

## MANUAL DE MEDIACIÓN COMUNITARIA PANAMA 2004



### ORGANIZACIONES MIEMBROS DE LA ALIANZA CIUDADANA PRO JUSTICIA

Colegio Nacional de Abogados, Comisión de Justicia y Paz, Universidad Santa María La Antigua, Consejo Nacional de la Empresa Privada, Fundación para el Desarrollo de la Libertad Ciudadana, Centro de Asistencia Legal Popular, Instituto de Criminología de la Universidad de Panamá, Asociación Panameña de Derecho Constitucional, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, Comité Panameño por los Derechos Humanos, Universidad para la Paz, Colegio Nacional de Periodistas y la Unión de Ciudadanas de Panamá.

Telefaxes: 260 4401 y 260 8809

E-mail: [info@alianzaprojusticia.org.pa](mailto:info@alianzaprojusticia.org.pa)

[www.alianzaprojusticia.org.pa](http://www.alianzaprojusticia.org.pa)

306.6

P171 Palacios Ruda, Karen Dayana

**Manual de mediación comunitaria** / Karen Dayana Palacios Ruda. –  
Panamá : Editorial Alianza Ciudadana Pro Justicia, 2003. 30 p. ; 21cm.

**ISBN 9962-8848-1-0**

1. CONFLICTOS 2. SOLUCION DE CONFLICTOS

I. Título

### MANUAL DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

Preparado por **Karen D. Palacios R.**  
Mediadora

Edición: **Karen D. Palacios R. -Alianza Ciudadana Pro Justicia**

Panamá, 2004

Diseño gráfico: **David Montoya**

# Índice

Presentación	5
Introducción	7
Definición de conflicto	9
¿Qué son los métodos alternativos de resolución de conflictos?	13
¿Qué es la mediación?	15
Características más relevantes de la mediación	16
Principios que orientan la mediación	17
¿Qué es la mediación comunitaria?	18
Ventajas de la mediación comunitaria	18
Tipos de conflictos comunitarios que pueden mediarse	20
¿Quién es el mediador o la mediadora?	22
¿Qué acciones realiza el mediador o la mediadora?	23
Acuerdo de mediación	24
Centros donde se presta el servicio de mediación	25
Referencias bibliográficas	27



## Presentación

La presente publicación, es un manual instructivo sobre la mediación comunitaria, dirigido a todos los ciudadanos y ciudadanas que buscan una alternativa para la solución de esas controversias que afectan su vida familiar o comunitaria.

La Alianza Ciudadana Pro Justicia promueve desde la sociedad civil la utilización de los métodos alternativos de resolución de conflictos, y en especial la mediación, por los múltiples beneficios que nos brinda: solución más rápida, trámite menos oneroso, confidencialidad, participación voluntaria de las partes, neutralidad del mediador y efectividad de los acuerdos.

Complacidos con que todo panameño y panameña conozca que tiene la posibilidad de participar en la solución de sus propios conflictos, ponemos a su disposición esta guía y esperamos que con ello ayudemos a promover una cultura de paz.

***Magaly Castillo***  
Directora Ejecutiva



## Introducción

El hombre, a lo largo de la historia, por su necesidad de vivir en sociedad ha desarrollado distintas formas de comunicación. Estos mecanismos de interacción lo han ayudado a resolver disputas, pues siempre que existan relaciones habrá lugar a los desacuerdos, diferencias de opiniones e intereses porque la existencia de conflictos es propia de la vida en sociedad. En este sentido, es preciso tener presente que en todos los modos de convivencia (familiar, social, cultural) el conflicto cobra mayor fuerza, cuando los canales de comunicación son obstruidos o los utilizados no son los más adecuados.

Mantener buenas relaciones resulta clave para favorecer un clima de convivencia armónica que facilite el desarrollo de las diversas actividades sociales (económicas, políticas, religiosas, culturales, educativas) y, para ello, se hace necesario la adquisición de conocimientos y la práctica de valores como la tolerancia, el respeto y la solidaridad.

