

# Guía de organización y puesta en funcionamiento del Servicio de Mediación y Orientación Comunitaria (SEMOC)

PARA LA MUNICIPALIDAD DE ASUNCIÓN

- Proyecto piloto de modelo de acceso a justicia.
- Servicio de mediación y orientación comunitaria en la terminal de omnibus de Asunción (TOA).
- Marco de las iniciativas de la Red Municipal de Derechos Humanos de la Municipalidad de Asunción.



incidencia ciudadana  
para el **acceso a justicia**  
a nivel comunitario

Con el financiamiento de:



Una iniciativa de:



#ASUNCIÓN  
EN ORDEN



# Guía de organización y puesta en funcionamiento del Servicio de Mediación y Orientación Comunitaria (SEMOC)

PARA LA MUNICIPALIDAD DE ASUNCIÓN

Proyecto piloto de modelo de acceso a justicia.

Servicio de mediación y orientación comunitaria en la terminal de omnibus de Asunción (TOA).

Marco de las iniciativas de la Red Municipal de Derechos Humanos de la Municipalidad de Asunción.



## Ficha Técnica

**Guía de organización y puesta en funcionamiento del Servicio de Mediación y Orientación Comunitaria (SEMOC) en la Terminal de Ómnibus de Asunción (TOA) para la Municipalidad de Asunción, en el marco de las Iniciativas de la RED MUNICIPAL DE DERECHOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD DE ASUNCIÓN,** en el contexto de la cooperación del **Proyecto “Incidencia ciudadana para el acceso a la justicia a nivel comunitario”**, ejecutado por el Centro de Estudios Judiciales (CEJ), con el financiamiento de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID).

**Asistencia Técnica del Centro de Estudios Judiciales (CEJ):**

Dra. María Victoria Rivas, Directora Ejecutiva; Abg. Livia Cardozo Sánchez, Coordinadora de Proyecto, y Abg. Yeny Victoria Villalba Ferreira, Consultora en Derechos Humanos y Acceso a Justicia.

**Cómo se hizo esta Guía:** fue elaborada y sistematizada por Livia Cardozo Sánchez, experta en mediación y Resolución Alternativa de Conflictos, con los aportes y contribuciones de Yeny Victoria Villalba Ferreira, Yudith Rolón Jacquet, Coordinadora de Derechos Humanos de la Intendencia Municipal, Luisa Soler, María Luisa Giménez Domínguez y Natalicio Rivarola, Mediadores integrantes de la Red y Promotores de la iniciativa de implementación del *Servicio de Mediación y Orientación Comunitaria (SEMOC) en La Terminal e Ómnibus de Asunción (TOA)*, y se agradece el apoyo general de los demás integrantes de la Red Municipal de Derechos Humanos de la Municipalidad de Asunción.

**Fecha:** Junio 2021.

Proyecto **“Incidencia ciudadana para el acceso a justicia a nivel comunitario”**.

**Iniciativa:** Centro de Estudios Judiciales (CEJ)

**Financiamiento:** Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID).

**Imágenes vectoriales:** <https://www.freepik.es>

# Sumario

	<b>Presentación</b>	<b>6</b>
	<b>I. Consideraciones Generales</b>	<b>8</b>
	<b>II. Construyendo el Modelo del Servicio de Mediación y Orientación Comunitaria (SEMOC). Proyecto Piloto en la Terminal de Ómnibus de Asunción (TOA)</b>	<b>9</b>
	1. Objetivo	
	2. Alcance.	
	3. Misión y Visión.	
	4. Estructura Organizativa.	
	5. Organización y Funcionamiento.	
	6. Procedimiento del Servicio de Mediación.	
	<b>III. Guía Práctica para Mediadores. El Método de la Mediación. La Mediación Comunitaria y sus Principios. Las Mediadoras y los Mediadores: Construyendo la práctica institucional y comunitaria.</b>	<b>20</b>
	<b>IV. Ámbitos de Aplicación y el Marco Jurídico de la Mediación.</b>	<b>55</b>
	<b>V. Normativa de Servicios de Mediación.</b>	<b>57</b>
	<b>Anexos</b>	<b>58</b>
	I. Instrumentos de Gestión de Servicio de Mediación.	
	II. Esquema-Guía de Registro de Datos de Estadísticos.	

# Presentación

En el marco del Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Municipalidad de Asunción y el Centro de Estudios Judiciales (CEJ), con la cooperación del Proyecto “Incidencia ciudadana para el acceso a justicia a nivel comunitario”, desarrollado por el CEJ, con financiamiento de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), se presenta la **“Guía de organización y puesta en funcionamiento del Servicio de Mediación y Orientación Comunitaria (SEMOC)”**, que tiene como objetivo principal contribuir en la construcción de Políticas Públicas con enfoque de derechos y la Agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), mediante la formulación de lineamientos estratégicos en el diseño e implementación de Servicio Municipal de Mediación Comunitaria, como un modelo de acceso a justicia participativo y alternativo, que pueda ser incorporado en el marco de las políticas públicas municipales de Derechos Humanos.

En ese contexto del Proyecto la Coordinación de Derechos Humanos, la Dirección General del Área Social, la Dirección de Relaciones Interinstitucionales y Cooperación Externa, y la Dirección General de Recursos Humanos de la Municipalidad de Asunción, plantean un espacio de formación conjunta e intercambio entre pares responsables institucionales vinculados al impulso de actividades relacionadas a la construcción del enfoque de derechos humanos a nivel institucional. Como antecedente, en el 2018 se iniciaron capacitaciones vinculadas a temas generales de derechos humanos y en el 2019 se implementó Curso de Derechos Humanos y Acceso a Justicia en la Gestión Local *Construimos el acceso a justicia con enfoque de derechos en la Municipalidad de Asunción*.

En ese proceso nace **la Red Municipal de Derechos Humanos de la Municipalidad de Asunción** – Red Municipal DDHH ASU, fue creada en diciembre de 2019 luego de un proceso de convocatoria, formación e intercambio de experiencias y prácticas en el ámbito municipal, con la cooperación del Centro de Estudios Judiciales del Paraguay CEJ y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo AECID, en el marco del Proyecto Incidencia ciudadana para el Acceso a Justicia a nivel comunitario.

Está conformada por personas funcionarias o vinculadas laboralmente a la Municipalidad de Asunción, reconocidas entre sus pares o colegas por su compromiso con la institución, los derechos humanos y por su perfil de espíritu colaborativo y de servicios comunitarios. Integrantes de la Red Municipal DDHH ASU culminaron los cursos de capacitación como Promotores del Acceso a Justicia, y Mediadores Municipales: *Puentes en la*

*construcción de Cultura de Derechos Humanos, Memoria Histórica y Paz en los barrios, los territorios y las comunidades.*

Esta iniciativa de creación y puesta en funcionamiento del Servicio de Mediación y Orientación Comunitaria, mediante Proyecto Piloto en la Terminal de Omnibus en Asunción (TOA) se enmarca en la implementación del Plan 2020-2030 de la Coordinación de Derechos Humanos de la Intendencia Municipal y la Red Municipal DDHH -ASU, promovida por integrantes de la Red, que se alinea con la construcción de Políticas Públicas con enfoque de derechos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Busca una ciudad donde todos los derechos sean respetados y el acceso a la justicia esté garantizado para prevenir la violencia, la resolución participativa y democrática de los conflictos comunitarios.

Todos los actores de la sociedad pueden contribuir y generar un “movimiento” desde lo comunitario a lo cultural para una convivencia pacífica y democrática.



# I. Consideraciones Generales

La Ley No. 1879/2002 de Arbitraje y Mediación en su artículo 53 define la MEDIACIÓN: “es un mecanismo voluntario orientado a la resolución de conflictos, a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución amistosa de sus diferencias, con la asistencia de un tercero neutral y calificado, denominado mediador”.

La mediación es un Método Alternativo de Resolución de Conflictos, en el cual un tercero imparcial y neutral, el mediador o la mediadora, quien se encuentra capacitado especialmente en técnicas y herramientas de comunicación y manejo de conflictos, actúa para facilitar el diálogo y la negociación entre las partes involucradas en un conflicto, de modo a ayudar a que logren por sí mismas un acuerdo satisfactorio para todas ellas.

De conformidad con lo señalado en el artículo 54 de la Ley No. 1879/02, podrán ser objeto de mediación todos los asuntos que deriven de una relación contractual u otro tipo de relación jurídica, o se vinculen a ella, siempre que dichos asuntos sean susceptibles de transacción, conciliación y arbitraje. En suma, todos los asuntos que pueden ser negociados (derechos disponibles de las personas).

Por otra parte, la Ley 3.966/2010 establece en su Art. 12 que: “...11. Además, las municipalidades tendrán las siguientes funciones:...d. **la promoción de soluciones pacíficas de controversias y conflictos comunitarios e institucionales, mediante la aplicación de la mediación, conciliación, mesas de diálogos u otros medios alternativos y complementarios a la justicia ordinaria reconocidos por la ley...**”.

Con la finalidad de contribuir con la implementación de estos modelos de servicios de mediación y orientación comunitaria se elabora el presente documento, el mismo en su contenido establece orientaciones en las políticas, organización y procesos, metodologías a ser implementadas por Gobiernos Locales.

La mediación es un instrumento y una herramienta fundamental para el acceso a justicia y fortalece los valores fundamentales de convivencia humana, de respeto, tolerancia, libertad, equidad, inclusión, participación y paz social.

Por ello, la mediación contribuye a la convivencia en democracia y a la construcción de cultura de paz.

## II. Construyendo el modelo del Servicio de Mediación y Orientación Comunitaria (SEMOC). Proyecto Piloto en la Terminal de Ómnibus de Asunción (TOA)

### 1. Objetivo

Documentar de una manera organizada y secuencial la estructura organizativa y los procedimientos del Sistema Administrativo diseñado para la gestión del Servicio de Mediación y Orientación Comunitaria (SEMOC), dependiente de la Dirección General del Área Social, a través de la Dirección de Participación ciudadana, en articulación con la Red Municipal de Derechos Humanos.

Con el fin de facilitar la comunicación y coordinación interna en el desarrollo y monitoreo de las actividades multidisciplinarias implementadas en la ejecución de los mismos.

De su adecuada administración dependerán la eficacia de las acciones desarrolladas y la eficiencia en los resultados obtenidos.

### 2. Alcance

El Sistema Administrativo comprende la estructura, funciones y procedimientos administrativos a ser desarrollados por el Servicio de Mediación y Orientación Comunitaria.

### 3. Misión y Visión

#### MISIÓN

Contribuir a la efectiva prevención, gestión y resolución de conflictos, mediante la promoción de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos y el servicio de mediación.

#### VISIÓN

Un sistema institucionalizado y de voluntariado de resolución alternativa de conflictos, que responda a las necesidades de la comunidad de manera efectiva y confiable, promoviendo el acceso a justicia, la participación ciudadana y la paz social.

#### 4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DE ASUNCIÓN: SEMOC EN LA TOA



## 5. Organización y Funcionamiento del Servicio de Mediación y Orientación Comunitaria (SEMOC) en la Terminal de Ómnibus de Asunción (TOA)

### OBJETIVO

Proveer los Servicios de Mediación y Orientación Comunitaria (SEMOC) como servicio municipal, destinado a propiciar la resolución alternativa de conflictos a nivel comunitario.

### COMPETENCIAS – DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS

Coordinación de Derechos Humanos de la Intendencia Municipal y Dirección General del Área Social, por medio de la Terminal de Ómnibus de Asunción (TOA) y la Dirección de Participación Ciudadana, que podrá implementar el SEMOC dentro del Centro Municipal No.4 Mburucuyá, que funciona en la TOA.

### FUNCIONES

- a) Brindar el servicio de escucha, atención, información, orientación y, en su caso derivación, pudiendo ser esta asistida o integrada a otros servicios municipales especializados en los distintos niveles y otros servicios públicos y sociales.
- b) Proveer el servicio técnico de Mediación Comunitaria, por medio de Mediadores Municipales Voluntarios, y podrán integrarse Mediadores Comunitarios Voluntarios (líderes/as sociales, estudiantes universitarios, profesionales, etc.) y Redes de Voluntarios/as en coordinación al SEMOC.
- c) Promover el desarrollo y la difusión educativa de los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos.
- d) Registrar y sistematizar de la gestión del SEMOC.
- e) Llevar registro estadísticos que permitan evaluar cualitativa y cuantitativamente el Servicio de Mediación.
- f) Articular redes institucionales, sociales y de voluntariado .
- g) Estrechar y fortalecer relaciones con entidades afines, basadas en la cooperación para lograr el beneficio mutuo.
- h) Desarrollar redes para la promoción de los Derechos Humanos, el acceso a justicia y la Paz Comunitaria Sustentable.

## COORDINACIÓN DEL SEMOC

Coordinar las actividades con funcionarios municipales, Mediadores Municipales, Mediadores Comunitarios y voluntariados y/o pasantías profesionales para facilitar a las personas concurrentes a los servicios del SEMOC.

### FUNCIONES

- a) Velar por el cumplimiento de las funciones del Servicio de Mediación.
- b) Dirigir y monitorear la prestación del servicio de mediación del Centro, a fin de que se lleve de manera eficaz y eficiente.
- c) Planificar y presentar los proyectos, programas y planes del Servicio de Mediación al inmediato superior.
- d) Ejecutar los proyectos, programas y planes del Servicio.
- e) Articular la suscripción de los acuerdos correspondientes con organismos e instituciones, públicos, sociales y privados, interesados en los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos.
- f) Implementar la normativa y manuales de gestión.
- a) Coordinar técnicamente la prestación del servicio de mediación.
- b) Conservar y mantener actualizados los legajos de los /as Mediadores/as Municipales y Comunitarios Voluntarios.
- c) Organizar las reuniones de mediación y/o articular mecanismo de las Mediaciones *in situ* desarrolladas en comunidades.
- d) Asignar el mediador/a con mejor perfil para llevar adelante los casos presentados o mediaciones solicitadas al Servicio.
- e) Tener a su cargo el archivo del Servicio de Mediación.
- f) Establecer mecanismos de monitoreo del servicio de mediación.
- g) Organizar y colaborar con los/as Mediadores el seguimiento de los casos, en la medida de los recursos disponibles.
- h) Elaborar informes de resultados de la gestión en mediación en articulación con la Red de Mediadores/as.
- i) Las demás funciones que le sean asignadas por su inmediato superior

## ÁREA DE MEDIACIÓN

### OBJETIVO

Implementar los procedimientos de mediación de conformidad a las normas y procedimientos establecidos.

