

## OBJETIVOS

1. Proporcionar al Policía Nacional herramientas para intervenir en escenarios conflictivo para facilitar la comunicación y facilitar los acuerdos constructivos y requeridos por las partes.

## QUE ES LA MEDIACION?

Mediar implica ponerse entre dos o mas personas que riñen, procurando reconciliarlos y unirlos en amistad (Diccionario de la Real Academia Española, 2003).

Todos los seres humanos afrontan conflictos en diferentes oportunidades y en el proceso de la interacción cotidiana. El conflicto no es necesariamente negativo, anormal ni disfuncional; es un hecho real. El conflicto y las disputas existen cuando las personas compiten para alcanzar metas percibidas como incompatibles o que lo son realmente. Es posible que el conflicto supere los límites de la conducta competitiva e incorpore otras metas; infligir daño, físico o psicológico, o destruir al antagonista.

La resolución productiva del conflicto depende por un lado de las cualidades de los involucrados para idear procedimientos eficaces de resolución de problemas sobre la base de la cooperación.

La mediación es uno de los principales métodos para la resolución de conflictos, la cual implica la intervención de un tercero –en las ocasiones en que no ha sido posible para las partes llegar a un acuerdo o cuando los niveles de violencia no lo permiten- para contribuir a lograr un acuerdo aceptable para las partes. En suma,

Es la intervención en una disputa o negociación, de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable (Christopher Moore, 2006, p44).

Se considera entonces una fórmula amistosa y razonable para desarrollar situaciones de conflicto y llevarlas a términos armónicos y de convivencia sana y pacífica, así pues, hay en la mayoría de las comunidades y de las culturas procesos de mediación para solventar disputas y con ello personajes que se conocen y se reconocen por sus habilidades y destrezas para actuar como tercero neutral (véase por ejemplo entre los guajiros, la figura del palabrero y hasta de mohanés).

### Ventajas:

1. La mediación es un proceso más rápido y sencillo que un juicio.
2. La mediación evita trámites costosos y desgastantes.
3. La mediación es un proceso confidencial y evita la ruptura de todo tipo de relaciones.
4. La mediación ofrece la oportunidad de solucionar conflictos sin rivalidades o competiciones absurdas y nocivas.

### Posibilidades de mediación:

Como todo proceso, la mediación puede darse de diversas maneras y encarar distintas posibilidades, desde el punto de vista de las prácticas puede darse *informal* o *formalmente*. En el primer caso quien ejerce de mediador surge de la misma situación y entorno, actúa espontáneamente, o llega empujado por su posición en la comunidad, digamos su rol social. En el caso de la mediación formal, se cuenta generalmente con profesionales en el área con trayectoria y experiencia comprobada que permite la aplicación de procedimientos establecidos e instancias organizadas. Pese a llevarse a cabo por un profesional, el éxito no está garantizado, puede ocurrir que no se logren en el corto plazo las metas y los acuerdos necesarios; los procesos de resolución de conflictos pueden pasar por distintas fases en su evolución y requerir correcciones y ajustes incluso quizá sea necesario repasar alguna de las etapas del proceso para procurar acuerdos reales y duraderos.

#### Dinámica 1: El rol de Mediador

Objetivo: Mostrar lo que no debe hacer un mediador y transformarlo en lo que sí debe hacer.

Tiempo de duración: 20 minutos

### Perfil del mediador; Qué debe y no debe hacer el mediador.

El mediador es una persona entrenada para asistir a aquellas otras que se encuentran en conflicto, escuchándolas, estimulándolas y guiándolas para que ellas mismas arriben a un acuerdo. Para ello debe ser:

- Honesto, responsable, comprensivo, respetuoso, tolerante.
- Tener paciencia y aceptar que todos no somos iguales, imparcial, conocer sus derechos y deberes, creatividad.
- Buscar soluciones alternativas y atractivas para las partes, solidario, participativo (a) y preocupado (a), amigable, justo (a), escuchar, normar, seguridad.

En función de tal perfil, resulta obvio que el mediador no debe: ser una de las partes en conflicto, usar la mediación para imponer sus intereses o forma de pensar a las partes, parcializarse por cualquiera de las partes en cuestión, expresar opiniones personales que condicionen el buen desarrollo de la mediación, y guíen el pensamiento de las partes, ventilar cuestiones propias del proceso de mediación a terceras personas, ser irrespetuoso, intolerante o autoritario.