La violencia, en nuestros vecindarios y comunidades, ha llegado a un nivel alarmante en los últimos años, por lo tanto, es necesario poner en funcionamiento mecanismos democráticos de gestión, como lo son los métodos alternativos de resolución de conflictos, entre ellos, la mediación.

La mediación es una herramienta básica y apropiada para resolver conflictos comunitarios o vecinales. En estos casos, se hace necesaria la participación de toda la comunidad y, muy especialmente, la de los líderes comunitarios, que debidamente entrenados, puedan comprender el conflicto y así emplear metodologías apropiadas de resolución.





Extender la cultura de la mediación a cualquier campo es optar por un futuro más humano, más civilizado, de soluciones más duraderas.

Actuando y enseñando a mediar nuestros propios conflictos, podremos contribuir a la reducción de la violencia y, por ende, a la creación de un clima de convivencia más armónica y propiciar un desarrollo social óptimo para mejorar la calidad de vida de las generaciones presentes y futuras.





## Definición de conflicto

El conflicto es una situación en la que colisionan intereses e ideas, o donde existen diferencias marcadas con escasa probabilidad de ser resueltas en un corto plazo. Es un proceso dinámico y complejo, y no necesariamente se presenta como situación de tensión o crisis.

Para la mayoría de las personas, los conflictos son situaciones incómodas y desagradables que conducen al resquebrajamiento de las relaciones interpersonales. Por eso, generalmente, se señala al conflicto como una situación negativa que no se quiere encontrar en ningún momento, sin embargo, es difícil de evitar porque es parte de la vida.

Queramos o no, los conflictos hay que abordarlos y la solución de ellos dependerá de la forma en que se enfrenten. Es



más, la resolución pacífica de los antagonismos puede convertirse en una oportunidad para la formación afectiva, intelectual y moral de las personas involucradas, así como para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales.

Un conflicto está estrechamente relacionado con la parte afectiva del ser humano. Los desacuerdos nos pueden llevar a sen-



tirnos agredidos, ofendidos, heridos, desilusionados, angustiados, enojados, confundidos o ignorados y estos sentimientos son los que producen, por lo general, la situación de contradicción y pugna a la que le damos el nombre genérico de «conflicto».

*La mayoría de los conflictos se desarrollan entre seres humanos que tienen una relación previa: familiares, vecinos y vecinas, compañeros o compañeras de trabajo y participantes en organizaciones o grupos. Sin una solución adecuada, el conflicto entre personas que se conocen y tienen lazos de afinidad puede aumentar, quebrantar irremediablemente las relaciones y tener consecuencias graves.<sup>1</sup>*

Una vez ocurrido el hecho que da origen al conflicto, se pueden generar dos situaciones:

- Que la persona ante el ataque enfrente el conflicto con la mayor apertura para comunicarse y dialogar, lo cual puede llevarla a resolver la situación sin que el conflicto vaya en aumento o genere mayor tensión y diferencias, o
- Que las actuaciones de ambas partes provoquen un mayor distanciamiento, e imposibiliten todo tipo de comunicación o diálogo o que, si se sostiene éste, se haga de manera desordenada, de forma tal que genera mayor tensión y muchas veces hasta violencia verbal y física.