### FUNCIONES

- a) Articular con la Coordinador/a la implementación de la Agenda de Mediaciones y mecanismo del servicio de mediación que podrán ser en el espacio del SEMOC, y mediaciones in situ, en su caso y acorde a los principios de la mediación.
- b) Brindar información veraz y oportuna sobre el tipo de servicio a ser ofrecido, procedimientos a seguir y condiciones establecidas por el SEMOC.
- c) Interiorizarse de los casos ingresados al área y evaluar los aspectos a ser considerados en el proceso de mediación a iniciar.
- d) Implementar los procedimientos y aplicar las herramientas adecuadas en las reuniones de mediación.
- e) Registrar los resultados de las reuniones de mediación y determinar de conformidad a los resultados las acciones a seguir.
- f) Aplicar los instrumentos de gestión que soportan los procedimientos de la mediación y encargarse de su archivo cuidando los aspectos relacionados con la confidencialidad del proceso.
- g) Articular con la Coordinadora General los procedimientos de comunicación a las partes a partir de la asignación del caso o primer contacto con una de las partes.
- h) Llevar el registro de las mediaciones realizadas y acuerdo logrados e informar a la Coordinación de los resultados obtenidos con finalidad informativa y de archivos.
- i) Incorporar a los legajos de mediación la documentación de los casos mediados.
- j) Supervisar la organización y adecuación del “espacio de mediación”, cuidando que los detalles relacionados a la seguridad del proceso sean considerados.
- k) Elaborar informes de resultados de las mediaciones realizadas.

## 5. Procedimiento de los Servicios de Mediación

### Planteamiento de la Necesidad Ciudadana.

Los casos de mediación pueden ingresar al SEMOC por propia iniciativa de este servicio, ofreciendo el servicio en una situación concreta en el entorno comunitario; como también de diversas fuentes o redes de derivación, como las siguientes:

1. Redes internas: Coordinación interna con servicios municipales y dependencias de la Municipalidad de Asunción. **Es la primera Red de derivación recíproca que debe estar articulada e integrada.**
2. Instituciones públicas y del sistema local de justicia, las redes institucionales. A los fines de un trabajo integrado, en red. **Es el siguiente ámbito de articulación.**
3. Organizaciones de base – comisiones vecinales.
4. Organizaciones de la sociedad civil.
5. Medios de comunicación del ámbito comunitario.
- 6. Las/os propios mediadores del Servicio o usuarias/os.**

#### 1. Análisis: Ingreso o derivación

Toda solicitud de mediación deberá ser registrada por el SEMOC, la cual deberá realizar “un diagnóstico del caso”, antes de iniciar el procedimiento, de modo a identificar, si el caso, es mediable o no, y si no resulta mediable, se realizará la orientación y/o derivación correspondiente. Y, si el asunto se identifica como mediable *en principio*, se procede a iniciar el proceso de mediación.

De conformidad con lo señalado en el artículo 54 de la Ley No. 1879/02, podrán ser objeto de mediación todos los asuntos que deriven de una relación contractual u otro tipo de relación jurídica, o se vinculen a ella, siempre que dichos asuntos sean susceptibles de transacción, conciliación y arbitraje. En suma, todos los asuntos que pueden ser negociados (derechos disponibles de las personas).

En principio, algunos casos circunstanciales y que no derivan de una situación de violencia instalada en un vínculo, con marcada desigualdad en la distribución los poderes, aunque que no resulte al principio visible, debe llamar la atención para profundizar y generar una atención integral y asistencia en la derivación del caso a las instituciones especializadas.

Los casos de violencia no son mediables.

## **2. Ingreso del Caso al Servicio: la Premediación**

Ante la solicitud de una de las partes a los servicios de Mediación, es responsabilidad del SEMOC, realizar la invitación (convocatoria) a las partes involucradas.

Se espera que en la medida de lo posible “la convocatoria” se realice en forma personal y/o acompañada de una llamada telefónica, u otro medio idóneo para esa entrevista inicial, como se tuvo con el/la solicitante, con la finalidad de estimular la participación de los involucrados, particularmente de la parte convocada. A través de este contacto se puede explicar al convocado/a el sentido de los servicios para beneficio de las partes y su comunidad.

Cuando una mediación no pueda llevarse a cabo por desinterés del /la convocado/a, o por motivos de fuerza mayor de una de las partes, deberá orientarse al solicitante sobre las acciones que puede realizar en pos de la resolución más apropiada de su caso.

Una mediación no arranca con la intención de un tercero que la recomiende. Las partes son las protagonistas y estas tienen la decisión final de esta posibilidad de recurrir para el abordaje del conflicto.

## **3. Asignación del caso al/a la Mediador/a**

Cabe recordar que, para la asignación del caso, se debe contar una Lista de Mediadores Municipales y otros Voluntarios Mediadores Comunitarios, y definirse el sistema de disponibilidad, turnos o listas, y acorde al perfil del mediador para el caso.

La coordinación de los SEMOC deberá seleccionar del Cuerpo/Equipo/Red de Mediadores, el/la mediador/a o los/as mediadoras (Comediación con 2 mediadores) que reúna/n el perfil necesario para la mediación entre las partes, de conformidad al tipo y complejidad del caso.

Se comunica al mediador/a o mediadores la asignación del caso. El/la Mediador/a podrá excusarse de atender el caso, por razones justificadas que afecten su imparcialidad e independencia. A su vez, durante el proceso contará con otros profesionales de mayor experiencia o que pueden asesorarlo o acompañarle técnicamente.

La persona a quien se comunique su posible asignación como mediador/a, deberá revelar las circunstancias que puedan dar lugar a dudas justificadas acerca de su imparcialidad o independencia. El mediador, desde el momento de su nombramiento y durante la mediación, revelará sin demoras tales circunstancias (Art. 67, Ley 1879/2002).

El /la mediador/a quedará inhabilitado para intervenir en cualquier proceso judicial o arbitral relacionado con el conflicto objeto de la mediación, ya sea como testigo, perito, asesor o apoderado de una de las partes, o en cualquier otro carácter (Art. 66, Ley 1879/2002).

## 4. Preparación de la Reunión/Encuentro de Mediación

**El espacio de mediación deberá estar acondicionado, según los principios de la mediación.**

En mediación comunitaria es importante recordar que con elementos o recursos sencillos y disponibles se puede adaptar a las necesidades de las partes, según cada contexto, cuidando la confidencialidad (lugar privado) y la neutralidad del espacio (que no sea un lugar asociado a una de las partes), por cual, se puede prever lugares para la reunión de mediación, distintos a la oficina del SEMOC.

Que recursos mínimos se necesitan para un espacio de mediación. (véase en el Método de la Mediación).

En cuanto a los instrumentos o documentos para preparar la mediación, se debe contar con un **Legajo de Mediación** que contendrá los materiales para registrar el procedimiento del servicio (lo conversado con las partes es confidencial y no deberá quedar registrado). En el Anexo a la presenta guía se encuentran modelos de instrumentos y documento a ser aplicados para tales fines.

No te olvides igualmente de contar con útiles (hojas en blanco, bolígrafo, papel sulfito, etc.) para anotaciones de los mediadores y mediados o terceros participantes de la mediación.

## 5. Encuentros/Reuniones de Mediación Comunitaria: *Mediando*

Las reuniones/encuentros de mediación tendrán carácter confidencial, los que en ella participen deberán mantener la debida reserva del caso (Art. 57, Ley 1879/2002).

Con la finalidad de “dejar testimonio” del interés de las partes involucradas en mantener la confidencialidad del procedimiento, en la primera reunión, se deberá suscribir el acuerdo de confidencialidad entre las partes, el mediador/a y, en su caso, otros participantes.

El/la mediador/a responsable llevará registros de los avances logrados con la finalidad de mantener un “legajo de mediación” del caso, y entregar el legajo al finalizar la mediación al responsable del SEMOC.

## 6. Cierre del Proceso

Cuando el/la mediador/a y las partes identifican la imposibilidad de llegar a ningún acuerdo, se dará por finalizado el procedimiento, en estos casos deberá ser redactada un acta que dejará constancia del hecho (Art. 62. Inc. B, Ley 1879/2002). (Véase modelo de acta en Anexo)

Otro de los aspectos por los cuales se debe dar término a la mediación es la ausencia reiterativa de una de las partes a la primera o siguientes reuniones acordadas (en principio no más de 2 intentos de realización de la reunión,

según el caso), a los efectos se deberá dejar constancia de la misma. Esta constancia podrá ser expedida por el mediador/a del caso o en su defecto por el SEMOC (Art. 62, Inc. C, Ley 1879/2002). (Véase modelo de acta de imposibilidad de realizar la mediación por ausencia de una de las partes o de ambas partes en Anexo).

Los acuerdos de mediación obligan a las partes desde el momento que las mismas y el mediador/a “suscriben el acta de acuerdo”, tiene el valor de un contrato privado, ley entre partes, y tendrá los efectos de cosa juzgada desde el momento que un juez competente lo homologue, en casos que sea necesario solamente (Art. 61, Inc. B, Ley 1879/2002). (Véase modelo de acta de Acuerdo en Anexo).

En caso de acuerdos parciales, se dejará constancia de ello en el acta de mediación (acuerdo), y las partes podrán acudir a otra instancia o decisión en cuanto a lo no acordado (Art. 61, Inc. C, Ley 1879/2002).

El Servicio de Mediación llevará el registro de todos los casos atendidos y finalizados, y los casos derivados a otras instancias.

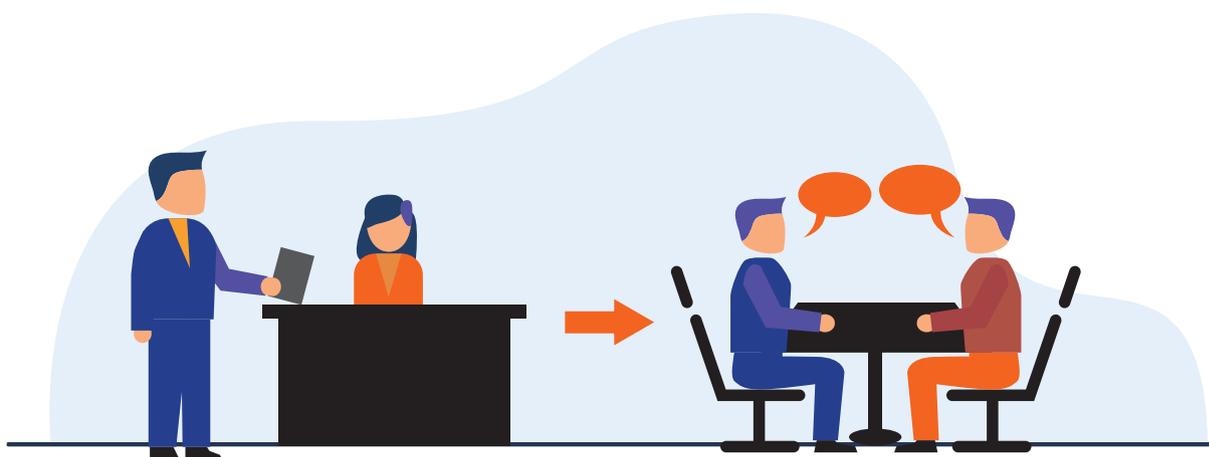
## 7. Seguimiento del Caso.

El servicio deberá registrar las acciones encaminadas o realizadas para el “seguimiento del caso”, que significa realizar un seguimiento del cumplimiento del Acuerdo, nivel de satisfacción de las partes con el acuerdo, o en su caso, la efectividad de la derivación asistida, como *elementos de monitoreo y evaluación* del servicio y el trabajo en red.

Se propone una ficha de registros de las acciones de seguimiento del caso, que podrá ser realizada por distintos medios idóneos.

En el ámbito comunitario en la experiencia, en ocasiones, las mismas partes mediadas se comunican con el mediador o el Servicio, y realizan una devolución respecto al caso o solicita nuevamente una reunión con su Mediador para resolver una situación vinculada a la mediación realizada para ser resuelta por medio del diálogo en mediación. Lo cual se registra como información de seguimiento del caso.

Como mínimo se deberá realizar un seguimiento del 10% de los casos mediados para obtener estadísticamente una tendencia del nivel de cumplimiento de los acuerdos, y a partir de 100 casos mediados (criterios técnicos).



SEMOC: "SERVICIO DE MEDIACIÓN Y ORIENTACIÓN COMUNITARIA" Impulsado por la Red Municipal de Derechos Humanos de la Municipalidad de Asunción.



Paso	Herramienta
<b>1. Planeamiento de la necesidad ciudadana. Análisis. Ingreso o derivación.</b>	Acondicionamiento básico del espacio físico: medios de comunicación (celular y whatsapp, etc.), los instrumentos de gestión (legajo), y la reglamentación del SEMOC, materiales comunicacionales de difusión educativa. Planteamiento de la necesidad ciudadana. Análisis. Ingreso o derivación. Ingreso o derivación. Uso de TICs para el Servicio. Folletos o materiales informativos.
<b>2. Ingreso del Caso: Derivación o Admisión en el Servicio de Mediación. (Mediación o alternativa de Intermediación) Espacio de la Mediación: Mediación presencial y Mediación Remota/TICS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medir en Sala del SEMOC</li> <li>• Medir en espacio de redes</li> <li>• Medir en la comunidad o en espacio comunitario/común</li> <li>• Mediación online, remota y /virtual</li> </ul>	1.A Instrumento de registro de Orientación y Derivación; y documento de derivación (numeración de las orientaciones). 1.B Legajo de Mediación. Formulario de Solicitud de Mediación . Registro en Tabulador (numeración de las mediaciones). TICs. Folletos o materiales informativos del Servicio..
<b>3. Asignación del caso a un/a Mediador/a y Convocatoria</b>	Legajo de Mediadoras/es: CV, Registro de labores y actualizaciones. Legajo de Mediación: Nota de Invitación. Folletos y materiales informativos del Servicio.
<b>4. Reunión o reuniones de Mediación o Reuniones.</b>	Legajo de Mediación: Informe de Reunión, Convenio de Confidencialidad.
<b>5. Cierre de la Mediación</b>	Legajo de Mediación: Informe de Reunión, Actas de resultado o Acuerdo.
<b>6. Seguimiento del caso</b>	Cuestionario de nivel de satisfacción del usuario y ficha de seguimiento.

