidad, si no cumple con su labor, este Conciliador está sujeto a sanciones. Algunas de las cosas que la o el Conciliador en Equidad no puede hacer son:

- ✚ Cobrar sumas de dinero por sus servicios. Ésta labor se debe prestar sin costo alguno. La Conciliación Institucional o en Derecho sí se cobra, excepto en Consultorios Jurídicos de Universidades y la prestada por servidores públicos.
- ✚ Imponer la solución al conflicto. La o el conciliador (institucional o en equidad) es un tercero que no toma la decisión, él es un colaborador en la construcción del acuerdo, las partes son los jueces de su propio conflicto de ahí el carácter autocompositivo de éste MASC.
- ✚ Tramitar asuntos contrarios a su competencia, la o el conciliador solo puede intervenir en aquellos asuntos que son transigibles, desistibles y conciliables.

En caso de que la o el Conciliador en Equidad abuse de sus funciones, la autoridad judicial que le nombró puede suspenderlo temporal o totalmente, de acuerdo con la gravedad de la falta. Otra sanción de corte comunitario está relacionada con el reproche que se haga a la actividad de la o el Conciliador por el manejo irresponsable de su labor.

Para junio de 2005 se calculaba la existencia de 1564 Conciliadores en Equidad operando en el país, capacitados por las cámaras de comercio, ONGs y entidades públicas.⁶

2.5. Justicia de Paz

La Justicia de Paz es un MASC que busca lograr la solución integral y pacífica de los conflictos comunitarios o particulares, es independiente, autónoma y gratuita. Toma elementos de la justicia comunitaria (conciliación en equidad, usos y costumbres) y de la justicia formal (emite fallos o sentencias aunque también sean en equidad).




SERVICIO SOCIAL COMUNITARIO
JUEZ DE PAZ
 Alcaldía Santiago de Cali
COMUNA 16
 Barrio Ciudad 2000

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EQUITAD:
 Familiares, Sociales, entre vecinos del barrio y la comuna.
OBJETIVO: Relaciones armoniosas entre la familia, la comunidad y su entorno.
FINES: Espacios de convivencia basados en el respeto a la persona, la vida y la dignidad humana.
HORARIO DE ATENCIÓN: Lunes a Viernes 3 p.m. a 6 p.m.

SERVICIO GRATUITO

Sus raíces se ubican en la Ley de mayo 10 de 1834 que creó la figura que desapareció en 1839. Más de 150 años después, la Constitución de 1991 señala que la Justicia de Paz es una Jurisdicción Especial que hace parte de la Rama Judicial al igual que la Jurisdicción Indígena. Está actualmente reglamentada por la Ley 497 de 1999.

La Jueza o Juez de Paz es un tercero al que acuden las partes en conflicto y quien ayuda haciendo las veces de Conciliador en Equidad, hasta ahí se constituye en un MASC autocompositivo. Pero si las partes no llegan voluntariamente a un acuerdo, la o el Juez de Paz toma la decisión y emite un fallo que deben acatar las partes como la sentencia que emite cualquier juez de la república, es entonces cuando pasa a ser un MASC heterocompositivo.

La Justicia de Paz opera sólo en algunos municipios. Las y los Jueces de Paz son líderes elegidos por voto popular, según convocatoria ordenada

⁶ ALVAREZ-CORREA G, Miguel y otros. Jueces de Paz, p 26.

mediante acuerdo aprobado por el Concejo del respectivo municipio, quien determina la circunscripción para su elección y el territorio en el cual imparten sus servicios. Por esto, la implementación de la justicia de paz es decisión autónoma de los municipios y desarrollarla implica estudiar la conveniencia y necesidad de la misma.

Las organizaciones comunitarias con personería jurídica postulan a las y los candidatos a Jueces de Paz, los cuales son inscritos ante la Personería. Los registradores y alcaldías se encargan de la operatividad de la elección y quien obtenga mayor número de votos sale elegido.



Para ser Juez de Paz o de Reconsideración se requiere ser mayor de edad, ciudadano en ejercicio, gozar de todos los derechos civiles y políticos y haber residido en la comunidad respectiva por lo menos un año antes de la elección. Los jueces de paz y de reconsideración no reciben sueldo y el



Consejo Superior de la Judicatura⁷ se encarga de su capacitación, vigilancia y financiación, sin embargo, necesitan contar con todo el apoyo logístico de la Alcaldía Municipal para su funcionamiento.

Existen **Jueces de Paz de Conocimiento** que reciben la solicitud de atención frente a

un conflicto por parte de los implicados en el mismo. Adicionalmente, los **Jueces de Paz de Reconsideración** quienes estudian, en segunda instancia, una decisión tomada por un Juez de Paz de conocimiento cuando una de las partes apela o solicita una revisión del fallo proferido por el de conocimiento. Los de Reconsideración se encargan entonces de revisar, y luego confirmar o modificar, la sentencia del Juez de Paz que conoció el asunto.

Los Jueces de Paz tienen competencia en asuntos susceptibles de transacción, conciliación o desistimiento, no sometidos a las solemnidades de ley y en cuantía no superior a 100 salarios mínimos mensuales vigentes. No conocerán de acciones constitucionales y contenciosas administrativas.⁸

⁷ Consejo Superior de la Judicatura: tiene a su cargo la administración de la Rama Judicial, ejerciendo la función disciplinaria sobre sus funcionarios y empleados y sobre los abogados en ejercicio.

⁸ ALVAREZ-CORREA G, Miguel y otros. Jueces de Paz, p 20.

2.5.1. Pasos de la Justicia de Paz

Para solucionar un problema ante un Juez de Paz se sigue el siguiente procedimiento:

1. Ambas o una de las partes involucradas en el conflicto solicitan de manera escrita u oral la intervención del Juez de Paz del lugar donde ocurrieron los hechos fruto del conflicto.
2. El Juez de Paz estudia el caso para ver si es competente. Si decide atenderlo, cita a las partes a una Audiencia de Conciliación. El Juez comunica por una sola vez, por el medio más idóneo, a todas las personas interesadas y a aquellas que se pudieran afectar directa o indirectamente con el acuerdo a que se llegue o con la decisión que se adopte. Si no atiende el conflicto remite el asunto a otra instancia.
3. El Juez de Paz informa a las partes cómo se realiza la audiencia y los efectos del Acta de Conciliación. En esta etapa conciliatoria el Juez no decide la solución, lo hacen directamente las partes.
4. La audiencia de Conciliación puede terminar en un acuerdo entre las partes que se debe firmar y recibe el nombre de Acta de Conciliación. Esta contendrá: fecha y lugar de reunión, nombre de las partes y del Juez de Paz, asunto que se está solucionando, el arreglo acordado, la manera de cumplir lo acordado, efectos del Acta de Conciliación (cosa juzgada, mérito ejecutivo) y las firmas de las partes y del Juez de Paz. Hasta aquí es un MASC autocompositivo.
5. En el caso de que no se logre acuerdo en la etapa de conciliación, se elabora un escrito que indica que se intentó solucionar el asunto pero no se pudo, y se anota además que el Juez de Paz, dentro de los cinco (5) días siguientes, escribirá una sentencia o fallo en equidad (según su leal saber y entender), de acuerdo con la evaluación de las pruebas allegadas, en donde decidirá cómo se soluciona el asunto. Esta sentencia se comunica a las partes involucradas. En este momento es un MASC heterocompositivo.
6. Cuando una de las partes no esté de acuerdo con la sentencia o fallo en equidad, dentro de los cinco (5) días siguientes a la comunicación de la sentencia puede solicitar la revisión de la decisión. Esta revisión debe ser resuelta dentro de los diez (10) días siguientes, por un grupo conformado por dos (2) Jueces de Paz de Reconsideración y el Juez de Paz de Conocimiento que atendió el asunto. Ellos, por mayoría, pueden confirmar la decisión inicial o modificarla.