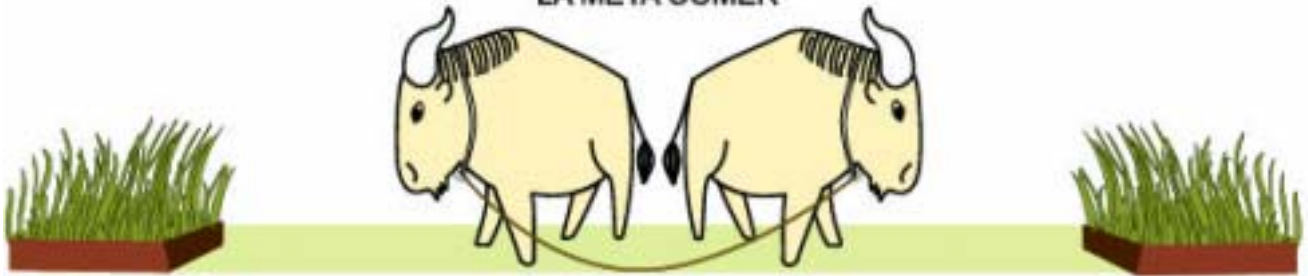
De ocurrir lo segundo, se produce la «escalada del conflicto», es decir, que las partes van incrementando su nivel de coerción o de violencia en las acciones, a medida que se prolonga el conflicto.

1. Angel Neftalí Candelario Cáliz. *Teoría del Conflicto: Hacia un entendimiento de las relaciones humanas*. Revista del Colegio de Abogados de Puerto Rico. Edición Especial, Vol. 62, Núms. 3 y 4 (2001), p. 180.

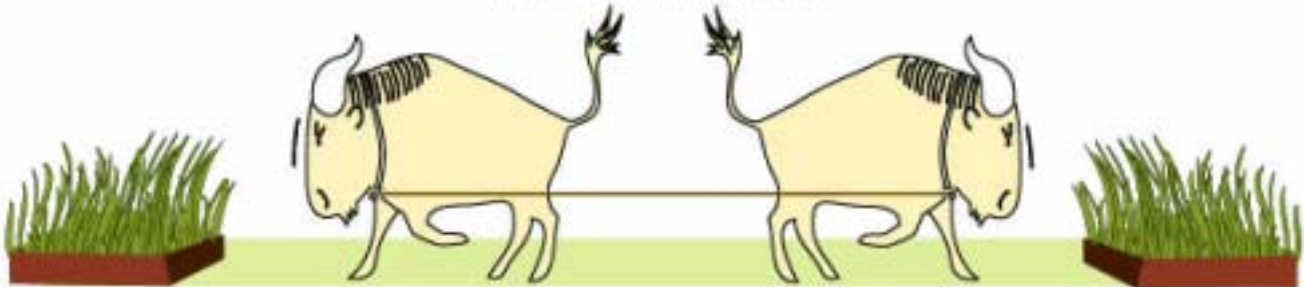


## ESCALADA DEL CONFLICTO

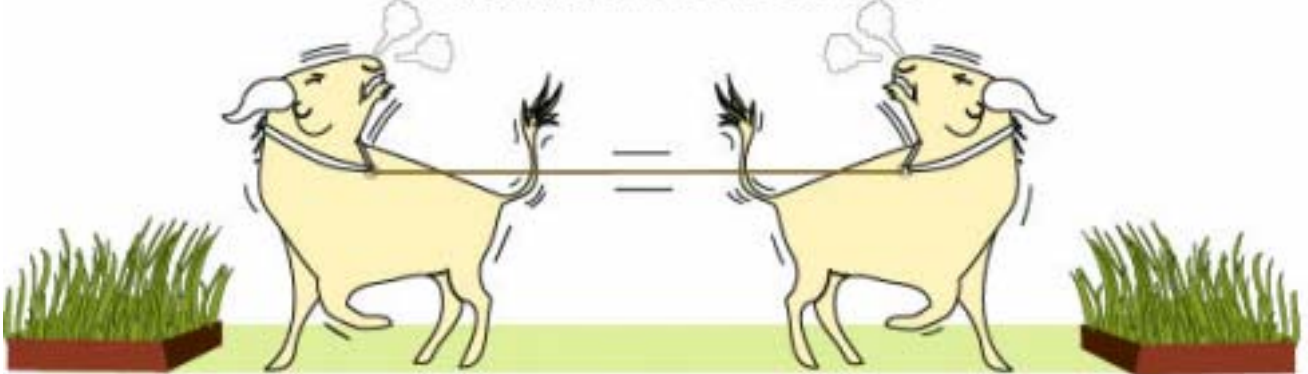
LA META COMER



EL ESTILO: COMPETIR



SE ENCIERRAN EN SUS POSICIONES







Ante esta situación, se hace necesario recurrir al diálogo para lograr lo siguiente:

1. Encontrar una solución al conflicto, que sea satisfactoria para ambas partes.
2. Intentar la reconstrucción de la relación interpersonal.
3. Aprovechar el conflicto para madurar, afectiva, moral e intelectualmente.