# III. El Método de la Mediación. GUÍA PRÁCTICA PARA MEDIADORES

## LA MEDIACIÓN

### ¿EN QUÉ CONSISTE LA MEDIACIÓN? ¿Y SU MARCO FILOSÓFICO?

La Mediación es un Método Alternativo de Resolución de Conflictos (RAC). Estos Métodos constituyen “un conjunto de herramientas y metodologías que permiten resolver conflictos sin recurrir a la fuerza y sin que lo resuelva un Juez”.

La promoción de los Métodos RAC contribuye a incrementar el acceso a justicia de las/os ciudadanas/os; incrementar la mayor participación y responsabilidad de las personas en la gestión de sus conflictos, y, además, a que los jueces dispongan de mayor tiempo de dedicación a los casos que ameriten su intervención por la naturaleza de la cuestión, o por no haberse resuelto mediante otros métodos pacíficos.

En la Ley No. 1879/2002 de Arbitraje y Mediación se define la mediación de la siguiente manera: “Artículo 53. Definición. La mediación es un mecanismo voluntario orientado a la resolución de conflictos, a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución amistosa de sus diferencias, con la asistencia de un tercero neutral y calificado, denominado mediador”.

En general la mediación se ha definido como “una negociación asistida por un tercero neutral” que ayuda a las partes a que en forma cooperativa encuentren el punto de armonía del conflicto.



La mediación se ha considerado un proceso informal, estructurado y flexible; en el que se aplican técnicas y herramientas comunicacionales y procedimentales. En el cual un tercero neutral, llamado Mediador/a, que no tiene poder sobre las partes, facilita la comunicación para restablecer el diálogo entre éstas, y las ayuda a tomar decisiones de manera voluntaria e informada para llegar a un acuerdo mutuamente satisfactorio y justo para ambas.

Se ha delineado la función de mediador/a señalando que no actúa como juez, pues no puede imponer una decisión a las partes, sino que los ayuda a identificar los puntos del conflicto, a explorar las posibles bases de pacto y las vías de solución, generando la posibilidad de que las partes reflexionen las consecuencias de no llegar a un acuerdo. Plantea la relación en términos de cooperación, con un enfoque hacia el futuro y la búsqueda de *soluciones consensuadas, inclusivas, equitativas, justas*.

La Mediadora o el Mediador actúa como un puente entre las partes para que salgan del estado que no les permite avanzar ni vislumbrar soluciones a sus diferencias, y así alentar, estimular y facilitar la resolución del conflicto por ellas mismas, sin que el Mediador o la *Mediadora indique la receta de solución*, para que las partes por sí mismas, logren un acuerdo que proteja los valores, necesidades e intereses reales en juego.

Este método está orientado por la idea de que las partes involucradas en un conflicto, en principio tienen el poder para resolverlo por ellas mismas, y ellas son las que saben la mejor y más justa solución, y que pueden actuar como ciudadanas/os libres y responsables ante sus conflictos. Solamente cuando el conflicto por su naturaleza o situación, o limitaciones establecidas en la ley, no pudiera resolverse por este medio u otro método RAC, debería resolverse por el Sistema Formal de Justicia. Por ello, la mediación tiene que ver con convivir en democracia, libertad, justicia y paz.

## ¿CUÁLES SON LAS CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN?

### **Voluntariedad**

La mediación es un proceso voluntario:

- ▶ Las partes deciden si participan o no en la mediación.
- ▶ Las partes deciden si permanecen o se retiran durante el procedimiento de la mediación.
- ▶ Las partes deciden si hay o no acuerdo y el contenido de los mismos.

### **Autocomposición: Protagonismo de las partes.**

La mediación es un método autocompositivo, la solución del conflicto proviene de las decisiones de las propias partes involucradas. La Mediadora o el mediador no impone ni toma decisiones, conduce el proceso y facilita la comunicación entre las partes para que, juntas, descubran sus intereses y exploren las diversas maneras para satisfacerlos.

Las partes participan activamente como protagonistas de este diálogo, liderado, dirigido y ordenado por el/la mediador/a, manteniendo las partes *el poder de decidir qué solución se adoptará*, y el/la mediador/a *el poder del proceso*, como tercero calificado.

La mediación tiene que ver con la autogestión del conflicto: empoderamiento de las partes para hacerse cargo y responsables de sus diferencias con la otra parte.

### **Confidencialidad**

La mediación se desarrolla en un espacio confidencial, lo que significa que la información que en la misma se ventile no podrá ser revelada en otros ámbitos.

Esto permite que las partes puedan conversar libremente con la mediadora o el mediador de todos los temas que les preocupan y sean importantes para resolver el problema.

Sólo si resulta de la información recibida la tentativa o comisión de un delito, u otra cuestión establecida o derivada de la Ley, el/la mediadora quedará relevado del deber de confidencialidad.

La confidencialidad está prevista en la Ley de Arbitraje y Mediación (artículo 57). De todas formas, en la práctica, la confidencialidad también se garantiza por medio de la firma de un “Convenio de Confidencialidad” que compromete a las partes, al mediador y, en su caso, a otras personas que intervengan por alguna circunstancia en la mediación, a no revelar la información recibida en la mediación, salvo las excepciones establecidas o derivadas de la Ley.

### **Imparcialidad y Neutralidad**

La imparcialidad significa la falta de preferencia a favor de alguna de las partes. Y la neutralidad se refiere al comportamiento o la relación entre el/la mediador/a y las partes. El/la Mediador/a no debe promover actos perjudiciales para los intereses de alguna de las partes. También tiene que ver con este deber, que el/la Mediador/a no espere obtener beneficios o retribuciones especiales de una de las partes como compensación por favores prestados al desarrollarse la mediación.



Ciertamente el/la Mediador/a no podrá ser absolutamente imparcial; puesto que, tiene sus propias vivencias y forma de ver las situaciones, mas como se ha señalado por Christopher Moore en su obra *El Proceso de Mediación*, lo que la imparcialidad y la neutralidad significan es que el/la mediador/a puede separar sus opiniones de los deseos de las partes, y concentrarse en los modos de ayudar a las partes a plantear sus propias decisiones sin favorecer impropriamente a una de ellas.

Los Mediadores son **Defensores de un Proceso Equitativo** y *No del Acuerdo por el Acuerdo* o de un determinado arreglo.

### **Cooperativa y Creativa**

La Mediadora o el Mediador incentiva la generación de una dinámica de cooperación y mutua comprensión entre las partes para solucionar el problema en el cual están involucradas.

En la mediación se estimula a las partes a trabajar juntas para resolver un conflicto común, como se ha dicho: *pasando de adversarias a socias en la solución del conflicto*.

Se trata de animar a utilizar la imaginación para encontrar una forma cooperativa que satisfaga a todas las partes. Las ideas que generen las partes se analizarán de forma realista en el espacio de la mediación, con ayuda del/de la mediador/a, mediante el diálogo.

### **Acento en el futuro**

Se enfrenta el conflicto en forma práctica y positiva, alentando a las partes a concentrarse en el futuro, y dejar atrás lo negativo del pasado, que no permite avanzar a una solución, mirando hacia adelante. En la mediación no se trata de juzgar sobre un pasado a fin de determinar quién tiene la razón, sino de encontrar una solución que resulte satisfactoria para todas las partes.

Esto alienta a las personas mediadas a superar el impacto negativo del conflicto y a crecer en la relación con la otra parte.

### **Un procedimiento estructurado y flexible.**

Se ha señalado que la mediación es un proceso estructurado y flexible, como técnica; puesto que, el/la Mediador/a no está obligado/a por las reglas procesales de normas jurídicas, sino que sigue un proceso como técnica y herramienta, que puede adaptar a las necesidades de las partes, respetando los principios de la mediación.

## **¿CUÁL ES EL ROL DE LA MEDIADORA O DEL MEDIADOR?**

El/la mediador/a ejerce el rol de conductor/a del procedimiento, con un enfoque participativo, y de facilitador/a de la comunicación y de la Negociación Colaborativa.

El/la mediador/a no actúa como juez/a, ni abogado/a ni terapeuta, no puede:

- ▶ Decidir quién tiene la razón.
- ▶ Proponer fórmulas de acuerdo a las partes.
- ▶ Asesorar a las partes sobre sus derechos.

El papel del/de la mediador/a consiste en ayudar a que las partes lleguen a un acuerdo cuyos términos sean aceptables y justos para todas ellas. En ese sentido el/la mediador/a por medio de técnicas y habilidades, ayuda a las partes a:

- ▶ Identificar sus reales necesidades y deseos.
- ▶ Comprender las necesidades y deseos del otro.
- ▶ Descubrir los temas fundamentales del conflicto.
- ▶ Incentivar la cooperación entre ellas para resolver el problema.
- ▶ Explorar posibles vías de solución.
- ▶ Analizar en forma realista las posibilidades de concretar con éxito las opciones pensadas por ellas.

## **FUNCIONES DE LAS MEDIADORAS Y LOS MEDIADORES**

- ▶ Facilitar que las partes entren en la negociación.
- ▶ Crear un clima de Negociación Colaborativa.
- ▶ Estimular la salida de posiciones rígidas.
- ▶ Mostrar lo manifiesto del conflicto y mirar más allá.
- ▶ Escuchar a las partes y comprender sus intereses.
- ▶ Mejorar la habilidad de las partes para comunicarse entre ellas.
- ▶ Aliviar la carga emocional.
- ▶ Conducir el proceso y mantenerlo activo.
- ▶ Ayudar a las partes a que generen opciones.
- ▶ Actuar como “Agente de la Realidad” o “Abogado/a del Diablo”.
- ▶ Facilitar que las partes tomen decisiones racionales.
- ▶ Alentar a las partes a realizar acuerdos equitativos y cumplibles.

## **¿CUÁL ES EL ROL DE LAS PARTES?**

Como se ha expresado anteriormente, las partes participan activamente como protagonistas del diálogo, ordenado y dirigido, por el/la mediador/a, manteniendo el poder de decidir qué solución se adoptará.

La mediación promueve el protagonismo de las partes involucradas, ya que son ellas mismas las que intervienen, si lo consideran conveniente con el asesoramiento de sus abogadas/as o alguna persona de confianza, en la resolución del conflicto.

## ¿CUÁL ES EL ROL DE LAS/OS ABOGADAS/OS?

Las partes pueden acudir a la mediación solas o con sus abogadas/os. Si concurren con su abogada/o a la mediación, el mismo ejerce su rol, asesorando legalmente a la parte respectiva y evaluando con la misma las ventajas o desventajas del posible acuerdo.

Inclusive, como el/la mediador/a tiene el deber de que las partes realicen elecciones voluntarias e informadas, si lo considera necesario puede orientar a las partes que se asesoren legalmente.

Las/os abogadas/os pueden ejercer los siguientes roles o funciones durante la mediación:

- ▶ Participar directamente, asistiendo a las reuniones.
- ▶ Participar indirectamente asesorando a sus *clientes* antes, durante o después de las reuniones.
- ▶ Colaborar en la redacción de los acuerdos logrados.
- ▶ Revisar los proyectos de acuerdos.

## LA MEDIACIÓN COMUNITARIA

La Mediación comunitaria busca que los *integrantes de una comunidad, por sus propios medios y contando con la colaboración de sus vecinas/os y miembros/os, solucionen sus conflictos por sí mismos, construyendo una convivencia pacífica y confiable entre ellos.*

Se ha dicho que *la Mediación Comunitaria se constituye en “el alma” del Movimiento de Resolución Alternativa de Conflictos en el sentido que se preocupa por la comunidad y su organización y por el modo como las personas se relacionan entre sí y el sistema jurídico*<sup>1</sup>.

La Mediación Comunitaria tiene como ámbitos de aplicación en sentido amplio; por ejemplo, cuestiones: vecinales, organizacionales, educativas, escolares, Arrendador/a y arrendataria/o, comercio y consumidor/a, relaciones entre diversas culturas, cuestiones de convivencia, comunitarias que afectan el ambiente, comunitarias con consecuencias penales, y otros conflictos de interés social o público. Dependerá de la formación de las Mediadoras y los Mediadores, los niveles de desarrollo del servicio y de mayor complejidad, en suma, el alcance del servicio; que, a su vez, podrá desarrollarse ampliando su oferta a la ciudadanía.

---

<sup>1</sup> Mediadora Albie Davis.

## PRINCIPIOS ESENCIALES VINCULADOS A LA MEDIACIÓN COMUNITARIA

- ▶ La promoción de los Derechos Humanos y el Acceso a Justicia, prioritaria. La promoción de los Derechos Humanos y el Acceso a Justicia, prioritariamente para personas en situación de vulnerabilidad.
- ▶ La construcción de la interculturalidad y una convivencia pacífica y armoniosa: Comprendemos que la interculturalidad conduce a la coexistencia de las culturas en un plano de igualdad. *Se refiere “...a la presencia e interacción equitativa de diversas culturas y a la posibilidad de generar expresiones culturales compartidas, a través del diálogo y del respeto mutuo”<sup>2</sup>.*
- ▶ La promoción del Ejercicio del Poder Ciudadano y empoderamiento de las comunidades en la prevención de la violencia y resolución de sus propios conflictos comunitarios.
- ▶ El Fomento del entendimiento entre todos las/os Vecinas/os, a través de la participación democrática. En prevención y resolución de conflictos, mediante el Diálogo Comunitario y Social (como también socioambiental) y la Mediación.
- ▶ La generación de relaciones igualitarias, equitativas, inclusivas, de solidaridad y colaboración entre las/os miembros/os de una comunidad.
- ▶ Reparación del daño. Reconstrucción del tejido social.
- ▶ La construcción de relaciones más sólidas, familias más armoniosas y barrios más tranquilos y seguros, con enfoque de seguridad humana.
- ▶ La Promoción del trabajo en redes institucionales y sociales, y Mediadores institucionales con y junto a Mediadoras/es Comunitarios, hacia la transformación personal, social y cultural - Cultura de Paz y Derechos Humanos.
- ▶ Educar por la paz y para la paz sustentable.



<sup>2</sup> Artículo 4.8 de la Convención sobre la Protección y la Promoción de la Diversidad de las Expresiones Culturales

<sup>3</sup> Six Jean-François “Dinámica de la Mediación”, Edición Paidós, páginas. 35, 37 y 163.