7. Los Jueces de Paz pueden sancionar a quien incumpla lo pactado en el acuerdo conciliatorio y lo ordenado mediante sentencia con amonestación privada, amonestación pública, multas hasta por quince (15) salarios mínimos mensuales legales vigentes y actividades comunitarias no superiores a dos (2) meses, sin perjuicio de las demás sanciones legales a que haya lugar. No obstante el Juez de Paz no puede imponer sanciones que impliquen privación de la libertad.⁹

A diferencia del Conciliador en Equidad, la o el Juez de Paz sí decide sobre la solución del conflicto en la Etapa de la Sentencia Judicial (o fallo en equidad). Este Juez debe organizar un archivo con copia de las actas realizadas de las cuales el Consejo Superior de la Judicatura puede llegar a solicitar copia.



La figura de las y los Jueces de Paz, aunque con diferencias en algunos aspectos al caso colombiano, también existe en Perú, desde hace siglos y con un vasto número de ellos, en Ecuador y en Venezuela.

En Colombia la cifra de Jueces de Paz alcanzaba en junio de 2005, 933 personas elegidas mediante voto popular, distribuidas en ciudades como Bogotá, Cali, Medellín y Manizales, y en localidades apartadas tales como: Nunchía (Casanare) -primer municipio en implementar la figura en el país-, Madrid (Cundinamarca), Dosquebradas (Risaralda), Piedecuesta (Santander), La Unión (Valle) y San Juanito (Meta), entre otros muchos.

La realidad de las y los Jueces de Paz evidencia falencias de tipo estructural, político-institucional y personal tales como: escasa capacitación, apoyo desigual e irregular, falta de un sitio para despachar, carencia de recursos básicos para funcionar (papelería, gastos de transporte, servicios públicos, etc.), insuficiente divulgación de la figura, poco control sobre las acciones de los jueces, etc.

Además, se observa en un estudio de la Procuraduría General de la Nación, que no más del 50% de los jueces de paz se encuentran ejerciendo su oficio; cerca del 45% sufren limitaciones de carácter económico; la calidad humana de un sector de los jueces de paz ha permitido la resolución de un significativo número de casos, sin embargo, no existen estadísticas confiables sobre el real volumen de casos abordados y/o solucionados por la justicia de paz; cerca del 50% de los Jueces de Paz tienen formación en algún mecanismo alternativo.¹⁰

⁹ Ministerio de Justicia y del Derecho. Guía para Aplicar la Justicia en Equidad, p 10. Corporación Excelencia en la Justicia y Contraloría General de la República. La Justicia de Paz en Colombia, p 10-11.

¹⁰ Ibid, p 57.

2.6. Arbitramento

Este mecanismo permite que las personas envueltas en un conflicto lo tramiten delegando a profesionales o expertos en el tema fruto del litigio, quienes se constituyen en un Tribunal de Arbitramento, para que tomen la decisión a nombre de las partes involucradas en el conflicto. La decisión tomada por el Tribunal se denomina laudo arbitral y se asimila a la sentencia de un juez.



Según el tipo de conflicto, de involucrados en él y del contenido del fallo, el Arbitraje puede ser de tres clases: en derecho, en conciencia o técnico. Desde el punto de vista de la naturaleza del ente que convoque la constitución del Tribunal, puede ser de dos clases: institucional o independiente.

Así pues, el Arbitramento es una solución judicial de un conflicto resuelto por particulares con conocimientos más especializados, que no tienen la investidura de jueces pero actúan como tales.

Se suelen usar estos tribunales de arbitramentos para tratar conflictos por incumplimientos o dudas frente a diversos contratos o conflictos con características muy técnicas (ingeniería, comunicaciones, negocios, construcción, etc.) y donde los implicados requieren que terceros expertos se reúnan para tomar una decisión. Existen tribunales de este tipo en cámaras de comercio, e incluso hay tribunales de arbitramento internacionales para conflictos donde están implicadas partes de países diferentes.

Este mecanismo no permite a las personas aprender a construir acuerdos y manejar los conflictos y puede demorarse más de lo necesario. Aunque esta figura ha provocado controversias, tiene como ventajas: que es rápida, los árbitros son expertos lo que redundará en decisiones más acertadas, es confiable en tanto las partes pueden intervenir en la designación de los árbitros por lo que además acatarán con mejor agrado el laudo (fallo o sentencia), es más informal que los procesos judiciales y tiene privacidad porque los detalles sólo los conocen las partes.

El arbitramento se diferencia de la conciliación en que:

- ✚ Las y los árbitros administran justicia mientras el conciliador no porque se limita a acercar las partes y proponer fórmulas.
- ✚ La decisión arbitral persigue un fallo mientras la conciliación pretende un arreglo que se plasma en un acuerdo.



- ✚ Mientras la conciliación trata de evitar un litigio, el arbitraje busca resolver uno existente.
- ✚ En la conciliación las partes no están obligadas a aceptar el arreglo que proponga el conciliador, en el arbitramento el laudo obliga a su cumplimiento.
- ✚ El arbitramento exige unos requisitos y procedimientos procesales, la conciliación exige menos requisitos legales.

2.7. Justicia Comunitaria

Se llama justicia comunitaria en general al **conjunto de prácticas o costumbres de las comunidades**, muchas ancestrales, ejercidas para encontrar respuesta a sus propios conflictos.

Entre ellas encontramos los “**palabreros**” de las comunidades Wuayú de la Guajira, los “**mayorazgos**” en el Chocó, los **Comités de Derechos Humanos** en algunas provincias regionales, los **mediadores naturales**, los **médicos indígenas**, las **parteras** de las comunidades negras, la **justicia indígena**, los **amigables componedores** de las comunidades afrocolombianas, los **Comités Conciliadores** de las Juntas de Acción Comunal, entre otros.