SE NEGOCIA



COLABORACIÓN Y COOPERACIÓN



RESULTADO: COMER BIEN



## ¿Qué son los métodos alternativos de resolución de conflictos?

Son opciones de acceso y mejoramiento de la justicia, a través de los cuales, las partes en conflicto resuelven sus diferencias utilizando el dialogo voluntariamente, ya sea directamente o asistidos por terceros imparciales (mediadores, conciliadores o árbitros) que facilitan la comunicación y la solución del conflicto.

Estos métodos alternativos son la mediación, la negociación, la conciliación y el arbitraje. Todos ellos constituyen una alternativa para el ciudadano o la ciudadana que busca una pronta solución a sus conflictos o controversias.

La administración de justicia en la actualidad no

cumple con los preceptos constitucionales de ofrecer una justicia expedita e ininterrumpida, porque la institucionalización de procedimientos complejos y burocráticos dificulta la participación del ciudadano y la ciudadana.

Las partes en conflicto quedan al margen de su propio proceso, producto de un sistema formal escrito, en

el cual no se cumple estrictamente el principio de la intermediación entre el administrador o administradora de la justicia y las partes.

La utilización de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos requiere que las partes asuman de forma madura





y desapasionada la solución de sus propias desavenencias de acuerdo a un procedimiento participativo, menos complejo, en el cual los involucrados intervienen en la búsqueda de los acuerdos a sus controversias.

En síntesis, con los métodos alternativos se deja a un lado el esquema ganador-perdedor, propio del actual sistema de justicia adversarial, por el esquema ganador-ganador, que equivale a obtener para ambos ganancia y, específicamente, resolver el motivo de las controversias

### Justicia Adversarial



### Mediación = Ganar - Ganar



### Justicia Adversarial = Ganar - Perder







## ¿Qué es la mediación?

La mediación es una alternativa que tienen los participantes del conflicto para buscar conjuntamente soluciones a sus controversias con la intervención de un tercero imparcial, denominado mediador o mediadora que facilitará la comunicación entre ellos.

*Es un procedimiento en el cual un tercero neutral utiliza técnicas especiales, actúa para alentar, estimular y facilitar la resolución de un conflicto sin indicar cual debe ser su solución. Es un proceso informal, no adversarial, que tiene como objetivo ayudar a las partes a alcanzar un acuerdo satisfactorio para ambas.<sup>2</sup>*

En sentido amplio puede afirmarse que el uso de la mediación contribuye a generar

2. Graciela Tapia y Silvana Greco. *¿Dónde está mi adversario?* Revista Libra, Argentina, Edición Fundación Libra, Año 1, N° 1 (1992), p. 13.



un cambio en la conducta de las relaciones humanas, facilita una mejor calidad de vida y promueve la paz social.

La mediación constituye un procedimiento pacífico de resolución de conflictos, tendiente a lograr un acuerdo rápido y económico en términos de tiempo, dinero y esfuerzo, objetivo difícil de conseguir cuando los conflictos deben dirimirse ante una autoridad que administra justicia.



## Características más relevantes de la mediación

1. La participación de las partes es totalmente voluntaria.
2. Es confidencial, es decir, que lo expresado en el proceso de mediación sólo será conocido por los participantes y el mediador.
3. El acuerdo debe satisfacer las necesidades de ambas partes.
4. Es informal, cuenta con reglas mínimas de procedimiento.
5. Es imparcial.
6. El mediador es escogido por las partes.
7. Le permite a las partes la presentación de sus necesidades e intereses.
8. La decisión a que se llegue es la seleccionada por las partes.
9. No hay ganador ni perdedor, todos los participantes se sienten ganadores, por el hecho de que el acuerdo fue recibido de manera conjunta.