## PARA REFLEXIONAR...

### ACERCA DE LAS/OS MEDIADORES

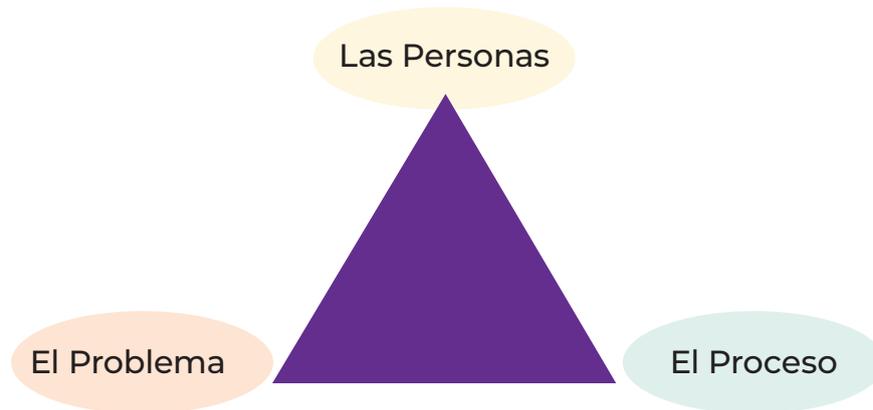
Los Mediadores naturales nacen en los grupos sociales, como segregados por ellos para atender las necesidades de la comunidad. No tiene poder como tales, no son jueces que dilucidan ni árbitros a los que se delega la conclusión del pleito; no tienen más autoridad que la moral. Si uno se dirige a ellos es porque considera que son, no gurús que deciden, sino al contrario, sabios que sugieren. Abren una vía nueva con respecto a un punto muerto en que nos hemos extraviado o con respecto a un dilema del que queremos salir... Les pedimos que sean verdaderamente terceras personas, que sean, con su presencia, su acogida, su atención, alguien que le haga avanzar a usted, personalmente, en el problema, que usted tenga con otros, con su familiar, su empresa, su barrio... Están destinados a encontrarse, ante todo, con las personas, para permitir que ellas encuentren, por sus propios medios, una salida a su conflicto. Para ello recurren a las fuentes propias de quienes se dirigen a ellos; se apoyan en eso que las personas poseen y que no se atreven a utilizar o no recuerdan: sus propios recursos; las despiertan si están dormidas, Les dan confianza, las confortan, las ayudan a ponerse en marcha, a pasar a la acción. No aportan una solución externa: animan la libertad, la valentía, la voluntad propia de las personas...El mediador tiene un don, el de crear lazos, reconfortar a las personas, aportar una pequeña luz en un momento de oscuridad...Debe tomarse el tiempo que haga falta, olvidarse de simplismo, atajos y precipitaciones; tiene que conservar el sentido de duración y de la vuelta atrás, de la paciencia y de la distancia... El mediador si es verdaderamente mediador, sólo puede ser inoportuno: es molesto como todo buen crítico, es decir, alguien que no destruye, sino que da que pensar, que nos hace pensar por nosotros mismos.<sup>34</sup>



# LA METODOLOGÍA DE LA MEDIACIÓN

## ESQUEMA DEL CONFLICTO PARA MEDIADORES/AS

Se ha recomendado que el mediador examine detenidamente el esquema o la estructura del conflicto desde tres puntos de vista, según PABLO LEDERACH:



Esta estructura básica de cualquier conflicto es conocida como el esquema de las "3 P". Se ha aconsejado al mediador considerar respecto a cada antedicho enfoque lo siguiente:

### Las Personas:

- ▶ ¿Quiénes están directamente implicados en el problema?
- ▶ ¿Quiénes lo están en forma indirecta, pero que pueden influir en el resultado?
- ▶ ¿Cuáles son los intereses, necesidades y valores de cada una de las partes?
- ▶ ¿Cómo los ha afectado el problema?
- ▶ ¿Cuáles son los sentimientos que sobresalen y en qué intensidad?

### El Problema:

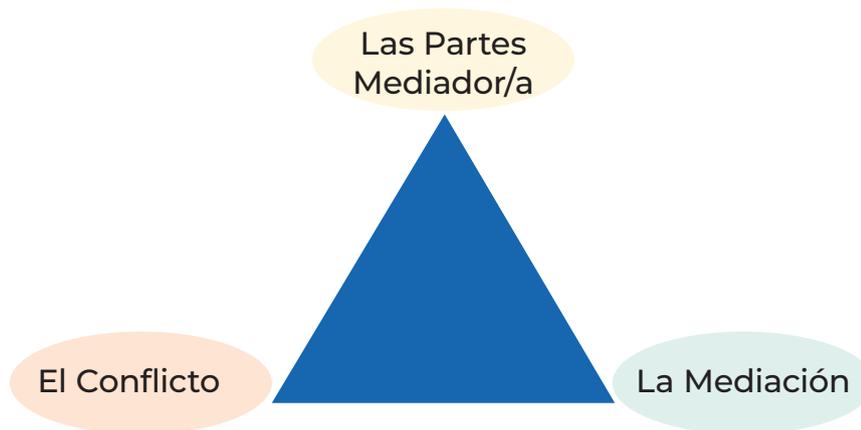
- ▶ ¿Qué es lo que los preocupa?
- ▶ ¿Cuáles son los puntos que se deben resolver hoy aquí?
- ▶ ¿Qué proponen para resolverlo?
- ▶ ¿Por qué eligen una solución más que otra?
- ▶ ¿Cuáles necesidades se tomarán en cuenta y deberán figurar en la resolución final del acuerdo?

## El Proceso:

- ▶ ¿Qué asunto o asuntos causó o causaron todo esto?
- ▶ ¿Hubo algún otro problema que está conectado?
- ▶ ¿Qué cosas aumentaron el problema?
- ▶ ¿De qué manera se han comunicado las partes?
- ▶ ¿De qué manera conviven las partes?

En suma, la mediadora o el mediador debe preguntarse internamente: “¿Estas *PERSONAS*, qué percepción tienen del *PROBLEMA* y cómo ha sido el *PROCESO* que el conflicto ha seguido hasta el momento en que se encuentran frente a mí?”

Cuando se obtiene la información relacionada con los antedichos elementos, se ha apuntado a que las y los mediadores transformen el esquema anterior así:



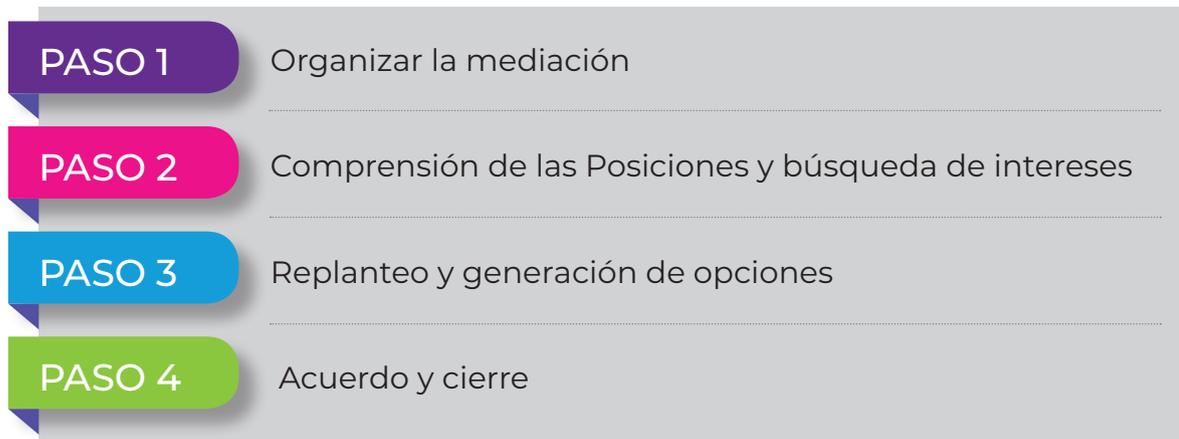
Por un lado, las y los mediadores tienen el control del procedimiento, como facilitadores de la comunicación y negociación, y, por otro lado, las partes tienen el poder de decidir qué hacer sobre el fondo de la cuestión. Todos deben trabajar en equipo para solucionar el conflicto.

En efecto, las partes delegan el control del procedimiento al mediador y mantienen el control de la solución. Las y los mediadores ayudan a las partes a negociar en forma colaborativa.

# EL PROCESO DE MEDIACIÓN

## Etapas del Proceso de Mediación

Para fines pedagógicos el procedimiento de mediación puede dividirse en cuatro etapas o pasos, que constituyen los pasos mínimos imprescindibles de la mediación y, a su vez, lo suficientemente amplios, a saber:



Existen autores en mediación que dividen a cada una de las etapas señaladas en varias o las unifican para considerar algunas conjuntamente o agregan otros pasos. Lo importante es que el procedimiento de mediación es estructurado, cada etapa tiene objetivos determinados, aunque a la vez sea un esquema flexible y que se adapta a cada caso.

## Preparación de la Mediación

Antes de la iniciación del proceso de mediación resulta necesario decidir quiénes deben participar en la mediación, considerando el grado de información y el poder de decisión de las personas y obtener, como mínimo, la información básica de los temas involucrados, la relación entre las partes, cómo se derivó el caso y si existe otro trámite con relación al conflicto.

Sucede que, en algunas sociedades, una de las mayores dificultades radica en lograr que las partes se pongan de acuerdo en acudir a la mediación, generalmente resulta la excepción que todas las partes involucradas en un conflicto soliciten conjuntamente el servicio de mediación. Por ende, en la mayoría de los casos será necesario, a solicitud de una de las partes, convocar a la otra parte a la reunión de mediación.

Se toma en cuenta quiénes deben participar en la mediación, según el grado de información y poder de decisión respecto al conflicto; los temas involucrados, y debe explicarse a las partes previamente a la primera reunión de mediación las características del procedimiento.

Se ha señalado que, según las posibilidades de comunicación y preferencia

del mediador, la convocatoria se hará por nota, o por teléfono (u otro medio idóneo de comunicación), o podría realizarse mediante presentación personal en el domicilio de la parte, e inclusive, se pueden combinar los medios de invitación a la reunión. Muchas organizaciones que ofrecen el servicio de mediación gestionan la convocatoria mediante nota (sin perjuicio de realizar llamadas telefónicas y presentaciones personales de acuerdo a lo más apropiado en el caso) a la cual adjuntan material escrito informativo de las ventajas, las características y el procedimiento de la mediación, referencias de las y los mediadores.

## Las reuniones conjuntas y privadas

En virtud del modelo de mediación que seguimos, generalmente la mediación se desarrolla en reuniones conjuntas (o sesiones conjuntas), entre el/la mediador/a, las partes involucradas en el conflicto y, en su caso, los demás participantes. Las reuniones privadas (o sesiones privadas), separadas entre el/la mediador/a y cada parte, son optativas.



### PASO 1

### ORGANIZAR LA MEDIACIÓN

En esta primera etapa introductoria se desarrollarán las siguientes actividades:

#### **Recepción y presentaciones personales**

Se ha recomendado que el/la Mediador/a se presente de la forma que ha decidido que las partes se dirijan a él o ella.

- ▶ con el nombre solamente;
- ▶ con el apellido solamente;
- ▶ con el nombre y apellido conjuntamente;

Es aconsejable que el/la mediador/a considerando el contexto se dirija a los presentes por su nombre directamente o como “señor” o “señora”. Lo que resulta más fundamental es el tratamiento igualitario a las partes.

## **Discurso de Apertura de las y los Mediadores (o Discurso Inicial)**

El/la mediador/a deberá realizar una exposición inicial, denominada “discurso de apertura o inicial”, para explicar a las y los participantes cuanto sigue:

- ▶ Los roles de las y los mediadores, de las partes y, en su caso, de las/os abogadas/os.
- ▶ Las características del procedimiento de la mediación:
  - Neutral.
  - Voluntario.
  - Colaborativo.
  - Confidencial.
  - Mirada hacia el futuro, etcétera.
- ▶ Las reglas de comportamiento personales y funcionamiento de la mediación:
  - Respeto mutuo
  - Hablar uno por vez
  - Eventuales sesiones privadas
  - Firma de convenio de confidencialidad.

Una vez concluido el discurso de apertura, el/la mediador/a deberá cerciorarse de la comprensión de lo explicado y, para proseguir, las partes deberán prestar su consentimiento de trabajar conforme a dichas pautas expuestas. Y se deberá firmar de un Convenio de Confidencialidad de la mediación entre todos los participantes.

Se ha afirmado que el discurso inicial efectivo es importante especialmente por las siguientes razones:

- ▶ Establece las reglas básicas y el rol del mediador o de la mediadora en la reunión.
- ▶ Asienta la conducción del procedimiento por parte del mediador de la mediadora.
- ▶ Sirve para que las y los participantes se sientan cómodos.
- ▶ Comunica a las partes la sensación de que el/la mediador/a tiene seguridad y está formado, invitándolos por ello a confiar tanto en el/la mediador/a como en el procedimiento.

- ▶ Permite a las partes reconocer y aceptar la diferencia entre lo que esperaban obtener a través de la mediación y la realidad.

El/La Mediador/a construye su propio Discurso de Apertura en un lenguaje coloquial y claro para las partes – con su propio estilo de comunicación. Lo más importante es la comunicación eficaz e ir generando un clima de espacio de diálogo constructivo – confiable para todas/os.

## PASO 2

### COMPRENSIÓN DE LAS POSICIONES Y BÚSQUEDA DE LOS INTERESES

En esta etapa la mediadora o el mediador:

- ▶ Abre el dialogo, otorga ordenadamente la palabra.
- ▶ Toma notas personales y deja abierta la posibilidad que las partes a que tomen notas (lo que resulta especialmente útil para que anoten lo que desean manifestar cuando tengan la oportunidad de exponer su punto de vista y así evitar interrumpir a la otra parte).
- ▶ Pregunta sobre detalles importantes del relato.
- ▶ Maneja interrupciones.
- ▶ Ayuda a expresar emociones y a alivianar las tensiones.
- ▶ Delimita áreas y cuestiones a discutir.
- ▶ Parafrasea: cuando cada parte termina su relato, repite en forma resumida, rescatando de lo dicho los hechos y pretensiones importantes, en un lenguaje neutral.
- ▶ Explora posiciones, necesidades, intereses, sentimientos y valores.