OPCIONES PARA RECREAR TALLERES

Enseguida encontrarás varias opciones para la recreación de talleres con tu equipo. Reúnete con tus compañeras y define cuál es la que quieren utilizar. Recuerda planear el taller, asignar las tareas que adelantarán y siempre apoyarse repasando el presente módulo. También puedes mezclar y construir otras que creas convenientes.

OPCIÓN UNO

1. Estilos de conflicto *Animal*¹¹

Materiales: copias del cuadro “*Estilos de conflicto animal*” anexadas al final de este ejercicio o usar proyección.

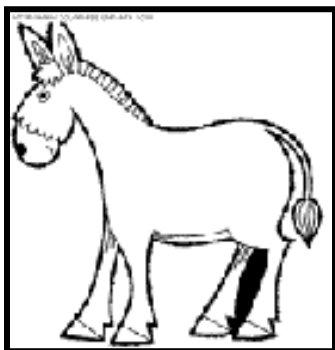
Actividad: esta actividad pretende hacer que las participantes exploren sus propias respuestas durante un conflicto e identifiquen una serie de diferentes estilos de conflicto. Explique cada uno de los animales y sus correspondientes respuestas al conflicto. Haga saber que no hay estilos correctos o equivocados, sino diferentes estilos que pueden ser más o menos efectivos en distintas situaciones. Es importante que las personas que hacen trabajo en transformación de conflictos y construcción de paz sepan cómo reaccionan al conflicto de manera personal, para poder tratar con los conflictos de forma apropiada y constructiva cuando aparecen durante su trabajo. Para este ejercicio, se puede dividir al grupo en parejas o subgrupos de 3 a 4 personas. Pídale a las participantes que discutan las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es su respuesta más común al conflicto?
- ¿Cómo cambia esa respuesta de acuerdo con quien se está en conflicto (familia, amigos, compañeras/os de trabajo, vecinas/os) o de acuerdo con la situación (Ej., trabajo, hogar)?
- ¿Cuáles son las fortalezas y las debilidades de los estilos de respuesta?

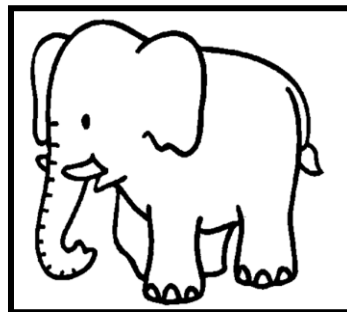
Enseguida, promueva el análisis con las siguientes preguntas para la reflexión: ¿En qué circunstancias son apropiados los distintos estilos expresados por los animales? En un propio contexto cultural, ¿Qué valores ubica en cada estilo? ¿Qué animales se asemejan a qué tipo de estilo de conflictos de los explicados en la primera parte del módulo?

¹¹ Tomada del Manual de Capacitación de Caritas Internacional.

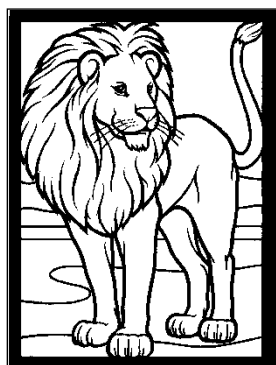
Estilos de Conflicto Animal



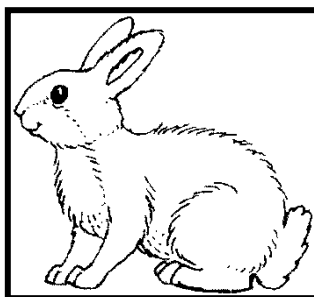
BURRO: muy terco y se
a cambiar su punto de vista.



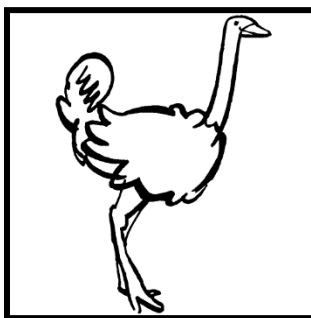
ELEFANTE:
rehúsa bloquea el
camino y previene tercamente
al grupo de no seguir por donde
quiere la mayoría.



LEÓN: se mete en peleas
cuando alguien no está de
acuerdo con sus planes o con
los de sus amigos(as)

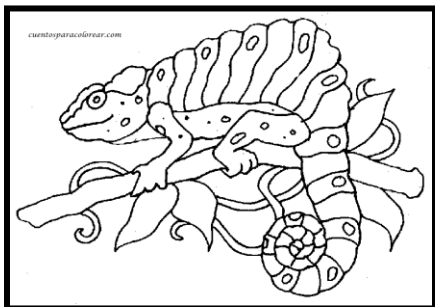


CONEJO: escapa tan pronto
hay tensión, conflicto o un
trabajo poco placentero.
Cambia rápidamente de tema
(comportamiento volador).



AVESTRUZ: esconde su cabeza en la tierra y se niega a ver la realidad o a admitir que
hay un problema.

Estilos de Conflicto Animal



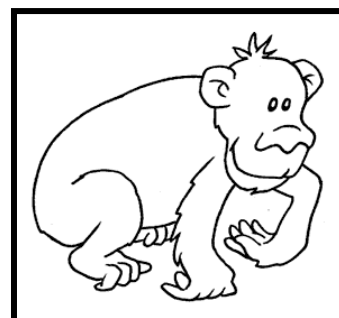
CAMALEÓN: cambia su color de acuerdo con quien está. Dirá una cosa a un grupo y otra a otro.



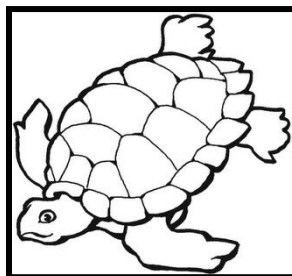
BÚHO: parece muy solemne y pretende ser muy sabio, siempre habla con palabras rebuscadas y frases complicadas.



RATÓN: Demasiado tímido para hablar acerca de cualquier tema.



MICO: bromista, hablador no deja que el grupo se concentre en asuntos más serios.



TORTUGA: Se separa del grupo rehusándose a dar sus ideas o sus opiniones.

2. Las sillas¹²

Materiales: una habitación sin mesas pero con sillas por cada participante, copias enrolladas de cada frase instrucción (ver a continuación) para un tercio de las participantes.



Actividad: se pretende, con esta dinámica, demostrar cómo se maneja el conflicto transformándolo en cooperación; resaltar las posibles diferencias en la interpretación de las instrucciones y destacar las diferencias culturales en el manejo del conflicto. Procedimiento: Dé a cada participante una frase instrucción (A, B o C), distribuyendo igual número de las tres instrucciones diferentes, y pídale que no la miren hasta que usted no termine de repartir. Dígales que no se deben mostrar sus instrucciones a las demás, que es personal, pues esto anula el objetivo del ejercicio. (Sólo usted sabe que hay unas frases repetidas). Frases instrucción:

- A. Ponga las sillas en un círculo. Usted tiene 15 minutos para hacerlo.
- B. Ponga las sillas cerca de la puerta. Usted tiene 15 minutos para hacerlo.
- C. Ponga las sillas cerca de la ventana. Usted tiene 15 minutos para hacerlo.