## Principios que orientan la mediación

- **Voluntariedad:** Las partes en conflicto participan voluntariamente en el proceso.
- **Equidad:** A cada parte se le debe dar la misma oportunidad de participación durante todas las sesiones que se realicen, sean conjuntas o privadas, es decir, que los involucrados deben tener la misma oportunidad de tiempo para exponer los hechos.
- **Neutralidad:** Significa que el mediador no debe asumir posiciones a favor o en contra de alguno de los participantes.
- **Confidencialidad:** La información y los asuntos discutidos en la mediación no pueden ser compartidos ni divulgados con personas que no son parte del proceso.
- **Economía:** El proceso de mediación es expedito contrario a los procesos judiciales eminentemente formalistas y, por ende, los costos para las partes son más bajos, más cuando se recibe un servicio gratuito.
- **Eficacia:** El acuerdo final de mediación tiene efecto para las partes, porque son conscientes de la obligatoriedad de su cumplimiento.



## ¿Qué es la mediación comunitaria?

Es aquella que tiene por finalidad proporcionar a los vecinos de una determinada comunidad, una posibilidad distinta para solucionar sus problemas, de una manera ágil, económica y amigable.

### **Ventajas de la mediación comunitaria**

1. Ayuda a resolver de forma pacífica, rápida y libre de costos los conflictos de convivencia.
2. Fortalece los vínculos entre las personas; aporta un espacio de diálogo y de encuentro y mejora las relaciones entre familiares, vecinos y amigos.
3. Fomenta el trabajo cooperativo y el entendimiento, en barrios donde conviven personas de distintas nacionalidades, edades, religiones, niveles educativos y socioeconómicos.
4. Permite que miembros de la comunidad puedan formarse como mediadores, para que, desde una óptica profesional, asistan al encuentro y faciliten acuerdos donde todos ganen, en un clima de colaboración y respeto.



5. Brinda un contexto en el cual es posible solucionar problemas que no encuentran respuestas en otras instituciones.
6. Contribuye a eliminar o, a impedir, que se desarrollen conductas autoritarias y discriminatorias.
7. Colabora en la construcción de relaciones más armoniosas que configuran barrios más tranquilos y seguros.





## Tipos de conflictos comunitarios que pueden mediararse

La mediación es efectiva para resolver una amplia gama de conflictos, entre los cuales pueden destacarse los conflictos civiles, comerciales, familiares y comunitarios.

Entre los conflictos que se derivan de las relaciones comunitarias o vecinales se

pueden mencionar: escándalos domiciliarios, posesión de animales domésticos que causan daño, riñas callejeras, uso de espacios comunes, entre otros.

Ejemplos de conflictos que pueden mediararse:

### a) Colindancias y derecho de paso:

- a.1) Problemas en la ubicación de verjas y paredes en colindancias.
- a.2) Servidumbres.
- a.3) Construcciones que ocupen un terreno ajeno.
- a.4) Bloqueo de caminos vecinales.
- a.5) Problemas con árboles.
- a.6) Desagües.





**b) Instalación y prestación de servicios:**

- b.1) Remoción de obstáculos.
- b.2) Mejoras a la propiedad u otros aspectos de la relación vecinal.

**c) Vecinales:**

- c.1) Controversias sobre la crianza de animales.
- c.2) Problemas de sanidad por pastizales, escombros, desmonte y quema.
- c.3) Recolección y disposición de la basura u otros problemas de convivencia.

**d) Contratos de construcción:**

- d.1) Controversias por la ampliación o mejoras a la propiedad inmueble.

**e) Pensiones alimenticias:**

- e.1) Controversias entre cónyuges, concubinos o parientes por reclamación de obligaciones alimenticias.