La mediadora o el mediador confeccionará una agenda provisional para la definición de áreas y cuestiones a discutir: a) identificar los temas a tratar; b) obtener acuerdo sobre puntos a discutir, y c) determinar la secuencia en que van a trabajar. Deberá trabajar formulando las preguntas adecuadas para detectar los intereses opuestos, comunes y diferentes de las partes. Una vez explorado los distintos intereses en juego, estará en condiciones de ayudar a cada parte a ponerse en el lugar del otra para la comprensión y el reconocimiento de las necesidades mutuas.

### PASO 3

## REPLANTEO Y GENERACIÓN DE OPCIONES

En esta etapa la mediadora o el mediador deberá realizar un replanteo del conflicto convirtiendo el planteo original del problema en base a las posiciones en un planteo nuevo en base a los intereses de las partes. Para dicho reencuadre del conflicto se utiliza la llamada **“pregunta clave del replanteo”**: *“¿Cómo podemos hacer para lograr satisfacer las necesidades prioritarias y subyacentes de las partes A y B?”* (o más partes si el caso).

Por supuesto que, para encaminar a las partes a una negociación colaborativa, basada en los intereses, deberá haberse generado condiciones para que cada una se ponga en el lugar de la otra, de tal forma que se encuentren preparadas para generar opciones orientadas a satisfacer las necesidades de todas las partes involucradas en el problema.

Una vez que se replantea el conflicto en base a los intereses, hay una serie de métodos para generar opciones. Se trata de insistir en ampliar el abanico de opciones antes de decidir:

- ▶ Inventar antes de juzgar
- ▶ Multiplicar la variedad de opciones
- ▶ Limar las diferencias
- ▶ Explorar los intereses diferentes
- ▶ Considerar el valor en dinero del tiempo
- ▶ Explorar opciones de diferente alcance

El método más común para generar opciones es el llamado “torbellino de ideas” o “lluvia de ideas”. El objetivo es que, sobre la base de los intereses, se puedan generar distintas aproximaciones a una solución del problema.

Las instrucciones básicas para un “torbellino de ideas” se resume en el siguiente esquema:

CLIMA	OBJETIVO	PASO BÁSICO
Informal, permisivo al máximo. Sin críticas, sin exigencias metódicas (existe la posibilidad que en el conjunto disperso e inconexo de ideas, aparezca la solución que justifique todo los demás). Se trata de un proceso creativo.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollar y ejercitar la imaginación creadora, la capacidad para establecer nuevas relaciones entre las opciones o de integrarlas de una manera distinta.</li><li>• Producir ideas originales o soluciones nuevas.</li></ul>	BUSCAR CANTIDAD

Estas instrucciones constituyen el primer paso de la antedicha técnica, el segundo paso lo constituye la evaluación y selección de opciones en la búsqueda de la mejor calidad de solución para satisfacer los intereses de todas las partes involucradas en el conflicto.

En esta última etapa debe realizarse la evaluación y selección de opciones, y el cierre de la mediación con o sin acuerdo.

Para la evaluación de opciones, el mediador o la mediadora deberá ayudar a las partes a considerar filtros objetivos (estándares) y personales (las alternativas) para la evaluación y selección de opciones.

Los criterios o filtros objetivos constituyen estándares que representan una vara de mediación, independiente de la voluntad de las partes, que sirve para evaluar opciones en conflicto. Se identifican criterios objetivos y procedimientos equitativos.

Algunos ejemplos de estándares utilizables:

- ▶ Derecho
- ▶ Valor de mercado
- ▶ Precedente
- ▶ Tradición
- ▶ Reciprocidad
- ▶ Eficiencia
- ▶ Tratamiento igualitario
- ▶ Apreciación científica
- ▶ Tasación



Respecto a los filtros personales, la evaluación de la *Mejor Alternativa a un Acuerdo Negociado* (MAAN) significa la comparación de la mejor solución que cada parte tiene fuera de la negociación, para la preservación de sus intereses si no llega a un acuerdo.

Esa alternativa marca un límite subjetivo, pues obliga a cada uno a reflexionar sobre qué va a hacer en el supuesto caso de levantarse de la mesa de mediación. Se trata de evaluar en forma privada e individual (mediante reunión privada entre el mediador o la mediadora y cada parte por separado) las fortalezas y debilidades de cada parte, y también identificar el MAAN de la otra parte.

El mediador o la mediadora ayuda a las partes por medio de las preguntas adecuadas a determinar su *Mejor Alternativa a un Acuerdo Negociado* (denominada el MAAN). Se trata del análisis de las alternativas que pueden usar las partes si fracasan las negociaciones y los resultados posibles que pueden ser consecuencia de los diferentes métodos de resolución de conflictos. En esta oportunidad las partes sopesar la decisión de concluir el proceso de mediación y la aplicación de otro método de resolución de conflicto o la

evaluación para la presentación de propuestas y el avance hacia un acuerdo mutuamente aceptable.

Una vez evaluadas las opciones, por medio de los filtros objetivos y subjetivos, las partes podrán formular propuestas o contra-propuestas (ofertas o contra-ofertas) para llegar a la mejor solución para todas ellas.

## Distinción entre los términos Opción, MAAN y Propuesta

Cabe advertir que técnicamente en la mediación se conceptúan de forma diferente los términos opción, alternativa y propuesta, a saber:

### OPCIÓN



“Es un posible acuerdo o parte de un acuerdo. Inventar opciones es un proceso de creatividad, una oportunidad para que ambas partes ganen; es la manera de agrandar el **‘pastel’**. Abrirse a nuevas opciones, es crear nuevas posibilidades, una de las cuales podría satisfacer los intereses personales y a la vez satisfacer los de la otra parte. La técnica más utilizada dentro de una negociación colaborativa es el **‘torbellino de ideas’** que básicamente tiene dos pasos: el primero consiste en inventar sin restricciones ni críticas, apunta a la cantidad; el segundo es de selección, evaluación y elección, apunta a la calidad para satisfacer intereses de ambas partes. La opción que, tamizada por los **estándares** y por la **mejor alternativa a un acuerdo negociado (MAAN)**, da nacimiento a una **propuesta de acuerdo.**”

### MEJOR ALTERNATIVA A UN ACUERDO NEGOCIADO (MAAN)



“Es lo que usted hará si no logra un acuerdo que satisfaga sus intereses dentro de la negociación. Es su plan alternativo con el cual debe comparar cualquier propuesta de acuerdo. Un buen negociador va a la mesa de negociación con un MAAN bien identificado y desarrollado.”

### PROPUESTA (U OFERTA)



“Es la opción que resulta viable luego de haber sido ‘filtrada’ por los estándares objetivos y por el MAAN propio de cada parte y que usted estaría dispuesto a aceptar. Es flexible y debe basarse en los intereses.”

En esta última etapa se realiza el cierre de la mediación con o sin acuerdo.

De conformidad con lo establecido en el artículo 61 de la Ley 1879/2002 de Arbitraje y Mediación:

*“El acuerdo de mediación obliga a las partes desde el momento que ellas y el mediador suscriban el acta de mediación que lo documente, y tendrá los efectos de cosa juzgada desde el momento en que el juez competente lo homologue.*

*Si el acuerdo de mediación tuviera lugar existiendo un juicio pendiente, será competente para homologarlo el juez de la causa, y la homologación producirá además el efecto de terminar el proceso.*

*Si el acuerdo de mediación fuera parcial, se dejará constancia de ello en el acta de mediación y las partes podrán discutir en juicio las diferencias no mediadas.*

Y, a su vez, según lo señalado en el artículo 62 de la misma Ley en mención:

*“El trámite de la mediación concluye por:*

- a) *la suscripción de un acta de mediación que contenga el acuerdo alcanzado por las partes según lo previsto en el Artículo 61.*
- b) *la suscripción de un acta por medio de la cual el mediador y las partes dejan constancia de la imposibilidad de alcanzar una mediación.*
- c) *la certificación expedida por el centro ante el cual se presentó la solicitud de mediación, en el sentido de que existió imposibilidad de celebrar la audiencia por la ausencia de una o más de las partes citadas a la audiencia.”*

## TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE MEDIACIÓN

Básicamente el mediador o la mediadora, además de las herramientas conceptuales (manejo de los conceptos de posición e interés, opciones, alternativa, criterios objetivos, propuesta y acuerdo inclusivo, contemplando los intereses de todas las partes involucradas) puede utilizar dos clases de técnicas y herramientas:

- ▶ Técnicas y herramientas comunicacionales: escucha activa, parafraseo, diversos tipos de preguntas y secuencia comunicacional.
- ▶ Técnicas y herramientas procedimentales: sesiones o reuniones conjuntas y privadas, y rol de abogado del diablo o agente de la realidad.

# TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS COMUNICACIONALES

## ESCUCHA ACTIVA imagen alusiva a escuchar

Se ha afirmado que escuchar es una actividad que requiere receptividad interior, concentración, interés, atención y paciencia. El mediador debe escuchar activamente. Para escuchar de manera efectiva, se ha recomendado:

- ▶ Eliminar las distracciones
- ▶ Establecer buen contacto visual y auditivo
- ▶ Observar posturas corporales, tono de voz, gestualidad, miradas, etc.
- ▶ Preguntar con claridad
- ▶ Parafrasear
- ▶ Resumir

### PARAFRASEO

Esta herramienta se aplica cuando cada parte termina su relato, el mediador lo repetirá en forma resumida, rescatando sólo los hechos y pretensiones importantes, transmitiendo el relato con un lenguaje neutral. Además, el parafraseo puede ser utilizado en cualquier otro momento del procedimiento de mediación, si resulta oportuna y útil su aplicación.

Cuando el mediador parafrasea para preservar su imparcialidad y neutralidad debe cuidar de no tomar como propio o como verdad aceptada lo dicho por la parte, por medio de términos como: “usted dice”, “usted piensa”, “usted siente”. No se debe olvidar hacer dichas introducciones. Y cuando se concluye el parafraseo, se debe verificar si lo dicho refleja fielmente lo expresado por la parte involucrada.

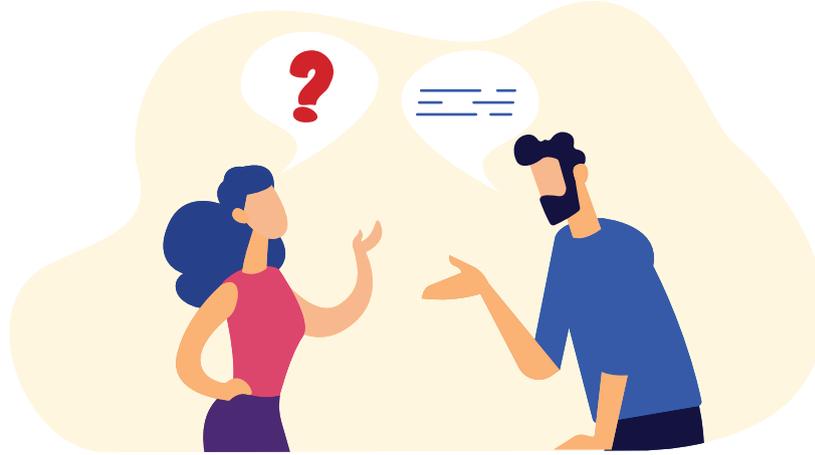
Se ha advertido que la habilidad de haber escuchado activamente es lo que le permitirá al mediador hacer un resumen de lo dicho por los protagonistas del conflicto, como asimismo transmitir de manera eficaz la sensación que ha comprendido realmente lo que trataron de decirle, y al mismo tiempo, genera un clima de confianza y comprensión.

El parafraseo tiene como objetivos:

- ▶ Permitir al mediador confirmar informaciones (datos, posiciones, intereses, sentimientos, valores de las partes).
- ▶ Mostrar que el mediador escucha.
- ▶ Mostrar que el mediador comprende de qué se trata.
- ▶ Transformar la ira y emociones negativas, al reformular lo dicho en lenguaje neutral.

- ▶ Ayudar a identificar, clarificar, ordenar lo que la persona que habla quiere expresar.
- ▶ Ayudar a escuchar a la otra parte el relato por intermedio del mediador o de la mediadora.

El parafraseo también puede ser utilizado en cualquier momento oportuno del proceso. Inclusive, puede ser usado el parafraseo para ayudar a las partes a ponerse una el lugar de la otra, al rescatar de manera resumida las necesidades o situación de cada una.



## LAS PREGUNTAS

El modo natural de expresarse del mediador es el interrogativo. El mediador pregunta, preservándose de asesorar, emitir juicios de valor y comprometer su neutralidad.

Se ha señalado que raras veces el mediador recurre al modo afirmativo de comunicación. Afirma; por ejemplo, cuando realiza el discurso de apertura al inicio del procedimiento de mediación, cuando parafrasea los dichos de las partes, o cuando resume después de intercambios desordenados o reuniones esparcidas en el tiempo.

Las preguntas deben tener como objetivos obtener información, fomentar la conversación y aumentar el diálogo con el mediador y entre las partes. Y además de estos dos objetivos se ha indicado que el mediador usa las preguntas para: identificar el problema, para pedir aclaraciones o detalles, superar situaciones de estancamiento, a la hora de generar opciones y luego para seleccionarlas, para medir las fortalezas y debilidades de las partes en sus argumentaciones, para focalizar sobre un determinado punto, para corroborar un determinado aspecto, confirmar un dato, para lograr consenso, etcétera.

De los muchos criterios de clasificación de las preguntas, consideramos más apropiada la que distingue las preguntas en abiertas y cerradas, atendiendo a la forma en que éstas se construyen.

## **Las preguntas abiertas**

Las preguntas abiertas no apuntan ni al “sí” ni al “no”, hacen pensar a las partes, comúnmente empiezan con:

- ▶ “¿Qué ...?”
- ▶ “¿Quién ...?”
- ▶ “¿Cuándo ...?”
- ▶ “¿Dónde ...?”
- ▶ “¿Cuánto ...?”
- ▶ “¿Cómo ...?”
- ▶ “¿Para qué ...?”
- ▶ “¿Por qué...?” (con cuidado, para no imponer necesidad de justificación de la parte)

En cuanto a la finalidad, las preguntas abiertas son usadas para obtener mayor información, pero desde el punto de vista de su construcción, son también usadas con otros fines (movilizar, conmover, evaluar, etcétera).

Se ha señalado que quizá sean las preguntas más utilizadas por los mediadores porque permite:

- ▶ generar mayor narración con menos preguntas;
- ▶ preservan, por ello, el clima de conversación que debe imperar en la mediación;
- ▶ protegen la neutralidad del mediador, porque disimulan mejor la línea de pensamiento del mediador.