Cuando todas tengan una frase enrollada, las participantes deben leerlas y comenzar el ejercicio, siguiendo las instrucciones que les dieron. Tenga en cuenta que este ejercicio se enfoca en los aspectos de transformación no agresiva de conflictos. Las instrucciones no pueden ser llevadas a cabo a menos que las personas que tienen las mismas instrucciones cooperen entre ellas. Son posibles varias soluciones en este ejercicio:

- Poner todas las sillas en círculo entre la puerta y la ventana.
- Consecutivamente poner las sillas en un círculo, en un momento cerca de la puerta, y luego ponerlas cerca de la ventana.
- Desobedecer parte de las instrucciones, poniendo un tercio de las sillas en un círculo, un tercio cerca de la puerta y un tercio cerca de la ventana.
- Replantear la situación, colgando dos pedazos de papel en el medio de la habitación, uno diciendo “puerta” y el otro “ventana”.
- Desobedecer las instrucciones por completo.

El ejercicio tiene una gran perspectiva para la transformación creativa de conflictos. A menudo los grupos irrumpen en acciones agresivas, usan la

¹² Tomada del Manual de Capacitación de Caritas Internacional.

fuerza y algunas veces cargan a su esquina las sillas con personas aun sentadas encima de ellas. Mientras que algunas participantes tratan de encontrar una solución cooperativa, otras pueden seguir recogiendo y defendiendo sus sillas esto a su vez frustra a los cooperadores, quienes olvidan sus intenciones positivas y se unen a la controversia.

Las preguntas de evaluación incluyen:

- ¿Qué experimentó usted cuando jugó este juego?
- ¿Usted sintió que la silla en la que estaba sentado era suya, para hacer con ella lo que quiera?
- ¿Cómo se relacionó usted con las personas que querían algo distinto?, ¿usted cooperó, persuadido, argumentó, peleó o cedió?
- Si usted enfrentó a los otros, ¿cómo lo hizo?
- ¿Usted siguió las instrucciones?, ¿por qué las interpretó de esta manera?, ¿usted las vio como una orden para ser llevada a cabo aunque fuera a costa de los demás, excluyéndolos?
- ¿De qué manera están influenciados sus sentimientos acerca de instrucciones u órdenes por su referente cultural? Las prácticas culturales cotidianas influyeron en la forma en que usted se comportó en esta situación?
- ¿Cómo manejaría usted esta situación si lo hiciera por segunda vez?
- ¿Usted puede relacionar lo que pasa aquí con las situaciones de la vida real?
- ¿Cómo es aplicable este ejercicio en el tratamiento creativo de conflictos?

3. Conciliemos con Equidad



Materiales: prepare una exposición acerca de la conciliación en equidad apoyado en el módulo presente.

Actividad: Previa exposición acerca del tema de la Conciliación en Equidad y del papel de la o el Conciliador, organice y numere el grupo en tres equipos (según el número de participantes de que disponga).

El 1º debe definir y dramatizar en plenaria un conflicto familiar; el 2º define y dramatiza un conflicto de una organización de mujeres; el 3º define y dramatiza un conflicto de un barrio. Seguidamente cada equipo elige una conciliadora a su interior (la conciliadora del primer equipo conciliará en el conflicto del segundo, la del segundo en la del tercero y la conciliadora del tercero adelantará su papel

frente al conflicto del primer equipo). Con sus compañeras como asesoras, se procede a que la primera conciliadora entre a la escena del primer conflicto dramatizado dándoles 15 minutos para el proceso, luego se pasa al siguiente y así hasta cubrir la conciliación en los tres equipos. En plenaria analicen los resultados y desempeño de las conciliadoras.

OPCIÓN DOS

1. Resolviendo problemas¹³

Materiales: Disponga de copias o presentación de acetatos de los folletos “*Leopardo, Cabra, y forraje*” y “*Dividiendo camellos*”, anexados abajo.

Actividad: lea al auditorio la primera parte de la historia “*Leopardo, Cabra, y forraje*”, pida a los participantes que discutan una solución con una compañera. Si ya hay personas que han escuchado la historia, haga que estén en silencio. Enseguida pregunte al grupo si alguna fue capaz de proyectar una solución. Luego lea la segunda parte de la historia.

Lea la primera parte de la historia “*Dividiendo los camellos*”. Pida a las participantes que discutan de nuevo las posibles soluciones con una compañera. Si alguien ya ha escuchado esta historia, asegúrese que esté en silencio. Pregúntele al grupo si alguno fue capaz de encontrar una solución. Lea la segunda parte de la historia.

Para la reflexión tenga en cuenta las siguientes preguntas:

- ¿Fue fácil o difícil pensar en una solución?
- ¿Cómo desarrollan habilidades de reflexión creativa historias como estas?
- Conoce usted otras historias que pueden ser utilizadas de esta manera? Si es así, compártalas con el grupo.

El leopardo, la cabra y el forraje (primera parte): un hombre compra un leopardo, una cabra y un atado de forraje y de camino a su casa se topa con un río que debe cruzar. ¿Cómo resuelve el problema? Si lleva al leopardo en el bote, dejando a la cabra atrás, la cabra se comerá el forraje. O si deja a la cabra y al leopardo y toma el forraje, el leopardo se comerá a la cabra.

El leopardo, la cabra y el forraje (segunda parte): Después de pensar por largo tiempo, el hombre decide llevar primero a la cabra, dejando al leopardo

¹³ Tomada del Manual de Capacitación de Caritas Internacional.

y al forraje. En el segundo viaje, toma consigo al leopardo, pero cuando regresa, devuelve la cabra. Luego, lleva el forraje y lo deja con el leopardo. Por último, toma la cabra y la pasa a la otra orilla.

Dividiendo los camellos (primera parte):

una vez había un Sufí (maestro) que quería asegurarse de que sus tres discípulos encontraran, después de su muerte, el maestro apropiado para enseñarles el camino. Después de los trámites legales dejó a sus discípulos diez y siete camellos, con esta orden:



“Ustedes dividirán los camellos en tres de las siguientes proporciones: el mayor debe tener la mitad, el del medio un tercio y el más joven un noveno”.

Tan pronto él murió y su testamento fue leído, los discípulos estaban extrañados en un principio frente a tan complicada disposición de los haberes de su Maestro. Uno dijo: “que se nos permita poseer los camellos comunamente.” Otro buscó consejo y afirmó: “Me han dicho que hay que hacer la división lo más exacta posible”. Al otro, un juez le aconsejó que vendiera los camellos y dividiera el dinero. Otro juez concluyó que el testamento era nulo y había que invalidarlo, porque sus disposiciones no podrían ser ejecutadas.