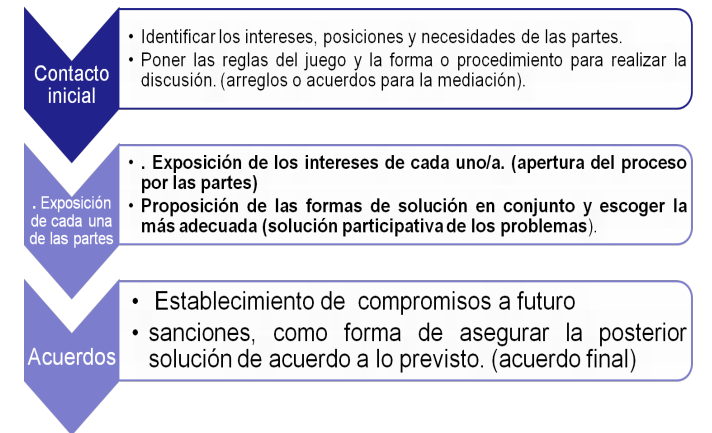
## Etapas.

### Funcionamiento del proceso de mediación

1. Análisis de la situación y de los intereses de las partes desde afuera. (Contacto inicial)
2. Poner las reglas del juego y la forma o procedimiento para realizar la discusión. (arreglos o acuerdos para la mediación)
3. Exposición de cada una de las partes, de su visión del conflicto.
4. Exposición de los intereses de cada uno. (apertura del proceso por las partes)
5. Proposición de las formas de solución en conjunto y escoger la más adecuada (solución participativa de los problemas).

6. Establecimiento de compromisos a futuro, acuerdos, sanciones, etc, como forma de asegurar la posterior solución de acuerdo a lo previsto. (acuerdo final)

7. Seguimiento.



### ESTRATEGIAS PARA LA GENERACIÓN DE ALTERNATIVAS

El fraccionamiento propone la división de cuestiones o temas en subtemas que se convierten en asuntos más manejables para resolver conflictos. Cada una de estas sub. cuestiones se resuelve secuencialmente y se le combinan con acuerdos previos. Cuando confluyen en un método de resolución progresiva, estos acuerdos permiten que las partes promuevan un acuerdo detallado y completo ( Christopher Moore, 2006, p327).

El procedimiento del torbellino de ideas (Brainstorming)

Aunque los recursos para generar alternativas de arreglo son muchos y distintos, tienen varias características comunes.

- 1 Todos tratan de que las partes puedan pasar de una visión bipolar de las soluciones a un enfoque multipolar.
- 2 Intentan separar la etapa de creación de alternativas frente a la ulterior etapa de evaluación.
- 3 Concentrar su esfuerzos en los temas y no en el oponente.

(Christopher Moore, 2006, p339)

## PRINCIPIOS DE LA LLUVIA DE IDEAS

1. **Toda contribución o ideas es bienvenida.**
  1. Incluso ideas extrañas o sin importancia aparente.
  2. Incluso ideas confusas o imprecisas.
  3. Incluso ideas posiblemente tontas.
2. Suspender juicios o evaluaciones.
  1. No evaluar los aportes de la parte contraria.
  2. No censurar nuestras propias ideas.
  3. Todas las ideas pueden ser aprovechadas.
3. Se pueden modificar los procesos antes o después de su comienzo, pero nunca durante su ejecución.

EJERCICIO DE GENERACION DE OPCIONES Y SU CLASIFICACION PARA LA TOMA DE DECISIONES.

PROCESO DE LLUVIA DE IDEAS: EJERCICIO

Sam Kener, 2001, p100].

## CATEGORIZACIÓN O CLASIFICACIÓN

Existen muchas formas de categorizar una larga lista de opciones y que depende del tema y la necesidad en consideración. Sam Kaner (1996,p109) sugiere siete estados de clasificación y que refieren a la urgencia del tema, el tiempo necesitado, el costo de la opción, la factibilidad de la solución propuesta, el estado deseado, la calidad de lo propuesto y su utilidad y los pasos siguientes a considerar. De igual manera las opciones pueden ser valoradas en relación a su calidad como alto, medio, bajo o desconocido. Este procedimiento permite simplificar las opciones y determinar la mejor forma de acción o solución.

## Hacia la dignificación de la función policial

Av. Urdaneta esquina Platanal, sede del MJJ, piso 8,  
Caracas, Venezuela / Tel. (0212) 506 1111  
[www.consejopolicia.gob.ve](http://www.consejopolicia.gob.ve)



## MEDIOS NO VIOLENTOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

### SESIÓN 4

### La mediación y la Policía Nacional