Básicamente las preguntas abiertas pueden tener diferentes objetivos en la mediación, al comienzo se utilizan para buscar información que conduzca a descubrir los principales intereses en juego, y pueden con objetivos distintos de índole estratégica subclasificarse en circulares y reflexivas, a saber:

### **Preguntas circulares**

Las preguntas circulares se utilizan para que las partes desplacen su pensamiento hacia las otras partes, momentos o terceros del conflicto.

Las preguntas circulares permiten hacer visibles relaciones de tiempo, personas y lugar. Ayudan a que las partes reflexionen sobre su propia percepción, y puedan ver las cosas desde otro lugar, por ejemplo:

- ▶ Acerca de las personas: ¿qué cree usted que necesita la otra parte?, ¿cómo reaccionaría usted, si estuviera en el lugar del otro?, ¿qué cosas cree que el otro necesitaría para reaccionar diferente?

- ▶ Acerca del tiempo: ¿qué pasó antes que esto?, ¿cómo eran las cosas antes que ahora?, ¿cómo desea que las cosas sean en el futuro?
- ▶ Acerca de la relación con terceros: ¿qué pensará su jefe de esto?, ¿Quién más ve las cosas como usted?

El mediador o la mediadora puede usar las preguntas circulares para comprender las interacciones entre las partes y ayudarlas a cambiar percepciones centradas en su punto de vista y a ponerse cada parte en el lugar de la otra.

### ***Preguntas reflexivas***

Se ha expresado que las preguntas reflexivas intentan que la parte genere un pensamiento diferente del que ha traído a la mediación, y que suele repetir al insistir en su posición. Se diferencian de las preguntas circulares en que están dirigidas directamente a la parte, no para hacerlas desplazar hacia otros aspectos del conflicto, sino para generar una reacción distinta, que produzca un cambio en la percepción de las cosas.

Se pueden hacer preguntas reflexivas para reflexionar o conmover, para provocar cuestionamiento, para transformar en protagonista a la parte, por ejemplo:

- ▶ Sobre la parte: ¿cómo le afecta esto? (reflexionar)
- ▶ Sobre la relación: ¿cómo dividirán sus tareas en el futuro? (cuestionar)
- ▶ Sobre el contenido: ¿qué aportarán para el acuerdo? (protagonizar)

Tanto las preguntas circulares como las reflexivas requieren la creación de cierto clima para su formulación, para que la parte se prepare para la reflexión. Se debe distinguir dichas preguntas de las que buscan meramente información.

### ***Las preguntas cerradas***

Las preguntas cerradas, en cambio, apuntan a un “sí” o un “no”, comienzan con un verbo (por ejemplo, ¿pensó? ¿firmó?). Su finalidad es confirmar datos o informaciones ya dadas.

Se utilizan más estas preguntas en los últimos tramos de la mediación, para trabajar ya los aspectos más concretos de las propuestas, camino hacia el acuerdo.

### ***La oportunidad para las preguntas***

Se ha señalado que las preguntas abiertas que buscan información correspondan centralmente a las primeras etapas de la mediación, cuando el mediador pregunta sobre la causa que trae a las partes al procedimiento, busca datos y explora intereses. Al indagar estos últimos, se comienza a introducir algunas preguntas reflexivas. En adelante, a medida que se conocen los intereses subyacentes de las partes, se favorece la comprensión recíproca mediante preguntas circulares. La clásica pregunta clave del replanteo es, por

sí, una gran pregunta reflexiva (¿qué podrían hacer ustedes para satisfacer las necesidades de ambos?), que encamina a las partes hacia la generación de opciones. Las preguntas circulares y reflexivas se utilizan para movilizar a las partes. El trabajo con las opciones implica ya aunar todas las modalidades de preguntas, siempre de ser posible, abiertas, para ayudar a las partes a reflexionar y evaluar, y gradualmente, a medida que se avanza hacia el acuerdo, se trabaja con preguntas cerradas para confirmar los últimos puntos del acuerdo.

## ESQUEMA-GUÍA DE HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN EN MEDIACIÓN

<i>Técnicas y Herramientas Comunicacionales</i>	
<b>Escucha Activa</b>	
Objetivos	Orientación: Acciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oír y comprender a la otra parte</li> </ul> <p><b>Resultados que pueden obtenerse:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambios positivos de actitud de todas las partes</li> <li>- Información sobre la otra parte</li> <li>- Satisfacción de la necesidad de ser escuchado del otro</li> <li>- Romper el “círculo vicioso de los argumentos”</li> <li>- Mejoramiento de la relación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Bajar las revoluciones del propio motor interno” (no juzgar, defender o aconsejar)</li> <li>• Escuchar con concentración e interés (sea curioso, aprenda, concéntrese en la conversación)</li> <li>• Prestar atención a la expresión de percepciones y sentimientos</li> <li>• Observar el lenguaje corporal, tono de voz, gestualidad, mirada</li> <li>• Atender a lo que no se dice (silencios, leer entrelíneas)</li> <li>• Alentar la narración (preguntar con claridad y parafrasear)</li> </ul>
<b>Parafraseo</b>	
Objetivos	Orientación: Acciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demostrar comprensión</li> <li>• Confirmar datos e intereses</li> <li>• Ayudar a clarificar, ordenar e identificar lo que la persona que habla quiere expresar</li> <li>• Ayudar a que la persona que habla se escuche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repetir lo dicho por la otra parte de manera objetiva (anteponer usted dice, usted siente, usted piensa, a usted le preocupa)</li> <li>• Resumir lo dicho por la otra parte rescatando lo más importante, los puntos de vista básicos y temas fundamentales (desde el enfoque de los intereses, neutralizando los ataques personales)</li> </ul>

## Técnicas y Herramientas Comunicacionales

### Hablar Apropriadamente

Objetivos	Orientación: Acciones
<ul style="list-style-type: none"><li>• Hablar clara y oportunamente</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Hablar con un propósito (tener claro el objetivo con que se dará información)</b></li><li>• Ordenar y priorizar las propias ideas al expresarse</li><li>• <b>Usar frases cortas, claras y concretas (no confundir ni dispersar)</b></li><li>• Utilizar “y” – no “pero” de preferencia (se borra la afirmación con el pero)</li><li>• Prestar atención a los propios gestos y actitudes corporales</li><li>• <b>Hablar sobre usted mismo no sobre el otro (relatar solo el impacto sobre usted y no en términos de ataque personal del-la otro-a)</b></li></ul>

## HERRAMIENTAS DE LA ESCUCHA ACTIVA

### Mirada

Mantener contacto visual. Mirar directamente a los ojos sin “examinar” a la otra persona. Se debe evitar “recorrer” con la mirada a quien se escucha. Si se están tomando notas, puede ser conveniente alternar la mirada entre la persona que escuchamos y las notas que tomamos. Evitar tener una mirada “distráida”. Concentrar la atención en quien se escucha.

### Actitud corporal:

Demostrar atención a quien escuchamos manteniendo una posición frontal y atenta, aunque relajada. Brazos y piernas preferiblemente no cruzados. Estar a la misma altura y en posición similar de quien escuchamos, ambos parados, ambos sentados, ambos arrodillados, etc. (más aplicado en el caso de entrevistas o reuniones con una de las partes). Mantener una prudente distancia corporal con quien escuchamos. Una buena medida es un poquito más de la distancia de nuestro brazo extendido. Evitar la proximidad o lejanía excesivas.

## Comprensión y empatía

Son palabras y actitudes que hacen sentir al otro que se lo está escuchando y comprendiendo. Por ejemplo, decir: “lo escucho”, “veo que esto es un problema para usted”, “entiendo lo que me dice”, “¿quiere hablarme más de ello?”. La empatía no significa que uno está de acuerdo con todo lo que el “entrevistado” está diciendo, significa que comprendemos y damos valor a lo que nos dice la otra persona.

## Preguntas amplias (abiertas)

Son aquellas que animan al “entrevistado” a contar las generalidades del problema o la situación. Las básicas son del tipo qué, quién, cuándo, cómo, dónde, para qué. Por ejemplo: “¿Qué paso?” “¿Qué es lo que está ocurriendo?” “¿Cómo es la situación aquí?” “¿Me puedes hablar de...?”.

## Preguntas específicas

Son aquellas que permiten precisar las afirmaciones generales. Por ejemplo: “¿Cuántas personas están en esta situación?” “¿Cuáles (tierras, zonas, personas) han sido afectadas?” “¿Han servido las acciones que han tomado?”. Debe ponerse mucho cuidado a no inducir las respuestas. Por ejemplo: “¿Van a tomar acciones de protesta (o van a hacer una manifestación) para ser escuchados? en su lugar se puede preguntar simplemente “¿Y qué acciones van a tomar (o qué van a hacer)?”

## Espejo

Consiste en repetir lo que la persona acaba de decir para dejar en claro la afirmación. Permite al “entrevistado” escuchar de otra voz lo que acaba de decir para poder pensarlo mejor. Por ejemplo, si el entrevistado/la entrevistada dice: “¡Es que si vuelven por aquí no los vamos a dejar entrar!”, el entrevistador/la entrevistadora podrá decir “Ah, ¡si ellos vuelven por aquí ustedes no los van a dejar entrar!” Una afirmación tan fuerte al ser escuchada del entrevistador/de la entrevistadora puede hacer reflexionar al entrevistado/la entrevistada, bien para pensar mejor u cambiar lo dicho de manera más racional u objetiva, o reafirmarse en ello.

## Repetir (Eco)

Muy similar al espejo. Consiste en repetir solamente la última parte de lo dicho por el entrevistado/la entrevistada. Usando el ejemplo anterior el entrevistador/la entrevistadora diría: “¡No los van a dejar entrar...!”

## Uso del silencio

Luego de formular alguna pregunta o simplemente a medida que se escucha a una persona, algunas pausas de silencio del entrevistador/la entrevistadora pueden motivar a que el “entrevistado” /la “entrevistada” continúe hablando, aclare por sí solo alguna idea o plantee algún tema que no había mencionado anteriormente.

## Parafrasear

Consiste en repetir la esencia de lo que la otra persona acaba de expresar con nuestras propias palabras (de forma neutral). Escuchar lo que el otro acaba de decir ayuda al “entrevistado”/“entrevistada” a separarse un poco del problema, a estar seguro que lo que dice está siendo entendido correctamente y a tener la sensación de estar siendo escuchado.

## Reencuadrar

Parecido a parafrasear sólo que aquí el entrevistador/la entrevistadora tratará de concentrarse en algún detalle importante de lo dicho por el “entrevistado” / la “entrevistada”, un detalle significativo que puede ampliar la forma de ver la situación o darle una nueva mirada.

Existen tres herramientas que son un poco diferentes de las anteriores y que ayudan no solo a escuchar sino a mejorar la comunicación y el diálogo:

**Uso del “y...” en lugar de “pero”:** Se trata de sustituir el “pero” tan común para cuestionar una afirmación, por un “y...” que complementa la idea. Por ejemplo, veamos estas dos frases:

**Persona 1:** “Nosotros luchamos por nuestros justos derechos colectivos”. La **Persona 2** responde: “**Pero** piensan también en su beneficio individual/particular”.

**Persona 1:** “Nosotros luchamos por nuestros justos derechos colectivos”. La **Persona 2** responde: “**Y** piensan también en su beneficio individual/particular”.

Esta aparentemente pequeña diferencia puede marcar positivamente la forma en que la respuesta de la Persona 2 es comprendida por el resto.

**Uso de “es una posibilidad”:** Consiste en no negar de plano o automáticamente una afirmación de la otra persona, sino verla como “una posibilidad” a ser analizada, por muy radical que esta sea.

En ocasiones se puede complementar con mencionar otra posibilidad que la otra persona no ha dicho o pensado y que se ve como posible.

Por ejemplo: Persona 1 dice: “Lo único que nos dejará satisfechos/as es que renuncie el presidente de la organización” y responde la Persona 2: “Bueno, esa es una posibilidad... otra sería que cambie su política...”.

<b>Preguntas</b>	
Preguntas Abiertas	Preguntas Cerradas
<p><b>Objetivos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar mayor información y/o hacer reflexionar a la otra parte</li> </ul>	<p><b>Objetivos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirmar y verificar datos e informaciones</li> <li>• Puntualizar</li> <li>• Convenir</li> </ul>
<p><b>No apuntan al “Sí” ni al “No”:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “¿Qué ...?”</li> <li>• “¿Quién ...?”</li> <li>• “¿Cuándo ...?”</li> <li>• “¿Dónde ...?”</li> <li>• “¿Cuánto ...?”</li> <li>• “¿Cómo ...?”</li> <li>• “¿Para qué ...?”</li> <li>• “¿Por qué...?” (con cuidado, para no imponer necesidad de justificación de otra parte, lo que fomentaría una negociación posicional)</li> </ul>	<p><b>Apuntan al “Sí” o “No”</b></p>

## ALGUNOS PUNTOS BÁSICOS PARA UN DIÁLOGO EFECTIVO

**Algunas Palabras y Frases que Impiden Entendimiento.** Las siguientes palabras y frases pueden hacer que el oyente se ponga a la defensiva, haciéndole más difícil canalizar la voz interna hacia el aprendizaje:

*Siempre/nunca.* (“¿Por qué nunca sacas la basura?” vs. “En algunas ocasiones se te pasa sacar la basura.”).

*Debes/no debes.* (“Simplemente *no debes* tener contacto físico la primera vez que sales con alguien” vs. “Lo que me preocupa al haber contacto físico la primera vez es...”).

*..., pero ...* (“Estoy escuchando, pero ahora te diré por qué estás equivocado.” vs. “Te estoy escuchando. Ahora permíteme decirte en lo que creo que no estamos de acuerdo” (*Para enlazar dos pensamientos, úsense “y” no “pero”*)).

*Lo que se asume respecto a las intenciones de los demás.* “*Usas esas palabras para manipularme*”, vs. “*Cuando usas esas palabras me lastimas*” (*Menciónese el efecto que el comportamiento de la otra persona tiene en usted, sin asumir nada respecto a sus intenciones: “Cuando usted hace tal cosa, me siento X.”*).

*Poner etiquetas.* (“Eres racista” vs “¿No me darían el trabajo por la raza a que pertenezco?”).

**Formas de promover Entendimiento.** Los siguientes puntos ayudan al oyente a canalizar su voz interna hacia el aprendizaje.