Entonces ellos pensaron que podría haber una sabiduría oculta en el legado de su Maestro, de manera que hicieron investigaciones para saber quién podría resolver problemas insolubles.

Dividiendo los camellos (segunda parte): todos los que intentaron solucionar el problema fallaron, hasta que llegaron a la puerta de la casa del yerno del profeta, Hazrat Ali, quien les dijo:

“Esta es su solución. Sumaré un camello al número. De los diez y ocho camellos, le darán la mitad - nueve camellos - al discípulo más viejo. El segundo tendrá un tercio del total, o sea seis camellos. El último discípulo puede tener una novena parte, o sea dos camellos, lo que nos da en total diez y siete camellos. Uno -mi camello- sobra para que me lo devuelvan”. Esa fue la forma en que los discípulos encontraron un nuevo maestro para ellos.

2. Conflictos en la Comunidad Educativa

Materiales: tarjetas con situaciones.

Actividad: se trata de poner en escena una serie de experiencias o situaciones para vivenciar, observar sentimientos, reacciones y salidas creativas y pacíficas en la escuela pero tú las puedes adaptar a situaciones en la organización o en el barrio o la vereda.



Puedes solicitar a unas/os voluntarias/os que escenifiquen cada caso ante el público, dales tiempo para que se desenvuelvan y traten de llegar a un acuerdo. Si no lo logran, pregunta si desearían una mediadora que será una nueva voluntaria.

La otra opción es formar tríos y distribuir los roles según los casos descritos que encontrarás más abajo. En cada trío siempre hay dos roles y una observadora. Después de pasados 10 a 15 minutos, aproximadamente, puedes dar la orden de cambio para que se roten los papeles incluyendo la de observadora.

Con este ejercicio no se busca que las participantes desarrollen capacidades actorales sino habilidades para la transformación positiva de conflictos. Tú puedes crear otras situaciones con sus roles, que reflejen casos de tu cotidianidad adicionales para este ejercicio. La evaluación es fundamental, para ella debes disponer de suficiente tiempo que permita que las personas se expresen:

- ¿Cómo se sintieron en el ejercicio y en el papel que asumieron?
- ¿Captaron lo que sentía la otra persona en la situación?
- ¿Cuál fue el problema de fondo del conflicto?
- ¿Cómo fue la comunicación que se dio?
- ¿Encontraron salidas positivas, cuáles?
- ¿Si no las encontraron por qué no se logró?
- ¿En los casos en que no se dio un acuerdo positivo qué papel pudo haber jugado una mediadora?
- ¿Cuando hicieron de observadores(as) qué descubrieron?

SITUACIÓN UNO: el escenario es una clase, el o la profesora llama a un(a) alumno(a) al tablero para que haga un ejercicio de matemáticas o para responder por un tema X. El o la alumna no responde. A partir de este momento quien hace cada papel se desenvuelve para ver qué ocurre.

Profesor(a): el o la alumna a la que usted está llamando al frente nunca ha dado “problemas”. Usted le ha llamado tres veces y no ha obtenido la más mínima respuesta. Tendrá que intentar que salga o bien que le responda, ya que su situación es incómoda ante la clase.

Alumno(a): la noche anterior ha habido una fuerte discusión familiar en tu casa. La situación es muy tensa y sólo tienes ganas de llorar, pero no has tenido otro remedio que asistir a clase. Has oído que te llaman, pero sabes que si sales al tablero no podrás seguir aguantando las lágrimas. Sólo darás explicaciones si alguien sabe ser cercano, inspirarte confianza y llegar a ti.

SITUACIÓN DOS: el escenario es el patio del colegio. Una niña pide al capitán entrar en el equipo de fútbol de su clase, que hasta ahora siempre ha sido sólo de niños. A partir de aquí el juego continuará, desde lo estipulado en cada rol.

Capitán: sabes que ella juega bien, pero piensas que el fútbol de los chicos no es igual al de las chicas. Además ¿qué te dirían los demás chicos de tu equipo y de otros equipos si dejaras que entrara?

Chica: llevas tiempo jugando al fútbol con las chicas, pero piensas que no tiene por qué seguir habiendo equipos de chicas o de chicos, que pueden ser mixtos. En tu barrio ya has jugado varias veces con los chicos y siempre has metido goles como delantera o armado jugadas de gol para otros. No estás dispuesta a permitir que no te dejen entrar al equipo por el hecho de que seas chica, en lugar de por tu capacidad o incapacidad de jugar al fútbol.

Puedes adaptar situaciones para trabajar con hombres y mujeres y evidenciar conflictos que ponen en evidencia la discriminación contra las mujeres (niñas, jóvenes o adultas) para generar análisis de estos conflictos, para promover salidas pacíficas pero además con equidad de género.

3. Negociación en familia

Materiales: preparar una exposición acerca de la negociación como alternativa de transformación de conflictos, desarrollada en el presente módulo.



Actividad: Luego de presentar la exposición acerca de la negociación, comparta la siguiente historia:

“Marcela, una chica de 16 años, informa a sus padres que quiere asistir al baile del fin de semana, ya que hay fiestas. Como está en período de exámenes en el colegio y sus calificaciones han bajado, tanto su papá como su mamá no quieren que vaya al baile del domingo porque regresará tarde y

tiene un examen el lunes a primera hora. Marcela alega que la tratan como a una niña pequeña, que no la dejan decidir y que además no la tratan igual que a su hermano Joaquín a quien le dan permiso más fácil para estos casos. Agrega que ella sabe lo que le conviene y lo que puede hacer con su vida. Sale furiosa de la cocina y se encierra en su cuarto. Andrea y Miguel, sus padres, están muy angustiados con la situación, pero deciden sentarse a negociar con su hija. Antes de llamarla, analizan el conflicto y tratan de identificar las alternativas que tiene Marcela y las que tienen ellos.”

Repase las características de la negociación basada en intereses, aclarando además las opciones, alternativas y acuerdos dentro de una negociación. Pida en seguida voluntarios/os para representar las siguientes escenas de la negociación ante el grupo. Quien hará de Marcela debe abandonar el recinto para no escuchar la conversación de sus padres. La primera escena será de Andrea y Miguel que comienzan a identificar las alternativas que tienen ellos y su hija y valoran las que podrían negociar. Para la siguiente escena, haga entrar a Marcela, para que se siente en una silla a negociar una salida al conflicto que sea aceptable para las dos partes y que contribuya a su bienestar.