## ¿Quién es el mediador o la mediadora?

Es una persona entrenada para asistir a aquellas otras que se encuentran en conflicto, estimulándolas, guiándolas y escuchándolas para que ellas mismas arriben a un acuerdo.

En Panamá, frecuentemente el mediador o mediadora es abogado o abogada, pero no necesariamente debe serlo. Del mismo modo, el abogado o abogada puede participar en la mediación como guía y asesor jurídico de las partes en conflicto.

El mediador o la mediadora puede ser escogido o escogida por las partes o asignado(a) por el Centro de Mediación

donde se presta el servicio, con la aceptación de ambas partes.

De acuerdo a los principios que rigen la mediación, el mediador está obligado a actuar con prudencia, imparcialidad y confidencialidad en el manejo de la información.





## ¿Qué acciones realiza el mediador o la mediadora?

La función del mediador(a) es conducir el diálogo de las partes en conflicto. Es una función muy delicada puesto que no puede dar indicio que está parcializado con una de las partes.

*El mediador debe estar entrenado para tener una paciencia a prueba de lo que le pudiera parecer intolerancia de las partes. Debe tener la sabiduría de callar cuando sienta deseos de participar para aclarar cosas. Su participación en ese sentido es preguntar si las partes han comprendido las expresiones de la otra parte.<sup>3</sup>*

Una de las funciones, quizás de las más humanas, es evitar que las partes en conflicto se ofendan en alguna forma.<sup>4</sup>

Debe conducir la mediación de forma que las personas en conflicto queden totalmente satisfechas en cada punto del acuerdo que aprueban.



3. Miguel Ángel Canales Flaaut. *Manejo y resolución pacífica de conflictos: mediante el diálogo, la negociación, el arbitraje y la mediación*. Panamá, Tercera edición, 2002. p. 224.

4. *Ibid.*, p. 225.



Otra herramienta es la adecuada comunicación con las partes. Tanto para conocer los hechos que desencadenaron o agravaron la disputa, como los intereses ocultos bajo las posiciones. Para ello, el mediador o la mediadora deberá entrenarse en el arte de preguntar sin que su conducta cohiba a las partes que participan del proceso de mediación.

Como las relaciones y la comunicación humana son complejas y contradictorias, el rol que desempeña el mediador o la mediadora es de suma importancia. Es el eje ordenador del proceso.

## **Acuerdo de mediación**

Al finalizar cada sesión de mediación es importante la redacción de un acuerdo final que contendrá los argumentos acordados por los participantes. Este acuerdo será redactado en forma sencilla por el mediador o la mediadora para las partes, atendiendo exactamente a lo que éstas acordaron durante el proceso de mediación.

Tal como lo establece nuestra legislación (Decreto Ley N° 5 de 1999), los acuerdos de mediación son de obligatorio cumplimiento para las partes.



## Centros donde se presta el servicio de mediación gratuito

Un amplio rango de disputas interpersonales entre los vecinos o vecinas de un barrio o de residentes dentro de una comunidad pueden ser resueltos mediante programas que les brindan servicios de mediación y conciliación. Estas organizaciones pueden denominarse «centro de justicia vecinal», «centro o programa de mediación comunitaria», «casa de justicia», etc.

Dichos programas comparten el objetivo de ofrecer un espacio en la comunidad en el que terceros debidamente entrenados, ayudan a las partes -en algunos casos de manera voluntaria- a resolver sus diferencias sin necesidad de acudir a la justicia ordinaria o administrativa.

En Panamá, los servicios de mediación se pueden obtener de forma gratuita, en los Centros de Mediación del Órgano Judicial y el Centro de Mediación Comunitaria de la Corregiduría de Parque Lefevre, como parte de un plan piloto denominado «Corregiduría Exitosa», que pretende propiciar el mejoramiento de la justicia administrativa en Panamá.







En conclusión, el ciudadano o la ciudadana que atraviese por un conflicto comunitario que no puede resolver, puede llamar al Centro de Mediación del Órgano Judicial, a la Alianza Ciudadana o al Centro de Mediación Comunitaria ubicado en la Corregiduría de Parque Lefevre, donde se atenderán las solicitudes de mediación y un equipo de mediadores voluntarios, estará a disposición para mediar en las disputas o controversias, de forma gratuita.

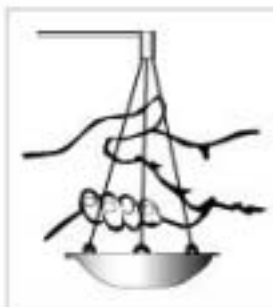


#### **SALA DE MEDIACIÓN**

Corregiduría de Parque Lefevre  
Ave. Santa Elena, frente al Jardín de Paz  
Tel. 224-6436



Telefaxes: 260 4401 y 260 8809  
E-mail: [info@alianzaprojusticia.org.pa](mailto:info@alianzaprojusticia.org.pa)  
[www.alianzaprojusticia.org.pa](http://www.alianzaprojusticia.org.pa)  
Vía Ricardo J. Alfaro, Edificio Plaza Aventura,  
oficina 3M, El Dorado



#### **CENTRO DE MEDIACIÓN**

Órgano Judicial  
Atención de lunes a viernes  
Vía España, Edificio Dorchester, 2do. piso, oficina N° 212  
Teléfonos: 214-68 24 y 214-6823





## Referencias bibliográficas

- ARIAS, Randall. **Acceso a la justicia y resolución alterna de conflictos en Costa Rica: la experiencia de las Casas de Justicia.** San José, Costa Rica. Publicaciones e Impresos Boza, S.A. 2001.
- BORRERO GARCÍA, Camilo. **Justicia alternativa: Estudio de caso.** Bogotá D.C. Ediciones Antropos Ltda., Centro de Investigación y Ecuación Popular, marzo -2003.
- CANALES FLAAUT, Miguel Ángel. **Manejo y resolución pacífica de conflictos, mediante el diálogo, la negociación, el arbitraje y la mediación.** Panamá. Editorial Iturralde, 1999.
- CANDELARIO CÁLIZ, Neftalí Ángel. **Teoría del conflicto: Hacia un entendimiento de las relaciones humanas.** *Revista del Colegio de Abogados de Puerto Rico.* Edición Especial, Volumen 62 (2001), N° 3 y 4, pp 180
- PERAFÁN, Betsy. **La Justicia comunitaria dentro de la informatización de la justicia en Colombia durante la última década. Sistemas judiciales.** Argentina. Publicación semestral del Centro de Estudios de Justicia de las Américas – CEJA, Año 1 (2002), N° 2, pp 58.
- RUIZ, Adriana María. **Mediación comunitaria.** Panamá. *Memorias del Primer Congreso Mundial de Arbitraje,* 1999.



SÁNCHEZ DURÁN, Ana María. **La mediación y la administración de justicia: nuevos retos frente al siglo XXI.** Panamá. *Memorias del Primer Congreso Mundial de Arbitraje*, 1999.

SOLER M., Ricauter. **El arbitraje, la conciliación y la mediación.** Panamá. Imprenta universal Books, 2002.

TAPIA, Graciela y Silvana Greco. **¿Dónde está mi adversario?** *Revista Libra*, Argentina, Edición Fundación Libra, Año 1, N° 1 (1992), p. 13.

WILDE, Zulema. **La mediación: el cambio de paradigma de la justicia al servicio de la comunidad.** *Revista del Colegio de Abogados de Puerto Rico*, Edición Especial, Volumen 62 (2001), N° 3 y 4, pp 180.

#### Publicaciones oficiales:

**Decreto Ley N° 5 de 8 de julio de 1999, sobre el régimen general de arbitraje, conciliación y mediación.** Panamá, *Gaceta Oficial 23,837 de 10 de julio de 1999.*