*Dése ‘información específica’ y razonamiento, no sólo conclusiones.* (“Tu trabajo está mal escrito” vs. “Has usado la voz pasiva cuatro veces seguidas. La voz pasiva, yo pienso, le quita mérito a lo que quieres decir de este modo...”).

*Sin juzgar, dígame lo que se piensa o siente.* (“No estoy diciendo que tú tienes la culpa. Sólo estoy tratando de decirte cómo me siento cuando trabajas tarde. Me siento solo y distante.”).

*Menciónese cualquier ambivalencia o complejidad.* (“De verdad me importas mucho, y al mismo tiempo siento enojo y resentimiento.”).

*Exprésese claramente cualquier confusión.* (En vez de esperar hasta que las cosas se aclaren por sí solas, considere expresar su confusión: “Cuando estoy confuso, no estoy seguro qué hacer. Algunas veces quiero levantar la voz y gritarte, y al mismo tiempo me pregunto si tengo el derecho de hacerlo”).

*Compártanse experiencias personales.* (“Un grupo de personas golpeó a mi abuelo, y recuerdo cómo una vez empezó a llorar cuando me contaba sobre ese incidente. El nos enseñó a defender nuestra postura pase lo que pase...”).

### **Formas de Escuchar para Promover Entendimiento.**

Asuma que la persona que habla es de buena fe, a no ser de que se tenga alguna razón para pensar de otra manera.

Asuma que ellos tienen información que usted no tiene. Si usted cree que sabe todo lo que necesita saber acerca de ellos o de la situación, lo más probable es que esté usted equivocado.



Demuestre que está usted escuchando y entendiendo admitiendo y parafraseando. Ponga especial atención al reconocer cómo se siente la otra persona.

Haga preguntas porque realmente tiene el deseo de saber o aclarar algo al respecto.

Haga preguntas que le permitan a la persona responder narrando su experiencia (“¿Y cómo te sentiste cuando te dijo eso?”), en vez de insinuar una respuesta deseada (“Seguramente no te dolió cuando te dijo eso, ¿verdad?”) o frases en forma de preguntas (“¿Escuchando música fuerte es tu idea de estudiar mejor?”)

Reserve su juicio, cuando menos hasta que usted sienta que tiene un entendimiento más complejo de sus percepciones y sentimientos.

## **TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS PROCEDIMENTALES**

### **LAS SESIONES CONJUNTAS Y PRIVADAS**

Según el modelo de mediación que seguimos, generalmente la mediación se desarrolla en reuniones conjuntas (o sesiones conjuntas), entre el mediador, las partes involucradas en el conflicto y, en su caso, los demás participantes. Las reuniones privadas (o sesiones privadas), separadas entre el mediador y cada parte, son optativas.



Se ha considerado que la reunión (o sesión) privada debe realizarse cuando existan causas que justifiquen la interrupción del tratamiento conjunto de los temas del conflicto. En general, cuando se advierte estancamiento en el procedimiento o reticencia de las partes, se utiliza la sesión privada.

En ese sentido se ha aportado un acróstico ESCAPE que señala las seis oportunidades en las cuales puede ser utilizada la sesión privada, a saber:

## OPORTUNIDAD DE LAS SESIONES PRIVADAS

<b>Para</b>	EXPLORAR intereses, opciones, etcétera.
<b>Si hay</b>	SEÑALES DE ALARMA, como alta emotividad o agresividad.
<b>Para</b>	CONFIRMAR hipótesis sobre intereses, opciones, etcétera.
<b>Para ejercer rol de</b>	AGENTE DE LA REALIDAD (sólo en sesiones privadas).
<b>Si se requiere una</b>	PAUSA.
<b>Para</b>	EVALUAR alternativas, el MAAN (sólo en sesiones privadas).

La sesión privada se realiza con cada parte por separado o con cada parte con su abogado o con cada abogado o con ambos abogados. El mediador debe anunciar la posibilidad de utilizar las sesiones privadas en su discurso inicial o de apertura de la mediación; decidir recurrir a esta herramienta con un fin determinado (como los enunciados más arriba), y no como un recurso evasivo; al proponerlas recordar a las partes que en el discurso de apertura se mencionó la posibilidad de su utilización; dar tranquilidad a las partes de que se realizará la reunión privada con todas ellas.

El mediador o la mediadora debe cuidar la neutralidad, por lo tanto, siempre debe realizar las reuniones privadas con ambas partes, por tiempo similar o igual de duración.

Por lo tanto, en las sesiones privadas el mediador o la mediadora debe recordar lo siguiente:

- ▶ Reiterar nuevamente la confidencialidad.
- ▶ Trabajar con empatía.
- ▶ Ser equitativo con el tiempo otorgado a cada parte (preservando su neutralidad e imparcialidad).
- ▶ Avisar con anticipación si va emplear la técnica de abogado del diablo
- ▶ Antes de cerrar la sesión privada debe preguntar a la parte qué asuntos de los que ahí se dijeron no es posible conversarlo abiertamente con la otra parte (qué se puede transmitir).

## ROL DEL ABOGADO DEL DIABLO O DEL AGENTE DE LA REALIDAD

El mediador ejerce el rol del abogado del diablo o del agente de la realidad sólo en sesión privada, cuando la parte se aleja de la visión realista que podría conducir a un acuerdo, respecto de una posición, un interés o una opción. Para movilizar a la parte hacia esa visión realista el mediador utiliza preguntas abiertas.

¿Con quién se ejerce el rol de abogado del diablo o de agente de la realidad?

- ▶ Con la PARTE, respecto de sus intereses negativos (resentimiento, venganza, celos, etcétera) o sus opciones.
- ▶ Con el ABOGADO, respecto de aspectos jurídicos (orden jurídico, jurisprudencia, doctrina) y aspectos judiciales (éxito del juicio, certeza sobre el mismo, tiempo, costos, etcétera).
- ▶ Con la PARTE y el ABOGADO, las pruebas propias y de la otra parte.

El mediador o la mediadora antes de utilizar esta técnica debe anunciarla a la parte, para preservar su neutralidad; no debe entablar una discusión doctrinaria con el abogado ni personal con la parte, y no debe exponer al abogado con la parte.

Se debe tener paciencia en el sentido de no aguardar necesariamente en la misma reunión el efecto del uso de esta técnica.

## EL PROCEDIMIENTO COMO HERRAMIENTA DE LA MEDIACIÓN

ETAPA I: ORGANIZAR LA MEDIACIÓN	
COMPONENTES	
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iniciar el procedimiento de mediación.</li> <li>Informar a las partes sobre el procedimiento.</li> <li>Crear un ambiente propicio para la mediación.</li> </ul>
Tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción.</li> <li>Ubicación de las partes.</li> <li>Presentaciones personales.</li> <li>Discurso inicial o de apertura.</li> <li>Verificación de si las partes comprendieron el procedimiento a seguir.</li> <li>Verificación de si las partes están de acuerdo en las pautas establecidas en el discurso inicial o de apertura.</li> </ul>
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manejo del espacio</li> <li>Comunicación efectiva (verbal y no verbal)</li> <li>Empatía</li> </ul>
Resultado/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento y comprensión de las partes sobre qué es la mediación.</li> <li>Generación de clima confianza</li> <li>Control del procedimiento por el Mediador</li> <li>Iniciada una nueva dinámica de interacción entre las partes</li> </ul>

## ETAPA II: COMPRENSIÓN DE POSICIONES Y BUSQUEDA DE INTERESES

COMPONENTES	
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidar la confianza de las partes en el mediador y en la mediación.</li> <li>• Identificar las características y pormenores del conflicto.</li> <li>• Fomentar la comunicación con el mediador y entre las partes.</li> </ul>
Tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recolección de información sobre las personas y el problema.</li> <li>• Utilización de preguntas abiertas para buscar los intereses.</li> <li>• Confirmación de las respuestas a través del parafraseo inicial y a lo largo del procedimiento.</li> <li>• Primer control del avance hacia una posibilidad de acuerdo teniendo en cuenta las características personales y el tipo de conflicto.</li> </ul>
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucha activa</li> <li>• Parafraseo</li> <li>• Secuencia comunicacional</li> <li>• Preguntar</li> </ul>
Resultado/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de los intereses prioritarios de las partes (conflicto real).</li> <li>• Comprensión entre las partes de los intereses propios y del otro.</li> </ul>

## ETAPA III: REPLANTEO Y GENERACIÓN DE OPCIONES

COMPONENTES	
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar los supuestos de trabajo del mediador (hipótesis).</li> <li>• Diseñar una primera estrategia de negociación mediada.</li> <li>• Facilitar la negociación entre las partes.</li> </ul>
Tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilización de todo tipo de preguntas.</li> <li>• Reconfirmación de los temas sobre los que se trabajará (necesidades, intereses, valores, etcétera).</li> <li>• Elaboración de un esquema de negociación lo más cooperativa posible.</li> <li>• Verificación (con parafraseos y resúmenes) de que se está avanzando hacia un probable acuerdo.</li> </ul>

### ETAPA III: REPLANTEO Y GENERACIÓN DE OPCIONES

COMPONENTES	
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conducción de una Negociación Colaborativa.</li> <li>• Pregunta clave del replanteo.</li> <li>• Torbellino de ideas (si necesaria su aplicación).</li> </ul>
Resultado/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abandono de las posiciones iniciales.</li> <li>• Reformulación del conflicto en base a los intereses.</li> <li>• Desarrollo de una negociación colaborativa entre las partes mediante la ayuda del Mediador</li> </ul>

### ETAPA IV: LOGRAR UN ACUERDO

COMPONENTES	
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar y seleccionar aquellas opciones que puedan ser propuestas de acuerdo.</li> <li>• Obtener consenso de todas las partes en la resolución del conflicto.</li> </ul>
Tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si necesario para la evaluación y selección de opciones se aplican: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ayuda a las partes a hacer uso de criterios objetivos (estándares) para analizar las opciones.</li> <li>• Comparar las opciones con las alternativas de no llegar a un acuerdo.</li> </ul> </li> </ul>
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Delimitar las franjas de negociación.</li> <li>• Transmisión de propuestas (ofertas) y contrapropuestas (contra-ofertas).</li> <li>• Conducir hacia la aplicación de criterios objetivos para evaluar opciones.</li> <li>• Agente de la realidad o abogado del diablo para evaluar opciones en base a su comparación con el MAAN (sólo en sesión privada)</li> <li>• Capacidad de síntesis.</li> <li>• Dictado y/o redacción</li> </ul>
Resultado/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcanzar un acuerdo mutuamente satisfactorio para las partes o no alcanzar un acuerdo si no es lo mejor para ambas partes.</li> <li>• Aprendizaje para las partes de otra forma de resolver sus conflictos (educación para el diálogo y paz) y mejoramiento de la comunicación entre ellas.</li> </ul>

Como podemos ver cada etapa de la mediación contiene 4 elementos internos que las justifican, que son: los objetivos propuestos, las tareas a realizar por el Mediador o la Mediadora, las habilidades básicas para realizarlas y los resultados logrados.

### RECUERDE EL ENFOQUE HACIA EL FUTURO

Frecuentemente, las partes miran hacia atrás, discuten hechos y tratan de encontrar quién tuvo la razón en el pasado. Y vuelven las partes a sus posiciones. Esto no resulta útil.

Para ayudarlas a salir de ese estancamiento, el Mediador o la Mediadora puede invitarlas a mirar hacia el futuro, recordándoles que están en un espacio de diálogo, en el cual no se busca establecer quién tiene la culpa o no, si no de encontrar la forma de superar el impacto negativo del conflicto y seguir adelante (Por ejemplo, esta posible intervención del Mediador: “Esto ya fue así y no lo podemos cambiar. Ambos habrán tenido sus razones ¿cómo podemos seguir hacia adelante?”).

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### Obras

- ACLAND, Andrew Floyer; Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones, 1ra. ed., Barcelona, Paidós, 1993.
- CAIVANO, Roque J., GOBBI, Marcelo, PADILLA, Roberto E. “Negociación y Mediación Instrumentos Apropriados para la Abogacía Moderna”, Ad-Hoc, Buenos Aires, 1997.
- Echeverría, Rafael. “Ontología del lenguaje”. Editorial Granica. Año 2005. México.
- FISHER, Roger. “Negociación. Más allá de Maquiavelo”. Granica. 1994.
- FOLBERG y TAYLOR. “MEDIACIÓN. Resolución de Conflictos sin litigio”, Grupo Noriega Editores, México, 1996.
- HIGHTON, Elena I., ÁLVAREZ, Gladys S., “Mediación para resolver conflictos”, Ad-hoc, Buenos Aires, 1996.
- ROGERS, Carl. El Camino del Ser.
- SINGER, Linda R. “RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Técnicas de actuación en los ámbitos empresarial, familiar y legal”. PAIDÓS, Barcelona, 1996.
- Schwartz Roger M. “The Skilled Facilitator” Jossey-Bass Publishers – San Francisco, 1994.
- URY, BRETT, GOLDBERG. “Getting Disputes Resolved”. Cap. I, Jossey Bass. 1989.
- URY, William y FISCHER, Roger. “Sí, de Acuerdo”, Grupo Editorial Norma, Buenos Aires, 1996.
- URY, William. “¡SUPERE EL NO!”, Grupo Editorial Norma, Colombia, 1996.
- WATZLAWICK “Los Principios de la Comunicación Humana” Edit. Herder
- REMO ENTELMAN, Teoría de Conflictos, Edit. Gedisa

### Guía

- Guía del Mediador. Fundación Libra. Buenos aires, 1999.

### Revistas

- CARAM, María Elena, y EILBAUM, Diana, “El lenguaje del mediador: la pregunta”, Doctrina Judicial, editada por La Ley S.A.E e I., Año XV No. 13, Buenos Aires, 1999.
- Revistas de la FUNDACIÓN LIBRA de la República Argentina.

# IV. Ámbitos de Aplicación y el Marco Jurídico de la Mediación

## ÁMBITOS DE APLICACIÓN

Pueden ser objeto de mediación conflictos sobre derechos disponibles, que se pueden disponer libremente por las personas.

**En nuestro Derecho en el artículo 54 de la Ley No.1879/2002 de Arbitraje y Mediación se establece que:** “podrán ser objeto de mediación todos los asuntos que deriven de una relación contractual u otro tipo de relación jurídica, o se vinculen a ella, siempre que dichos asuntos sean susceptibles de transacción, conciliación o arbitraje”.