Déjelos desarrollar el proceso de negociación durante 15 minutos. Una vez terminan, se realiza en plenario una discusión y análisis sobre cómo manejaron los padres y Marcela las fases de la negociación, qué otras salidas se pudieron dar o cómo aprovechar mejor la negociación.¹⁴

OPCIÓN TRES

1. El Nudo Humano



Actividad: reúna grupos de máximo 16 personas (verifique que los grupos sean pares). Pídales que estiren la mano derecha tomando la de un compañero del otro lado del círculo, nadie debe quedarse sin tomar pareja. Luego ordéneles que con la mano izquierda tomen la de otro compañero diferente al que se ataron con la derecha. Se arma un gran nudo.

Pídales que se desaten sin soltar la mano de ninguna. Siempre es posible desatar el nudo, se necesita paciencia y apoyo de todas, pero no les dé más órdenes, ellas deben soltarse solas, insista en que nadie suelte el nudo de

¹⁴ Ejercicio tomado de: Instituto Interamericano de Derechos Humanos. Resolución Pacífica de Conflictos Módulo 3, p 19.

forma violenta o rompiéndolo. Al final, deben terminar todas en círculo tomadas de la mano como en una ronda. Puede tomar tiempo.

Al final discutan acerca de cómo se sintieron, las dificultades, los liderazgos, el papel de cada una, la unión, trabajo en equipo, qué se requiere para enfrentar un conflicto como el nudo cuando hay tantas personas diversas opinando y afectadas por un conflicto, qué caminos tomaron, qué tan creativas e innovadoras fueron para encontrar otras alternativas diferentes, cómo fue la comunicación, qué tan pacientes, tolerantes y perseverantes fueron para enfrentar esta situación problemática, entre otros muchos aportes que permite la dinámica. Retome al final que todo conflicto y todo problema tienen solución y amplíe con *Estilos y Habilidades en el Manejo de Conflictos* de este módulo.

2. Negociando en los conflictos

Materiales: preparar una exposición acerca de la negociación y la mediación como alternativas de transformación de conflictos, desarrolladas en el presente módulo.

Actividad: las participantes se dividen en grupos. Cada grupo escoge un conflicto que haya sucedido o esté sucediendo en la comunidad, barrio, trabajo, colegio o cualquier otro lugar que conozcan (disponga de 15 minutos para definir y aclarar detalles del conflicto seleccionado). Seguidamente, exponga en qué consiste la negociación, las características de la negociación basada en intereses, aclarando además las opciones, alternativas y acuerdos dentro de una negociación. También presente la figura de la mediación escolar, sus aportes y pasos.



Luego, cada grupo en su interior define papeles de los actores del conflicto y representan una negociación o una mediación recordando los elementos expuestos (proporciónelos 15 a 20 minutos para este proceso). En plenaria, los grupos comentan las conclusiones de la negociación y de la mediación. Invite a profundizar sobre el ejercicio con preguntas como:

- ¿Identificaron las alternativas para la negociación?
- ¿Tuvieron en cuenta los intereses de las partes?
- ¿Las propuestas de las negociaciones se basaron en criterios razonables y legítimos?
- ¿Cómo fueron las relaciones y cómo analizan la comunicación en el proceso de negociación?
- ¿Cómo desempeñó su labor la mediadora?
- ¿Cómo fue la comunicación en la mediación?

- ¿Qué aciertos tuvo la mediación?
- ¿Qué desaciertos tuvo la mediación?

3. Armonía consigo mismo/a¹⁵

Materiales: copias de la canción *Andando* de Diego Torres, copias del test *Revisión del Barquito de mi Existencia*, copias del texto *Estar en Paz Consigo mismo(a)*, cuartos de cartulina.



Actividad: la crisis de relaciones pasa por una crisis de autoestima y autoconciencia del valor del propio ser. Si queremos ser capaces de transformar conflictos, debemos hacer una revisión personal para aceptarnos y valorarnos. Se entregan copias de la canción *Andando* de Diego Torres. Luego, por parejas, comentan su reflexión sobre: ¿Qué significa la frase *no soy la mejor, tampoco la peor, tan sólo soy la que soy*?

Después de 10 minutos de conversación, se invita a que en silencio, cada participante llene el siguiente formato, pensando en las respuestas:

REVISIÓN DEL BARQUITO DE MI EXISTENCIA

Las 3 cosas que más me gustan de mí

- 1.
- 2.
- 3.

Lo que menos me gusta de mí

- 1.
- 2.
- 3.

Lo que los demás valoran en mí

- 1.
- 2.
- 3.

Lo que los demás critican en mí

- 1.
- 2.
- 3.

El anterior formato, que es privado y no para compartirlo, pretende facilitar un balance sobre la autopercepción que cada una tiene de sí y confrontarla con las visiones que las demás poseen. A partir de ello, se identifican conflictos de tipo personal, a nivel interno, y sus posibles efectos en las relaciones. Luego de desarrollarlo por espacio de 10 minutos, el o la participante reflexiona, en su mente, las siguientes preguntas.

- ¿Cuál es el principal conflicto que detecto en mi interior?

¹⁵ Actividad y textos adaptados de: CÁSERRES Aguirre, Alirio. Diálogos para Navegar entre Conflictos. Bogotá: Fundación Servicio Colombiano de Desarrollo Social y Manos Unidas, 2007, p 20-25.

- ¿Cuáles son los efectos de dicho conflicto en mis relaciones con los demás?



Después de unos minutos de reflexión, se conforman equipos de 4 o 5 personas. Se entrega copia del texto *Estar en Paz Consigo misma* con sus preguntas para el análisis.

Estar en paz consigo misma

Muchos conflictos que tenemos se deben a la no aceptación de sí mismas. No nos gustamos, no nos queremos y así es muy difícil llevar una vida feliz y tender puentes de armonía con los otros/as, y hasta con Dios. Los medios de comunicación nos venden ideas equivocadas de la felicidad, generando una lógica excluyente: bonitos/as, ricos/as, atléticos/as, con ropa de marca, etc.

Pero el camino de la paz se inicia con una aceptación de sí, de la propia historia, de la propia condición. Sólo reconociéndonos en nuestra realidad podremos disfrutar de verdadera felicidad y por su puesto lanzar cualquier proyecto de mejoramiento personal. Sin sufrir ni angustiarse, felices los gordos/as que se aman como son. Feliz quien reconoce su mal genio y su limitación, quien reconoce sus defectos y virtudes y se propone siempre ser una persona mejor.

La lucha por la superación se basa en hechos reales y no en ideales. Felices porque comprendiéndose pueden comprender a los demás; perdonándose, pueden perdonar a los demás; amándose pueden amar a los demás. No olvidemos que el cristianismo propone “amar a Dios por sobre todas las cosas y al prójimo como A SÍ MISMAS”. Y como dijo Gandhi: “Si estás en paz contigo mismo, por lo menos habrá un lugar pacífico en el universo.”

Enseguida contestan las siguientes preguntas:

- ¿Consideran que es posible aceptar y amar las propias limitaciones y errores?
- ¿Qué actitudes y capacidades habría que cultivar para la reconciliación consigo misma?

Luego, en plenaria se escuchan las respuestas de los equipos y las posibles opiniones en torno a lo puesto en común. Se puede finalizar con una actividad celebrativa donde se invita a que cada equipo, en un cuarto de cartulina, componga una estrofa de un poema donde agradece a Dios por aquellas cosas que aparentemente son feas, no nos gustan o reflejan errores, que son una oportunidad para crecer y un excelente pretexto para aprender a

amarse a sí misma. En plenaria se intercala la lectura de cada grupo con un coro donde se exclama la frase de Gandhi:

***“Si estás en paz contigo misma,
por lo menos habrá un lugar pacífico en el universo.”***

**Andando
(Diego Torres)**

Andando, voy por la vida mirando
Que por una canción se puede aun morir de amor
Y así, saber que tu voz llegará a mi pobre corazón que ahí va.

Andando, voy por la vida mirando
Que a veces lo que dicen no es igual a lo que harán
Y así, algo tendrá que cambiar en este mundo desigual

Creo aun en la voz de las personas con buen corazón
Porque sé que no soy el mejor,
Tampoco el peor...
Tan solo soy lo que soy, y es así...
No quiero fingir,
No voy a mentir...
Tan solo soy lo que soy y es así

Andando, por la vida mirando
Buscando lo más simple que es por donde hay que empezar
Y así, tratar de llegar a los demás sin importar que hay detrás

Andando, voy por la vida mirando
La gente que se pierde de tanto buscar y andar.
Y así, son muchas vidas que vienen y van y me pregunto dónde irán

Creo aun en la voz de las personas con buen corazón
Porque sé que no soy el mejor,
Tampoco el peor...
Tan solo soy lo que soy, y es así...
No quiero fingir,
No voy a mentir...
Tan solo soy lo que soy y es así (x2)

Unos se van yendo, otros van llegando
Unos van corriendo y otros cruzan caminando
Unos van riendo, otros van sufriendo
Eso es lo que miro cuando siempre voy andando

Quiero imaginar un mundo nuevo
Donde el frío acompañe mi andar
Y el amor será en el invierno el abrigo que me puede salvar

Porque sé que no soy el mejor,
Tampoco el peor...
Tan solo soy lo que soy, y es así...
No quiero fingir,

No voy a mentir...
Tan solo soy lo que soy y es así (2 veces)

Andando, por la vida mirando
Que a veces lo que dicen no es igual a lo que harán
Andando...

OPCIÓN CUATRO

1. Baraja de conflictos

Materiales: fabricar 12 cartas de barajas en cartulina, en cada una se escribe una de las frases conflicto. Disponer de un dado.

Actividad: Prepare un naipe en trozos de cartulina con los textos que a continuación sugerimos:



1. Eres una chica, tienes 16 años y tu mamá no te deja salir a fiestas con tus amigos.
2. Tu compañero te recrimina porque gastas mucho tiempo con la organización de mujeres y descuidas a la familia.
3. Mi mamá salió con sus amigos y llegó borracha a casa.
4. Las compañeras están desmotivadas porque la organización no crece y siempre hacen el trabajo las mismas.
5. Mi novio me puso los cachos.
6. En la organización estamos divididas por preferencias electorales con candidatos diferentes.
7. Mi hijo está participando de un grupo de hip hop (o de metaleros, o de ponkeros) y me da desconfianza ese tipo de compañías.
8. Mi hermano se tomó la leche que estaba encima de la mesa, no hay más y era para mí desayuno.
9. Mi madre, quien me ayuda con mi hija, me reclama porque las reuniones de la organización de mujeres que lidero no me dejan suficiente tiempo para dedicarle a la pequeña.
10. Mi mamá está discutiendo con mi papá porque ambos trabajan, sin embargo los oficios de la casa los hace únicamente mi mamá y él, cuando llega, se pone a ver la televisión y no limpia la casa.
11. Mi hermano dice que soy el consentido de mis padres y él la oveja negra.
12. Mi compañero me insiste en prácticas sexuales a las que no estoy acostumbrada.
13. Vi a mi papá besándose con una mujer que no es mi mamá.
14. La coordinadora de la organización grita mucho cuando está molesta con alguna situación.

Coloque los naipes en el centro y alguien tomará una carta para leer en voz alta. Cada persona lanza un dado, si sale 1 ó 3 dirá las maneras inadecuadas de manejar el conflicto, si sale 2, 4 ó 6 responderá la manera adecuada de manejar el conflicto, si saca 5 pierde turno. Por cada respuesta acertada (esto lo decide el grupo) recibe dos puntos. Al final del juego, se realizará una reflexión a partir de las siguientes preguntas:

- ¿Cuál fue la situación más difícil de responder?
- ¿Por qué creemos que se dan los conflictos en nuestro hogar, u organización?
- ¿Qué estilo solemos asumir frente a estos conflictos?
- ¿Qué habilidades poseemos para tramitar este tipo de conflictos?
- ¿Qué podemos hacer para promover en nuestro hogar y en la organización alternativas de tratamiento a los conflictos?
- ¿Cómo podemos prevenir en nuestro hogar y organización la violencia y promover la transformación de conflictos?
- Invite a reflexionar también sobre la importancia de buscar en las situaciones conflictivas, las oportunidades de aprender y crecer.

2. ¿Quién es mediadora de conflictos?



Actividad: se busca que se comprenda cuál es el rol que desempeña una mediadora y poder diferenciarlo de otros. Después de hacer una breve exposición acerca de lo que es la mediación, la facilitadora anuncia a las participantes que verán una dramatización donde un ayudante trabaja con las personas metidas en un conflicto en busca de una alternativa. Les pide que miren y escuchen

cuidadosamente lo que hace el ayudante y la manera como responden las partes en conflicto.

Solicite tres voluntarios actores. Cuénteles o pídales que le ayuden a definir un breve conflicto comunitario o familiar o escolar, que deberán representar. Uno de ellos hará de ayudante para resolver el conflicto, indíquele que tome partido en la situación, que dé consejos, haga juicios de valor (señalando cuáles cosas están bien hechas y cuáles no) y diciendo cuál es la mejor alternativa de solución.

Pregunte: ¿Qué vieron hacer al ayudante?; ¿Cómo respondieron quienes se encontraban en el conflicto?; ¿Cómo parecían sentirse las partes en conflicto con la colaboración del ayudante?; ¿Qué podría haber hecho el ayudante de manera distinta?; ¿Qué sucedió con el conflicto?

Solicite una voluntaria que desee actuar como mediadora en el conflicto y pídales que proceda como tal con quienes actuaron en la escena del conflicto. Luego, invite a analizar con las siguientes preguntas:

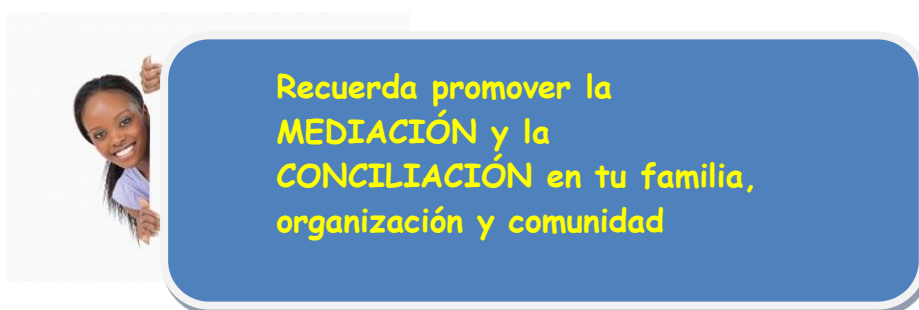
¿Qué vieron hacer a la mediadora?; ¿Cómo respondieron las partes en conflicto?; ¿Qué podría haber hecho la mediadora de manera distinta?; ¿Qué sucedió con el conflicto?; ¿En qué se diferenció la intervención de la mediadora comparada con la del ayudante?¹⁶

3. Reflexionando alternativas a los conflictos

Pida a las participantes que se integren en grupos y dramatizen la forma como en la vida cotidiana suelen afrontar los diferentes conflictos. En forma escrita reflexionen sobre cuáles son los resultados que normalmente dentro de la cotidianidad arrojan los diferentes procesos de manejo de conflictos.

Para concluir se lanzan preguntas como:

- ¿Qué características personales pueden tener una mediadora?
- ¿En qué situaciones solicitarían una mediación?
- ¿Cómo podemos manejar nuestros conflictos de manera conciliada o negociada?
- ¿Qué ventajas trae el manejo adecuado de los conflictos?
- ¿Cómo podemos multiplicar lo que estamos aprendiendo en nuestra comunidad?
- ¿Qué aprendieron con esta actividad?



¹⁶ Tomado del Manual de Herramientas para Mediadores del Ministerio de Justicia y del Derecho y la Alcaldía Mayor de Bogotá, 35.

BIBLIOGRAFÍA

ALVAREZ-CORREA G, Miguel y otros. Jueces de Paz. Bogotá: Instituto de Estudios del Ministerio Público de la Procuraduría General de la Nación, 2005.

ARCOS Arciniegas, María Teresa y HEYCK Puyana, Paulina. Manual de Herramientas para Mediadores. Bogotá: Ministerio de Justicia y alcaldía Mayor de Bogotá, segunda edición 1998.

COMPROMISO, Corporación para el Desarrollo del Oriente, CHECCHI. La Conciliación en Equidad. Bucaramanga: 2003.

____, CHECCHI, USAID. Justicia Comunitaria. Manual de Consulta Jurídica para la Conciliación en Equidad Modulo 2. Bucaramanga: 2004.

CORPORACIÓN EXELENIA EN LA JUSTICIA y Contraloría General de la República. La Justicia de Paz en Colombia: del Crecimiento a la Consolidación. Bogotá: Corporación, Contraloría y Unión Europea, 2003.

FUNDACIÓN SERVICIO COLOMBIANO DE COMUNICACIÓN. “Etapas de una Negociación” Pizarra No 2. Bogotá: Fundación Servicio Colombiano de Comunicación, 1993.

____. “Conflictos Conciliación” Pizarra No 7. Bogotá: Fundación Servicio Colombiano de Comunicación, 1995.

____. “Tejiendo Lazos Familiares. Una Apuesta a la Convivencia” Pizarra No 26. Bogotá: Fundación Servicio Colombiano de Comunicación, 1999.

HERRERA Duque, Diego. Educar en la Paradoja. Medellín: Instituto Popular de Capacitación -IPC- de la Corporación de Promoción Popular, 2003.

INSTITUTO INTERAMERICANO DE DERECHOS HUMANOS (IIDH) y Visión Mundial. Resolución Pacífica de Conflictos Módulo 3. Costa Rica: PRODECA y ASDI, segunda edición 2002.

IINSTITUO DE LA PAZ Y LOS CONFLICTOS de la Universidad de Granada. Enciclopedia de Paz y Conflictos. Tomado de: www.educaciónparalapaz.org.co

LA ROSA Calle, Javier. Manual de Conciliación. Lima: Red Andina de Justicia de Paz y Justicia Comunitaria y Unión Europea, 2003.

MINISTERIO DEL INTERIOR Y DEL DERECHO. Ley 497 de 1999 (febrero 10). Por la cual se crean los jueces de paz y se reglamenta su organización y funcionamiento.

____. Guía para Aplicar la Justicia en Equidad. Bogotá 2002.

NEUFELDT, Reina y otros. Construcción de Paz Manual de Capacitación de Caritas. Ciudad del Vaticano: Caritas Internationalis, 2002.

ORJUELA, Jhann Karla y SANTAMARÍA, Martha Cecilia. Conozcamos la Conciliación en Equidad. Bogotá: Ministerio de Justicia y del Derecho, Presidencia de la República, Fondo de Programas Especiales para la Paz, 2000.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN. Procurando No 41, Bogotá, febrero de 2006.

RED NACIONAL DE JUSTICIA COMUNITARIA y Tratamiento del Conflicto. Memorias II Conferencia Internacional de Justicia Comunitaria. Bogotá: 2005.

REYES, Carmen y otros. Trabajando por la Paz. México: Convergencia de Organismos Civiles por la Democracia, Amnistía Internacional Sección México y Consejo de Educación de Adultos de América Latina CEAAL, 2000.

ROBAYO Castillo, Gustavo Adolfo. La Mediación, un Medio Pacífico para la Solución de Conflictos. Bogotá: Defensoría del Pueblo, s.f.

RODRÍGUEZ Estrada, Mauro. Manejo de Conflictos, serie: Capacitación Integral. México: Editorial El Manual Moderno S.A., 1988.

RODRÍGUEZ, María Cristina y otros. Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos. Bogotá: Ministerio de Justicia y del Derecho, 1998.

ZAPATA, María Lucía. *Elementos Esenciales de la Teoría de la Transformación de Conflictos*. Primer Foro de Resolución de Conflictos Red América Latina. Universidad de los Andes Bogotá, 25 al 27 de junio de 2007. Bogotá: Uniandes, GTZ, Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo, Association for Conflict Resolution, p 41-44.

ZULETA, Estanislao. Democracia y Participación Política en Colombia. Revista Foro No 6. Bogotá, 1988.

www.educaciónparalapaz.org.co
<http://iadc.iwa.org>
<http://www.mij.gov.co/>
www.ramajudicial.gov.co
www.segobdis.gov.co