En cuanto al ámbito de aplicación de la mediación, en principio no existen límites, salvo los establecidos por Ley. Por ejemplo, pueden ser objeto de mediación cuestiones familiares, civiles o de derecho privado, asuntos laborales, casos penales que puedan ser conciliados; conflictos comunitarios, sociales y socioambientales, en cuestiones mediables o vinculadas mediables.

**Cabe destacar que la violencia no se media. En nuestro de país la Mediación y la Conciliación están prohibidas en conflictos de hechos de violencia hacia la mujer.**

**En la Ley No.5777/2016 de Protección Integral a las Mujeres, contra toda forma de violencia, establece en el Artículo 44:** “Prohibición de conciliación o mediación. Se prohíbe aplicar la conciliación, mediación o arbitraje o cualquier otro medio de resolución alternativa de conflictos de hechos de violencia hacia la mujer, antes y durante la tramitación del procedimiento de medidas de protección”.

## MARCO JURÍDICO

### NORMATIVA VIGENTE

- ▶ Constitución Nacional: Arts. 9, 97 y 248.
- ▶ Las 100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad.
- ▶ Ley 1879/2002 de Arbitraje y Mediación.
- ▶ Ley 3.966/2010 Orgánica Municipal: Artículo 12.
- ▶ El Decreto N° 3296 de fecha 16 de abril de 2015 “Por el cual se crea el Consejo Nacional de Acceso a la Justicia y se establece el Programa Nacional de Casas de Justicia”.

- ▶ Acordadas de la Corte Suprema de Justicia.
- ▶ Código Procesal Civil: Arts.15, 170 y 171.
- ▶ Código Procesal Laboral.
- ▶ Código Procesal Penal: Arts. 17, 19, 25 (inciso 10), 311, 353,424, 503 y concordantes.
- ▶ Código de Niñez y Adolescencia Ley No.1680/2001.
- ▶ Código Civil: Arts. 669 y concordantes.
- ▶ Código Laboral.
- ▶ Código Penal (delitos de acción penal privada).

## V. Normativas de Servicios de Mediación en el ámbito municipal/comunitario

En general la normativa vigente:

- ▶ Ley No.1879/2002 de Arbitraje y Mediación
- ▶ Ley 3.966/2010 Orgánica Municipal.

Normativas que deben regularse en gobiernos municipales para la creación y puesta en funcionamiento de un Servicio de Mediación:

- ▶ Resolución de creación del Servicio emanada de la Intendencia Municipal, con aval de la Junta Municipal para asegurar cuestiones presupuestarias.
- ▶ Reglamento Interno (Manual de organización y funcionamiento): Regulación de la organización estructural del servicio.
- ▶ Reglamento del Servicio (Manual de procedimiento): Regulación del procedimiento del Servicio, la gestión del mismo.
- ▶ Código (normativa) de Ética de las/os Mediadores: normativa ética de las/os Mediadores y las/os funcionarias/os encargados.

# Anexos

## Instrumentos de Gestión

### LEGAJO DE MEDIACIÓN

#### LEGAJO DE VOLUNTARIAS/OS MEDIADORES/ AS MUNICIPALES Y COMUNITARIOS

#### FICHA DE REGISTRO DE ATENCIONES, ORIENTACIONES Y DERIVACIONES A SERVICIOS DE ACCESO A JUSTICIA

CONSULTA No. \_\_\_\_\_

INSTITUCIÓN/SERVICIO: \_\_\_\_\_

#### DATOS DEL/DE LA CONSULTANTE:

Nombre y Apellido: \_\_\_\_\_

C.I.: \_\_\_\_\_

Fecha de Nacimiento: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

Barrio: \_\_\_\_\_ Ciudad: \_\_\_\_\_

Teléfonos/Celulares: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Sexo: ( ) F ( ) M ( ) Otros

.....  
¿Cómo recibió información de este servicio?

## CONSULTA/ORIENTACIÓN

### DESCRIPCIÓN:

DERIVACIÓN No.: \_\_\_\_\_

Servicios y/o Programas de la Municipalidad de Asunción: \_\_\_\_\_

Otros Servicios Públicos y/o Programas:

( ) Ministerio de Justicia:

\_\_\_\_\_

( ) Ministerio de la Niñez y Adolescencia: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

( ) Ministerio de la Mujer:

\_\_\_\_\_

( ) Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social:

\_\_\_\_\_

( ) Otros: \_\_\_\_\_

Servicios sociales y/o Programas (Organizaciones de la Sociedad Civil, Privados y Universidades):

( ) Organizaciones de la Sociedad Civil: \_\_\_\_\_

( ) Universidades: \_\_\_\_\_

( ) Entidades Privadas: \_\_\_\_\_

Instancia del Sistema Formal de Justicia:

( ) Policía Nacional: \_\_\_\_\_

( ) Juzgado de Paz: \_\_\_\_\_

( ) Ministerio de la Defensa Pública: \_\_\_\_\_

( ) Ministerio Público: \_\_\_\_\_

( ) Otros: \_\_\_\_\_

Otros: \_\_\_\_\_

OBSERVACIONES:

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Responsable del Registro:** \_\_\_\_\_

## FORMULARIO DE SOLICITUD DE SERVICIO DE MEDIACIÓN

Mediación No. \_\_\_\_\_

Lugar y fecha: \_\_\_\_\_

### DATOS DEL SOLICITANTE/REQUIRENTE

Nombres y Apellidos:

C.I.:

Fecha de nacimiento:

Ocupación:

Domicilio:

Teléfonos:

Fax:

Idioma de preferencia:  Español  Guaraní

Abogado:

Domicilio:

Teléfonos:

Fax:

**DATOS DEL INVITADO O INVITADA/REQUERIDO/A**

Nombres y Apellidos:

C.I.:

Fecha de nacimiento:

Ocupación:

Domicilio:

Teléfonos:

Fax:

Idioma de preferencia:  Español  Guaraní

Abogado:

Domicilio:

Teléfonos:

Fax:

**TEMAS**

Relación de las partes:

Temas:

**¿Cómo recibió información sobre el servicio de Mediación?**

**¿En relación con el conflicto existe otro trámite?**

No

Si

Cual/es:

**Se señala la primera reunión de mediación de la siguiente forma:**

Lugar:

Fecha:

Hora:

Firma del/de los requirentes/s:

Mediación No. \_\_\_\_\_

## INVITACIÓN

Asunción, \_\_\_\_\_

Señor (a)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Ciudad

Estimado señor (a):

Tenemos el agrado de dirigirnos a usted a fin de comunicarle que el/la señor/a \_\_\_\_\_ ha solicitado los servicios de Mediación de \_\_\_\_\_ para intentar lograr un acuerdo con relación a las diferencias que manifiesta haber surgido entre ustedes.

A tal fin, nos permitimos de la manera más atenta invitarle a la reunión señalada para el día \_\_\_\_\_, a las \_\_\_\_\_ horas, y que tendrá lugar en \_\_\_\_\_

En la mediación, una tercera persona capacitada, llamado Mediador o Mediadora, ayuda a las personas a dialogar sobre sus diferencias o problema para intentar lograr un acuerdo satisfactorio para todas ellas.

Si desea mayor información, o modificar la fecha de la reunión, le pedimos hacerlo lo antes posible, ya sea personalmente, o comunicándose por los teléfonos ....

Cordialmente,

\_\_\_\_\_

Responsable del Servicio de Mediación

Mediación N° \_\_\_\_\_

Mediación N° \_\_\_\_\_

#### DATOS DE LA REUNIÓN

MEDIADOR/ES INTERVINIENTE/S:

Fecha:

#### DATOS PERSONALES DE LOS PARTICIPANTES:

REQUIRENTE:

C.I.: Domicilio:

Abogado:

Domicilio:

REQUERIDO:

C.I.: Domicilio:

Abogado:

Domicilio:

Reunión N°: Hora de inicio: Hora de conclusión:

Sesiones:  Conjunta  Privada

## ESTADO DE LA MEDIACIÓN

### Continúa la mediación:

- fecha y hora de próxima reunión:
- Está pendiente la coordinación de nueva fecha y hora:

### Resultado:

- Mediado con Acuerdo total
- Mediado con Acuerdo parcial
- Mediado sin Acuerdo
- No mediado por inasistencia de una de las partes
- No mediado por decisión de una de las partes
- Concluida por decisión del mediador o de la mediadora
- Caso no mediable

### Observaciones:

Firma/s del Mediador o de la Mediadora (o Mediadoras/es) y de las partes:

## CONVENIO DE CONFIDENCIALIDAD

En la ciudad de Asunción, Paraguay, a los... días del mes de... del año..., quienes suscriben, antes de participar en el procedimiento de mediación del Servicio de Mediación y Orientación Comunitaria (SEMOC), de conformidad con el artículo 57 de la Ley No.1879/2002 de Arbitraje y Mediación, acuerdan celebrar el siguiente **CONVENIO DE CONFIDENCIALIDAD**:-----

**PRIMERO: Deber de confidencialidad del Mediador o de la Mediadora.** El Mediador o la Mediadora no podrá revelar lo sucedido en las reuniones de mediación ante terceros ni ante juez.-

**SEGUNDO: Deber de confidencialidad en sesiones privadas.** El Mediador o la Mediadora tampoco podrán revelar a la otra parte contraria lo que las partes le confíen en sesión privada, salvo autorización. -----

**TERCERO: Excepción al deber de confidencialidad.** El Mediador o la Mediadora estará relevado/a del deber de confidencialidad cuando tomare conocimiento de la tentativa o comisión de un delito de acción penal pública, o estuviera en peligro la vida o salud física o mental de una de las partes, o involucre violencia. -----

**CUARTO: Deber de confidencialidad de las partes y otros participantes.** Las partes y todos los que hayan intervenido o presenciado la mediación, también quedarán comprometidos por el deber de confidencialidad. -----

En prueba de su aceptación, previa lectura y ratificación, se firman \_\_\_\_\_ ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto.

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS  
DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN Y ORIENTACIÓN COMUNITARIA

Fecha: \_\_\_\_\_

El SEMOC, con el objetivo de conocer lo mejor posible las necesidades de las personas usuarias del servicio y en beneficio del desarrollo de su servicio de mediación, le invita a que exprese su opinión sobre su experiencia con la mediación. Por favor, conteste la mayor cantidad de preguntas que pueda, marque la respuesta más apropiada y haga comentarios adicionales sobre cualquiera de las cuestiones.

1. Quién es usted:

- Solicitante
- Invitada o Invitado

2. El grado de satisfacción que la mediación le produjo:

- Muy satisfactorio
- Satisfactorio
- poco satisfactorio
- nada satisfactorio

3. En su relación con la mediadora o el mediador usted sintió:

- confianza
- desconfianza
- comprensión
- incomprensión

4. La mediadora o el mediador en su relación con las partes (participantes):

- fue neutral (les trató a todas por igual)
- se inclinó hacia alguna de las partes

En caso del segundo supuesto, explique por qué

5. En caso de haber llegado a un acuerdo, usted está:

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho

6. Con o sin acuerdo, terminado el proceso de mediación usted considera que:

- Volvería a intentar este camino para resolver el conflicto.
- Recomendaría usted la mediación a otras personas.
- No volvería a participar en una mediación.

7. ¿Qué sugerencias haría usted para mejorar el servicio de mediación?

Agradecemos su colaboración.

## II. Esquema-Guía de Sistematización de Datos Estadísticos

SERVICIO DE MEDIACIÓN Y ORIENTACIÓN COMUNITARIA

ESQUEMA-GUÍA PARA SISTEMATIZACIÓN DE DATOS ESTADÍSTICOS DE GESTIÓN

### a. ESTADO DE LOS CASOS INGRESADOS AL SERVICIO DE MEDIACIÓN

- Cantidad de casos ingresados al servicio
- Estado de los casos en general
- Naturaleza de los casos ingresados al servicio

TOTAL DE CASOS INGRESADOS AL SERVICIO DE MEDIACIÓN POR PERIODOS ESTABLECIDOS: POR EJEMPLO; MENSUALMENTE, ANUALMENTE, ETC.

Casos ingresados	Subtotales	%
Casos orientados y/o derivados		
Casos ingresados a Mediación		
<b>Total de casos atendidos</b>		

Estado de casos	Subtotales	%
Concluidos		
En proceso		
<b>Total de casos</b>		

Naturaleza de los casos ingresados al servicio de mediación	Subtotales	%
<b>Total de casos</b>		

## b. RESULTADOS DE LOS CASOS CONCLUIDOS

Concluidos	Sub-total	%
Mediados		
No mediados		
<b>Total</b>		

Resultado	Sub-total	%
Mediados con acuerdo		
Mediados sin acuerdo		
<b>Total de casos mediados</b>		

Resultado	Sub-total	%
Mediado con acuerdo		
Mediado sin acuerdo		
No mediado por inasistencia de parte-s		
No mediado por decisión de parte-s		
<b>Total de casos ingresados y concluidos (mediados y no mediados) al Servicio de Mediación</b>		

## c. TRABAJO EN RED

FUENTE U ORIGEN

### c. TRABAJO EN RED

#### FUENTE U ORIGEN

Fuente de derivación u origen	Sub-total	%
Derivado de otra área de la Municipalidad		
Fiscalía o Defensoría		
Juzgado de Paz		
Organizaciones comunitarias/sociales		
Otro servicio social		
Medios Masivos de Comunicación (subdivido en: radio comunitaria, televisión, etc)		
Vecinos, usuarios, mediados, etc		
<b>Total de casos ingresados al Servicio de Mediación</b>		

**Trabajo en Red, por cuales medios las personas atendidas se informaron de la existencia del Servicio de Mediación y Orientación Comunitaria (acceso al servicio)**

#### FUENTE DE ACCESO AL SERVICIO

CASO	FUENTE	TIPO DE FUENTE

## DERIVACIONES A OTROS SERVICIOS PÚBLICOS Y SOCIALES

Trabajo en Red:

- Cantidad de Casos derivados no mediados (por inasistencia de la otra parte o por decisión de las partes, derivados a otros servicios sociales por el Centro) sobre el total de casos ingresados al servicio de mediación.
- Cantidad de casos mediados derivados (concluidos sin acuerdo y derivados a otros servicios sociales por el Centro) sobre el total de casos ingresados al servicio de mediación.

### CASOS DERIVADOS POR EL SERVICIO DE MEDIACIÓN

CASO	SERVICIO AL CUAL FUE DERIVADO	Tipo de Relación









incidencia ciudadana  
para el **acceso a justicia**  
a nivel comunitario

Con el financiamiento de:



Una iniciativa de:

