

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS JURÍDICAS



“LA EFECTIVIDAD DE LA MEDIACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE
CONFLICTOS FAMILIARES 2000-2003.”

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR A TÍTULO DE LICENCIATURA
EN CIENCIAS JURÍDICAS

PRESENTADO POR:

FLORES ESTRADA, CLAUDIA MARIA
CHICAS MARTINEZ, CLAUDIA BEATRIZ
ARGUETA RIVERA, WILBER JAVIER

CIUDAD UNIVERSITARIA DE ORIENTE, NOVIEMBRE DE 2003

SAN MIGUEL, EL SALVADOR, C.A.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES

Dra. María Isabel Rodríguez
RECTORA

Ing. Joaquín Orlando Machuca Gómez
VICE-RECTOR ACADEMICO

Dra. Carmen Elizabeth Rodríguez de Rivas
VICE-RECTORA ADMINISTRATIVA.

Licda. Lidia Margarita Muñoz Vela.
SECRETARIA GENERAL.

Lic. Pedro Rosalío Escobar Castaneda.
FISCAL GENERAL

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA ORIENTAL

AUTORIDADES

Ing. Juan Francisco Mármod Canjura
DECANO INTERINO

Licda. Lourdes Elizabeth Prudencio Coreas.
SECRETARIA GENERAL

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS JURÍDICAS

AUTORIDADES

Lic. Rafael Antonio Andrade Polio
JEFE DEL DEPARTAMENTO

Lic. José Florencio Castellón González
DIRECTOR GENERAL DE PROCESO DE GRADUACIÓN.

Lic. José Salomón Alvarenga Vásquez.
DOCENTE DIRECTOR DE AREA PRIVADA Y FAMILIA.

Lic. Manuel Ascencio Marín
DOCENTE DIRECTOR DE AREA METODOLOGICA

AGRADECIMIENTOS ESPECIALES

A NUESTRA ALMA MATER.

Por darnos la oportunidad de formarnos profesionalmente

AL SELECTO GRUPO DE DOCENTES

Por compartir y transmitir sus conocimientos en todo el transcurso de nuestra formación académica profesional

AL LICENCIADO JOSE SALOMÓN ALVARENGA VASQUEZ.

Por comprendernos y brindarnos a cada momento sus conocimientos en el desarrollo del presente trabajo.

AL LICENCIADO FERNANDO PINEDA PASTOR

Por habernos apoyado y prestado la paciencia necesaria en nuestro seminario.

A LOS QUE COLABORARON EN LA INVESTIGACIÓN

Les damos a las nuestros agradecimiento a las personas que contribuyeron a la realización y recopilación de la información de nuestro tema objeto de estudio.

A NUESTROS COMPAÑEROS DE PROCESO

Con quienes compartimos momentos agradables y difíciles y lo cual permanecerá en nuestras mentes por siempre.

DEDICATORIA

A DIOS TODO PODEROSO: Por haberme iluminado el camino hacia la senda correcta, por dotarme de sabiduría y entendimiento para poder salir adelante en todas las dificultades presentadas durante todo el proceso que hoy culmina.

A MIS PADRES: Elías Flores y Olga de Flores, son su dedicación, esfuerzo y sacrificio que me han brindado su apoyo incondicional en cada instante de mi vida, estando a mi lado dándome aliento a salir adelante haciendo posible alcanzar la meta, por lo que este triunfo va dedicada especialmente a ellos.

A MIS HERMANAS: Gloria Yaneth y Nancy Carolina, por haberme apoyado en todos los momentos de mi vida, por sus consejos y siempre estar conmigo.

A MI ESPOSO: José Julián, por su amor, comprensión y apoyo incondicional durante todo el transcurso de mi formación profesional.

A MIS HIJOS: William Eduardo y Julián José: por ser el regalo mas grande que Dios me ha dado por tenerlos en mi vida, y por ser la razón primordial de mi superación.

A MIS SOBRINOS: Oscar Elías y Carlos Roberto: por su afecto, cariño y apoyo y por servirles de fuente de inspiración en su superación.

A MI CUÑADO: Oscar Remberto, con quien he compartido momentos en las etapas de mi vida, siendo parte fundamental de mi formación, tanto académica como espiritual.

A MIS SUEGROS: Martín Flores y Zoila de Flores, que de una manera u otra me han brindado su ayuda y apoyo moral, cuando la necesite.

CLAUDIA MARIA FLORES ESTRADA

DEDICATORIA

A DIOS TODO EL TODO PODEROSO: A ÉL agradezco primeramente por haber iluminado el camino y por bendecirme a cada momento para que no decayera en el trascurso de mi vida y el de mi estudio..-

A MI MADRE: Especialmente y de todo corazón, le agradezco por brindarme su apoyo Incondicional y por ese gran Amor de Madre, ninguno en la existencia del hombre; por eso dedico mi Triunfo a ella a Flor Marina Chicas de Martínez, por su comprensión, por su esfuerzo, por su sacrificio, por corregirme y por ser una mujer emprendedora a ella dedico esté Éxito... Mil Gracias Madrecita.-

A MI PADRE: José René Martínez Medina, por sus consejos en todo momento y por que siempre me ha inculcado la superación.-

A MI HIJA: Alexandra Beatriz Molina Chicas, a mi pequeña bebita, por comprenderme, ya que hubieron momentos en los cuales me vi obligada a dejarla sin el calor de madre que necesitaba, por eso quiero decirte que eres una lucecita que me meda valor y fuerza para seguir adelante. Quiero que

sepas que eres el regalo más grande que Dios me ha dado y por ser la razón primordial en mi superación.-

A MI QUERIDO ESPOSO: Miguel Alberto Molina Silva, por ser una persona tan especial durante todo el transcurso de mi formación profesional, a ti te doy gracias por tu amor, comprensión y todo el apoyo que supiste darme.

A MIS HERMANOS: Gaspar Alfredo Trejo Chicas, David Federico Trejo Chicas, José Miguel Trejo Chicas, Carlos René Martínez Chicas y José Eduardo Chicas, especialmente a todos mis hermanos por haberme apoyado en todos los momentos de mi vida y por ser una familia unida y con un solo objetivo de superación.

A MI ABUELITA: Ernestina Chicas, de una manera u otra siempre ha estado conmigo, gracias abuela, por sus consejos y por su apoyo moral, cuando lo necesite.

A MI NANA: María Marina Funes, le agradezco todos los días de sacrificio y por el tiempo que ha tenido para mi en cuidarme y desearme lo mejor.

A MI SUEGRA Y DEMAS FAMILIA: Ana Margarita Silva: Por su afecto, cariño y por estar conmigo en los momentos que los necesite.

A MIS COMPAÑEROS Y AMIGOS: Con quienes compartimos momentos gratos durante el ciclo de vida estudiantil, gracias por el apoyo que supieron darme, son recuerdos que siempre se llevan en la mente.

CLAUDIA BEATRIZ CHICAS MARTINEZ

DEDICATORIA

A MIS QUERIDO PADRES: Haydeé y José Maximiliano, por sus abnegados sacrificios desde mi existencia, además de esfuerzo, en tratar de convertirme en una persona útil y de provecho en la sociedad.

A MIES HERMANOS: José Galván y Máximo Oswaldo, por brindarme en todo momento su apoyo moral e incondicional.

A LA FAMILIA FRANCO MARQUEZ: Don Víctor Manuel y Niña Luz de Franco, por haberme motivado y apoyado incondicionalmente, durante el desarrollo de mi carrera universitaria.

A MI NOVIA: Ana Luisa, por su amor, apoyo, y comprensión especial para lograr este triunfo académico.

A MIS PROFESORES Y COMPAÑEROS: Que de una u otra forma aportaron su experiencia en el devenir de mis estudios.

A MIS AMIGOS Y DEMAS PERSONAS CERCANAS: Que de una u otra manera dieron su aporte por incentivar me a seguir adelante hacia el logro de este triunfo académico.

WILBER JAVIER ARGUETA RIVERA

ÍNDICE.

CONTENIDO	No. Pág.
INTRODUCCIÓN.....	18
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Situación Problemática.....	23
1.2 Importancia de la Investigación.....	28
1.3 Enunciado del Problema.....	31
1.3.1 General.....	31
1.3.2 Específicos.....	31
1.4 Objetivo de la Investigación.....	32
1.5 Alcances.....	33
1.5.1 Alcance Espacial.....	34
1.5.2 Alcance Temporal.....	34
1.5.3 Alcance Doctrinario.....	35
1.5.4 Alcance Normativo.....	35
1.6 Limitantes.....	37
1.6.1 Limitante Documental.....	37
1.6.2 Limitante de Campo.....	38
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO-METODOLÓGICO.-	
2.1 Antecedentes del Problema.....	40
2.1.2 Reseñas Normativas de los Sistemas de Resolución Alternativa de Conflictos en los Países Latinoamericanos.....	49
2.1.2.1 Argentina.....	49

2.1.2.2	Guatemala.....	51
2.1.2.3	Brasil.....	52
2.1.2.4	Costa Rica.....	53
2.1.2.5	Uruguay.....	53
2.1.2.6	Chile.....	54
2.1.2.7	Ecuador.....	55
2.1.2.8	Perú.....	55
2.1.2.9	Bolivia.....	56
2.1.2.10	Nicaragua.....	57
2.1.2.11	Venezuela.....	58
2.1.2.12	República Dominicana.....	58
2.1.2.13	Honduras.....	59
2.1.2.14	Colombia.....	60
2.1.2.15	El Salvador.....	61
2.1.3	Iniciativas Legislativas Salvadoreñas de Resoluciones Alternas de Conflictos.....	62
2.1.3.1	Iniciativa de la Corte Suprema de Justicia.....	63
2.1.3.2	La Frustrada Iniciativa del Ministerio de Justicia.	65
2.1.3.2.1	Anteproyecto de Abril de 1996.....	65
2.1.3.2.2	La Inclusión de la Materia Familiar en el Proyecto de 1997.....	67
2.1.3.2.3	Anteproyecto de Mayo de 1999.....	69
2.1.4	Casos Históricos que dado Aporte para la Aplicación de la Mediación.....	71
2.1.4.2	Guerra de El Salvador con Honduras 1969.....	71
2.1.4.3	Acuerdos de Paz en El Salvador.....	71
2.2 Base Teórica Metodológica		
2.2.1	Definición del Conflicto.....	83
2.2.1.1	Conflictividad Social.....	86
2.2.1.2	Clasificación de los Conflictos.....	87
2.2.1.2.1	En Función del Elemento de Agresividad.....	88

2.2.1.2.2	En Función del Elemento Interés por el Otro.....	88
2.2.1.3	Diversas Versiones del Conflicto.....	89
2.2.1.4	El Conflicto como Oportunidad.....	93
2.2.1.5	Elementos del Conflictos.....	95
2.2.1.5.1	Las Personas.....	96
2.2.1.5.2	El Problema.....	98
2.2.1.5.3	El Proceso.....	99
2.2.2	Concepto, Definiciones y Características de La Mediación.....	101
2.2.2.1	Origen Etimológico del Concepto de Mediación.....	101
2.2.2.2	Definición de Mediación.....	101
2.2.2.3	Definición de Mediación Familiar.....	102
2.2.2.3.1	Elementos de La Mediación.....	103
2.2.2.4	Características de La Mediación.....	103
2.2.2.5	Naturaleza Jurídica, Principio, Objetivos y Finalidad de la Mediación.....	107
2.2.2.5.1	Naturaleza Jurídica de la Mediación.....	107
2.2.2.5.2	Principio de la Mediación.....	109
2.2.2.5.3	Objetivo de La Mediación.....	110
2.2.2.5.4	Objetivo de La Mediación Familiar.....	110
2.2.2.5.5	Finalidad de La Mediación.....	112
2.2.3	Semejanzas y Diferencias de La Mediación.....	113
2.2.4	Aspectos Salientes y Ventajas de La Mediación.....	114
2.2.4.1	Aspectos Salientes de La Mediación.....	114
2.2.4.2	Ventajas de La Mediación.....	117
2.2.5	Funciones y Características del Mediador.....	119
2.2.5.1	Funciones del Mediador.....	119
2.2.5.2	Características del Mediador.....	125
2.2.6	Perfil del Mediador.....	127
2.2.7	Identificación de Las Técnicas que Usualmente se usan en la Mediación.....	129
2.2.8	El Proceso de Mediación.....	135

2.2.9	Intervenciones del Mediador.....	136
2.2.9.1	El Acuerdo.....	141
2.2.10	Etapas del Proceso de Mediación.....	141
2.2.11	Disposiciones Constitucionales que fundamentan la Mediación.....	157
2.2.12	Análisis de la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje.....	160
2.3	Formulación del Sistema de Hipótesis	
2.2.3.1	Operalización del Sistema de Hipótesis.....	166
2.3	Definición de Términos Básicos.....	171

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.-

3.1	Método a Utilizar.....	179
3.2	Nivel de Investigación.....	179
3.3	Población y Muestra.....	180
3.4	Técnicas de Investigación.....	181
3.4.1	Técnica de Investigación Documental.....	181
3.4.2	Técnica de Investigación de Campo.....	182

CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.-

4.1	Presentación General de Resultados.....	185
4.2	Análisis e Interpretación Individual de Resultados.....	191

CAPITULO V: CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS

5.1	Conclusiones.....	228
5.2	Recomendaciones.....	232

5.3	Propuestas.....	236
	Referencia Documental.....	238
	Anexos.....	238

INTRODUCCIÓN.-

La presente investigación tiene como objetivo estudiar el tema de “La Efectividad de la Mediación en la Solución de Conflictos Familiares” debido a que en la práctica, se prioriza o se tiene más confianza a lo que es la vía judicial, por lo que se pretende dar un mejor conocimiento a lo que son las Formas Alternas de Resolución de Conflicto específicamente *La Mediación*, lo que se justifica en vista de que se cuenta con una Ley Especial relativamente nueva; así mismo servirá de material de apoyo para los estudiosos y profesionales de las Ciencias Jurídicas, beneficiando además a las personas involucradas por un conflicto de carácter personal ya que tendrá acceso a información sobre la forma de su participación en el Proceso de la Mediación, en lo que concierne a la Resolución de un Conflicto.

La situación problemática sobre la cual se parte para la realización del presente trabajo es a partir de la necesidad de buscar nuevas Formas de Resolución de Conflictos que prioricen la interrelación de los Seres Humanos, en vista de que nuestro Sistema Judicial lo agobia lo que la Sobrecarga de Juicio, la cual es generadora de la llamada “Demora Judicial” o “Retardo de Justicia”, puesto que para la Solución de Conflictos, se dan trámites lentos, que no permiten a las Partes solucionar sus problemas en Forma Pacífica y en un Término más Corto; así mismo en el Sistema Judicial las Partes están sometidas a la decisión de un Juez, contrario a lo que es el Mecanismo de la

Mediación en el sentido de que las Partes toman el acuerdo mutuamente, y sumado a lo anterior los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos pueden sustraer del Sistema Judicial gran cantidad de casos ayudando a descongestionar el número de causa en los Juzgados de Familia, los cuales pueden dedicar su tiempo a casos más complejos. Por otra parte la investigación realizada intenta aportar Conocimientos Doctrinarios y Jurídicos acerca de la Mediación, lo cual constituye una herramienta académica para estudiantes, investigadores y profesionales del Derecho.

Por otra parte como Objetivos Generales de la Investigación fueron los de Estudiar La Mediación como Solución Alterna de Conflicto Familiares; así mismo Analizar su Eficacia.

Los Objetivos Específicos son cuatro, el primero fue Descubrir si La Mediación Contribuye a la Descongestión de los Procesos Familiares, los cuales se inician por día en los juzgados de familia.

El segundo Objetivo fue Verificar si la Mediación Familiar proporciona una Salida Rápida y al alcance de toda Persona; así mismo el tercer cuarto Objetivo consistían en Descubrir el Procedimiento que se sigue en la Mediación y Determinar si la Mediación genera una Mejor Tutela, teniendo como punto de partida que el interés mínimo común es la Resolución de Conflicto en un contexto no violento.

De lo que se expuso anteriormente se proponen como Hipótesis

Demostrar si la Efectiva Aplicación del Mecanismo de la Mediación insta a las personas que se encuentran en Conflictos a solucionar sus diferencias de una Forma Pacífica y con ello se evita la judicialización del caso que los llevó a Mediación; así mismo si es un Procedimiento Efectivo y genera una Mejor Tutela al Menor Costo, ya que deja a tras la Cultura del Litigio que tanto ha predominado en nuestra sociedad.

El primer Capítulo consiste en la exposición sistemática sobre Los Antecedentes Históricos de la Mediación y su Evolución Histórica dentro del contexto legal y entre los países que se han visto involucrados y que exponen las Formas Pacíficas utilizadas por ellos para Resolver los Conflictos, asimismo dar a conocer los Frustrados Anteproyectos que se han dado en el Ámbito Nacional para poder Implementar las Formas Alternas de Resolución de Conflictos, tomando como parámetro el Derecho Internacional que es en él donde tuvo su origen.

El segundo Capítulo se refiere al Marco Teórico de la Mediación, en éste apartado se analizan las Definiciones y Conceptos de La Mediación así como también Los Elementos con los cuales se conforma y el Proceso que se siguen en éste Mecanismo, así mismo se analiza El Conflicto, sus Definiciones

y Evolución siendo éste el eje fundamental para poder someter un caso por una vía pacífica.

En el tercer Capítulo y dada la Naturaleza de la presente investigación se expone el Tipo de Metodología que se pretende utilizar siendo éstas, Documental es decir aquella en la que se pretende recopilar y procesar la información contenida en Fuentes Primarias, es decir, en los Libros, Constitución de El Salvador, Código de Familia, Ley Procesal de Familia, así como el Anteproyecto de Ley Orgánica de Procedimientos para la Resolución Alternativa de Controversias y demás Reglamentos. La Fuente Secundaria contenida en Revista, Boletines, Folletos, Manuales de Jurisprudencia, Diccionarios Jurídicos y otros escritos que permitan la aproximación y profundización al problema y al logro de los objetivos propuestos; así mismo se hace necesario la utilización de Fichas Bibliográficas y Fichas de Trabajo para ordenar y clasificar información; el otro Tipo de Investigación es la de Campo la que comprende un acercamiento a la realidad misma, para extraer información desde la relación con ella, y la cual consistió en Entrevistas a Profesionales del Derecho y que se consideran conocedores de éste Mecanismo.

En el cuarto Capítulo se sistematiza la información obtenida en El Trabajo de Campo, a través de la Aplicación de Entrevistas Estructuradas a los Jueces de Familia, Procuradores Adjuntos a éstos Tribunales y a Mediadores.

Se desarrolla en el mismo los aspectos generales de la investigación, se expone de forma ordenada lo aportado por las distintas personalidades que aceptaron servir como informantes, sus respuestas se exponen de manera ordenada y así también la interpretación de los datos obtenidos.

Por último el Capítulo quinto se presenta el Término de la Investigación, en el que se exponen las Conclusiones y Prácticas relacionadas a todo el desarrollo del Trabajo de Mediación, planteándose a la vez las Recomendaciones y Propuestas correspondientes, constituyéndose como un último aspecto las Fuentes Bibliográficas consultadas.

CAPITULO I

1.0 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 SITUACION PROBLEMÁTICA.-

El punto de partida de todo Estado, es la Persona Humana, siendo éste el origen y el fin; es por ello que está obligado a garantizarle todos los Derechos, tal es así que el Estado Argentino rompe un esquema clásico de Soluciones de Disputas, en el ámbito Latinoamericano, el cual es Formal y Adversarial, por un Sistema Confortativo, en donde las Partes en Disputas manifiestan sus inquietudes, buscando sus propias soluciones, materializándolo en la Ley de Mediación Prejudicial Obligatoria.

En cumplimiento de una de las acciones previstas en el Plan Nacional de Mediación, diseñado en 1991 en Argentina, se dictó la Ley de la Mediación y Conciliación número 24-573, que se aprueba en 1995, siendo así como se inicia un Nuevo Aporte a la Solución de la Conflictividad Social, como seres humanos están inmersos.

Este Plan de Mediación, aun antes que se efectuaran los Estudios e Investigaciones, acuso la Crisis del Sistema Judicial que existía en ese país, así por ejemplo *“Tiempo de duración de un Juicio Sumario, por Daños y Perjuicios derivados de Accidentes de Tránsito en la Justicia Civil de la Capital*

*Federal en el año 1992; era, de un año, y ahora el 85% de la Población encuestada opinó que no Había Justicia en la Argentina de 1994*¹ . Posteriormente propusieron al Ministerio de Justicia el Plan de Mediación para todo el país, que facilitara un Método Alternativo de Disputas; es por ello que Argentina es el punto de referencia de muchas Legislaciones Latinoamericanas.

La Constitución de la República de El Salvador, hace alusión a la Persona Humana en su Artículo 1º, el cual es la Piedra Angular, el Origen y el Fin de su Actividad, puesto que es preciso brindar Derechos, que por simple hecho de ser Persona le merece, reconociendo asimismo, en el Artículo 32 de la Constitución, que la base fundamental de la Sociedad la Constituye la Familia, por lo tanto le corresponde crear Organismos e Instituciones necesarias para su Protección, Integración, Bienestar, Desarrollo Social y Cultural.

A través de la historia, el Código Civil, ha jugado un papel importantísimo para el Derecho de Familia, puesto que era el Instrumento que regulaba las Relaciones Familiares, de una manera no tan eficiente y poco usada, por lo que surgió la necesidad de crear una Legislación Secundaria, que garantice mejor la armonía y las Relaciones Familiares. De ésta manera, de 1994 en adelante, surge el Código de Familia, la Ley Procesal de Familia y

¹ Divulgación Jurídica, La Comisión Coordinadora del Sector Justicia y La Unidad Técnica Ejecutiva, Año IV Número 6, Diciembre 1997, Pág. 45-46

otras Leyes afines, tales como: La Ley Contra la Violencia Intra familiar, que colocan al Juzgador en un nuevo marco operativo, ante todo por que lo insta a Soluciones Alternas de Disputas, sobre todo en el Proceso, puesto que el Código Procesal de Familia en su Artículo 84, establece la oportunidad de Conciliar Extrajudicialmente antes del Fallo, siempre que no sea en menoscabo de los Derechos que por su naturaleza son Irrenunciables, en gran medida orientan en Soluciones más integrables a los problemas surgidos en las Relaciones Familiares.

A partir de la vigencia misma de las Leyes de Familia, se abre espacio para los Órganos Correspondientes, e implementen Métodos que rompan con el Tradicional Sistema de Solución de Conflictos Sociales, permitiendo la posibilidad de generar Salidas Alternas al Juicio, atendiendo a éstos Métodos o Formas podemos citar, como una Innovación que se comienza a conocer en nuestro medio: La Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje, aprobado por Decreto Legislativo el Catorce de Julio del año Dos Mil Dos, y publicado en el Diario Oficial número Ciento Cincuenta y tres, tomo número Trescientos cincuenta y seis, de fecha Veintiuno de Agosto del año Dos Mil Dos; dichas figuras han sido creadas como Medios Alternos, para la Solución de Disputas, que se suscitan entre Personas, siendo ideal que acudan a un Método colaborativo para solucionar el problema, lo que no siempre es fácil, pero merece un esfuerzo, lo cual lo ofrece la Mediación como una Salida Alternativa a través de un Procedimiento no Adversarial en el que un Tercero Neutral quien

no tiene poder sobre las Partes, ayudada a que ésta en una forma cooperativa encuentren el punto de armonía en la Disputa.

La Mediación, que en éste caso constituye el objeto de estudio, brinda esa oportunidad de continuar buscando una Solución Conjunta, no entrando a Controversias, sino más bien enriqueciendo los puntos de armonía, cuando se ha dado un rompimiento en los lazos comunicativos, entre las Partes que quieran solucionar su disputa.

La Mediación como una Nueva Figura en la búsqueda de salidas a situaciones que confrontativamente alargan el problema, tiene tal relevancia y cobra tal significado que, para el caso, a través de la historia ha servido para terminar con diferentes conflictos, que en el caso específico sin ello no hubiera sido posible terminar con doce años de abierta confrontación Armada en El Salvador.

En el mismo orden de ideas, considerando el grado de importancia que hoy en día destaca la Mediación, que es aplicada a niveles como: Materia Civil, Materia Comercial y especialmente en el Área de Familia, que por su significación y reconocimiento Constitucional; tal es así que en nuestro Sistema Judicial, se parte del hecho que uno de los elementos de la crisis, es la Sobrecarga de Juicio, generadora entre otras cosas de la llamada “Demora Judicial” o “Retardo de Justicia”, puesto que para la Solución de Conflictos, se

dan trámites engorrosos que no permiten a las Partes solucionar sus problemas en Forma Pacífica y en un término más corto.

Este Sistema de Resoluciones Alternas de Conflictos, trae consigo la Descongestión de Causas del Sistema, siendo que el grado, de insatisfacción de los integrantes de la Sociedad es grande y manifestando no sentirse satisfechos con el Sistema Judicial en sí, y que en su lentitud y corrupción para la Solución de Conflictos, desde éste punto de vista con la Mediación se insta y facilita la discusión consiguiente resolución de Disputas, sin indicar cual debe ser el resultado.

La Mediación viene ha ser un Sistema Informal, aunque Estructurado, en el cual un Mediador, ayuda a los Contendientes a llegar a un Acuerdo mutuamente aceptables, contrario al Sistema Judicial, que es Formal y Adversarial, en donde el Estado ejerce el monopolio de la Fuerza, y lo que un Juez diga, debe de ser obedecido por las Partes, bajo la amenaza de la Sanción, de ahí una forma de coacción está siempre en el juego del Derecho, es así que el Sistema Judicial, es una forma violenta de Resolución de Conflictos; no se puede negar la relevancia de la figura de la Mediación, piedra angular del proyecto objeto de estudio; y como Grupo respaldados por la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje, nos es proveniente analizarla desde sus primeras raíces hasta la realidad jurídica, para tener una mejor cosmovisión de

esta figura dentro de nuestra Legislación Salvadoreña; y por ende determinar la Viabilidad Jurídica incorporándolo como Instancia Previa.

Esta Forma Alternativa de controlar las Controversias y Solventarlas, es la razón por la cual, se hace necesario analizar las Soluciones que correspondan a la Mediación, asimismo se vuelve indispensable establecer el Carácter, la Fuerza Vinculante de las Partes, la Dimensión Jurídica del Acuerdo Logrado, Firmeza o Certeza de dicho Acuerdo y por lo tanto establecer si es acaso equiparable con una Solución Judicial y desde luego poder entender esa transformación, para ello se necesita comprender el pensamiento del Legislador; y así la Mediación como una Forma posible y distinta de Resolver los Conflictos Familiares de nuestra Sociedad.

1.2 IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.-

El estudio de la temática expuesta, precedentemente nos lleva, a la necesidad de reconocer que el Sistema Judicial Formal y Tradicional de la Justicia, no siempre es el más adecuado para Resolver los Conflictos Jurídicos, y que los Conceptos de Justicia y Administración de Justicia deben de ser redefinidos con criterios más amplios o abarcativos, por lo que es conveniente darle oportunidad a Métodos, que desde un punto de vista se pueden justificar más ampliamente las Salidas Alternas a los Procesos, específicamente, la Mediación, la cual trae consigo una relevancia social, en

nuestros tiempos; puesto que coadyuva a la Pacificación Social mediante Acuerdos Sostenibles, basados en la Auto-composición de las Partes, en estos términos Resolver un Conflicto sobre la base de los intereses de las Partes que negocian entre sí o con la ayuda de un Tercero Neutral llamado “Mediador” como figura, por lo que bien hace la opción menos costosa, puesto que la falta de Acceso a la Jurisdicción Judicial funciona o por la falta de medios económicos para acceder a ella.

Otro aspecto notable en el Problema Objeto de Estudio lo constituye la Instauración de la Cultura de Diálogo en la Sociedad Salvadoreña, siendo ésta la vía más adecuada para las Partes en Controversias o que sea objeto de un Conflicto, pueden expresar sus inquietudes y sus descontento, logrando con esto un mejor entendimiento del problema a que son objetos.

La Relevancia Social, está orientada a Determinar y Abandonar la Cultura del Litigio en la Sociedad, y que tal situación se ha comprobado a través de la historia, que no es el mejor Mecanismo para la Solución de Conflictos, ya que con el Sistema Judicial Tradicional y el Índice de Litigiosidad en Crecimiento requiere el aumento de los Jueces y Juzgados.

En el mismo orden de ideas, La Mediación tiene como finalidad acercar las Posiciones de las Partes hacia una Solución Pacífica, no impositiva, por medio de un sujeto llamado “Mediador”, que coadyuva a dicho acercamiento,

constituyendo con esto una innovación de casos y a la misma vez solventando por vía no Judicial la problemática de saturación y retraso de procesos.

La Realización de la Investigación resulta viable en el sentido de verificar las diferentes formas de Resolución de Conflicto, alentando los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, y a Desjudicializar el Sistema de Administración de Justicia, puesto que son los Juzgados de Familia los más saturados, *así por Ejemplo se podrán someter a Mediación los casos siguientes:* Cuantía de Cuota Alimenticia, Liquidación de Régimen Patrimonial, Relaciones de Trato Personal entre Padres e Hijos y Desacuerdos en el Ejercicio de la Autoridad Parental y así las Controversias que surjan o puedan surgir entre las Personas Naturales o Jurídicas Capaces, sobre Materias Civiles y Comerciales respecto de las cuales tenga libre disposición.

La Investigación va encaminada a prever información adecuada sobre el tema y que sirva como Método de Consulta a Estudiantes y Profesionales del Derecho, así como a otros Investigadores que quisieran enfocarla desde otra perspectiva, también existe el interés de que sirva a la Comunidad Jurídica, a la Administración de Justicia y a sus Órganos Auxiliares, y así como a otras Personas Interesadas en la temática para que le sirva como Material de Consulta y como Información Profesional.

Además como Investigadores un medio que es de gran importancia para una especialización en Nuevas Alternativas que eviten la Judicialización de los Casos, ya que un buen Profesional del Derecho no es el que gana Pleitos, sino el que inteligentemente no llega a la necesidad de ir a Juicio, por que promueve la Transacción y Arreglos.

1.3 ENUNCIADO DEL PROBLEMA.-

1.3.1 GENERAL:

¿Será Efectiva la Mediación como una Salida Alterna en la Solución de Conflictos Familiares?

1.3.2 ESPECÍFICOS:

¿Qué Ventajas ofrece la Mediación para Solucionar Conflictos en Materia de Familia?

¿Qué Técnicas tomará como base el Mediador para que las Partes en Conflicto encuentren Solución a sus Diferencias?

¿Contribuirá la Mediación a la Descongestión de las Causas en los Juzgados de Familia?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.-

1.4.1 OBJETIVOS GENERALES:

- Estudiar la Mediación como Solución Alternativa de Conflicto Familiares.
- Analizar la Eficacia de la Mediación en la Solución de Conflictos Familiares.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Descubrir si la Mediación contribuye a la Descongestión de los Procesos Familiares.

- Verificar si la Mediación Familiar proporciona una Salida Rápida y al Alcance de toda Persona.

- Descubrir el Procedimiento que se sigue en la Mediación.

- Determinar si la Mediación genera una Mejor Tutela.

1.5 ALCANCES.-

La presente Investigación esta encaminada a analizar la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje, aprobada por Decreto Legislativo Número Novecientos Catorce, publicado en el Diario Oficial de fecha Veintiuno de Agosto del año Dos Mil Dos, pero exclusivamente tratara sobre el apartado de La Mediación, entendida ésta como un Mecanismo de Solución de Controversias a través del cual, dos o más personas tratan de lograr por sí mismas la Solución de sus Diferencias con la ayuda de un Tercero Neutral y Calificado que se denomina Mediador, atendiendo a lo dicho se considera

como un Mecanismo de Solución Alternativa de Conflictos que cobra potencial importancia en otros países dentro del quehacer Judicial.

Como Equipo Investigador se enfoca el Trabajo hacia diferentes Problemas que puedan surgir en la Familia, o sea, ese Núcleo de Personas entre quienes existen lazos de parentesco y que en ocasiones presentan diferencias por ideas encontradas, es así que se decide optar por el Área de Familia, generándose la necesidad de colaborar a introducir Nuevas Formas de Tratamiento a éstas situaciones que garantice un Justicia Ágil y Resultados Satisfactorios para las Partes Contendientes, así como Descongestionar los Tribunales de Familia, puesto que en la actualidad constituyen uno de los Juzgados más saturados con relación a Procesos.

1.5.1 ALCANCE ESPACIAL.-

La presente Investigación pretende determinar la realidad de aplicación que tendrá La Mediación en la Legislación Familiar, no solo en el Aspecto Teórico, sino también en la Práctica y especialmente en la Procuraduría General de la República, Agencia Auxiliar San Miguel, donde se inaugura a partir del diecisiete de Junio de Dos Mil Tres; el Centros de Mediación, que tendrá por objeto colaborar primeramente con la Comunidad Migueleña y

Vecinos Inmediatos y seguidamente con los Juzgados de Familia de San Miguel por las mismas circunstancias de su Novedad, comenzó a impulsarse estos Mecanismos de Mediación en la Ciudad de San Salvador, llegando hasta la Zona Oriental y por ende se hace necesario cultivar el interés de que todas las Agencias Auxiliares de la Procuraduría hagan uso de estos Mecanismos de Soluciones Alternas de Conflictos.

1.5.2 ALCANCE TEMPORAL.-

Dicha Investigación será realizada a partir del año Dos Mil, pero anteriormente se habían hecho intentos de Anteproyectos de Ley sobre La Mediación, Conciliación y Arbitraje, pero subsiguientemente entra en vigencia el Veintiuno de Agosto de Dos Mil Dos, momentos en los cuales hubo una mayor conciencia de impulsar y de la necesidad de traspasar el ámbito controversial, en sintonía con el esfuerzo por modernizar y mejorar la actual Administración de Justicia que sitúan a la Norma y al Juez frente a una Nueva Visión de cómo Solucionar los Problemas.

1.5.3 ALCANCE DOCTRINARIO.-

En dicho esfuerzo por dar a conocer las Soluciones Alternas de Conflictos y especialmente La Mediación, se toma a bien analizar dos Teorías, las cuales hacen alusión a La Mediación y estas son; **La Primera** que

manifiesta que La Mediación trae consigo la Descentralización de la Justicia y con ello la Privatización del Sector Justicia, **La Segunda** que enfoca La Mediación como una colaboración para Descongestionar el referido Sector de Justicia; ya que los integrantes de la Sociedad manifiestan sentir no ya con el Sistema Judicial en sí, sino con el Acceso a una Justicia Justa de sus Conflictos y eso conlleva a la Insatisfacción de los Usuarios de la Justicia, a la Inseguridad Jurídica, Lentitud y Corrupción de la misma.

1.5.4 ALCANCE NORMATIVO.-

En la Presente Investigación se ha hecho uso de una Diversidad de Normativas Salvadoreñas para dar una mayor ilustración del tema objeto de estudio, el cual es **La Efectividad de la Mediación en la Solución de Conflictos Familiares**, el cual tiene su fundamento en la actual Constitución de la República de 1983, específicamente en los Artículos 23 y 49 de la respectiva Carta Magna; asimismo en el Código de Familia tiene acumulados algunos argumentos para establecer que el tema en Estudio tiene antecedentes normativos como Diversas Iniciativas Legislativas de Resolución Alternativa de Conflicto y de ello se desprende las siguientes: Anteproyecto de Ley Orgánica de Procedimientos para la Resolución Alternativa de Controversias, presentado a la Asamblea Legislativa, por la Corte Suprema de Justicia en 1994; Anteproyecto de Ley para la Resolución Alternativa de Conflicto, presentado a la Asamblea por el Ministerio de Justicia en Abril de 1995; Ley Reguladora

del Plan Piloto de Mediación en Materia de Familia de 1997; Reglamento de la Ley Transitoria sobre Mediación en Materia de Familia de 1999, así como la actual Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje, publicado en el Diario Oficial en 21 de Agosto de 2002.

1.6 LIMITANTES.-

Se parte del hecho de que La Mediación es un Término relativamente Nuevo, no solamente en la Legislación Salvadoreña; si no también en los países Latinoamericanos puesto que es en Mil Novecientos Noventa y Uno cuando se comienza a legislar en Argentina las primeras Legislaciones de la

Mediación y esta se inicia con la Ley de Mediación Prejudicial Obligatoria, llegando a nuestra Legislación Salvadoreña e intentando varias Iniciativas, las cuales se vieron frustradas por su no-aprobación y es hasta en Agosto del año Dos Mil Dos, es cuando se inicia una Nueva Etapa de la Justicia Salvadoreña con la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje.

1.6.1 LIMITANTE DOCUMENTAL.-

En la presente Investigación se tiene un Período de Tiempo el cual se utilizó para la Recolección de Información, en donde en varias ocasiones se vieron frustradas las intenciones por la poca Información con la que se cuenta, pues es un Tema que consiste en un Mecanismo que apenas se ha implementado en nuestro país, es por ello que se hace necesario redoblar esfuerzos para encontrar cierta Información, la cual se espera que pueda servir a la Comunidad Jurídica.

1.6.2 LIMITANTE DE CAMPO.-

En el Área de Campo existe la necesidad de trasladarnos hacia la Ciudad de San Salvador, puesto que en la Procuraduría General de la República de esta Ciudad, se inicia el Centro de Mediación, y es por ello que la

Investigación de Campo se ha presentado dificultosa; en la Ciudad de San Miguel, específicamente en la Agencia Auxiliar de la Procuraduría nos han abierto las puertas, pero siempre se encuentran limitantes por el hecho de ser Novedoso en la aplicación.

En el mismo orden de ideas con respecto a Entrevistas e Informantes Claves se hace imposible la realización de está, ya que por el mismo hecho de ser Nuevo se ignora la existencia de esté Mecanismo, por lo tanto se obstruye de parte del Personal, Jueces, Magistrados de Familia y la Comunidad Jurídica obtener su opinión concerniente a una Forma de Solución Alternativa de Conflicto como es La Mediación.

CAPITULO II

2.0 MARCO TEORICO METODOLOGICO

2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.-

La natural transformación de la Sociedad en el contexto mundial, ha permitido darle un enfoque distinto a las relaciones familiares a través de la historia misma de la humanidad, así mismo la correspondiente atención que ha tomado los diferentes Conflictos citados en la vida diaria, tanto en el ámbito Personal, Familiar y Comunitario esto ha permitido la vigencia de nuevas formas de tutelar los Derechos surgidos en el seno de la Familia, siendo así, que la Santa Biblia, es el punto de partida de todo marco normativo, y que al mismo tiempo ha desempeñado un papel de Resolución de Conflictos entre miembros de la Sociedad.

Con frecuencia, el Párroco, Sacerdote, Ministro o Rabí Local eran invitados a intervenir como Mediador, especialmente en Desavenencias Familiares, para sugerir formas en que los Contendientes podían convivir o reorganizar sus relaciones.

Existe una rica Tradición de Mediación en el Nuevo Testamento que proviene del Apóstol San Pablo a los Corintios **“Litigios delante del incrédulo” Dice:** ¿Osa alguno de vosotros, cuando tiene algo contra otro, ir a Juicio delante de los injustos, y no delante de los Santos? ¿O no sabéis que los Santos han de juzgar al mundo? Y si el mundo ha de ser juzgado por vosotros, ¿Sois indignos de juzgar cosas muy pequeñas? ¿O no sabéis que hemos de juzgar a los Ángeles? ¿ Cuánto más las cosas de esta vida?. Si, pues, tenéis juicio sobre cosas de esta vida, ¿ponéis para juzgar a los que

son de menor estima en la Iglesia? Para avergonzaros lo digo. ¿Pues qué, no hay entre nosotros sabio, ni aun uno, que pueda juzgar entre sus hermanos, sino que el hermano con el hermano pleitea en juicio, y esto ante incrédulos?.²

De igual forma El Santo Evangelio según San Mateo se refiere a Mediación; **“El Sermón del Monte: Las Bienaventuranzas”**. **Dice:** Viendo la multitud, subió al monte; y sentándose, vinieron a él sus discípulos. Y abriendo su boca les enseñaba, diciendo: Bienaventurados los pobres en espíritu, porque de ellos es el Reino de los Cielos. Bienaventurados los que lloran, porque ellos recibirán consolación. Bienaventurados los mansos, porque ellos recibirán la tierra por heredad. Bienaventurados los que tienen hambre y sed de justicia, porque ellos serán saciados. Bienaventurados los misericordiosos porque ellos alcanzarán misericordia. Bienaventurados los de limpio corazón, porque ellos verán a Dios. **Bienaventurados los PACIFICADORES, porque ellos serán llamados hijos de Dios”**.³

En el mismo orden de ideas podemos decir, que Pablo se dirigió a la congregación en Corinto, pidiéndoles que no resolvieran sus desavenencias en el Tribunal, sino que nombraran a personas de su propia comunidad para Conciliarla, la Mediación es congruente, y no es parte central de los valores bíblicos del perdón, la reconciliación en la comunidad, existen tantas bases

² Libros del Nuevo Testamento, Primera Epístola del Apóstol San Pablo a los Corintios Cap. 6, Versículos 1-4

³ Ibid. El Santo Evangelio según San Mateo, Capítulo 5, Versículos 1-9.

bíblicas como aprobación para que aquellos mediadores capaces de propiciar la coexistencia pacífica, ya que el Santo Evangelio de Mateo nos manifiesta en un mandato divino que serán “**Benditos los Pacificadores**, por que ellos serán llamados hijos de Dios”.

La Primera Epístola del Apóstol San Pablo a Timoteo en el Capítulo II “**Instrucciones sobre la Oración**” **Dice:** Exhorto ante todo, a que se hagan rogativas, oraciones, peticiones y acciones de gracias, por todos los hombres; por los Reyes y por todos lo que están en eminencia, para que vivamos quieta y reposadamente en toda piedad y honestidad. Porque esto es bueno y agradable delante de Dios nuestro Salvador, el cual quiere que todos los Hombres sean salvos y vengan al conocimiento de la verdad. **Porque hay un solo Dios, y un solo Mediador entre Dios y los Hombres, Jesucristo Hombre**, el cual se dio a sí mismo en rescate por todos, de lo cual se dio testimonio a su debido tiempo. Para esto Yo fui constituido Predicador y Apóstol (digo Verdad en Cristo, no Miento), y maestro de los gentiles en Fe y en Verdad.⁴

De lo antepuesto se demuestra que la Mediación ha existido a través de la Historia de Jesucristo, y que es él entre los Seres Humanos de la tierra quien podrá intervenir como un Tercero, como un Mediador, para arreglar los

⁴ Ibid. Libro del Nuevo Testamento, Primera Epístola del Apóstol San Pablo a Timoteo, Capítulo 2. Versículo 1-7

Problemas y las Diferencias que acarrearán al Hombre; Jesucristo Hombre será esa Persona quien se interponga entre nosotros para poder llegar hacia Dios.

A medida que la Historia y la Sociedad van evolucionando puede verse que ante la necesidad de resolver controversias los contendientes introducen diferentes Mecanismos de Solución; se analiza a los Grupos Étnicos y Religiosos, así como otras Subculturas que han determinado auténticamente sus propios Sistemas Alternos de Resolución de Desavenencias, con ello se pretendía aludir la imposición de los valores gubernamentales de la mayoría y conservar sus propios Medios de Resolución de Conflictos. Así La Mediación y hasta cierto punto el Arbitraje representaban una forma de investir Autoridad Personal y Religiosa, sin llegar a conceder el poder para decidir Desavenencias Personales al Rey u otra Autoridad Secular.

Los extensos Círculos Familiares y de Parentesco han constituido un Recurso de Mediación en muchas tierras y culturas, los Jefes de Familia Patriarcales y Matriarcales han ofrecido sabiduría, precedentes y modelos para ayudar a los miembros de la familia a resolver sus desavenencias. A medida que las Familias Rurales se integran para dar lugar a pequeñas poblaciones, y estas se convirtieron en Sociedad, y la Familia Nuclear reemplaza a la Familia Extensa, la estructura familiar comenzó a disminuir en su carácter de recurso para la Resolución de Conflicto. Las personas mostraron una tendencia

creciente a acudir a Mecanismos Formales, en vez de Informales, para resolver sus desavenencias.

En la Antigua China, la Mediación era el principal recurso para resolver desavenencias. *Alison Taylor* Parafraseando a *Confucio*, Expresó⁵, la Resolución óptima de una Desavenencia se logra a través de la persuasión moral y el acuerdo; y no bajo coacción. *Confucio* hablaba de la existencia de una armonía natural en las relaciones humanas que no debía interrumpirse, la auto-ayuda unilateral y la intervención de un adversario pone fin a una relación armoniosa y por lo tanto sería la antítesis de la paz y la comprensión que constituyen la esencia del pensamiento de Confucio.

La Mediación a gran escala se sigue ejerciendo en la actualidad en la República de China a través de la institución de los comités populares de la Conciliación incluso en el Sistema Legal Chino se concede una importancia considerable a la autodeterminación y a la Mediación en la relación de todo tipo de desavenencias.

La Conciliación y la Mediación tienen una rica historia en la Ley y las Costumbres Japonesas, se esperaba que un líder de una población ayudara a los miembros a resolver sus desavenencias. Las Disposiciones Legales para la

⁵ Alison Taylor, Jay Folberg, *Mediación, Resolución de Conflictos Sin Litigio*, Limusa, Grupo Noriega Edibes México, España, Venezuela, Argentina, Puerto Rico, 1ra. Edición 1992 impreso en México. Pág. 2.

Conciliación de las desavenencias personales en los Tribunales Japoneses fueron aprobadas antes de la segunda Guerra Mundial.

Numerosos Autores al analizar la naturaleza contenciosa de la Sociedad Norteamericana han observado la relativa ausencia de Abogados en Japón, la tradición de la Conciliación está tan imbuida en la vida de los Japoneses que dice que hay más personas dedicadas al arreglo floral en Japón que Abogados, no obstante esta preferencia por la Mediación en Japón puede reflejar un sistema de barreras procesales al litigio formal, así como una preferencia por una resolución de desavenencias menos formales, como lo es la Mediación.

En algunas partes de África, la costumbre de reunir una Asamblea o Junta de Vecindario ha constituido por largo tiempo un Mecanismo Informal para la Resolución de una serie de Conflictos Interpersonales. Cualquier contendiente o vecino puede convocar a una Asamblea donde una Personalidad Respetada o Autoridad actúa como Mediador para ayudar a las personas interesadas a resolver sus conflictos de una manera cooperativa.

El papel de este Personaje y la Tradición de la Asamblea varían de una comunidad a otra, pero todas ellas parecen buscar la Conciliación sin un Juez, Árbitro o el Uso de Sanciones, el éxito de la Asamblea parece deberse en

parte a los extensos círculos de parentesco que existen dentro de numerosas Comunidades Africanas.

En Estados Unidos los inmigrantes Chino, establecieron la “Chinese Benevolent Association”, para resolver a través de la Mediación, desavenencias entre miembros de la Comunidad y dentro de la familia. En 1920, La Comunidad Judía Norteamericana, estableció su Primer Foro de Mediación, “Jewish Conciliation board”, en la Ciudad de Nueva York. Los primeros Judíos en los Estados Unidos ejercían tanto la Mediación como el Arbitraje para resolver sus Desavenencias Comerciales y Desacuerdos Maritales, sin recurrir al litigio, en épocas más recientes, el “Christian Conciliation Service” puso en práctica diversos proyectos pilotos para capacitar y preparar mediadores eclesiásticos para la resolución de las desavenencias personales.

El modelo más conocido de la Mediación en los Estados Unidos, proviene de los Procedimientos de Resolución de Desavenencias en las relaciones Obrero-Patronales, Folberg Taylor, manifiestan “Que las desavenencias laborales al igual que las familiares, los conflictos entre vecinos, los problemas sobre el ambiente y otro tipo de frustraciones se origina en las relaciones humanas, representa una situación poli-céntrica, es decir que tienen un Centro Múltiple”⁶.

⁶ Ibid. Pág. 23

Las Relaciones Laborales son a largo plazo y dependen de la cooperación futura de las partes en contraste con las desavenencias aisladas cuyas resoluciones dependen del hallazgo de hechos históricos con el propósito de elegir “un ganador” y un “perdedor” que no tendrá que prolongar necesariamente su trato mutuo, algunos de los primeros escritos que proponían adaptación de Técnicas Alternativas de Conciliación de Desavenencias en los Conflictos Interpersonales se apoyaban en los antecedentes y la experiencia en la Resolución de Desavenencias Laborales e Industriales.

A finales de la Década de los Sesenta surgió entre las Sociedades Estadounidenses un fuerte interés por Formas Alternativas para la Solución de Desavenencias, aunque ya se había observado el interés anteriormente, este período se caracterizó por las presiones y descontentos en numerosos frentes. Las protestas por las Guerras de Vietnam, las luchas por los derechos civiles, motines estudiantiles, la creciente concientización del consumidor, el cuestionamiento acerca de los papeles del hombre y la mujer y la creación estatutaria de muchas nuevas causas de acción, evidentemente produjeron menos tolerancia ante la injusticia y frustraciones percibidos, así mismo, se observó una mayor aceptación del Divorcio como acontecimiento común de la vida. Conflictos que en el pasado podrían haberse resuelto a través de

diferencias, rechazos o renuncia se resuelven a través de Mecanismos de Resoluciones Alternas como es la Mediación.

A mediados de la Década de los Setentas en Estados Unidos nació la Mediación como *“Una nueva Institución encaminada a las Resoluciones Alternas de Conflictos; su crecimiento fue rapidísimo a causa de los buenos resultados que proporcionaba al Sistema de Resolución de Conflictos, por lo cual posteriormente se le incorporó al Sistema Legal en algunos Estados como California se instruyó como Instancia Obligatoria Previa al Juicio”*⁷. Esto significa que frente a Conflictos (Excluyendo los penales) las partes deben iniciar brevemente una Instancia de Mediación, si el Conflicto no se resuelve en esta Instancia, recién en ese momento puede ingresar en el Sistema Formal, pero dado que el Sistema de Mediación puede también funcionar separado de los Tribunales en el Ámbito Privado, y los Mediadores pueden ser llamados por la Comunidad o directamente por las Partes, cualquier persona puede iniciar y beneficiarse con sus aplicaciones.

Como Antecedentes de la Mediación, se citan buenos resultados obtenidos dentro de las Empresas para Resolver Conflictos Inter departamentales, cuando intervenían determinadas personas que por sus características individuales ayudaban a Resolver Conflictos de forma rápida,

⁷ Suárez, Marín, Mediación, Conducción de Disputas, Comunicación y Técnicas, Paídos, Bueno Aires, Barcelona.
México, Segunda Edición 1999. Págs. 47-48.

efectiva y económica. Es así como es de recordar que la línea tradicional de Mediación de Harvard ha salido del campo Empresarial y para solucionar los problemas que se daban dentro de las Empresas.

Posteriormente a fines de la Década de los Setentas se comenzó con el Sistema de Mediación en Inglaterra, donde en su comienzo fue aplicada, por un pequeño número de Abogados independientes y recién en 1989, se estableció la Primera Compañía Británica Privada dedicada a la Solución Alternativa de Disputas, *Si bien comparte muchas Características semejantes con Estados Unidos, en Inglaterra hay Dos tipos de Mediación: A) La del Sector Público*, que suple el trabajo de los trabajadores sociales para apoyar el trabajo de los Tribunales, pero no como una instancia obligatoria, previa a la instancia formal. **B) La del Sector Voluntario**, que cuenta con 50 o 60 Agencias que atienden unos dos mil a tres mil casos por año. Otra *Característica importante* es que en Inglaterra La Mediación está en su mayor parte a cargo de los trabajadores sociales y se basa en sus teorías. Otro punto interesante es que en general los Mediadores Británicos no se presentan así mismo como persona a los que les competen los problemas financieros y de propiedades que deberían quedarse en mano de los Abogados, sin embargo no es posible separar unos problemas de otros en el contexto de la Mediación, y de hecho, los Mediadores intervienen en asuntos en los que están en juego propiedades o temas financieros.

En Francia la Mediación ha tenido una historia diferente; parte de la ***Figura del Ombudsman*** (Significa, Funcionario a cuyo cargo corre la comprobación de las quejas y demandas de los Ciudadanos contra los organismos públicos y sus funciones⁸) actúa como un intermediario entre los particulares y distintos organismos oficiales es decir que comienzan en el Derecho Público para extenderse, luego el Derecho Privado.

También hay antecedentes dentro del derecho de trabajo y en 1982 se sanciona una Ley que revitaliza la Mediación en este campo con nuevos enfoques. La Institucionalización de la Mediación, en Inglaterra se da en 1990, iniciando en el Derecho Civil y que posteriormente se ha venido extendiendo hacia las otras áreas del Derecho alcanzando un gran protagonismo como Solución Alternativa de Conflictos.

⁸ Océano Uno, Diccionario Enciclopédico Ilustrado, Grupo Editorial Océano, Edición 1990.

**2.1.2 RESEÑA NORMATIVA DE LOS SISTEMAS DE RESOLUCIONES
ALTERNAS DE CONFLICTOS EN LOS PAISES LATINOAMERICANOS
COMO:**

2.1.2.1 ARGENTINA:

En Argentina el 19 de Agosto de 1992, el Poder Ejecutivo Nacional dicta el decreto número 1480/92, que declaró de Interés Nacional la Institucionalización y el Desarrollo de la Mediación como Método Alternativo para la Solución de Controversias, y por resolución del 8 de Septiembre de 1992, el Ministerio de Justicia reglamentó la creación del Cuerpo de

Mediadores. Este cuerpo de diez mediadores pertenecientes al Sistema Judicial, está realizando una experiencia piloto, comenzó con casos derivados de diez Juzgados de la Capital Federal y luego el número de Juzgados se extendió a veinte. El porcentaje de acuerdos alcanzados es superior al sesenta por ciento, hasta la fecha.

El 5 de octubre de 1995, se sanciona la Ley 24.573, que establece la Obligatoriedad de la Instancia de Mediación para los casos Patrimoniales. Esta Ley fue debatida y generó muchos desacuerdos entre las Cámaras y dentro de cada una de ellas. *Los Temas más polémicos fueron:* La Obligatoriedad, los Abogados como únicos Profesionales que pueden llegar a ser Mediadores, después de una capacitación específica, la Integración de la Comisión de Selección y Contralor, etc. *Suárez Marines*, manifiesta “Que dicha Ley se sancionó para casos Patrimoniales y permite que únicamente los Abogados pueden capacitarse como Mediadores Judiciales y que la Comisión de Selección y Contralor está integrada por dos Representantes del Poder Judicial, dos del Poder Legislativo y dos del Poder Ejecutivo”⁹.

La Juez de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Civil, Gladis Álvarez, citada por Suárez Marines, “Aconseja incluir en los Contratos una cláusula que prevea la posibilidad de recurrir a la Mediación en caso de

⁹ Op. Cit. Suárez, Marines. Pág. 49.

⁹ Ibid. Pág. 49

Conflicto”¹⁰. Pero la Mediación no solo es aplicable a los casos derivados por el Sistema Judicial. Su ámbito de aplicación es mucho más amplio, o sea que solo una parte del campo de la Mediación es la de los casos derivados por el Sistema Judicial.

2.1.2.2 GUATEMALA:

En el mes de Octubre de 1996, se realizó en la Ciudad de Guatemala el Foro Nacional de Justicia, auspiciado por el Banco Interamericano de Desarrollo. En este evento la Resolución Alternativa de Disputas ocupó un lugar relevante tanto en las exposiciones de Profesores invitados como el interés de los asistentes. La Comisión de Modernización del Organismo Judicial realizó entre Noviembre de 1996 y Abril de 1997 una serie de Talleres de Consulta a Magistrados, Jueces y Personal Administrativo, así como diversos Sectores la Sociedad con el propósito de conocer la problemática del Organismo Judicial, resultando como objetivos estratégicos del Plan de Modernización el “Fortalecer el Acceso a la Justicia” “Incorporar y utilizar diversos Medios Alternativos para la Solución de Conflictos”¹¹.

Durante el año de 1998 la Fundación Libra recibió la visita de Miembros de la Comisión de Modernización del Organismo Judicial y organizó una serie

¹¹ Gladis Estela Álvarez, Resolución Alternativa de Disputas en el Derecho de Familia y Menores, Monografía, 1ª. Edición, San Salvador, El Salvador, Escuela de Capacitación Judicial, 2001, Pág. 30

de entrevistas y visitas a Jueces y Tribunales, así como también al Ministerio de Justicia y de Trabajo para que pudieran observar los diferentes Sistemas de Resolución Alterna de Disputas (RAD), implementadas en Argentina. “La Mediación Prejudicial Obligatoria en causa Civiles y Comerciales (Ley 24.635); La Conciliación Prejudicial Obligatoria en temas Laborales (Decreto 276.985)”¹². Como resultado de la visita a Argentina, decidieron implementar un Sistema de Mediación anexo a los Tribunales.

En el Campo de la Mediación Comunitaria Transcultural, durante los años de 1997 y 1999 se llevó a cabo un programa denominado “Fortalecimiento de Canales no Formales de Administración de Justicia de la Agencia Internacional para el Desarrollo (AID) a cargo del National Center For State Court”. Se capacitaron alrededor de quinientos Mediadores y se crearon Centros de Mediación en las Comunidades de Quetzaltenango y Zacapa que están prestando Servicios en el Idioma Maya, así como también en Español, en algunos casos sobre todo Penales, los Acuerdos son homologados por el Juez de Paz.

Así mismo debía entenderse los Procesos de Resolución Alterna y en especial La Mediación como Técnicas Extra-Procésales que buscan facilitar la Resolución de los Problemas, que pasan por la Seguridad de los Bienes Jurídicos y el Pago de los Daños.

¹² Ibid.. Pág. 31.

2.1.2.3 BRASIL:

El 23 de Septiembre de 1996, se sancionó la Ley de Arbitraje número 9307 y el 24 de Noviembre de 1997, se estableció en Brasilia, la “Corte Brasileira de Arbitragem Comercial”, uno de sus objetivos es procurar la incorporación de Cláusulas de Resolución Alternas de Conflictos en los Contratos Comerciales. En el campo de la Mediación cabe mencionar el “Instituto Nacional de Mediação o Arbitragem-Inama”, Seccional Sao Paulo, “Centro de Arbitragem e Mediação de Pernambuco”; La Cámara de Comercio Argentina - Brasileira (Sao Paulo), entre otros. Recientemente se ha presentado un Proyecto de Ley de Mediación en la Cámara de Diputados y otro Anteproyecto que está siendo examinado por una comisión constituida por la Escuela Nacional de Magistratura.

2.1.2.4 COSTA RICA:

A partir de 1992 se desarrolla el Plan Nacional de Modernización Judicial, dentro de este Plan la Corte Suprema, creó el Programa de Resolución Alternativa de Conflictos, conocidos por sus siglas RAC que contó con el aporte financiero de la “Agencia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos (AID)”. La Comisión Nacional para la Promoción y Difusión de Mecanismos Pacíficos para la Solución de Conflictos, creada por Decreto

Ejecutivo número 34, del 16 de Febrero de 1996 y presidida por el Primer Vicepresidente de la República, sometió a la Asamblea Legislativa un Proyecto de Ley de “Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social”. De acuerdo con sus términos, el 9 de Diciembre de 1997 fue sancionada la Ley número 7727 que entre otras disposiciones, regula tres formas Alternativas de Resolución de Conflictos: Conciliación, Mediación y Arbitraje”¹³.

2.1.2.5 URUGUAY:

Partiendo de una iniciativa de la Corte Suprema de Justicia en 1996 y un programa inicialmente apoyado por la Agencia para el Desarrollo Internacional AID, se crearon Centros Vecinales donde se prestan Servicios de Mediación. Estos Centros se instalaron en Dependencias Vecinales del Ministerio de Salud. La Fundación Libra ganó el concurso Internacional para capacitar a 140 Conciliadores, Mediadores. Esta tarea comenzó en el año de 1996 y finalizó en 1999. El 26 de Agosto de 1998, se sancionó la Ley 16.995, de la que el Artículo 2 se dispone: “En todo Procedimiento de Conciliación en sede Judicial o Administrativa, Mediación o Arbitraje, cada parte deberá estar asistida de un Abogado desde el comienzo hasta su culminación”¹⁴. Esta norma ha operado negativamente en el desarrollo de la Resolución Alternativa de Conflictos RAC, especialmente de la Mediación.

¹³ Ibid. Págs. 25-26.

¹⁴ Ibid. Gladis Estela Álvarez, Resolución Alternativa de Disputas en el Derecho de Familia y Menores. Pág. 38.

2.1.2.6 CHILE:

Durante 1997 se desarrolló un Proyecto Piloto de Mediación Familiar a través de Centros Comunitarios que se establecieron en Valparaíso y Santiago, auspiciados por el Ministerio de Justicia. La Cámara de Comercio de Santiago ofrece Servicios de Arbitraje y Mediación. En la trayectoria de 1998, la Cámara de Comercio Valparaíso comenzó a formular su Cuerpo de Mediadores y se encuentra apoyada por un Programa del Banco Interamericano de Desarrollo al igual que la de Santiago, mediante la modalidad de préstamos no reembolsables¹⁵.

A comienzos de 1999 se realizó un Taller sobre Mediación Escolar organizado por el Ministerio de Educación cuya realización estuvo a cargo de una Mediadora de la “Fundación Libra” y sirvió para elaborar las bases para un Programa Nacional. En Noviembre de 1999 se realizó un Simposio sobre “Mediación en Políticas Públicas” en el que participaron los Ministerios de Justicia de Chile y Argentina, y otras organizaciones no gubernamentales tales como: La Universidad Diego Portales.

2.1.2.7 ECUADOR:

¹⁵ Ibid. Pág. 38

La Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) fue reconocida por la Nueva Constitución de Ecuador sancionada el 18 Junio de 1996. El 4 de Septiembre del año 1997 se dictó la Ley RO/145 que regula el Arbitraje Doméstico, el Arbitraje Internacional y la Mediación. Más de 50 líderes de 40 comunidades fueron entrenados como Mediadores para servir en los barrios y sus vecinos.

Se está implementando una Experiencia Piloto de Mediación anexa a los Tribunales dentro de un programa de ayuda a la Justicia del Banco Mundial. Asimismo la Cámara de Comercio ha implementado un Centro de Arbitraje y Mediación con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo con préstamos no reembolsable en Quito.

2.1.2.8 PERÚ:

El 13 de Noviembre de 1997 se publicó en el Diario Oficial la Ley número 26.876, que regula, entre otros temas, la Conciliación Prejudicial Obligatoria. La figura de la Conciliación y la Mediación puede realizarse en el Centro de Conciliación autorizados y controlados por el Ministerio de Justicia, o puede realizarse en los Juzgados de Paz. Se excluyen las cuestiones Penales salvo en su Aspecto Patrimonial y los que proceden por Acción Privada que pueden extinguirse por Desistimiento, Transacción o Conciliación Extrajudicial. **Perú** está entonces dentro de los países que admiten Mediación y la Conciliación

como presupuesto para aplicar la Suspensión Provisoria del Proceso o bien un criterio de oportunidad por el Ministerio Público Fiscal.¹⁶

El Conciliador puede proponer formulas conciliatorias a las partes, debe estar capacitado en técnicas de negociación en Medios Alternativos de Solución de Conflictos. A Junio de 2000, más de tres mil conciliadores han sido entrenados y calificados.

Se crea una Junta Nacional de Centros de Conciliación cuyas funciones son: Fijar las acciones a nivel Nacional, Promover la eficacia de los Centros, Difundir la Conciliación y la Mediación (Resolución Alterna de Conflictos RAC), Coordinar con el Ministerio de Justicia los asuntos derivados de la Ley. Las Universidades entre ellas, la Católica, están abocados a la formulación de los Conciliadores que trabajan en el Marco Normativo de la Conciliación y la Mediación.

2.1.2.9 BOLIVIA:

El 10 de octubre de 1997 se dicta “La Ley de Arbitraje Nacional y el Internacional”, se declara que la Conciliación y la Mediación son Voluntarias y se llevará a cabo a través de Centros de Conciliación que funcionan bajo el contralor del Ministerio de Justicia. La Corte Suprema de Justicia de la Nación

¹⁶ Ministerio de Justicia de la Nación Plan de Reforma Judicial, Propuesta para la Reforma del Sistema de Justicia del Centro de Estudios Jurídicos y Sociales, Buenos Aires, 1999. Pág. 486.

está autorizada a crear Centros de Conciliación en los Distritos Judiciales de la República. La Mediación también está regulada y se establece que “Las partes pueden requerir este Procedimiento en forma independiente o integrada con la Conciliación”¹⁷.

Existen en el Ámbito Privado otras Iniciativas tales como las que han desarrollado las Cámaras de Comercio que han creado Centros para proveer Servicios de Resolución Alternas de Disputas (RAD) para la Comunidad en general y no sólo para los Comerciantes.

2.1.2.10 NICARAGUA:

Un nuevo avance de la Mediación comenzó a principios de esta década en la Ciudad de León por iniciativa del profesor Timoty Litton de la Universidad Capital de Ohio (USA). En el Departamento del mismo nombre se organizó un Servicio de Mediación que opera en la Comunidad y que actualmente forma parte de la estructura de la Universidad de León.

En el Título III de la Ley número 278, a lo largo de sus cuatro Capítulos en los Artículos del 50 al 92, se establecen “Métodos Alternos para la Solución de Conflictos de la Propiedad, como la Conciliación, la Mediación y el

16 Op. Cit. Gladis Estela Álvarez, Resolución Alternas de Disputas en el Derecho de Familia y Menores. Pág. 23

Arbitraje” (Mecanismos RAC), cuya organización y puesta en funcionamiento se pone a cargo del Poder Judicial, quedando como misión y funciones de la Corte Suprema de Justicia en organizar la oficina de Mediación y los Tribunales Arbitrales¹⁸.

La Ley Orgánica del Poder Judicial, dictada en 1998, estableció La Mediación Judicial Obligatoria en todas las materias salvo la Penal. La Mediación será llevada a cabo por los Jueces. Este ha sido un grave error conceptual y político porque los Jueces se han visto sobrecargados en sus tareas teniendo que hacerse cargo de Audiencias de Mediación que son ajenas al rol del Juez. No se ha comprendido el profundo sentido que la Mediación tiene para la Organización Judicial que es, además de ofrecer al Ciudadano otra forma de Resolver Conflictos que a veces, es mejor que la Sentencia, una vía de Descongestionamiento de los Despachos Judiciales. Esa normativa ya ha demostrado ser inadecuada.

2.1.2.11 VENEZUELA:

En la nueva Constitución de este país, se ha incorporado un texto que dice: “La Ley promoverá el Arbitraje, la Conciliación y la Mediación y cualesquiera otros Medios Alternativos para la Solución de Conflictos (Artículo 258). La Ley de Arbitraje Comercial fue promulgada el 7 de abril de 1998 bajo

¹⁸ Ibid. Pág. 35

el número 36.430”¹⁹. Se aplica el Arbitraje Comercial, sin perjuicio de cualquier tratado multilateral o bilateral vigente. Regula el Arbitraje Institucional o el Independiente, a través de Centros de Arbitraje el primero, por acuerdo de partes sin intervención de los centros el segundo.

2.1.2.12 REPUBLICA DOMINICANA:

Durante el año 1998, en el Proyecto de Modernización de Tribunales del “National Center For State Court”, con el apoyo de la Agencia para el Desarrollo Internacional (AID) se iniciaron actividades de sensibilización y capacitación en la Resolución Alternativa de Conflictos RAC; sobre Conciliación y Mediación a cargo de la Fundación Libra, dirigido a Magistrados-Fiscales y Ayudantes Fiscales que continuaron durante el año 1999.

Dentro del mismo Proyecto y con el objetivo final de “Realizar una Experiencia Piloto de Centro de Mediación Comunitaria anexa a los destacamentos de Policía, se seleccionaron y entrenaron a líderes comunitarios del Sector de Canta la Rana para prestar Servicios de Mediación”. Corresponde asimismo mencionar que con anterioridad a éste proyecto, diferentes organizaciones han recibido entrenamientos en Negociación Colaborativa, núcleo indispensable en el entrenamiento tanto de la Conciliación como de la Mediación.

¹⁹ Ibid. Págs. 38-39

2.1.2.13 HONDURAS:

Dentro del correspondiente Acceso a la Justicia del Programa de Modernización de la Administración de Justicia que se está desarrollando en este país, la Capacitación en Mediación y Conciliación constituye el núcleo básico para satisfacer las necesidades detectadas en los siguientes Áreas: Unidades de Secretaría de Estado en los Despachos de Trabajo y Seguridad Social y de la Universidad Autónoma de Honduras- Facultad de Derecho – Consultorio – Jurídico Gratuito²⁰.

La Fundación Libra diseñó un Programa de Capacitación en Mediación y Conciliación que concluyó en 1999, esta Capacitación fue dirigida a diferentes Sectores para que pusieran en marcha dichos Mecanismos, posteriormente se han creado Programas de Fortalecimiento de las Áreas de Mediación, Conciliación y Arbitraje de las Cámaras de Comercio en Industria de Tegucigalpa y Cortés, con el Programa del Banco Interamericano de Desarrollo, préstamos no reembolsables del FOMIN.

2.1.2.14 COLOMBIA:

²⁰ Ibid. Pág. 32

La Ley 23 sancionada en 1991, y el dictado de la nueva Constitución en la que expresamente se menciona la Delegación de la Justicia a través, en nuestro caso, de la Conciliación que dio un gran impulso a la Resolución Alterna de Conflictos (RAC) y se ha abierto alrededor de 140 Centros de Conciliación y Arbitraje en el país, 60 funcionan anexo a las Facultades de Derecho de diferentes Universidades, 50 en la Cámara de Comercio y 30 pertenecen a Organizaciones no Gubernamentales.

En la Ley 446 del 7 de Julio de 1998 de Colombia, llamada “De la Descongestión en la Justicia y de los Despachos Judiciales”, se regula la Conciliación Obligatoria en sede Contencioso Administrativo, la Judicial y Extrajudicial²¹. Se prevén graves consecuencias para quienes es citado a una Conciliación y si no concurre sin justa causa. En el ámbito del Ministerio Fiscal se ha desarrollado un amplio Programa de Conciliación Penal.

Cabe señalar que en Colombia no se habla expresamente de Mediación, como un Mecanismo de Resolución Alterna de Conflictos, separado de la Conciliación; puesto que la Descongestión de la Justicia la regulan a través de la Conciliación Obligatoria.

2.1.2.15 EL SALVADOR:

²¹ Ibid. Pág. 24

En la Quinta Conferencia Iberoamericana sobre Reforma Judicial realizada en San Salvador en el mes de Octubre de 1997, se trató con profundidad el tema de la Resolución Alternativa de Disputas como forma de ampliar el Acceso a la Justicia y paliar el recargo de casos que pesan sobre el Sistema Judicial.

El Salvador tiene desde antiguas datas prevista la Conciliación tanto en la Legislación, Civil, Familiar, de Tránsito, Laboral y actualmente en Penal de Menores y de Adultos.

Con el desarrollo del Movimiento de Resolución Alternativa de Disputas (RAD) y la Valorización de estos Mecanismos, se han analizado las causas del fracaso de la Conciliación y se han puesto de relieve los obstáculos para la obtención de los resultados que pueden esperarse de éste Instituto. *“Una de las causas principales es El Desconocimiento de la existencia de Técnicas y Estrategias para conducir una Audiencia de Conciliación”*²². En realidad el desarrollo Teórico y Práctico en éste aspecto viene del campo de la **Mediación** ya que lo que se requiere es la adquisición de las habilidades de conducción de una negociación entre las partes, tarea que desempeña el Mediador y que constituyen el núcleo básico de éste entrenamiento, a ello cabe agregarle las estrategias específicas de la Conciliación, entre otras, la proposición de fórmulas de Solución de Conflictos.

²² Ibid. Pág. 29.

2.1.3 INICIATIVAS LEGISLATIVAS SALVADOREÑAS DE RESOLUCIÓN ALTERNA DE CONFLICTOS.-

En El Salvador han sido muchos los incidentes por legislar e incorporar Sistemas de Resoluciones Alternas de Conflictos RAC, pues en el Segundo encuentro Interamericano que versaba sobre Resolución de Conflictos, la delegación de El Salvador anuncia la existencia de dos alternativas de Legislación relativos a la Resolución Alternativa de Conflicto RAC. Se manifestó que fueron consecuencias de las inquietudes despertadas por el primer encuentro realizado en Noviembre de 1993 en Buenos Aires. **La Primera Alternativa** se da por vía del Ministerio Público, a través de la Procuraduría General de la República para atender a aquellas personas de escasos recursos económicos; y **La Segunda** que consistía en el Proyecto Principal a cargo de la Corte Suprema de Justicia llamado **“Ley Orgánica de**

Procedimientos para la Resolución Alternativa de Controversias". Tanto la Corte Suprema como el Ministerio de Justicia, hoy llamado "Ministerio de gobernación" han dado sus aportes por incorporar Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos.

2.1.3.1 INICIATIVA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA.-

Este intento de la Corte Suprema de Justicia, inicia el 15 de Abril de 1994, con el objeto de que se implemente la Normativa Constitucional y buscar nuevas Formas de Solucionar los Conflictos Jurídicos, presentó a la Asamblea Legislativa un Anteproyecto de Ley denominado "**LEY ORGÁNICA DE PROCEDIMIENTOS PARA LA SOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONTROVERSIAS**", en su Exposición de Motivos establece que dicha Ley presenta una Nueva Metodología en el Tratamiento y Solución de Controversias como una Forma de Pacificar las Relaciones entre los Particulares, sin menoscabo de sus intereses y de los principios básicos consignados en la Constitución.

Este Anteproyecto contiene Dos partes:²³ **A) Orgánica o Administrativa:** Que establece la normativa básica para la Creación, Organización y Funcionamiento de Centros de Mediación, Conciliación y Arbitraje en todo el territorio nacional. *Se conciben Dos Tipos de Centros*

²³ Ley Orgánica de Procedimientos para la Resolución Alternativa de Controversias, Anteproyecto presentado, para su discusión entre la Asamblea Legislativa, por la Corte Suprema de Justicia, 1994.

Estatales y Particulares. Los **Centros Estatales**; se encuentran bajo la supervisión y el control de un Organismo Estatal para el caso, la Corte Suprema de Justicia. **Los Particulares**; se ubicarían dentro de las Organizaciones no gubernamentales, como La Cámara de Comercio, La Cámara de Industria y Asociaciones de Abogados, etc. **B)** La Segunda parte del Proyecto regula **El Procedimiento** que establecía una Mediación Prejudicial Obligatoria. En este esfuerzo se pretendía crear por lo menos un Centro Estatal en cada Departamento, dentro de estos Centros se preveía²⁴, “Oficinas de Conciliación Institucional, en donde la Procuraduría General de la República, podían Conciliar Conflictos Civiles, Mercantiles, Laborales y Familiares que pudieran ser sujetos a Conciliación, incluso facultaba la Creación de estos Centros en las Alcaldías”.

Es importante señalar que en dicho Anteproyecto se preveía la Delegación a Particulares para que pudieran crear Centros de Mediación, para lo cual se hacía necesario estipular “**Cláusulas de Salvaguarda**”, es decir Reglas, Normas, Restricciones, Requisitos para el Nombramiento y Control de los Mediadores.

Esta Iniciativa propuesta por la Corte Suprema de Justicia regulaba cada uno de los Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos más comúnmente conocidos como lo son: La Mediación, Conciliación y Arbitraje, definiendo cada una de ellas sus Competencias, Actos, Etapas Procesales,

²⁴ Boletín Divulgación Jurídica, Comisión Coordinadora del Sector Justicia, Unidad Técnica Ejecutiva UTE, Octubre 2002, Pág. 3.

Reglas de las Audiencias, Consecuencia Jurídica, así como toda normativa integracionista en el Ordenamiento Jurídico existente. Dicha Iniciativa nunca fue aprobada, cayo en “Saco Roto”, por diferentes motivos como son: La Falta de Cultura de Diálogo de la Población, la Delegación de Justicia en manos Privadas, entre otras.

2.1.3.2. LA FRUSTADA INICIATIVA DEL MINISTERIO DE JUSTICIA.-

2.1.3.2.1 ANTEPROYECTO DE ABRIL DE 1996:

Anteproyecto de **“LEY PARA LA RESOLUCIÓN ALTERNA DE CONFLICTOS DE 1996”**, este Anteproyecto fue producto de una Comisión de Abogados expertos en Materia Civil, dicha Comisión se nombro en 1993 para iniciar los estudios que dieron pie a Reformas del Código Civil y Procesal Civil, dichos Profesionales juntos a otros Abogados de la Dirección de Asistencia Técnica Jurídica, realizaron un Diagnóstico Jurídico para identificar las nuevas necesidades legislativas, dando como producto de esa Comisión el Anteproyecto presentado a la Asamblea Legislativa en abril de 1996. Dicho Proyecto estipula en su Artículo Preliminar²⁵: La presente Ley regula las formas de proceder para la Resolución Alterna de Conflictos por los Métodos de la Mediación y de la Conciliación, regula asimismo lo relativo a la Creación,

²⁵ Ley para la Resolución Alterna de Conflictos, Anteproyecto presentado para su discusión ante la Asamblea Legislativa, por el Ministerio de Justicia a través de la Dirección Técnica Jurídica, Abril de 1995.

Organización y Funcionamiento de los Centros a los que se les encarga la Aplicación de tales Métodos, que en esta Ley se llamarán el Centro o los Centros.

En el mismo orden de ideas esta Ley menciona, Salvo las Excepciones²⁶: Toda Disputa susceptible de Transacción para ser objeto de Demanda Judicial o Arbitral requiere, como Acto Previo, el Procedimiento de la Mediación o de la Conciliación de acuerdo a las Reglas de la misma Ley expresa. Es de importancia indicar que dicho Anteproyecto establece que²⁷: En Materia de Mediación o de Conciliación ninguna Persona gozará de Fuero Especial por Razón de su Cargo.

El referido Proyecto intentaba introducir Mecanismos que ayudarán a la Resolución de Conflictos por vías distintas de la Tradicional Decisión Judicial, puesto que los Métodos Convencionales son insuficientes para lograr un grado satisfactorio de eficacia entre la Administración de Justicia, se afirmaba en la Justificación de dicho Anteproyecto que al haber mantenido por mucho tiempo y casi sin modificaciones estructurales o sustantivas el Sistema Tradicional de Administración de Justicia, había implicado una involución con respecto a la Constitución y los Avances Científicos, Tecnológicos y Sociales del país.

²⁶ Artículo 3 del Anteproyecto de Ley, para la Resolución Alternativa de Conflicto.

²⁷ Ibid. Artículo 10.

Dentro de las justificaciones que tenía este Proyecto para incorporar dichos Métodos se puede señalar: **a)** La Falta de Acceso a la Jurisdicción por parte de los Sectores de la Población de más bajos ingresos, ya sea porque ignoran como funciona el Sistema Procesal o por la falta de medios económicos para acceder a ellas, y **b)** La Congestión del Sistema o Mora Judicial, por Ineficacia de la Administración de Justicia como consecuencia de Leyes Obsoletas, para la idoneidad de los Operadores de Tribunales (Jueces, Empleados, etc.), inadecuados Procedimientos de Administración de Tribunales, Insuficiencia de Tribunales.

El Anteproyecto no concedió ***La Solución de Conflictos de Carácter Familiar***, incluso no podía conocer de las Disputas en las que estuvieran regulada La Conciliación como Acto Procesal en otras Leyes, pero permitía que los Procesos Judiciales pendientes y cuyos Litigios pudieran ser objetos de Transacción Civil, a petición de las Partes en contienda, suspenderse en el estado en que se hallaron para someter la Disputa a Mediación o Conciliación.

En dicho Anteproyecto se invirtió tiempo y dinero pero nunca fue aprobado y aunque paso a una Etapa de Divulgación y Consulta “Su destino fue el olvido Estatal, hasta el momento no se sabe cuál fue el motivo por el cual no sé continuó con dicho Proyecto, quizás falta un poco de valor ¿Político? Con seguridad ¿Técnico? Probablemente”.

2.1.3.2.2 LA INCLUSIÓN DE LA MATERIA FAMILIAR EN EL PROYECTO DE LEY DE 1997.-

La Dirección de Asistencia Técnica Jurídica del extinto Ministerio de Justicia, hoy en día Ministerio de Gobernación, continuó Trabajando en la Materia y para Octubre de 1997 presentó un Nuevo Proyecto que Difería Totalmente de la Primera, presentado a la Comunidad Jurídica y el 2 de Septiembre de 1998 él Señor Ministro de Justicia, remitió al Señor Presidente de la República el Proyecto de Decreto Legislativo que contiene La **“LEY REGULADORA DEL PLAN PILOTO DE MEDIACIÓN EN MATERIA DE FAMILIA”** como su nombre lo indica está Normativa regula una experiencia Piloto a realizarse en la Ciudad de San Salvador por el término de dos años. Cabe distinguir que en el **Artículo 1º** se declara²⁸: De Interés Nacional la Institucionalización y el Desarrollo de la Mediación como Método no Adversarial de Resolución de Conflicto. En el **Artículo 2º**, se crea el Plan Piloto de Mediación en Materia de Familia. Se sigue en mayor parte el Modelo Argentino con cuya Asistencia Técnica contó el Ministerio de Justicia del El Salvador, a través del Fondo Argentino de Cooperación Internacional.

Es de hacer notar que en el Artículo del Proyecto nace que los Servicios del Centro de Mediación serán Prestados a los Tribunales de Familia, por

²⁸ Ley Reguladora del Plan Piloto de Mediación en Materia de Familia, Anteproyecto presentado, para su Discusión ante La Asamblea Legislativa, por la Dirección de Asistencia Técnica Jurídica. 1997, Art. 1º.

Decisión del Juez con Conocimiento de las Partes y la Derivación Judicial será sin la Remisión de Expedientes.

También podrá Someterse a Mediación aquel caso que Voluntariamente y sin haber presentado demanda, los interesados de común acuerdo así lo soliciten siempre que el Caso sea Mediable²⁹. Algunos aspectos Relevantes surgen entre otros, del **Artículo 19**: Que establece que La Certificación que extiende el Centro de Mediación del Acuerdo Logrado entre las Partes tiene Fuerza Ejecutiva y pueden ser ejecutadas antes el Juez que derivo el Caso o por cualquier Juez de Familia del Municipio de San Salvador, cuando la Mediación es Extra-Procesal.

Finalmente cabe señalar que el **Artículo 27**: Establece que para ser Mediador se requiere: Tener un Grado Universitario de los Reconocidos por el Ministerio de Educación, ser de Notoria Honradez y Moralidad y estar autorizado como Mediador por el Ministerio de Justicia. El Ministerio de Justicia fundo un Centro de Mediación destinado a atender los Casos que derivarían de los Juzgados de Familia en el marco del Plan Piloto de Mediación que debía aprobarse.

Posteriormente al haberse modificado la Competencia de dicho Ministerio se decidió trasladar el Proyecto a la Procuraduría General de la

²⁹ Ibid. Artículos 4 y 6 del Anteproyecto de Ley.

República, donde está funcionando actualmente y su traslado fue aprobado el dos de agosto de 1999 y se puede atender cualquier tipo de asunto que esté relacionado a los Conflictos entre las Personas.

2.1.3.2.3 ANTEPROYECTO DE MAYO DE 1999.-

El 5 de mayo de 1999 fue presentado un Proyecto mejorado de Resolución Alternativa de Conflicto que difería de los anteriores, pero siempre en materia familiar llamado **“REGLAMENTO DE LA LEY TRANSITORIA DE LA MEDIACIÓN EN MATERIA DE FAMILIA”** (Ministerio de Justicia), que acompaña el Proyecto de Ley y su Finalidad era³⁰ “regular el Procedimiento de Mediación en Materia de Familia, así como la Creación, Organización y Funcionamiento del Centro de Mediación”, pues sus disposiciones son sumamente pertinentes.

El **Artículo 2** establece: “Se consideran Mediadores Autorizados por el Ministerio de Justicia, todos lo que hubieren obtenido La Certificación correspondiente a través de la Formación y Entrenamiento Respectivo”.

³⁰ Reglamento de la Ley Transitoria sobre Mediación en Materia de Familia, Anteproyecto presentado, para su Discusión, ante La Asamblea Legislativa, por la Dirección de Asistencia Técnica Jurídica, 1999, Art. 1º.

En el mismo orden de ideas el Mediador actuara como³¹ un Facilitador de la Comunicación entre las Partes, sin Poder de Decisión, de modo que el Acuerdo sea Total o Parcial, sólo surgirá de la Voluntad de ellas. Establece Las Funciones del Director del Centro, del Equipo de Mediadores, del Coordinador Técnico y del Coordinador Administrativo. Con relación a “La Formación y La Capacitación Básica estará a cargo de la Escuela de Mediadores que funcionará en el Ministerio de Justicia”, previéndose Cursos Introdutorios, Teórico-Práctico y una pasantía.

La Iniciativa del Ministerio de Justicia y su Plan Piloto rindieron sus frutos, pues se Seleccionaron y se Capacitaron Mediadores, se realizaron las Primeras Mediaciones, entre otros logros, sin embargo; con el incomprensible desaparecimiento del Ministerio de Justicia, el Personal sufrió un devastador proceso de inseguridad, incomodidad y lipidia salarial, provocando el desaparecimiento del Centro en ese Ministerio, la reubicación de su mobiliario y equipo, y lo peor de todo, la fuga del capital humano capacitado. Después de un largo proceso que duró meses, el Personal del Centro de Mediación pasa a formar parte de la Procuraduría General de la Republica, donde funciona el Centro de Mediación.

³¹ Ibid. Artículo 4

2.1.4 CASOS HISTÓRICOS QUE HAN DADO APORTES PARA LA APLICACIÓN DE LA MEDIACIÓN.-

2.1.4.1 GUERRA DE EL SALVADOR CON HONDURAS 1969:

A fin de entender las causas del Conflicto entre Honduras y El Salvador y las respuestas de los dos Gobiernos a los diversos esfuerzos Internacionales que fueron hechos **primero** para Evitar la Guerra y **segundo** para Detener la Acción Bélica, debemos examinar ante todo las realidades económicas subyacentes, y la descripción de los factores demográficos, sociales y políticos, existentes en El Salvador y Honduras ya que proveen un panorama en el cual podemos ahora observar los acontecimientos que llevaron al estallido de un Conflicto Armado entre los dos países.

En Honduras se había desarrollado una profunda reserva de hostilidad latente contra El Salvador y el Mercado Común Centroamericano debido a la incapacidad de éste ultimo de producir un crecimiento equilibrado y beneficio equitativos para todos sus miembros, siendo así que Honduras comenzó a sufrir un serio déficit de balanza de pagos con El Salvador en 1969, en gran

medida a causa de un influjo de productos manufacturados salvadoreños bajo el régimen del libre comercio.

Así mismo una frontera mal definida suministraba la arena conveniente para que la hostilidad se manifestara. A pesar de que un Tratado firmado en 1962, había establecido una Comisión de estudio para sentar las bases de una solución final a la larga disputa fronteriza, pero la comisión sólo se reunió unas cuantas veces sin llegar a realizar un proceso discernible.

En la primera mitad del 1969, estas causas de fricción, el exceso de población de El Salvador, el gran número de Salvadoreños en Honduras, el resentimiento de Honduras sobre los beneficios desiguales del Mercado Común Centroamericano, el Sector Fronterizo en Disputa, se combinaron con factores políticos internos en ambos países para producir una reserva creciente de animosidad.³²

Aunado a ello en el mes de Abril de 1969 el Director del Instituto Agrario de Honduras anuncia la aplicación del artículo 68 de la Ley de Reforma Agraria, solo los residentes Hondureños por nacimiento pueden ser dueños o explotar por concesión del Estado tierras que han pertenecido a éste, por lo

³² El Conflicto Honduras- El Salvador (1969) Autor James Rowles, Primera Edición. Educa Centroamericana, 1980, Pág. 55.

que a principios de Junio del mismo año, al aplicarse éste artículo familias salvadoreñas, son expulsadas por las Unidades de Seguridad Hondureñas de las Tierras que ocupaban.

En vista de estos problemas suscitados en estos dos países. El Salvador, en una nota dirigida a la OEA, denuncia el “genocidio” presuntamente cometidos contra los Salvadoreños residentes en Honduras. Tanto El Salvador como Honduras solicitan a la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) para que envíe un subcomité al terreno con el fin de investigar supuestas violaciones de los Derechos Humanos. Siendo así que El salvador rompe relaciones diplomáticas con Honduras.

El Salvador y Honduras aceptan la mediación ofrecida por los Ministros de Relaciones Exteriores de Costa Rica, Guatemala y Nicaragua. Estos ministros presentan un plan de ocho puntos a los dos gobiernos. El plan llama a poner fin a la persecución y abusos, así como el retiro de tropas por lo menos a cinco kilómetros de la frontera y a terminar con la campaña difamatoria de la prensa llevada en ambos países.

Se crea por parte del Consejo de la OEA, un Comité de Siete Miembros para que estos viajen a ambos países quienes se reúnen con los Ministros de Relaciones Exteriores para poder llegar a un acuerdo presentando un plan de cuatro puntos para el cese de fuego y retiros de tropas, adoptándose las tres

resoluciones contenidas en ese plan afirmándose de esta manera la prohibición del uso de la fuerza contenida en el artículo 1 del Tratado del Río y el artículo 18 de la Carta de la OEA, por lo que no habrá reconocimiento de conquista, ni de la ocupación de territorio logrados por medio de la fuerza. Afirma que la condición de los inmigrantes está regida por las leyes de los países donde aquellos residen y bajo cuya jurisdicción se encuentran.

Los Ministros de Relaciones Exteriores Centroamericanos se reúnen en Managua, bajo los auspicios de la ODECA. Se acuerda formar un grupo bilateral de Trabajo para resolver las diferencias entre El Salvador y Honduras; lográndose un acuerdo en donde se proveen observadores de la OEA, una zona desmilitarizada que abarque por lo menos tres kilómetros a cada lado de la frontera y reuniones periódicas de los comandantes militares de un país con los del otro.

Se forma el Subcomité de la CIDH escucha la posición tanto del El Salvador como de Honduras ya que ambos países se acusan de una inminente agresión armada, siendo si que el consejo de la OEA se reúne y el representante de Guatemala informa acerca de la Mediación, por lo que El Salvador solicita que la Mediación continúe, así mismo los tres ministros de relaciones exteriores centroamericanos hacen un llamado a El Salvador y Honduras para que cesen toda actividad beligerante y toda acción que pueda gravar la situación.

2.1.4.2 ACUERDOS DE PAZ EN EL SALVADOR.-

Las crecientes tensiones sociales y políticas, evidentes de sobra después de la Guerra con Honduras en 1969, estallaron en un Conflicto Armado a partir de 1980. En diversos momentos, importantes figuras políticas intentaron impulsar Acuerdos que permitirían una salida negociada a los Conflictos de la Sociedad Salvadoreña; y aún de iniciadas las hostilidades, siguieron haciéndose esfuerzos por encontrar una solución política al Conflicto.

Posteriormente inició la búsqueda de una solución negociada y la creación de un sistema político democrático y fue impulsado por diversos

sectores, mientras las fuerzas militantes en pugna degradaban el País³³. La Guerra que abatió sobre El Salvador durante la década de 1980 no fue declarada formalmente por ninguna de las partes, como ocurre generalmente en las guerras entre países. Por un lado, la guerra aumentó de intensidad progresivamente, pasando de enfrentamientos aislados y pequeños a operaciones militares de mayor envergadura que afectaron la vida de decenas de miles de habitantes.

También se dio el caso de que diversa agrupaciones y personalidades del país intentaron frenar la espiral de violencia y buscaron salidas negociadas al Conflicto. Una de estas figuras fue el arzobispo de San Salvador, Oscar Arnulfo Romero³⁴, quien llamaba a la Conciliación a través de sus homilías dominicales transmitidas por radio a todo el país. Monseñor Romero, quien había mantenido relaciones difíciles con el Gobierno del General Romero a causa del asesinato de varios sacerdotes y la violación a los derechos humanos, apoyó el golpe de estado del 15 de Octubre de 1979 como una oportunidad para retomar el camino del diálogo. En su última homilía, hizo un llamado a los hombres de uniforme para que, en el nombre de Dios cesaran la represión contra el pueblo, el arzobispo fue asesinado mientras oficiaba misa en la Capilla del Hospital de la Divida Providencia, dejando muy claro que había sido silenciada una de las últimas voces que llamaba al Diálogo y a la Conciliación.

³³ Historia de El Salvador, Tomo II, Edición que se imprimió en los Talleres de la Comisión Nacional de los Libros de Texto Gratuitos, México Distrito Federal, Mayo 1994, Convenio Cultural, México-El Salvador, Ministerio de Educación, Gobierno de El Salvador. Pág. 246.

³⁴ Ibid. Pág. 250

El día dieciséis de Enero de mil novecientos noventa y dos en el Castillo de Chapultepec de la Ciudad de México, Distrito Federal, el Gobierno de El Salvador (GOES) y el Frente Farabundo Martí para la Liberación Nacional (FMLN), llega por fin el esperado Acuerdo de Paz para el país, en una ceremonia solemne y con la presencia de numerosos Jefes de Estado, el Acuerdo de Paz, que puso fin a una cruenta guerra civil que duró doce años y que costó más de setenta y cinco mil víctimas entre la población salvadoreña. El Acuerdo es, asimismo, la culminación de un largo proceso que se inició cuando los cinco Presidentes Centroamericanos pidieron la intervención del Secretario General de las Naciones Unidas para que interpusiera sus buenos oficios como Mediador con el fin de lograr la Pacificación y el Diálogo para poder lograr el cese del fuego definitivo del Conflicto Armado en la región de América Central, lo que fue ratificado por la resolución 637 del 27 de Julio de 1989³⁵, del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas.

El Acuerdo de Esquipulas II, del 7 de Agosto de 1987, ha registrado la partida de nacimiento formal, que ha diseñado el Presidente de Costa Rica, Oscar Arias, que planteó una solución global para la pacificación en el Istmo basada en la Consolidación de la democracia promoviendo un diálogo nacional, una amnistía general, un cese del fuego, la celebración de

³⁵ Acuerdos de El Salvador: En el Camino de la Paz, Publicado por el Departamento de Información Pública de las Naciones Unidas en cooperación con la Misión de Observadores de las Naciones Unidas en El Salvador (ONUSAL), Junio 1992. Pág. 1.

elecciones libres y limpias, el repudio de los grupos insurgentes y a las fuerzas irregulares, con el compromiso de impedir el uso del territorio de cada país para desestabilizar a otros países de la región.

El Proceso de Paz en El Salvador, en Octubre de 1989, el Secretario General de la Naciones Unidas, Javier Pérez de Cuellar, actuando como mediador, informó a la Asamblea de las Naciones Unidas y al Consejo de Seguridad sobre el Acuerdo suscrito el 15 de Septiembre en la Ciudad de México entre las partes en disputa, para entablar un proceso de diálogo con el objeto de poner fin por la vía política al Conflicto suscitado. En diciembre de 1989, en forma separada, el Gobierno del Presidente Alfredo Cristiani y FMLN pidieron al Secretario General que les asistiera a la búsqueda de la paz, aceptando actuar como tercera persona en las negociaciones de la paz, este hecho abrió un nuevo capítulo en la Historia de la ONU que por primera vez intervino en el Conflicto interno de un país independiente. El papel asignado a una personalidad ajena al Conflicto, titular de una organización de jerarquía reconocida, sirvió de garantía a cada una de las partes sobre la firmeza de los compromisos asumidos en la mesa de negociaciones.

El 4 de Abril de 1990 en Ginebra, Suiza, el Secretario y su Representante Personal para Centroamérica, Álvaro de Soto, se orientaron a buscar un formato que permitiera impulsar el proceso que se establecía bajo sus buenos oficios como mediadores, y con el objeto de obtener el fin del

Conflicto Armado en El Salvador, quedo establecido en el llamado Acuerdo de Ginebra cuatro objetivos del Proceso³⁶: a) Terminar el Conflicto Armado por la vía política; b) Garantizar la democratización del país; c) Garantizar el irrestricto respeto a los Derechos Humanos; y d) Reunificar a la Sociedad Salvadoreña. Aceptando el Acuerdo las Partes, diseñaron una Agenda General y un Calendario del Proceso de Negociación que fue firmado en Caracas el 21 de Mayo de 1990, donde se establecieron dos fases del Proceso; primero, los Acuerdos Políticos en varios campos que permitirían el cese del enfrentamiento armado, y segundo el establecimiento de garantías y condiciones necesarias para la reincorporación del FMLN dentro de un marco de plena legalidad, a la vida civil, política e institucional del país.

Durante las discusiones en el Proceso de Diálogo-Negociación afloró uno de los verdaderos problemas que habían originado el Conflicto, que era la distribución de la tierra en un país pequeño y densamente poblado. En efecto, a medida que se lograban avances en la negociación, se hizo evidente y necesaria enmendar la Constitución para incorporar los Acuerdos en el ordenamiento jurídico salvadoreño. La situación de la Reforma Constitucional ocasionó *la Primera Crisis* en el Proceso de Negociación, por el hecho de que las modificaciones deberían ser aprobadas por la Asamblea Legislativa Saliente, cuyo mandato expiraba el treinta de Abril, para poder ser ratificados por la Nueva Asamblea a partir del Primero de Mayo, impusieron un

³⁶ Ibid. Pág. 3

Calendario Fatal que obligó a una maratónica negociación cuando se optó por la alternativa de las Reformas a la Constitución.

Las Reformas de la Constitución, Ley fundamental de la República a cuyos preceptos deben de atenerse todas las otras Leyes abrieron las puertas para los otros Acuerdos posteriores, como el Acuerdo de México del veintisiete de Abril de mil novecientos noventa y uno, donde se establecieron reformas; a la Fuerza Armada, al Sistema Judicial, a la Seguridad Pública, al Sistema Electoral y otros. Estas reformas fueron aprobadas por la Asamblea Legislativa Saliente, la noche del treinta de Abril, en forma dramática, en la última noche de su mandato. Sin embargo, la Nueva Asamblea Legislativa ratificó todas las enmiendas, a excepción de las relacionadas con la Fuerza Armada, que dejó pendiente, a resultas de la negociación entre las partes y los mediadores.

Luego de los Acuerdos de México se produjeron innumerables encuentros entre el Gobierno de El Salvador y el FMLN, sin que se pudiesen registrar avances significativos en el proceso. Se había producido *la Segunda Crisis*; el FMLN exigía, para proceder al cese del enfrentamiento armado, el otorgamiento de garantías que le permitieran su reinserción en la sociedad civil en un ambiente de legalidad y seguridad. En cuanto a los Acuerdos relativos a aspectos económicos y sociales incluyen programas de reinserción para ex combatientes de ambos lados (en especial, la transferencia de tierras), el establecimiento de un Foro de Concertación Económico Social con

participación de los Sectores Gubernamental, Laboral, Empresarial, y la Implementación de un Plan de Reconstrucción Nacional para el desarrollo de zonas afectadas por el conflicto.

En ese mismo mes las partes firmaron otro pacto denominado el Acuerdo de Nueva York, con la participación del mediador y Presidente de la Asamblea General de las Naciones Unidas, se logró este Acuerdo, y se desató el llamado “Nudo Gordiano” mediante la creación de la Comisión Nacional para la Consolidación de la Paz (COPAZ), como mecanismo de garantía nacional de los Acuerdos finales que se suscribieran, COPAZ tendría amplias facultades de supervisión y control en el cumplimiento de los pactos y en una forma paralela a la propia ONUSAL, con la diferencia de que mientras ésta era un organismo internacional, aquélla era un mecanismo ínter partidario con representación de todas las tendencias políticas representadas por la Asamblea Legislativa.

Tras intensa negociaciones y en un acto dramático, la medianoche del 31 de Diciembre de 1991 las partes firmaron el Acta de Nueva York, en la que anunciaban que habían concluido las negociaciones y que el Acuerdo de Paz resultante sería firmado el 16 de Enero de 1992, y en que las partes reconocieron haber alcanzado un Acuerdo sobre los aspectos que se encontraban pendientes y convinieron en establecer un cese del enfrentamiento Armado del 1º de Febrero al 31 de Octubre de 1992.

Los Acuerdos alcanzados en Chapultepec destacan el relativo al cese del enfrentamiento Armado, el de la Nueva Policía Nacional Civil y el tema Económico y Social. En base justamente a estos nuevos elementos³⁷, el Secretario General informó el 10 de Enero al Consejo de Seguridad la necesidad de variar el mandato original de ONUSAL, aumentándolo con dos divisiones adicionales: una De Observadores Militares que verificaría, básicamente, el cese del enfrentamiento armado y determinados Acuerdos relativos a la Fuerza Armada, y la segunda Los Observadores Policiales, que cooperarían con la actual Policía Nacional en el mandamiento del Orden Público durante el período de transición, en el que se procedería a crear la Nueva Policía nacional Civil.

La Paz en El Salvador fue posible por la voluntad política de ambas partes en el Conflicto, que pidieron la intervención del Secretario General de las Naciones Unidas, Javier Pérez de Cuellar, quien fue el catalizador del proceso y aceptó actuar como mediador para el feliz desempeño de su papel como tercera persona en el Conflicto de este país, apoyado por la Comunidad Internacional, especialmente, por la cooperación y la ayuda que le brindaron en todo momento los Jefes de Gobierno de Colombia, España, México y Venezuela, los amigos del Secretario General y sus Representantes Diplomáticos acreditados en El Salvador ante la Organización de las Naciones

³⁷ Ibid. Pág. 6

Unidas en Nueva York. Es preciso hacer constancia de la Resolución 2.625 (XXV) de la Asamblea General de las Naciones Unidas, de fecha de Octubre 24 de 1970, establecía³⁸ “El arreglo de controversias, se basará en la igualdad de las partes y se hará conforme a principios de la Libre Elección de Medios Pacíficos”. En cualquier caso, las partes en Controversia hace saber las Naciones Unidas cuya continuación sea susceptible de poner en peligro el mantenimiento de la Paz la Seguridad Internacional y los Conflictos suscitado al interior de los países, tratarán de buscarle solución, ante todo mediante la Negociación, la Investigación, la Mediación, la Conciliación, el arbitraje, el Arreglo Judicial, el Recurso a Organismo o Acuerdos Regionales u otros Medios Pacíficos de su Elección.

A pesar de todo, se ha desarrollado desde la firma del Acuerdos de Paz, una nueva y rica actividad política de todo el espectro ideológico, parece confirmar que la Sociedad ha escogido definitivamente los canales democráticos en sustitución del Conflicto Armado y divergencias, de tal forma que “El Diálogo” y “La Negociación” han sido tratados como un avance hacia la Paz y que fueron tomados como punto de partida para resolver las diferencias y las desavenencias que pueden existir en una Sociedad por difíciles y complejas que sean; los problemas de cualquier naturaleza, se pueden resolver por medios pacíficos así como es La Mediación y no a través de luchas intensas para destruir al adversario, es así que fue implantada la

³⁸ Diccionario Jurídico Espasa, Editorial Espasa Calpe, S.A., Madrid, 1999, Fundación Tomás Moro, Madrid, 1991. Solución Pacífica de Controversias Internacionales, Pág 250.

solución a las controversias entre las partes y en aquel momento desaparecieron todos los males de El Salvador para que pusieran fin a la violencia que generaron, y se crearon espacios indispensables para que los salvadoreños tomaran esfuerzos para configurar un Estado Moderno, una Sociedad en Armonía, un Modelo Económico Justo y Eficiente, para que con inteligencia y celeridad, los problemas y sus causas fueran arreglados.

2.2 BASE TEÓRICA-METODOLOGICA

2.2.1 DEFINICIÓN DE CONFLICTO.-

En cuanto a la temática que habla acerca de la Mediación nos encontramos con las palabras “Conflicto” y “Disputas” utilizadas como sinónimos, por ejemplo se habla de “Resolución Alternativa de Conflictos “ o “Resolución Alternativa de Disputas”. Estas dos palabras han sido importadas al campo de la Mediación, y por tanto vienen cargadas de significaciones, dado que la Mediación es compatible con muchas Disciplinas, por lo que es oportuno saber como se va a entender estos conceptos fundamentales, ya que es bueno que se establezca desde el comienzo que sí son sinónimos.

Dentro del campo de las Ciencias Sociales el Conflicto ha sido definido de diferentes formas, y como un ejemplo los Autores *Boardman* y *Horowitz* nos dicen: *“Definimos el conflicto como una incompatibilidad de conductas, cogniciones y afectos entre individuos o grupos que pueden o no conducir a una expresión agresiva de su incompatibilidad social”*. Está definición específicamente incorpora conductas, cogniciones y afectos porque todos estos factores son importantes en el Conflicto, Por Ejemplo: Las escaladas o desescaladas de un Conflicto, es al fin de cuentas una función directa de la conducta, las personas reaccionan a las conductas. Sin embargo la conducta

es usualmente una función directa de las cogniciones y afectos, aunque algunas veces este lazo no es conciente”.³⁹

Muchas veces el Término “Conflicto” es asociado a agresión; sin embargo, no todo Conflicto es agresivo. En una Primera gran División de los Conflictos, podría tomar aquellos que incluyen la agresión o la intención deliberada de hacer daño, y se denomina “*Conflictos Agresivos*”; y aquellos otros que se desarrollan sin agresión se llamaran “*Conflictos no-agresivos*”. Confundir “*Conflicto en General*” con “*Conflicto con Agresión*” es hacer confusión de tipos lógicos entre un miembro y una clase.⁴⁰ El Conflicto se asocia a antagonismo, a diferencia y desde este punto de vista el Conflicto es una incompatibilidad entre dos partes, en una interacción en la que prima el antagonismo.

En el Campo de la Mediación se va a entender por Conflicto:

1. Un proceso interaccional, que como tal nace, crece, se desarrolla y puede a veces transformarse, desaparecer o disolverse y otras veces permanecer relativamente estacionario.

³⁹ Rodman, Susan K. y otra “ Constructive Conflict Management An Social Problems, Nueva York, Journal of Social Issues No. 50, vol., 1, 1994, Pag. 4.

⁴⁰ Jay Folberg, Alisón Taylor, Mediación, Resolución de Conflictos sin Litigio, Editorial Limusa, S.A de C.v, primera edición 1992, impreso en México. Pág. 74.

2. Que se da entre dos o más partes, entendiendo por partes a personas, grupos pequeños, grandes grupos; la interacción puede darse entre dos personas, entre dos grupos, entre una persona y un grupo.
3. En el que predominan las interacciones antagónicas sobre las interacciones atrayentes o atractoras, interacciones en las cuales las personas que intervienen lo hacen como seres totales con sus acciones, sus pensamientos, sus afectos y sus discursos.
4. Que algunas veces pero no necesariamente pueden ser procesos conflictivos agresivos.
5. Que se caracteriza por ser un proceso co-construido por las partes.
6. Y que puede ser conducido por ellas o por un tercero.⁴¹

De anterior se dice que el Conflicto es un proceso complejo y como tal no puede ser abarcado totalmente dentro de una definición.

En cuanto a conceptualizar lo que es Disputas, se ha definido el Conflicto como un Proceso Complejo, pero dentro de este Proceso hay elementos y etapas que son privados, que no se hacen públicas, que son sordas, aunque no por ello tengan menos fuerza.

Por lo tanto la DISPUTA a la luz de la Mediación es sinónima de Conflicto, ya que es una manifestación exterior de un Conflicto entre las propias personas o terceros.

⁴¹ *Ibíd.* Pág. 78..

2.2.1.1 CONFLICTIVIDAD SOCIAL:

El Conflicto es una realidad de la Vida Humana, ha existido y estará siempre allí donde estén dos o más personas en interacción y pueda producirse discrepancias entre ellas y que den lugar a un Conflicto, generándose tensiones y enfrentamientos que aumentan en función de la duración del mismo, destruyendo o deteriorando las relaciones y provocando luchas interminables⁴².

Aunque el Conflicto no es necesariamente negativo, censurable o intolerable, la Sociedad con frecuencia lo desaprueba por compararlo con situaciones de Triunfo / Derrota. El Conflicto se encuentra muy unido al cambio que una de las partes pretende introducir, mientras que la otra planea resistencia al mismo, el Conflicto se interpreta como algo que hay que pasar cuanto antes, para alcanzar las consecuencias positivas que se esperan, para la otra parte sin embargo el Conflicto lo interpreta como negativo por lo que se resiste al mismo temiendo las consecuencias del cambio.

⁴² Mediación una Alternativa Extrajudicial. Pág. 9

Los enfrentamientos entre Parejas producen daños a ambas partes y un deterioro de la propia relación proporcionando problemas a sus hijos ajenos a estos enfrentamientos.

En todos estos Conflictos la base esta en querer imponer los propios criterios por la fuerza; tal y como se ha visto el Conflicto es inevitable y las formas de resolverlo mediante la coacción no ayuda a su resolución y acarrea consecuencias negativas para todos los implicados; por lo que sí el Conflicto es inevitable, las luchas continuadas y destructivas no lo son; ya que se debe hacer el Conflicto tan humano y Económico como se pueda, controlando el cambio tan unido al Conflicto y haciendo que este se produzca de forma pacífica⁴³.

A medida que la Historia y la Sociedad van superando los diferentes niveles de la evolución, puede verse que ante la necesidad de resolver la entidad abstracta problema (origen), los contendientes se introducen a diferentes procesos de solución. Debido al auge que manifiestan los Conflictos y por los diferentes factores que influyen en su desarrollo, al ser originalmente atendidos, llega a prevalecer la fuerza, la imposición de lo que el Órgano jurisdiccional considera justo, para solventar las diferentes clases de intereses.

2.2.1.2 CLASIFICACIÓN DE CONFLICTOS:

⁴³ Ibid. Pág. 11

Se ha hablado anteriormente que una de las Características del Conflicto es ser un Proceso Interaccional Complejo, por lo tanto se puede plasmar diferentes Clasificaciones de los Conflictos en Función de cual sea el Elemento que se tome para hacer la Clasificación, es decir que no hay una sola Clasificación de Conflictos, sino Múltiples Clasificaciones.

Cada Clasificación puede resultar de utilidad para diagnosticar como Mediadores, frente a que tipo de Conflicto se está; y esté diagnóstico puede ayudar a seleccionar el Tipo de Modelo de Mediación y aún la “Técnica” a utilizar, no sé debe de olvidar que una Clasificación es un “Concepto” “una Idea” que no se aplica sobre un Hecho sino sobre la Idea de un Hecho, como quien usa una reja sobre algo, que permite que se vea determinadas Características, pero que al mismo tiempo oculta otras.

2.2.1.2.1 *En Función del Elemento “Agresividad” pueden dividirse en:*

- *Agresivos:* Cuando hay intención de daño entre las partes. En muchos casos, el daño no solo es intencional sino efectivo, por ejemplo en los Conflictos Bélicos.
- *No Agresivos:* el daño no es ni efectivo ni esta en las intenciones de las partes.

Es cierto, que es difícil establecer los encuentros de Mediación “las Intenciones de las Partes” pero con la Mediación no se pretende determinar la responsabilidad que han tenido las Partes sino ayudarlas a encontrar un Camino Alternativo para conducir la Disputa o Conflicto de forma constructiva.

2.2.1.2.2 *En función del elemento “ Interés por el Otro”*

En todo Conflicto hay por lo menos dos Partes, por lo tanto un doble juego de intereses: el Interés por uno mismo y el Interés por otro. Estos Intereses son interdependientes y pueden ser a su vez Clasificados como:

- *Cooperación:* Está asociado con un Alto Interés por uno y por el otro.
- *Acomodación:* Un Bajo Interés por uno y un Alto Interés por el otro.
- *Competición:* Alto Interés por uno y bajo Interés por el otro.
- *Evitación del Conflicto:* Bajo Interés por los dos.⁴⁴

2.2.1.3 *DIVERSAS VERSIONES DEL CONFLICTO.-*

El Conflicto existe desde que el mundo es mundo, es connatural al hombre y a los grupos que integra. Nace con la Vida en Comunidad, es una parte ineludible en el desarrollo de las Sociedades Humanas. No es en sí mismo ni positivo ni negativo, nos afecta a todos y en todos lo ámbitos,

⁴⁴ *Ibíd.* Pág. 81.

atraviesa la Comunidad y la Cultura. Saber como mirarlo y comprenderlo puede ser decisivo a la hora de intervenir en el fin de buscar Soluciones, Productivas y Efectivas. Cuando los Conflictos no son resueltos en forma adecuada, se están comprometiendo los proyectos o patrimonios de los individuos, grupos o entidades de una Comunidad.⁴⁵

De igual manera sucede ante la recurrencia del Conflicto, que origina una ineficiencia en el uso de recursos, convirtiéndose en un tema de preocupación general e incluso de Recursos Públicos, sobre todo en situaciones límite, como son la lucha social violenta o la guerra⁴⁶.

El Conflicto está inmerso en una Cultura o Subcultura. En opinión de muchos expertos, Cultura y Comunicación son inseparables⁴⁷. Podría mejor decirse que la Comunicación se da en un Contexto Cultural. Un enfoque de la Cultura como Comunicación revela que las diferencias Culturales influyen en el Proceso Comunicacional, existe Dimensiones Culturales, a veces ocultas, tales como el manejo del tiempo, del espacio personal, social y la percepción que el hombre tiene de sí, que marcan diferencias Culturales y que pueden producir malentendidos o Pseudo-Conflictos Interculturales o Trans-Culturales cuando no hay Conflictos Reales.

⁴⁵ *Ibíd.*, Pág. 57.

⁴⁶ Bianchi, Roberto, *Mediación prejudicial y Conciliación*, Buenos Aires. Ed Zavalia. 1996. Pág. 19-22.

⁴⁷ Borisoff Deborah y Víctor David A. *Gestión de Conflictos – Un Enfoque de las técnicas de la Comunicación*. Ediciones Díaz de santos. S.A. Madrid España 1991. Pág. 144-145.

A los efectos del estudio de los Conflictos y sus posibilidades de Resolución Positiva, el lenguaje no verbal debe ser escuchado e interpretado de la misma manera que lo es la Comunicación Escrita u Oral⁴⁸. Algunos sostienen que la Cultura afecta al Conflicto de tres modos, en el modo de resolverlo, en el modo de concebirlo y en el modo de conducirlo⁴⁹.

La Cultura determina como los individuos perciben el mundo como ven las Disputas, como evalúan y deciden el camino a seguir, conocer los factores Culturales que afectan la interacción entre los individuos o grupos de individuos pueden ser claves a la hora de Resolver el Conflicto o de facilitar su Resolución. Además hay diferencias en como la gente vive el Conflicto. Esto puede estar determinado en distintos Factores tales como: La Raza, Etnia, Edad, el Sexo y la Orientación Sexual, Religión en general grupo Cultural⁵⁰.

La noción de Grupo Cultural puede ser vista como una ampliación del significado de Cultura y denotaría a los factores mencionados así como también la Ocupación, Profesión el Estatus Socio-Económico, esta concepción sugiere que el individuo, o la organización pueden estar y ser influenciados por diferentes Culturas. A lo largo de la Vida la pertenencia Cultural puede

⁴⁸ Ob. Cit. Un enfoque de las técnicas de la comunicación, Ediciones Díaz de Santos. Madrid España 1991 Pág. 141.

⁴⁹ Nuevas direcciones en Mediación- Investigaciones y perspectivas comunicacionales, versión al español, Buenos Aires 1997. Pág. 202.

⁵⁰ Ob.Cit. Monografía. Resoluciones Alternas de Disputas en el Derecho de Familia y Menores, Autor Gladis Estella Álvarez, Argentina. Pág. 59.

cambiar, ya sea porque los factores han cobrado en diferente grado de influencia, o porque se ha producido cambios que pueden ir desde el entorno geográfico hasta las actividades o las necesidades e intereses básicos.

Esta noción dinámica de Grupo Cultural es a los fines de la Resolución de los Conflictos de gran utilidad, conocer esta particular situación puede incidir – entre otros factores – en la relación del procedimiento adecuado para la Resolución. El Especialista en esta temática, podría así enfrentar al Conflictos en que las Partes comparten la misma visión del mundo o el Conflictos en que las Partes tienen visiones del mundo que coinciden sólo parcialmente, y Conflictos en que las Partes tienen visiones del mundo sin elementos en común.

Se ha sostenido que en Sociedades Homogéneas todos los Conflictos son del primer tipo, los conflictos del segundo y tercer tipo se da en sociedades heterogéneas. Ahora bien, en la medida en que las Sociedades se integran con diferentes Grupos Culturales o Étnicos, se pueden presentar los Conflictos del segundo y tercer tipo⁵¹.

En general, los Mediadores y los Negociadores manejan con mayor comodidad Estrategias, Tácticas y Herramientas que les permiten operar en los Conflictos del primer tipo, y deben capacitarse específicamente para la

⁵¹ Nudier, Oscar “ Visiones del mundo, metáforas y resoluciones de conflictos “, Revista Libra, Buenos Aires. Ed. Libra, Primavera de 1995, año 4 numero 5, Pág. 5-10.

intervención en Conflictos del segundo y tercer tipo. Identificar las Características Culturales de todas las partes permite trabajar con las diferencias. En el Oriente de China, la visión del Conflicto está impregnada de una Aversión Cultural a confrontar directamente.

La Bondad de una Persona se mide en parte por su Capacidad para Evitar el Conflicto y por la Capacidad para no Herir los Sentimientos de los otros⁵². Cuando las Partes se acercan a una situación potencial de Conflicto o bien se pasa por alto el desacuerdo o se llama a un intermediario para que Resuelva la Disputa antes de que se intensifique, tal como sucede con los Comités de Mediación impuestos por el Estado, previo a recurrir a un Tribunal. Los Mediadores suelen ser elegidos dentro de los miembros más respetados y confiables de la Comunidad. Tienen un papel atractivo en la Resolución de Disputas, nadie espera que sean naturales, generalmente formulan Acuerdos Equitativos y tratan de persuadir a los disputantes para que los acepten evidenciando cierto grado de control y manipulación sobre la Disputa. Al igual que los Chinos, los Coreanos, ven el Conflicto no sólo un problema de comunicación sino falta de respeto, por ello ponen sumo cuidado en elegir como Mediadores a los Miembros Respetados de la Comunidad.⁵³.

Para ciertas Culturas de estilo Occidental, resulta más honesto expresar abiertamente el Conflicto y tratar de Resolver las Disputas, se suele atribuir a

⁵² Folger, Joseph P. y Jones. Tricia S. Pág. 197.

⁵³ Op.Cit. Pág. 189-217.

la palabra “Conflicto” un significado y carga emotiva negativa, que denota choque, combate, pelea, batalla o lucha. Ello implica, confrontación entre Partes que viven esa situación como crisis y la actitud imperante da lugar a procesos y comportamientos destructivos.

2.2.1.4 EL CONFLICTO COMO OPORTUNIDAD.-

Distinguir el Conflicto como una Etapa Inicial para la Oportunidad de una Experiencia Positiva; si bien como se ha mencionado muchas Sociedades han otorgado al Conflicto un Sentido Negativo, no toda Controversia ha de producir un efecto tal. Es necesario reconocer los Aspectos Positivos presentes en las Situaciones de Conflicto, en lugar de aceptar y perpetuar los estereotipos negativos que suelen rodearla; por ejemplo la Perspectiva de un Cambio como Fuerza Impulsora y Motivadora.⁵⁴

El Término Chino “Crisis” se compone de dos caracteres que significan Peligro y Oportunidad, ocurriendo al mismo tiempo.

En Occidente la palabra “Crisis”, tiene su origen griego en el Término Krinein, que significa Decidir, las derivaciones de la palabra griega indican que la Crisis es a las vez decisión, discernimiento, así como también un punto

⁵⁴ Borisoff Deborah y Victor David A. Introduccion P.Xv.

decisivo durante el que habrá un cambio para mejorar o empeorar.⁵⁵ El Conflicto implica una Crisis, al mismo tiempo que una Oportunidad para el Cambio y la toma de decisión que le ponga fin.

No nos resulta sencillo aún, la internalización de este Aspecto Positivo del Conflicto, fácilmente se queda atrapado en sus Aspectos Negativos, en la mayoría de los casos se asocia con lo nocivo. Los supuestos y creencias con que se han criado las experiencias de la vida, son determinantes de esta visión. El Conflicto es parte del proceso de probarse y enjuiciarse así mismo, hace que se examine los asuntos con más cuidado, nos desafía a desarrollar repuestas y soluciones creativas. Se ha sostenido que en las Culturas de estilo Occidental los individuos tienden haber el Conflicto como una Catarsis sana de la angustia y también como un Mecanismo Positivo para vigorizar relaciones moribundas.⁵⁶

El Conflicto, tal como lo afirma *Morton Deutsch*⁵⁷, está en la raíz del Cambio Personal y Social; ayuda a reconocer las importantes diferencias existentes entre las personas, a establecer una identidad personal y una identidad grupal al definir los límites del grupo interno y el externo. En algunos casos el Conflicto es una experiencia agradable y emocionante. Se puede

⁵⁵ Slaikou Karl A. Intervención en crisis, versión al español a la ciudad de Lic. Maria Gabriela Ledesma Pineda, México. Ed. El Manual Moderno, 1988, Pág. 12.

⁵⁶ *Ibíd.* Pág. 197.

⁵⁷ Prologo a la obra de Folberg, Jay. Taylor and Alison, Mediación Resolución de Conflictos sin Litigio, México. Ed. Limusa S.A. de C.V, Grupo Noriega Editores 1992.

seguir enumerando las Oportunidades que pueden abrirse a partir de un Conflicto. La gestión y la Resolución de un Conflicto puede hacerse que esté se constituya en una experiencia positiva o negativa.

Un mundo sin Conflicto sería tan inhabitable como uno en que sólo hubiera Conflictos. Cada vez hay más conciencia de que el Conflicto no es una Enfermedad Social, sino un Elemento Indispensable para la Evolución, concebido como un Motor del Cambio y un Generador de Energía Creativa que pueda mejorar las situaciones, una Oportunidad para el Crecimiento y el Enriquecimiento Personal.

Es aceptable que ciertas Formas de Conflictos son, en el sentido expuesto positivas para los participantes y para el sistema social en el que ocurren; y que en un nivel moderado del Conflicto Interpersonal aumenta la motivación y la energía; que el Conflicto pueda alentar la innovación, gracias a que propicia una mayor diversidad de puntos de vista. Además, se reconoce como relevante el hecho de que el Conflicto obliga a fundamentar y a sustentar los argumentos en que se apoya una posición.

2.2.1.5 ELEMENTOS DEL CONFLICTO.-

El Conflicto es connatural al hombre y a los grupos humanos que lo integra. El *Filosofo Griego Heraclito*, afirmaba que: *“Todo sucede según discordia”*, y

además entendía que la vida no se producía sino había un Conflicto que la generara. Así, el Conflicto es motor de los cambios (individuales, grupales, sociales, internacionales, etc.) y a su vez es engendrado por los mismos cambios, ya que cuando un Conflicto parece haberse terminado, nacen otros tantos como consecuencias del mismo Conflicto, y que a su vez serán las causas, seguramente, de los futuros.

Esta interpretación del Conflicto conlleva la importancia de analizar *Los Elementos del Conflicto* y a una mejor comprensión del mismo, explorar las creencias y los factores que influyen en su Resolución. Un Diseño simple y práctico que da el *Profesor Pablo Lederach*⁵⁸, se compone de un Triangulo en cuyos vértices articulan Tres Aspectos que son: *Las Personas, el Problema, el Proceso*; elementos que siempre están presentes en las controversias.

2.2.1.5.1 LAS PERSONAS:

El Conflicto puede darse en un Individuo (Intra-personal); entre dos o más individuos (Inter-personal); dentro de un grupo, organización, institución o nación (Intra-grupa); o entre dos o más grupos, organizaciones, instituciones, naciones, (Inter.-grupala) También puede darse dentro de una Cultura, ya que el Conflicto Intra-personal no integra la temática de la

⁵⁸ Lederach, Juan Pablo, Enredos, Peitos y Problemas Una Guia Práctica para ayudar a Resolver Conflictos, Segunda edición, Guatemala. Edición. Clara-Semilla. Comité Central Menonita. Pag. 35.

Resolución Alternativa de Disputas. En la mirada hacia las *Personas Físicas* quienes son y que hay detrás de los aspectos de la gente, cual es la cultura o culturas a las que pertenecen, cuales son sus emociones o sentimientos, la necesidad de desahogo, de respeto, de dar explicaciones y de justificarse, como es en que el problema las afecta (sub-percepción) y como valora la relación con la otra parte.

Las Personas directamente implicadas a menudo se limitan a exigir las soluciones que a ellas les convienen y no quieren ni escuchar las preocupaciones y razones de otros, siempre, hay que tomar en cuenta las emociones y sentimientos, el menester humano de justificarse y desahogarse que son aspectos netamente humanos, y culturales, y de contenido psicológico experimentados por ellas y puesto de relieve ante una situación percibida como conflictiva.

Sin embargo; casi de forma automática, respondemos a la persona que nos desafía y no a las cuestiones esenciales, que nos separa, resultando que para defendernos solemos atacar al otro, poniendo en tela de juicio su persona e integridad y descuidando el verdadero factor de contención. Suelen asumir una actitud intransigible e inflexible, basada en su propia solución; es decir, la gente suele mezclar sus sentimientos y sus necesidades de fondo con los hechos ocurridos.

Un conflicto no se regula contractivamente si las personas conciben la situación como un apuro, en que hay que defenderse de otro, y así la confrontación se ve desde una perspectiva personal, y no como problemas concretos que hay que resolver, por lo que suelen mezclarse los sentimientos y emociones, en un espiral de enturbiamiento, de los verdaderos hechos, que en definitiva separan las posiciones.

2.2.1.5.2 EL PROBLEMA:

El "Problema", se refiere a las diferencias esenciales que separan a Las Personas de lo que es el Conflicto Real. El Conflicto existe cuando hay acciones que se oponen; hay Conflictos Innecesarios, donde no hay asuntos de fondo, que tiene como componentes: la Mala Comunicación de los Estereotipos, la Desinformación y la Percepción Equivocada del Propósito de la Parte o de cómo se fue desgastando el proceso. Reestablecer la Comunicación o Construir una Comunicación más apropiada y clara o en su caso aportar Información Correcta, puede ser la forma de desaparecer estos Conflictos Aparentes.

Es lugar común que todo Conflicto por grande o pequeño que sea se considere un Problema o que se base en las diferencias esenciales, en cuestiones y puntos secretos de incompatibilidad, como por ejemplo: Los distintos intereses, necesidades, y deseos de cada uno, las diferencias de

opinión sobre el camino a seguir, el criterio para tomar una decisión, o a quién corresponde que a la hora de repartir los recursos, o bienes materiales, las diferencias de valores, las cuestiones concretas de dinero, tiempo, tierra, derechos, comprensión entre otras; son necesidades y deseos de cada uno, y las diferencias de opinión sobre el camino al seguir.

La comprensión de un Conflicto se facilita si estas diferentes facetas se distinguen, como las diferentes áreas de discrepancias o de incompatibilidad que se han de tratar para Solucionar el Problema, son los asuntos; en cambio los intereses son la razón por la que cada uno de éstos asuntos importa a la Persona.

Las necesidades son lo indispensables, lo mínimo que hace falta para satisfacer a una Persona para resolver El Problema, su solución para Resolver el Conflicto no explica los asuntos a tratar, ni sus intereses ni sus necesidades básicas. Para arreglar bien el Conflicto se tiene que penetrar en Las Posiciones y llegar a la base del Problema y dentro del Proceso el Conflicto se convierte en controversia, siendo en definitiva, lo que le importa a Las Personas.

2.2.1.5.3 *EL PROCESO:*

En este apartado se describe el Término “Proceso”, al modo en que un Conflicto se desarrolla y sobre todo, a la manera en que la gente trata de resolverlos. En este aspecto del Proceso, hay que considerar como ha sido su desarrollo, la Comunicación Existente entre las Partes, y los recaudos para establecer un diálogo constructivo.

Muy a menudo los Conflictos Sociales tienen su origen en la falta de participación activa y directa de aquellos que son afectados por las decisiones tomadas en miras a Solucionar un Problema, o sea a los verdaderamente interesados. La igualdad de influencia siempre afecta directamente al Proceso y el resultado del Conflicto. Por Ejemplo, un Desequilibrio de Poder muy marcado, imposibilita una Negociación Directa como forma de Resolver el Conflicto, ya que quien tiene muchos recursos a su disposición pocas veces negociará con quien no esté a su nivel, y en caso de hacerlo no diríamos que se está negociando sino que se está imponiendo el fuerte sobre el débil, precisamente al fijar las condiciones del Acuerdo.

En muchos casos, la cuestión no radica en el Desequilibrio del Poder sino que las Personas desconocen sus propias bases del Poder sobre los demás. El Desacuerdo responsable los involucrados no se ven como enemigos, sino como colaboradores que tienen un Problema de Resolver; la primera transformación ocurre cuando pasamos de los desacuerdos a los roces, la gente se ve enredada, metida en un lío, la situación se ve confusa y

se añaden más y más acusaciones, en vez de un Problema hay varios, o uno virtualmente mayor y con más Personas involucradas. De pronto se pasa del enojo a la hostilidad y la violencia se toma inminente, por lo tanto, se cierra el espacio para el diálogo. Si se pretende mantener el diálogo como disciplina, esto significa ver El Problema como algo que hay que resolver, ver a La Persona como ser humano que merece respeto y escuchándola, juntos encontrarán una solución.

El análisis del Proceso también tiene que ver con el giro que toma y visualizarlo como una espiral que se sigue ciertos cambios que transforman las relaciones y dinámicas de intercambio que se van desarrollando y ampliándose.

Es clave el escuchar y asegurarse de que se ha entendido lo que se ha dicho, pues, en una Mediación en lo posible hay que buscar hablar con Las Personas con quien se tiene El Problemas en vez de hablar de ellas con los demás.

2.2.2 CONCEPTO, DEFINICIONES Y CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN.-

2.2.2.1 ORIGEN ETIMOLOGICO DEL CONCEPTO DE MEDIACIÓN:

“*Mediare*” en su raíz etimológica, es llegar a la mitad de algo, interceder a favor de uno, interponerse entre dos o más que riñen o contienden, procurando reconciliarlos. Existir o estar una cosa en medio de otras.⁵⁹

Mediación es un término utilizado para descubrir un conjunto de prácticas señaladas a ayudar a las partes en controversias. En líneas generales el término se utiliza para describir un procedimiento en el cual un tercero imparcial ayuda a las partes a comunicarse y a realizar elecciones voluntarias e informadas, en un esfuerzo por resolver su conflicto.

2.2.2.2 DEFINICIÓN DE MEDIACIÓN:

Es un Mecanismo de Solución de Controversias a través del cual, dos o más personas tratan de lograr por sí mismas la solución de sus diferencias con la ayuda de un Tercero Neutral y Calificado que se denomina Mediador.⁶⁰

2.2.2.3 DEFINICIÓN DE MEDIACIÓN FAMILIAR:

La Mediación es un Proceso de Cooperación, en vista a la Resolución de un Conflicto de Carácter Familiar, en el que un Tercero Imparcial es

⁵⁹ Diccionario Enciclopédico Ilustrado, OCÉANO UNO, Grupo Editorial OCÉANO Edición 1990.

⁶⁰ Boletín Divulgación Jurídica, Comisión Coordinadora del Sector Justicia, Unidad Técnica Jurídica UTE, Año 9. No 5. Octubre de 2002, Pág. 105.

solicitado por los Protagonistas (núcleo familiar) para que los ayude a encontrar un Acuerdo Satisfactorio.⁶¹

Es una actividad práctica, destinada a facilitar el diálogo a fin de redefinir y resolver los problemas de reorganización familiar, como un medio de atribuir a los propios protagonistas del conflicto la toma de decisiones al respecto. Se trata de lograr las condiciones para una resolución constructiva del conflicto. El Mediador desprovisto de poder facilita un diálogo controlando el proceso, manteniendo un clima desapasionado, llamando la atención sobre las necesidades de los niños, equilibrando el poder de las partes.

Existen tareas concretas a realizar en tiempos también acotados: Identificar los problemas a resolver, definir las reglas según las cuales se va a negociar, replantear los conflictos y abordarlos hasta producir un acuerdo satisfactorio para las partes pero sin intervenir en la elaboración de la decisión.

Caracterizar la Mediación como una actividad práctica, con un objetivo definido con tareas precisas a cumplir y tiempos acotados para realizarlas permite diferenciarlas del ámbito terapéutico.

⁶¹ Julio Gottheil-Adriana Schiffrin, Mediación una transformación en la cultura, Paidós Buenos Aires. Barcelona. México 1ª edición, 1996 Pág. 120.

La práctica de la Mediación supone como el abordaje terapéutico, capacidad de escucha y registro y manejo de los problemas emocionales que sin duda se desplegarán durante el proceso, pero pone el acento en la producción de decisiones tendientes a lograr un acuerdo, con miras al futuro.

2.2.2.3.1 ELEMENTOS DE LA MEDIACIÓN:

- Mecanismo de Solución
- Controversia
- Sujetos activos
- Hecho Generador de la Controversia
- Tercero Neutral (Mediador)

2.2.2.4 CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN:

La Mediación es Proceso Voluntario, Confidencial, formalmente Flexible limitado en el tiempo que se desarrolla con la participación activa de las partes. Consta de una serie de Etapas conocidas y aceptadas por las partes de antemano. Es una Técnica sumamente versátil que se adapta con facilidad para ser utilizada en gran cantidad de temas, tanto en los casos de Familias, Patrimoniales en general, como ínter empresariales o de incumplimientos contractuales. Se está comenzando en el país Experiencias en Mediación,

para la Resolución de Conflictos. *Entre las Características de la Mediación tenemos las Siguietes*⁶²:

A- VOLUNTARIEDAD: En principio, son las partes en Conflicto quienes deciden si quieren o no involucrarse en un proceso de Mediación. Puede ocurrir que una de ellas tenga experiencia por que ya la utilizó, o que sea sugerida por su Abogado. En ese caso buscara interesar a la otra parte en intentar una Mediación.

Hasta tanto se generalice su uso existirá renuencia a proponer Mediar los Conflictos por temor de que los interprete como una debilidad en la posesión negociadora. A medida que se la conozca y utilice será habitual la Mediación entre las propuesta que se realice.

Una forma de prever la Instancia Mediatoria consiste en que en los Contratos, de cualquier naturaleza que sean, se incluya una cláusula en la que considere el uso de la Mediación en casos de divergencias en su interpretación o ejecución. Puede incluso establecerse quién será el Mediador, o identificar a un Tercero que tendrá la responsabilidad de nombrarlo de esa manera, producirá la divergencia, automáticamente se comienza con el procedimiento adecuado para poner en marcha el Proceso Mediación.

⁶² Julio Gottheil, Adriana Schiffirin, Op. Cit. Pág 43-47.

Es habitual que la parte que ya conoce el funcionamiento solicite al Mediador que se ponga en contacto con la otra parte y la instruya sobre las potencialidades de la Mediación como forma de resolver el conflicto. Lo que se pretende es lograr una Primera Reunión Conjunta en las que las partes puedan hablar en forma directa. Pueden poner fin a la Mediación cuando lo deseen, y también puede hacerlo el Mediador cuando considere que no es posible avanzar o que ese Conflicto en particular requiere de alguna otras formas de Resolución.

B- FLEXIBILIDAD DEL PROCEDIMIENTO: Siempre que en la Mediación se respeten los Principios Fundamentales vinculados a la Voluntariedad y la Confidencialidad, las Reglas del Procedimiento pueden aplicarse con libertad.

Existe un “Patrón” mínimo que conviene no dejar de lado, Etapas que permiten aumentar las posibilidades de Acuerdos, pero la organización del tiempo, lugar y los temas para tratar, logran de alguna manera diseñar un Proceso a la medida de las necesidades de las Partes y del Tipo de Conflicto. Lo que no puede soslayarse es explicitar el Procedimiento antes de comenzar a adentrarse en él, y asegurarse de que la explicación ha sido comprendida por las partes.

Se cumple así la doble función de ordenar el Proceso y de permitir a las partes controlar que se respeten las consignas acordadas. Como todo el

Proceso es Confidencial y no queda prueba de lo tratado, salvo el caso del Acuerdo si lo hubiere, son pocos los elementos externos para controlar si existió o una Mediación. Cada Mediador podrá establecer sus propias reglas, adaptarlas a su estilo, pero siempre respetando los principios básicos, y que sean coherentes con fin de lograr comportamientos cooperativos.

C- CONFIDENCIALIDAD: Uno de los Objetivos Principales del Proceso de Mediación es detectar los intereses de las partes y todo otro escollo para lograr el Acuerdo. El Poder del Mediador sobre las partes es nulo; no tienen imperium alguno para imponer soluciones.

Las partes están ahí por que así lo han decidido, quizás de ahí derive la mayor fortaleza del Mediador: No puede imponerles nada, y todo lo que se decida será producto de la decisión de las partes. La buena fe, la confianza y el convencimiento de que el intercambio directo de propuestas en lo que lleva a un Acuerdo duradero son los pilares en que se sostiene la Mediación; así, un requisito ineludible del Proceso es que las Partes y el Mediador puedan comunicarse con total libertad. Para ser efectivo el Mediador debe poner solicitar información y hacer preguntas que no serían contestadas si existiera el peligro de su utilización posterior fuera de contexto.

La información que intercambian las Partes deben de estar de alguna manera protegida; ocurre habitualmente que en le desarrollo del Proceso

aparecen temas totalmente desaparecidos por algunos participantes y cambian las perspectivas de la cuestión; para proteger esa información y garantizar que no filtrará a terceros ajenos a la Mediación, las Partes, sus asesores letrados y el Mediador firman una cláusula de confidencialidad antes de iniciar el proceso, esa cláusula protege tanto al Mediador como a las Partes, y explicita que ni las partes ni el Mediador revelaran a terceros lo sucedido en las reuniones de Mediación.

El Mediador también se compromete a no revelar a una Parte lo que haya sido Confiado por la otra en una Reunión Confidencial al menos que expresamente se lo haya relevado de ese compromiso, el Mediador tampoco puede ser llamado en Juicio posterior entre las Partes que versen sobre cuestiones tratadas en la Mediación.

2.2.2.5 NATURALEZA JURÍDICA, PRINCIPIOS, OBJETIVOS, Y FINALIDAD DE LA MEDIACIÓN.-

2.2.2.5.1 NATURALEZA JURÍDICA:

La Mediación, en su misma entidad Jurídica está íntimamente relacionada con la negociación, pues al igual que esta, lleva implícito la admisión de cuatro reglas básicas: la *Primera*, que consiste en separar las

personas del problema, admitiendo que es el problema el que separa las personas y no a la inversa; *Segundo*, que por ello la concentración debe darse en cuanto a las posiciones y no en los intereses, ya que son estas las que se deben modificar; *Tercero*, que en consecuencia, se deben encontrar soluciones que otorguen un beneficio mutuo, y; *Cuarto*, que toda solución provendrá siempre de situarse en criterios objetivos que lleven a depurar cualquier aspecto subjetivo que perturbe la salida.

En razón de lo anterior, se afirma que la *Mediación consiste* en una *Negociación Asistida*, que difiere únicamente de la Negociación en cuanto a que en ella interviene la figura del Mediador. Enrique M. Falcón citando a Higton- Álvarez, expone “El Mediador Induce a las partes a identificar los puntos de controversia, a acomodar sus intereses a los de la contraria, a explorar formulas de arreglos que trasciendan el nivel de la disputa, a tener del conflicto una visión productiva para ambas”⁶³.

Se ha establecido anteriormente que la naturaleza jurídica en la de ser una negociación asistida, pero como estudiantes del Derecho se ha ubicado en otra connotación diferente a la de ser una negociación y es por el hecho que en la negociación las partes intervienen de una forma esencialmente directa, sin la intervención de una tercera persona, lo contrario a lo que es un acto jurídico el cual se ampara en una Ley e interviene una tercera persona,

⁶³ Falcón; Enrique M; *Mediación Obligatoria*; Editado por Abeledo – Perrot, S.A de C.V; Buenos Aires, Argentina 1997, Pág. 16-17.

como ejemplo de ello el matrimonio y la Conciliación, en el caso del matrimonio interviene un notario, gobernantes departamentales, cónsules de carrera, Alcaldes Municipales, y en la Conciliación interviene el Juez como tercera persona; asemejándose la mediación a la Naturaleza Jurídica de la Conciliación y a la del Matrimonio donde la naturaleza de estos es la de ser un acto jurídico, porque necesariamente interviene un tercero.

2.2.2.5.2 PRINCIPIO DE LA MEDIACIÓN

- I- **PRINCIPIO DE LIBERTAD:** Es el reconocimiento de las facultades potestativas de las personas para adoptar medios alternativos al proceso judicial, para la resolución de controversias.
- II- **PRINCIPIO DE FLEXIBILIDAD:** El Cual se manifiesta mediante actuaciones informales adaptables y simples.
- III- **PRINCIPIO DE PRIVACIDAD:** Es el mantenimiento obligatorio de la necesaria reserva y confidencialidad.
- IV- **PRINCIPIO DE IDONEIDAD:** Consiste en la capacidad y requisitos que deben cumplir para desempeñarse como mediador.
- V- **PRINCIPIO DE CELERIDAD:** Consiste en la continuidad de los procedimientos para la solución de las controversias.
- VI- **PRINCIPIO DE IGUALDAD:** Consiste en dar a cada parte las mismas oportunidades de hacer valer sus derechos.

- VII- **PRINCIPIO DE AUDIENCIA:** Consiste en la oralidad de los procedimientos alternativos.
- VIII- **PRINCIPIO DE CONTRADICCIÓN:** Consiste en la oportunidad de confrontación entre las partes.
- IX- **PRINCIPIO DE ECONOMIA PROCESAL:** Consiste en la representación de menos esfuerzos y desgaste, tanto para las partes como para el Estado.

2.2.2.5.3 OBJETIVO DE LA MEDIACIÓN:

El Objetivo Fundamental de la Mediación es promover la Resolución de Conflictos mediante Acuerdos que las Partes consideren satisfactorios para ambas. En forma secundaria, está en mejorar la relación entre los involucrados en el Conflicto fortaleciendo la relación. Otros sostienen que la Mediación puede hacer mucho más que promover Acuerdos y Mejorar las Relaciones⁶⁴.

Puede transformar la vida de la gente infundirle tanto un sentido más vívido de su propia eficacia personal (como revalorización), y una mayor apertura y más aceptación (reconocimiento) de la otra persona. Para esta postura si no se alcanza un acuerdo, sino hay reconciliación de todos modos debe considerarse a la Mediación como un éxito si aporta revalorización y reconocimiento; y si también hay Acuerdos tanto mejor.

⁶⁴ Boletín Divulgación Jurídica, Op. Cit. Pág. 20.

2.2.2.5.4 OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN FAMILIAR:

Catalogar el Conflicto en un marco de cooperación, en vistas no a la Disolución de una Familia sino a su Reorganización, atribuido a las partes la posibilidad de reglar sus relaciones futuras, es el propósito de la Mediación Familiar.

Esté cambio de actitud resulta favorecido por el alto grado de insatisfacción que produce, para los operadores del Derecho, imponer soluciones elaboradas sin la participación de aquellos a los que directa o indirectamente concierne.

La necesidad sentida por los mismos Jueces, de favorecer el logro de soluciones consensuadas ha contribuido al nacimiento de la Mediación Familiar y al desarrollo de las primeras experiencias en el ámbito Judicial.

Aun desde la postura de Tercero investido de Poder, propia de la Función Judicial y no del Mediador, Julio Gottheil-Adriana Schiffrin, citando al Doctor Cárdenas expresa⁶⁵: “El Juez va advirtiendo que no es eficaz limitarse a declarar el Derecho no respetado de algún quejoso, que no sirven casi las Sentencias dictadas en un proceso ritual con adecuada defensa y publicidad.

⁶⁵ Julio Gottheil- Adriana Schiffrin, Op. Cit. Pág 119-120

Por más sujeto a la Ley que sea ese fallo y por más completa que sea esa prueba.

En definitiva, sólo es útil un Juez que se instale con su imperio en medio de la Crisis de la Familia, y que la apoye, acompañe y entrene en el Proceso de Organización o Reorganización en que se encuentra. Sólo esté Proceso es el que garantizara la Efectividad del Derecho de cada uno de los miembros de la Familia dentro de ello.

Un Objetivo básico de la Mediación Familiar es lograr no tanto un Acuerdo sino la colaboración a través de un Acuerdo; el espíritu de colaboración y la Comunicación es un aprendizaje para el futuro de la Familia que se reorganiza.

Por eso se insiste que el Objetivo no es tanto formalizar un Acuerdo que regule las Relaciones de las Partes, sino plasmar una Sociedad Parental para la nueva etapa de la Familia.

2.2.2.5.5 FINALIDAD DE LA MEDIACIÓN:

La Mediación tiene por Finalidad resolver aquellos casos en que las Partes en Conflictos tienen una relación jurídica que propicia la iniciación de la acción, se realizara a corto plazo mediante un Procedimiento breve dirigido a resolver la problemática Familiar.

2.2.3 SEMEJANZAS Y DIFERENCIA ENTRE LA CONCILIACIÓN Y LA MEDIACIÓN.-

SEMEJANZAS	DIFERENCIAS
<p>A- La Conciliación y La Mediación designan formas pacíficas y no formales de solución de controversias con intervención de un tercero neutral e imparcial, sin poder de decisión.-</p> <p>B- La Conciliación y La Mediación, en la actualidad tienen campos de aplicación y características definitorias</p>	<p>A- “La Conciliación” se usa cuando la Función del Tercero comprende la facultad otorgada por las Partes, por las normas o por las costumbres de dar no sólo su opinión sobre la solución justa de la disputa sino de proponer formulas conciliatorias. “La Mediación” para designar un Proceso no Adversarial de</p>

<p>propias, no sólo en el lenguaje natural sino en lenguaje técnico de la resolución de conflictos.</p> <p>C- El Conciliador tiene la Facultad y el Poder de emitir opinión a las Partes cuando lo necesiten.</p> <p>El Mediador, por su parte tiene el Poder de conducir el Procedimiento.</p> <p>D- En Ambos Procesos se trata de Construir el Futuro, no hay Búsqueda de Culpables, ni Responsables de Hechos pasados.</p>	<p>Resolución de Disputas Estructurados en Etapas Secuenciales, en el que el Tercero Neutral conduce la Negociación entre las Partes, dirige el Procedimiento se abstiene de asesorar, aconsejar, emitir opinión o proponer formulas de arreglo.</p> <p>B- El Conciliador, sí puede promover fórmulas de Acuerdo y es parte de su entrenamiento al momento y la oportunidad en que puede hacerlo o aun dar consejos a las Partes sobre como puede llegar a un Acuerdo; esta facultad de emitir opinión que las Partes otorgan al Tercero <i>Conciliador</i> hace que en esté proceso haya un desplazamiento del poder mayor que en la Mediación..</p>
--	--

2.2.4 ASPECTOS SALIENTES Y VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN.-

2.2.4.1 ASPECTOS SALIENTES DE LA MEDIACIÓN:

El Procedimiento es Informal, por lo que el Mediador no está obligado por las reglas procesales; y dado su entrenamiento, puede rápidamente

simplificar el caso y destacar lo irrelevante. Los Contendientes deben llegar a un Acuerdo mutuamente aceptable, y el Mediador debe estar en condiciones de reducirlo a Cláusulas Escritas, de modo tal que de ser necesario puede ejecutarse con posterioridad.

Como el Acuerdo ha sido mutuo y voluntario, los contendientes cumplen espontáneamente con mucha mayor frecuencia que en los Casos de Sentencia Final en Juicio.

En la Mediación son las Partes las que se encuentran frente a frente, entre sí y con una Tercera Persona especialmente entrenada que los ayuda a encontrar una solución a su Conflicto.

El Mediador utiliza Técnicas Especiales y con habilidad escucha a las Partes, las interroga, despeja el problema, crea opciones y logra que los contendientes lleguen a su propia Solución del Conflicto. No se trata sólo de partir diferencias, sino de que ambos ganen.

El Mediador hace que las Partes descubran cuál es verdaderamente el tema en debate, entiendan las diferencias entre lo que quieren y lo que necesitan, entiendan las obligaciones y necesidades de la contraria y consideren las opciones con realismo.

El Mediador motiva sin manipular e instar a lograr un arreglo sin coerciones. Debe llegar a crear ciertas dudas e inseguridades en cada una de las partes, para que vean más endeble su posición y abran su mente al advenimiento y al compromiso.

El Mediador modifica las relaciones entre los contendientes, enaltecendo y controlando la comunicación entre ellos, modificando sus percepciones, equilibrando sus diferentes fuerzas y debilidades y no proponiendo y definiendo acuerdos específicos.

Si el Mediador es eficiente y logra que las Partes participen, y hace que lleguen a colocarse por un momento en lugar de otro y vean las cosas desde el punto de vista de la contraria, además del propio.

A diferencia de otros Procedimientos en que se entrega a un Tercero la Decisión del Problema por lo que escapa al interesado el control del Conflicto, en la Mediación son las Partes quienes intervienen en el Proceso Negociable según sus propios intereses y no delegando el control a un Tercero.

Nada tiene que perder las Partes en la Mediación, pues con un intento frustrado, es decir si prueban este acercamiento y tras la Discusión Mediada no llegan aun Pacto, mantienen todos sus Derechos y Oportunidades de proseguir con otro Medio de Resolución de Controversia.

Es necesario denotar que no es raro que un Mediador sea en Sesión Conjunta o en Sesión Privada con cada una de las Partes, se le pida opinión sobre la razón o sinrazón de la Posición Propia o del contrario, más el Mediador no puede expresar opinión sobre el resultado del pleito, pues perdería su Imparcialidad perjudicando todo el Procedimiento en forma negativa. Su actuación nunca puede ser la de un Juez ni la de un Arbitro.

El Procedimiento de Mediación pone énfasis en el futuro, pues no se trata de juzgar sobre un pasado a fin de averiguar quién estaba errado, quién es culpable, sino la de encontrar una solución al problema y diferencia de que se trate.

2.2.4.2 VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN:

Está Forma de Resolución de Disputas tiene las Siguietes Ventajas⁶⁶.

A) RÁPIDA: En vez de tardar años puede terminarse con el problema a las pocas semanas de iniciado el conflicto, a veces en una sola Audiencia de una a dos horas. Aunque la mayor parte de las veces se llega a un Acuerdo después de sólo una Audiencia, las disputas complejas pueden requerir Sesiones Adicionales.

⁶⁶ Gladis Estela Álvarez, Monografía, Resolución Alterna de Disputas en Derecho de Familia y Menores, Talleres Gráficos UCA, Diciembre de 2001, pág. 128-130.

Puede no alcanzar el tiempo de una Audiencia o los contrincantes pueden querer consultar a sus cónyuges o socios antes de aceptar la propuesta, pero la solución llega luego casi inmediatamente.

Por comparación, uno de los inconvenientes más graves del Sistema Judicial, no sólo de El Salvador sino de todo el mundo, es la tardanza, de modo tal que, a menudo, cuando llega la Sentencia, ya es tarde.

B) CONFIDENCIAL: Una de las Características más importantes del Proceso Mediado, es la Confidencialidad. No hay mayor obligación para el Mediador que el deber de preservar el Secreto de todo lo que se ha revelado en la o las Audiencias. Sin este deber la Mediación no funcionaría, por que las Partes no se sentirían libre de explorar honestamente todo los aspectos de sus disputas y posibles caminos para un Acuerdo.

Las Partes deben de estar seguras de que nada de lo que dicen será usado en su contra para el caso de que falle la Mediación y deban de recurrir a un Tribunal. Por ello, las sesiones de Mediación son siempre a puertas cerradas; todo lo que se habla y se dice en las Audiencias es Confidencial, no se transcribe en un expediente ni puede filtrarse a la prensa. El Mediador tampoco puede difundirlo porque una de las reglas básicas de su oficio es la Confidencialidad.

Por comparación, las constancias de un Litigio ante la Justicia dentro de un Sistema Formal, más aun si el Procedimiento es público y oral, carecen de toda Confidencialidad y las Partes están expuestas a los medios masivos de comunicación. La Mediación siempre es estrictamente privada. Inclusive si no se logra Acuerdo, el Centro de Mediación o el Mediador pueden hacer saber al Juzgado interviniente en el pleito que la Mediación no tuvo éxito por no haber logrado Acuerdo, pero no puede informar sobre lo dicho ni sobre lo revelado por las Partes.

C) ECONOMICA: Los servicios que ofrece el Centro de Mediación son gratuitos, especialmente si se relacionan con el costo de litigar dentro del Sistema de Tribunales Formales.

D) JUSTA: La solución a toda controversia se adapta a todas las necesidades comunes de ambas partes, pues son ellas las que las encuentran.

E) EXITOSA: Una vez que el programa se pone en marcha, de acuerdo a la experiencia de Países que han implementado la Mediación, el resultado es estadísticamente muy satisfactorio.

2.2.5 FUNCIONES Y CARACTERÍSTICAS DEL MEDIADOR.-

2.2.5.1 FUNCIONES DEL MEDIADOR:

El Mediador no actúa como Juez pues no puede imponer una decisión, sino que ayuda a los contrarios a identificar los puntos de la controversia, a explorar las posibles bases de un pacto y las vías de solución, puntualizando las consecuencias de no arribar a un acuerdo.

Por esos medios facilita la discusión e insta a las partes a que manifiesten sus puntos encontrados para que puedan llegar a un Acuerdo favorable para ambas partes y llegar a un feliz término sus puntos encontrados. Plantea la relación en términos de cooperación, con enfoque de futuro y con un resultado en el cual ambas partes ganan, cambiando las actitudes que éstas adoptan en el litigio en que la postura es antagónica, por lo que una parte gana y la otra pierde.

En la Mediación ambas partes resultan ganadoras puesto que se arriba a una solución consensuada y no existe el resentimiento de sentirse “perdedor” al tener que cumplir lo decidido por el Juez.

La Mediación en su carácter de Método Alternativo de Solución de Conflictos, requiere la ayuda incondicional de ese Tercero Neutral, el cual es el Mediador, por lo que interesa ahora conocer en *términos generales las*

diferentes funciones que puede y debe desarrollar, encontrándose entre las que más destacan⁶⁷: El servir de guía del proceso, Fuente de información y capacitación, Fuente de Confianza, Filtro de realidades, Regulador de Comunicación, Regulador de Equidad, Fuentes de Legitimación, etc.

A- GUIA DEL PROCESO:

El Mediador es el que sirve de guía, quien va dirigiendo todos los pasos a seguir en la Mediación, por lo que su función es tratar de enrumbar a los interesados hacia un punto de equilibrio, que ellos mismos sabrán encontrar, mediante la técnica

⁶⁷ Julio Gottheil-Adriana Schiffrin, Op.Cip. Pág. 47-52.

partes y llegar a un feliz término sus puntos encontrados. Plantea la relación en términos de cooperación, con enfoque de futuro y con un resultado en el cual ambas partes ganan, cambiando las actitudes que éstas adoptan en el litigio en que la postura es antagónica, por lo que una parte gana y la otra pierde.

En la Mediación ambas partes resultan ganadoras puesto que se arriba a una solución consensuada y no existe el resentimiento de sentirse “perdedor” al tener que cumplir lo decidido por el Juez.

La Mediación en su carácter de Método Alternativo de Solución de Conflictos, requiere la ayuda incondicional de ese Tercero Neutral, el cual es el Mediador, por lo que interesa ahora conocer en *términos generales las diferentes funciones que puede y debe desarrollar*, encontrándose entre las que más destacan⁶⁸: El servir de guía del proceso, Fuente de información y capacitación, Fuente de Confianza, Filtro de realidades, Regulador de Comunicación, Regulador de Equidad, Fuentes de Legitimación, etc.

A- GUIA DEL PROCESO:

El Mediador es el que sirve de guía, quien va dirigiendo todos los pasos a seguir en la Mediación, por lo que su función es tratar de enrumbar a los

⁶⁸ Julio Gottheil-Adriana Schiffrin, Op.Cip. Pág. 47-52.

interesados hacia un punto de equilibrio, que ellos mismos sabrán encontrar, mediante la técnica prevista. De tal manera que la función del Mediador se vuelve vital en la dirección y búsqueda de salidas al problema en cuestión.

B- FUENTE DE INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN:

Por tratarse de un Proceso de Comunicación, la Mediación depende del intercambio de diálogo entre las Partes. Es por ello que una función del Mediador es informar y aclarar a las Partes cualquier aspecto de relevancia a través de su intervención.

Esta información que proporciona el Mediador permite a las partes adecuarse sobre las formas alternativas de solución de los conflictos, ayudándoles a afrontar con claridad el problema. De ahí que se pretenda convertirla en un verdadero instrumento para la transformación de actitudes sociales, hacia una cultura de paz.

C- FUENTES DE CONFIANZA:

Para que las Partes lleguen a un Acuerdo se requiere la buena fe entre ellas, y para ello debe de existir un suficiente grado de confianza con respecto al Mediador y al proceso mismo de Mediación.

Si un mínimo de Confianza, la Mediación, es un proceso infructuoso, claro está que dicha Confianza no se pretende que exista al extremo, sino simplemente, la necesaria para sentar un clima de verdadera colaboración.

El Mediador ayuda a los clientes aceptarle como alguien que está comprometido con la Mediación, no con persona alguna; y lo hace equilibrando el respeto de las Partes participantes, controla el proceso mientras pueda gestionar los contenidos traídos al mismo por los clientes, no acepta definiciones unilaterales, les ayuda a desarrollar opciones para resolver, y no guardar secretos para con ninguno de los intervinientes.

En muchos de los casos, posiblemente entre las Partes se haya perdido la confianza entre si, por esto el Mediador cumple la función de crear funciones propicias para que se produzca tal confianza, sin ser hasta entonces determinante que se haya logrado un Acuerdo.

En esté Proceso la Capacidad de Escucha y la Actitud del Mediador que provee de la misma atención a los disputantes genera Confianza, lo cual viene hacer un eje primordial que debe desempeñar el Mediador, teniéndolo en cuenta en el desarrollo del proceso

D- FILTRO DE REALIDADES:

La Figura del Mediador no es la de un filtro, sino que trata de una imagen, que a través de preguntas abiertas planteamientos de posibilidades y propuestas de interpretaciones ayudan a las Parte a identificar los puntos críticos, expresándolo con un lenguaje imparcial que permita actitudes de solución de problemas antes que facilitar a una parte el ganar imponiendo su posición.

No es posición exclusiva del Mediador diagnosticar lo que sucede en las Partes, ya que el Problema pertenece a ellos, siendo por consiguiente ellas, las que lo han vivido y conocen sus diferencias y no el Mediador, por lo tanto como participes del Proceso de Mediación los interesados juntos con el Mediador, crean, trasforman y eliminan los aspectos relevantes del conflicto que se busca solucionar.

E- REGULADOR DE COMUNICACIONES:

Es una Función que debe cumplir el Mediador el servir de Regulador de la Comunicación, siendo él quien facilita a las Partes la superación de una serie de obstáculos que puedan presentarse en el proceso.

Una buena Comunicación permite una evolución constructiva del Conflicto ya que este en cierto momento necesita de la expresión de emociones, y es el Mediador el que usa su criterio para determinar cuando esa

expresión cumple o no una función constructiva con relación a la pretendida salida del lío. Es por ello que el Mediador tiene el deber de regular la comunicación entre las partes.

La expresión de emociones muchas veces se presenta de manera destructiva y el Mediador puede intervenir regulando esa expresión, recuérdese que en nuestro medio por la misma situación cultural lo que más se presenta interacciones agresivas, que requieren una adecuada canalización.

F- REGULADOR DE EQUIDAD:

Este aspecto consiste en que el Mediador no puede favorecer o desfavorecer injustamente a una de las Partes durante el proceso. Si bien, como ser humano éste tiene valores, prejuicios y creencias que determinan su interpretación de la realidad, esto quiere decir que no puede esforzarse en desvincular su probable inclinación, permitiendo que la oportunidad y fluidez de los diferentes actos sean su principal guía. Lo importante es que el Mediador no se deje llevar en su comportamiento externo por esta consiente subjetividad. Debe entonces intentar mantener una actitud balanceada con relación al caso y las partes, aplicando la misma atención en cuanto a calidad y cantidad.

Puede suceder, que de buena fe, se desenlace el poder hacia un Acuerdo que conlleve alguna ventaja a los intereses de cualquiera de las Partes; frente a este problema, el Mediador tiene que generar situaciones que permitan superar ese desbalance, pero toda enmienda deberá realizarse sin descuidarse de afectar a un más la situación de los interesados.

Esta Regulación de Equidad plantea que se tiene que evitar una actitud desproporcionada del Mediador en su relación con las Partes, evitándose asimismo una interacción destructivamente inequitativa hacia los interesados. Lo que se pretende en definitiva es que el Mediador, además de Neutral, sea un excelente facilitador.

G- FUENTE DE LEGITIMACIÓN.

La Legitimación representa Seguridad y Confianza en cuanto al Acuerdo producto de la Mediación, caso contrario, sin una Ley que violente o no se aplique la Regulación establecida para su cumplimiento es fruto al mal Proceso, por lo tanto la solución que se obtenga no tendría ningún respaldo haciéndose menos su Cumplimiento.

El Mediador firma el Acuerdo con las partes y es fedatario (testigo) que el Acuerdo Logrado fue Voluntariamente Acordado por los interesados. De

esta forma el Mediador es una Fuente que apoya el Acuerdo y lo toma legítimamente exigible.

2.2.5.2 CACTERÍSTICAS DEL MEDIADOR:

El Mediador perfecto debería poseer relevantes cualidades a fin de poder adoptar conductas adecuadas. Las Principales cualidades que se predicen del Mediador son⁶⁹:

A. NEUTRALIDAD: La cualidad más importante de un Mediador eficaz es su capacidad de mantener un papel imparcial en medio de una controversia.

B. CAPACIDAD PARA ABSTENERSE DE PROYECTAR SU PROPIO JUICIO:

El rol del Mediador es ayudar a que las partes lleguen a un acuerdo cuyos términos sean aceptables para ellas, aun cuando el Mediador este en desacuerdo con la sabiduría o con la justicia de la solución.

C. FLEXIBILIDAD: Debe estimular la fluidez en las comunicaciones.

⁶⁹ Gladis Estela Álvarez, Monografía, Op. Cit. Pág. 144-145.

D. INTELIGENCIA: Las partes buscan un Mediador que les facilite el camino de la resolución, con una mentalidad ágil y eficaz. Debe ser capaz de ver las cuestiones en múltiples niveles, de tratar hechos complejos y de analizar los problemas.

E. PACIENCIA: Es importante que el Mediador pueda esperar los tiempos necesarios según lo requieran las partes.

F. EMPATIA: El Mediador debe de ser capaz de valorar las percepciones, medios y historias que cada parte revele en la discusión. La confianza se instala a partir de esta corriente personal.

G. SENSIBILIDAD Y RESPETO: El Mediador debe de ser respetuoso con las partes y sensible a su fuertes sentimientos valorativos, incluyendo sexo, raza y diferencia culturales.

H. OYENTE ACTIVO: Las partes deben sentir que el Mediador ha oído las respectivas presentaciones y dichos.

I. IMAGINATIVO Y HÁBIL EN RECURSOS: Es importante que el Mediador tenga capacidad de aportar y generar ideas nuevas.

J. ENÉRGICO Y PERSUASIVO: A través de la conducción del proceso el Mediador debe intervenir eficazmente para lograr flexibilidad en las partes aunque debe dirigir la dinámica y controlar la audiencia sin ser autoritario.

K. CAPACIDAD PARA TOMAR DISTANCIA EN LOS ATAQUES: Si alguna de las partes hacen un comentario despectivo o agresivo hacia el sistema de Mediación o hacia el Mediador, es conveniente no actuar a la defensiva, de lo contrario se establecería una nueva disputa.

L. OBJETIVO: El Mediador será más efectivo si permanece desligado del aspecto emocional de la disputa.

M. HONESTO: No debe prometer a las partes algo que no pueda cumplir.

N. DIGNO DE CONFIANZA PARA GUARDAR CONFIDENCIAS: Debe de guardar confidencialidad y las partes tienen que estar convencidas de que ello será así.

O. TENER SENTIDO DEL HUMOR: Es necesario para aflojar tensiones y crear un clima favorable.

P. PERSEVERANTE: Cuando las partes llegan lentamente al acuerdo el Mediador debe soportar la espera y la ansiedad que no esta provocado.

2.2.5.3 PERFIL DEL MEDIADOR:

El carácter del Mediador, en los países que cuentan con alguna experiencia al respecto del Método Alterno de Resolución de Disputas en comento, regulan como es necesario poseer Título Universitario de los reconocidos por el Ministerio de Educación o la Entidad Respectiva; es decir, ser un Profesional Académicamente Acreditado, en áreas como La Abogacía, Psicología, o Trabajo Social por considerarse que los profesionales de las ramas antes dichas tienen cierto conocimiento y experiencia en la Solución de Conflictos. Además, los Mediadores una previa formación o capacitación especial complementaria en la cual se oriente para desarrollar principios técnicos y éticos.

En cuanto a los principios técnicos, se toma en cuenta el conocimiento, capacidad y habilidades para poder tratar un problema. Dentro de lo ético se vuelven complementarios los valores que debe de reunir el profesional para poderles brindar a las partes una mayor confianza, es decir, que a la vez genere una seguridad por considerarlo una persona que se preocupa y trata de ayudarlos.

Por otra parte, cuando se exige del Mediador ser de honradez y moralidad notoria, lo que se pretende es que sea la persona adecuada para luego estar al frente como facilitador asistiendo a los interesados en resolver un determinado conflicto.

En los Estados Unidos de Norteamérica⁷⁰, los requisitos para ejercer la función del Mediador son más estrictos, puesto que requiere una Maestría en Consultoría, Trabajo Social o algún campo relacionado o experiencia de trabajo Substancial para tener empleo como Mediador Familiar en los Tribunales de California, Conneticut, Nevada y Oregon. Algunos Estados permiten que ciertos tipos de experiencia adicional sea substituidos por la Maestría requerida, y el Estado de Michagan, en su Legislación para los Amigos de la Legislación de Tribunal expresamente autoriza a los abogados capacitados en Mediación, para que actúen como Amigos del Tribunal.

⁷⁰ Jay Folberg, Alison Taylor, Mediación, Resolución de Conflictos sin Litigio, Editorial Lemusa, S.A de C.V, 1ª Edición 1992, Impreso en México, Pág. 253.

2.2.6 IDENTIFICACIÓN DE LAS TÉCNICAS QUE USUALMENTE SE USAN EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN.-

En el Proceso de Mediación se pueden utilizar una variedad de Técnicas de las cuales puede hacer uso el Mediador, según el caso específico en el que él crea conveniente la utilización, es por ello, que se dice que el Proceso de Mediación es Informal aunque Estructurado, en donde el Mediador, puede hacer uso de una Diversidad de Técnicas para que las Partes en Conflicto encuentren el punto en común a las que les van a dar Solución por Medio de la Mediación, es decir, que les sirven al Mediador como

herramientas, para encontrar aquellos puntos que los llevaron a someter el caso a dicho Proceso y entre estas Técnicas encontramos:

- **TÉCNICA DE PROCEDIMIENTO:**

Dentro de ésta Técnica el Mediador hace uso de dos puntos específicos que lo llevaran a comprender la situación de las personas que han sometido el caso y estas son:

a) *La Sesión Conjunta:* En donde después de preparar el ambiente físico, recibir y ubicar el espacio a las partes se inicia la Mediación con la auto-presentación del Mediador, la confirmación del nombre y apellido de las Partes y decidiendo sobre el modo de dirigirse a las Partes.

Es importante que haya claridad acerca de lo que se espera de los participantes y lo que pueden esperar del Mediador en el Proceso, como la frase del Mediador puede ser breve, pero pueden ser vitales para desarrollar la armonía con las Partes y fijar un ambiente colaborativo y constructivo. La actitud frente a ellos y los comentarios del Mediador buscan crear un ambiente relajado para la Sesión.

b) *Sesión Privada:* En dicha Sesión es importante que dé una explicación acerca de que consiste; puesto que es importante para el Mediador para tener la oportunidad de reflexionar acerca de las ideas que le

cueste expresar una de las Partes frente a la otra, revisando las alternativas o propuestas. Estas Reuniones pueden ser solicitadas por el Mediador, pero, también las Partes pueden tener esas iniciativas.

c)

Lo que se discuta en la Sesión Privada será considerado Material Confidencial, el Mediador no revelará lo que se ha hablado frente a la otra persona (o partes) a menos que las Partes se lo indiquen.

- **TÉCNICA DE COMUNICACIÓN:**

Esta Técnica está dedicada específicamente a la Escucha Activa (palabras, movimientos corporales, gestos, tono de voz y silencio), haciendo uso de los puntos siguientes:

a) *Parfraseo*: El cual es un modo eficaz que tiene el Mediador de comprender lo que las Partes dicen, de comunicarles que se les escucha activamente y de modificar el contenido emocional negativo de las exposiciones, consiste en parafrasear lo que ellos expresan sobre sus puntos de vista y opciones de solución.

Al Parafrasear lo ideal es diferenciar los sentimientos de los hechos, e incluirlos en una frase realizando los aspectos positivos del mismo y disminuyendo el aspecto negativo; una vez que la Parte ha terminado de

explicar el Mediador procederá a explicar a poner en sus propias palabras lo que percibió con el objeto de que la Parte confirme si lo comprendido es lo correcto.

Al terminar el Mediador de expresar lo comprendido, pregunta a la Parte si su comprensión es correcta y de no serlo, solicita a la Parte que le aclare el punto hasta que se comprenda correctamente lo que intentaba exponer.

b) *Resumen:* Después de que el Mediador ha realizado el Parafraseo le deberá resumir en pocas palabras lo que las Partes le han querido decir y identificando los puntos que deben ser solucionados en dicho Proceso, es decir, que con la identificación de esos puntos que lo llevaron a someter la cuestión a Mediación se partirá para generar las preguntas y que las Partes identifiquen las Alternativas de Solución.

c) *Formulación de Preguntas:* Una vez que el mediador ha identificado los puntos del conflicto por medio del resumen que previamente ha hecho pasará a preguntar para obtener información y esto lo hará por medio de preguntas fundamentales dentro de las cuales puede hacer Preguntas Abiertas y Dirigidas para que puedan darle solución a dicha situación y que los participantes comprendan la mirada hacia el futuro que se le puede dar a esa situación.

- **TÉCNICAS CONCEPTUALES:**

En esta Técnica el Mediador hace uso de los puntos siguientes como son:

a) Posiciones: El Mediador tratará de identificar que genera el Conflicto, puesto que el problema básico en una Mediación no es el Conflicto entre Posiciones, sino el Conflicto entre las Necesidades, deseos, preocupaciones y temores de las partes.

Por lo general, una posición es concreta y específica pero los intereses subyacentes pueden ser implícitos, intangibles y tal vez inconsistentes, por ello, una vez que cada Parte ha tenido oportunidad de presentar expresamente su punto de vista sobre el Conflicto y sus aspiraciones iniciales de solución se inicia al Proceso de Búsqueda, Identificación y Clarificación de los Intereses detrás de las Posiciones.

b) Intereses: Una vez que entre las Partes se ha identificado las necesidades, deseos y preocupaciones el Mediador da paso a identificar cuáles son realmente los Intereses detrás de las Posiciones, centrándose en las razones o motivos que dan origen a lo que las Partes desean, esto se hace a través de Preguntas Abiertas, Circulares, Parafraseo, etc.

c) *Opciones*: Al identificar las Necesidades e Intereses que subyacen a los puntos en discusión se Replantea el Problema desde las Necesidades generando Opciones; producir múltiples Opciones que responda a los Intereses mutuos para facilitar la negociación entre las Partes.

En este paso, las Partes deben identificar la mayor cantidad posible de soluciones que son respuestas a las Preguntas de Replanteo, en Sesiones Conjuntas o Individuales (Privadas), en la que el Mediador les ayuda a pensar en tantas Formas de Opciones como sea posible solucionar la Disputa, esto lo hace e través de una Lluvia de Ideas que ellas mismas le darán respuestas a través de las Preguntas que genere el Mediador.

d) *Alternativas M-A-A-N: (Mejor Alternativa Negociada)* Se busca evaluar las consecuencias, costos y beneficios de las alternativas y el modo en que los intereses pueden satisfacerse con ellas. La admisión de opciones se realiza a través de la comparación con las alternativas y el uso estándares o criterios objetivos que se puedan generar, estas alternativas pueden ir encaminadas a las necesidades ampliadas, niveles de vida, gastos reales y soluciones que satisfagan a todas las partes involucradas.

e) *Propuestas*: Consistente en las alternativas que cada una de las partes hayan identificado y que de las cuales el mediador buscara que se

genere una propuesta en común para que se pueda llegar consecutivamente al acuerdo y al cierre del proceso.

- **TÉCNICA ARGUMENTAL:**

En esta Técnica el Mediador le da vida al punto *DE AGENTE DE LA REALIDAD*, la cual consiste en que las Alternativas manifestada por una de las partes esta fuera del alcance o del cumplimiento de la otra de las partes; el mediador por medio de la Agente de la Realidad le hace preguntas concretas a la parte que esta manifestando las alternativas que la otra parte no puede cumplir, es decir, que el mediador concientiza a través de preguntas a una de las partes, Por Ejemplo: ¿Podrá Juan darle mil quinientos colones en concepto por compensación alimenticia, si su salario es mil doscientos sesenta?....

El agente de realidad el papel que juega es hacerle saber que una de las partes no puede cumplirle las alternativas manifestadas por la otra.

- **TÉCNICA DE ANÁLISIS:**

En esta Técnica el Mediador conceptualiza un Mapa del Conflicto, Las Personas, El Problema, y El Proceso que puede figurar para que las Partes que haya sometido sus diferencias a La Mediación puedan llegar a un feliz término, es decir, que el Mediador, tiene que estructurarse basándose en la

problemática sometida en el Mapa del Conflicto que le pueda dar el parámetro para poder descubrir, realmente cuales son los Intereses y Posiciones de cada Parte y así mismo verificar que Opciones se pueden generar de ellas.

2.2.7 EL PROCESO DE MEDIACIÓN.-

La Mediación es un Proceso cuyo objetivo es identificar los puntos en Conflicto e intentar, a través de técnicas específicas, que las partes lleguen a un acuerdo. Para lograr, se sigue una serie de etapas que tienen en conjunto a construir el marco dentro del cual se produce el intercambio de información entre las partes.

El Mediador es quien guía y organiza ese proceso, con intervenciones tendiente a lograr un ámbito de cooperación donde explorar distintas alternativas de acuerdo.

El Rol del Mediador es controlar que se cumplan los Objetivos previstos, a través de acciones e intervenciones encuadradas en algunas pocas reglas de Procedimiento, que las partes conocen y aceptan al inicio de la reunión de Mediación.

Cada Mediador establece sus propias reglas, en general por escrito, que constituyen el "*Acuerdo de Mediación*" que firman todos los que intervienen en ella.

Se propone algunas posibles **Reglas** que se consideran básicas⁷¹, con la salvedad que cada Mediador podrá agregar la que considere pertinentes, con el cuidado de que sean coherentes con los Principios Generales de la Mediación:

A- El Proceso de Mediación es Voluntario y no Vinculante.

B- Las partes pueden poner fin en cualquier momento a la Mediación, notificando a la otra parte y el Mediador de su decisión.

C- El Mediador es Imparcial, no representa a ninguna de las Partes, controla los aspectos Procésales de la Mediación.

D- El Mediador puede reunirse por separado con las partes, y esas reuniones son confidenciales. El Mediador no Trasmirá información recibida en Confidencia a menos que se lo autorice expresamente a hacerlo.

2.2.8 INTERVENCIONES DEL MEDIADOR PARA ORDENAR EL PROCESO.-

Al iniciarse el Proceso de Mediación con *la Reunión Conjunta Inicial*, la Primera Acción del Mediador consiste en *Ordenar el Espacio Físico*. La ubicación de los Participantes no es casual: El Mediador se ubica siempre equidistante de las partes para evidenciar su Imparcialidad.

⁷¹ Julio Gottheil-Adriana Schiffrin, Op. Cit. Pág. 48.

Se repasan luego las *Reglas de Procedimiento*; éste es el momento para todas las aclaraciones que sean necesarias. Pueden presentarse dudas acerca del desarrollo de la Reunión, los alcances de la Confidencialidad, el manejo de las Reuniones Privadas Confidenciales. Aun cuando haya que detenerse una y otra vez en algún punto, conviene ser muy preciso y que todos los participantes comprendan con claridad los Principios de la Mediación. Recuérdese que la Informalidad no significa desorden sino posibilidad de adaptarse a las necesidades del caso.

Finalmente y antes de comenzar de lleno con la presentación de las Posiciones por las Partes, el Mediador confirmara que éstas están *Emocionalmente Listas* para comenzar a trabajar. Si bien la Mediación es un Proceso que tienen a Resolver los Conflictos sin indagar el pasado más de lo necesario y con miras al Futuro, no puede soslayarse el aspecto emocional que trae aparejada la existencia de problema sin Resolver. El ámbito de la Mediación es privilegiado en cuanto el Mediador actúa, contención, reconociendo los sentimientos que afloran pero evitando el desborde.

Una vez ubicadas las partes sus Asesores Letrados y toda otra persona que participe de la Mediación, el Mediador pedirá a cada participante que se presente y, si es necesario, que aclare el motivo de su presencia en esa reunión.

El Mediador también se presentará, explicando su función de Organizador y guía del Procedimiento y recordando su falta de Poder para imponer solución alguna. Diferenciará su función de la de los Letrados o Asesores de las partes; puede ocurrir que alguna de las partes concurra a la Reunión por que piensa que es la única forma de evitar el Juicio, pero no por que esté totalmente convencida de los beneficios del Proceso. Las intervenciones del Mediador serán cruciales para involucrar a todos los participantes y dar una visión realista de lo que se puede conseguir trabajando en conjunto hacia una meta común, logrado el consenso adecuado para proseguir, éste es el momento en que las partes explicitan sus posiciones y manifiestan su visión del Conflicto.

El Mediador determina quién es el Primero en hablar, y esta decisión puede ser difícil sobre todo por la necesidad permanente de mantener su Imparcialidad. Si existe un Juicio pendiente entre las partes, en general comienza el Actor, sino, comienza la Parte que propuso la Mediación; nada obsta a que las partes mismas decidan el orden de las exposiciones, si la relación entre ella es lo suficientemente fluida. Inmediatamente después de que cada una de las partes finaliza su exposición, el Mediador, que habrá tomado nota de los puntos más importantes, realiza lo que se denomina **“Parafraseo”**: Repite lo que ha dicho la parte utilizando un lenguaje más neutral y desprovisto de carga emotiva. Ese *Parafraseo* tiene la función de ir

detectando los puntos sobre los que luego se intentará construir el Acuerdo y de alguna objetiva el Discurso.

Una vez que el Mediador conoce las pretensiones de todas las partes, comienza la tarea de acercar las posiciones y detectar los intereses. Ésta puede ser una ardua tarea, por que implica deshacer un nudo que puede haberse ajustado durante mucho tiempo, escondiendo los puntos reales en divergencias. Los hechos se mezclan con los sentimientos, los malentendidos, las posiciones, y, al revés de lo que pasa habitualmente, *el Bosque no permite ver el Árbol*.

Si bien no puede decirse que en una Mediación haya tareas más importantes que atrás, no se puede avanzar mientras no se establezcan las prioridades y los aspectos medulares del conflicto. El arma principal que tiene el Mediador es la posibilidad de preguntar, con toda la amplitud y la frecuencia que considera necesaria. A través de preguntas aclarará los puntos oscuros, permitiendo que cada parte escuche y entienda la posición del otro; puede ocurrir en alguna etapa que el Mediador necesite información de alguna persona que no la dará en presencia de la otra o que se haya producido un impasse. En esos momentos, las Reuniones Privadas Confidenciales constituyen un Recurso importante con que cuenta el Mediador, en ellas es posibles detectar interese ocultos o pocos claros, y el Mediador tiene la

posibilidad de desempeñar el papel del “*Abogado del Diablo*”, con preguntas más directas de las que puede hacer en Reuniones Conjuntas.

Si considera que el Acuerdo es difícil por la posición recalcitrante de alguien, o porque sus pretensiones, de cualquier tipo que fueren, son desmesuradas, podrá intentar confrontar esas pretensiones con datos de la realidad: *¿Sería eso lo que podría obtener en un Juicio? O ¿Es ése el valor de mercado de ese producto?* Es función del Mediador chequear permanentemente los argumentos con algún patrón objetivo externo: La Ley, el precedente Judicial, la opinión de los expertos. Sólo así se podrá lograr una discusión basada en datos reales que llaguen a un Acuerdo. Como ya dijimos, todo lo que se dice en las reuniones es confidencial, y el Mediador sólo revelará lo conversado a la otra parte si se lo autoriza expresamente.

Del juego de las Reuniones Conjuntas y de las Privadas surgen las distintas opciones que serán evaluadas con miras a un Acuerdo. Ese momento en que se ponderan distintas opciones es cuando se pone en Juego toda la creatividad de los participantes, por que las propuestas que parecen más disparadas suelen surgir Acuerdos valederos. Ésta es la Etapa en que la Mediación muestra toda su potencialidad, por que toda propuesta es valida hasta que se demuestre que no es útil y se la refute con otra. Como en esta Instancia no existe atadura de tipo Procesal ni de fondo dentro del espectro de

lo lícito, el límite de la propuesta está dado por las necesidades de las partes y lo que están dispuestas.

2.2.8.1 EL ACUERDO.-

Parece lógico que el éxito de la Mediación se mida por los términos del Acuerdo Logrado. Parece evidente que lo que busca el Mediador es lograr “*Un buen Acuerdo*”, con el que todas las partes estén satisfechas y quien esté dispuesta a cumplir. Sin embargo, y con una mirada más amplia el éxito puede medirse de formas diversas. En cuestiones muy complejas, la satisfacción surge de haber podido detectar con claridad los aspectos centrales de un Conflicto que parecía incomprensibles. Otras veces, a la inversa lo que parecía simple muestra otras líneas, y si decide utilizar otras formas de Resolver el Conflicto.

Puede ocurrir que otras partes pongan fin a la Mediación sin haber llegado a un Acuerdo, pero que poco tiempo después se reúnan Privadamente y decidan que a llegado el momento de firmarlo. Quizá más de Juzgar una Mediación sólo por su resultado, convenga evaluar si se cumplieron los Principios de Cooperación y buena fe inherentes al Proceso.

Cuando al final de un Proceso de Mediación se logra Acuerdo, se ponen por escrito sus términos y lo firman las partes, sus abogados y el

Mediador. Ese Acuerdo tiene el valor de un Contrato, o sea que vale para las partes como la Ley misma por lo general se incluye una cláusula en la que se establece que en caso de divergencias se volverá a intentar la Instancia Mediatoria. Si ya se había iniciado un Juicio respecto de la cuestión sometida a Mediación, el acuerdo se presenta ante el Juez para que lo homologue y, así, poner fin al Juicio.

2.2.9 ETAPAS DEL PROCESO DE MEDIACIÓN.-

ETAPA I

ORGANIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN. APERTURA DEL PROCESO.-

◆ ORGANIZACIÓN DE LA MEDIACIÓN:

El objetivo principal es informarles a las partes sobre la Mediación y sus características; y sentar las bases de un clima de Confianza. En esta etapa el Mediador pretende satisfacer las necesidades básicas de seguridad de las

partes e informar y convenir, el primer objetivo lo intenta alcanzar de manera no verbal mediante la distribución física de la misma en la sala y verbalmente a través de su discurso inicial, que generalmente contiene los elementos que se describirán posteriormente.

Después de preparar el ambiente físico, de recibir y ubicar el espacio a las partes, se inicia la Mediación (Generalmente, en Sesión Conjunta) con auto presentación del Mediador, la confirmación de nombres y apellidos de las partes y decidido sobre el modo de dirigirse a ellos. *EJEMPLO*⁷²: “Buenos días, mi nombre es Claudia Flores, y seré la persona que los apoyará en analizar y discutir las cuestiones que los han traído a Mediación, me gustaría que me llamasen Claudia”

Su nombre es... y el suyo... ¿Cómo les gustaría que les llame en esta reunión?

◆ **APERTURA DEL PROCESO:**

● **INICIAR EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN.**

El objetivo de este apartado es iniciar el Procedimiento de Mediación, se realiza a través del Discurso Inicial y es el primer momento en que las partes

⁷² Rodolfo Muñoz, Curso Básico de Mediación, Centro de Mediación, Procuraduría General de la Republica, 20 de Agosto 2002, Pág. 2.

interactúan entre sí y con el Mediador simultáneamente. Se pretende informarles sobre el Procedimiento, sus Características, Roles y Pautas de Comportamientos, aclarar dudas sobre el mismo y obtener el consentimiento de cada uno para proseguir. Es importante que haya claridad acerca de lo que se espera de los participantes y lo que pueden esperar del Mediador y del Proceso. Las frases del Mediador pueden ser breves pero, son vitales para desarrollar armonía con las partes y para fijar un ambiente colaborativo y constructivo. La actitud frente a ello y los comentarios del Mediador buscan crear un ambiente relajado para la Sesión.

- **AFIRMACIÓN DE LA DISPOSICIÓN A COOPERAR.**

“Quiero felicitarles por que han venido al Centro de Mediación a discutir situaciones que requieren que ambos se pongan de Acuerdos para alcanzar soluciones a la misma” Opcional.

- **DEFINICIÓN DE MEDIACIÓN.**

“La Mediación es un espacio que se habrá para que ustedes puedan negociar algunos temas que les preocupan y que yo les ayude a analizarlos y buscar Acuerdos que sean de mucho beneficios”.

El contenido propuesto en el Discurso Inicial es el siguiente: Definición de Mediación, Voluntaria, Colaborativa, Protagonismo de las Partes, Auto-Composición, Rol del Mediador, Neutralidad, Reuniones Conjuntas y Privadas, Mirada al Futuro, Uso de Notas, Comportamiento Esperado (tienen papel y lápiz), Confidencialidad.

ETAPA II

COMPRENSIÓN DE LAS POSICIONES. BÚSQUEDA DE INTERESES.-

◆ COMPRENSION DE LA POSICIÓN:

• CONSOLIDAR LA CONFIANZA DE LAS PARTES EN EL MEDIADOR Y EN LA MEDIACIÓN.

Ya que el Conflicto se compone de una serie de asuntos por tratar de resolver y en esta Etapa el Mediador pretende identificar las características y por mínimas que sean, comprender las Posiciones y elaborar una agenda. Algunas de las variables que influyen sobre la rapidez y la facilidad con que se obtiene la agenda son: El número y la Complejidad de los temas dados, la Claridad de la Exposición a los ojos del Mediador de cada tema, la Capacidad de las Partes y el Mediador para identificar un área temática cuando se la expone, la comprensión del tema fundamental o temas principales del conflicto

por los participantes y el Mediador y el grado de resistencia Psicológica u obstáculo de los disputantes.

- **IDENTIFICAR Y REUNIR INFORMACIÓN SOBRE LOS PROBLEMAS RELEVANTES.**

El Mediador trata de Recolectar Información sobre las Personas, el Problema y el Proceso, descubre que cada una tiene una historia que contar. Tales historias constan de una específica versión de los hechos y del pasado (Demuestra cuan bueno son ellos) su queja respecto del otro (Demuestra lo Malo que son los otro) y su definición del problema. Esta Definición unilateral del Problema, tiene implícita una opción de solución preferida por cada parte.

No se trata de confirmar todos los detalles en esta Etapa del Proceso y es posible que la historia podría todavía no estar clara. En este momento a través de las Preguntas Abiertas el Mediador trata de comprender las perspectiva de los participantes, pero, es mejor que se haga la menor cantidad posibles de las mismas el interrogatorio amplio podría hacer que se arraiguen en sus posiciones puede hacer Preguntas Amplias para aclarar las cosas tales como *¿Qué es lo que quiere decir Ud. Con....?*

- **DAR A LAS PARTES LA OPORTUNIDAD DE HABLAR SIN INTERRUPCIONES.**

El Mediador facilita la comunicación acerca de las cuestiones fundamentales en disputas, escuchando a las partes para comprender y no para comprobar si tiene la razón o el derecho y minimizando o neutralizando los efectos negativos y, si es posible generando positivos, utiliza el Resumen y el Parafraseo entre otras Herramientas. Se invita a las Partes hacer una Exposición Inicial simple y directa de lo que cada una ve que son las cuestiones que se deben mediar y acerca del interés individual de cada parte en particular. En este espacio es necesario que los participantes tengan un periodo breve de tiempo sin interrupciones de ningún tipo para que puedan expresar sus puntos de vistas y sus aspiraciones de solución, en un contexto de reconocimiento y respeto.

◆ **COMPRESIÓN DE LAS POSICIONES DE LAS PARTES A TRAVÈS DE SUS RELATOS.-**

- ***El Mediador pide a las Partes sus Comentarios Iniciales:***

Luego de haberse logrado el consentimiento de las partes se le pide a las personas que solicito la mediación, una breve descripción de la problemática, es decir, el mediador pasa de la formulación inaugural a las concentración de la atención, en los asuntos a tratar con una declaración transicional. Una declaración transicional es aquella en que el mediador

incentiva a los participantes a concentrar la atención en lo modular de las dificultades que les llevaron a la Mediación.

En la declaración transicional se pide un breve resumen sobre la visión que cada uno tiene del problema. *Por ejemplo, “Ustedes tienen bastante información acerca de las dificultades que están tratando, yo no tengo información alguna y a través de ustedes, voy a formarme una idea de su situación. En particular, me gustaría oír su propio resumen de las dificultades, tal como ustedes las ven y lo que quieren lograr en este espacio”.*

Al final de cada una de las exposiciones, será el momento en el que la persona que escucha formule preguntas aclaratorias. No es un periodo para discutir las cuestiones sino para aclarar los problemas y puntos de vista de cada uno. Al final de la exposición y las preguntas nos volveremos hacia la otra (o a la siguiente) persona (o parte) y repetiremos el proceso hasta que un representante de cada posición haya tenido la oportunidad de hablar. En este punto, identificaremos claramente los temas que ustedes quieran examinar detenidamente.

- ***Resumen y Parafraseo de a cada una de las Partes.***

Un modo eficaz que tiene el mediador de comprender lo que las partes dice, de comunicarse que se les escucha activamente y de modificar el

contenido emocional negativo de las exposiciones, consiste en parafrasear lo que ellos expresan sobre sus puntos de vista y opciones de solución.

Al parafrasear lo ideal es diferenciar los sentimientos de los hechos e incluirlos en una frase realizando los aspectos positivos del mismo y disminuyendo el aspecto negativo. Escuchar atentamente a las partes que expresan, es el primer paso para realizar un parafraseo efectivo. Durante este proceso el mediador puede realizar Preguntas de Ampliación o Aclaración, una vez que las partes ha terminado de explicar el Mediador procederá a poner en sus propias palabras lo que percibió, con el objeto que la parte confirme si lo comprendido es lo correcto. Al terminar el Mediador de expresar lo comprendido, pregunta a la Parte si su comprensión es correcta y de no serlo, solicita a la parte que le aclare el punto hasta que se comprenda correctamente lo que intentaba exponer. Por Ejemplo:

SRA. DE MOLINA ¡Óigame Mediador, mi Preocupación Principal es que este señor es un irresponsable ya que desde que nos abandono, no ha dado ni cinco centavos, eso es una barbaridad! ¡Yo le exijo que me entregue doscientos colones mensuales!....

Mediador: “Resumiendo lo que usted a dicho; menciona que hace uno diez años ustedes se casaron con mucha ilusión y que tiene dos hijos Claudia y Wilber Javier de diez y cuatro años respectivamente, que hace un año comenzaron a tener dificultades por la desconfianza que surgió entre ustedes. También menciona que tiene un mes de haberse separado ustedes y el Señor

Molina además, dice estar preocupado porque desde que se separaron, el señor Molina no le ha ayudado económicamente para los hijos de ambos y usted propone que el señor Molina le entregue doscientos colones mensuales. Además propone que los niños vivan a su lado”..

¿Eso es lo que usted quiso decir.? Hay algo que quiera arreglar.

SRA. DE MOLINA: ¡así es!

- ***Preguntar para Obtener Información.***

En este punto del proceso, el mediador ayuda a las partes a aclarar los temas y a crear un mejor entendimiento de la problemática y de las ramificaciones de la misma, por ello, el mediador inicia la recolección de toda información posible acerca del conflicto y trata de indentificar la percepción de las partes sobre el mismo y se basa en lo que ellas dijeron durante sus comentarios iniciales.

El Mediador pregunta fundamentalmente para obtener información y por ello hace preguntas abiertas y dirigidas para entender mejor la situación y que los participante la comprendan mejor. El mediador controla el flujo de información por medio de escucha activa, empleando preguntas abiertas durante las fases tempranas de la mediación, si la información que las personas da es desarticulada, los mediadores deben aclararla de forma continua a medida que se va desarrollando la historia.

No se debe interrumpir a las partes innecesariamente, a menudo de aclara los temas importantes permitiendo que ellas participen en un dialogo de libre flujo. Es mejor que las preguntas que son especialmente sensitivas que haga durante una sesión individual con cada uno de los participantes.

- ***Elaboración de Agenda Provisional Consensuada.***

Las tres tareas fundamentales en este momento, son identificar los temas a tratar, obtener un acuerdo sobre puntos a discutir y determinar la secuencia en que se va a trabajar.

Se hace una lista Mental y Escrita de los temas más importantes resumiendo lo que se ha dicho en términos neutrales, tratando el lenguaje conflictivo de lo dicho por las partes a un lenguaje neutral, destacando las áreas de acuerdo y los puntos o preocupaciones que necesitaran discutirse durante el proceso de mediación, ayudando a las partes a identificar los asuntos importantes.

- ◆ **BUSQUEDA DE INTERESES:**

- ***Pasar la Información sobre Posiciones a la de Interés y Necesidades.***

El problema básico en una mediación no es un conflicto entre Posiciones sino el conflicto entre las Necesidades, Deseos, preocupaciones y temores de las partes (intereses).

Por lo general una *Posición* es concreta y explícita, pero los *intereses* subyacentes pueden ser implícitos, intangibles, y talvez inconsistentes y por ello, una vez que cada parte ha tenido oportunidad de presentar expresamente su punto de vista sobre el conflicto y las aspiraciones iniciales de solución, se inicia el proceso de búsqueda, identificación y clarificación de los Intereses detrás de las Posiciones concentrándose en las razones o motivos que dan origen a lo que las partes desean, esto lo hace a través de preguntas abiertas, circulares, parafraseo y otras técnicas.

Para pasar de la Información sobre Posiciones a Necesidades, el Medidor se pregunta ¿Que es lo importante para las Partes en esta situación.?

- ***Identificación y Clarificación de Intereses Alrededor de los Temas Elegidos.***

Cuando la información inicial ha sido proporcionada y las partes definen el problema, el mediador construye una hipótesis acerca de lo que esta sucediendo en cada sesión de mediación como forma de guiarse a través de la

misma. Ello determina la línea de las próximas preguntas, que formulara para recopilar nueva información y para que las preguntas tengan sentido para el mediador, la elegida debe provenir de sus hipótesis sobre el asunto. Sin una hipótesis no sabría que pregunta hacer una vez que la información básica ya ha sido recopilada.

Un mediador realiza una hipótesis basada en el *problema* que ha de resolverse mediante las negociaciones. Los *objetivos* de las partes y la conducción negociadora. Además el mediador saca una lista de preguntas que se han elaborado basándose en las Necesidades Identificadas por las partes.

ETAPA III

REENCUADRE DEL CONFLICTO. GENERACIÓN DE OPCIONES.

◆ REENCUADRE DEL CONFLICTO:

- Reformular el conflicto sobre la base de los intereses.
- Dar paso a la generación de opciones.

Una vez que los Intereses fueron relevados, explorados y aceptados, el Mediador Replantea el Conflicto sobre la base de las Necesidades Mutuas, buscando Opciones que lo resuelvan. La Pregunta clave del Replanteo es

¿Cómo podemos hacer para lograr satisfacer la necesidad prioritaria de las partes A y B?

A través de Preguntas Abiertas fundamentalmente se buscan Opciones que, luego de su evaluación se transforman en propuestas para negociar. El Resultado que se busca con la negociaciones un acuerdo aceptable para ambas partes. El mediador no puede permitir que la discusión se centre en una solución de problemas definidos unilateralmente, en tanto que solo beneficia al participante que lo definió, minimizando su responsabilidad en el mismo y depositando la presión en cambio en la otra parte. Ya que una parte significativa del problema es la incapacidad de los intervinientes para ponerse de acuerdo para el contenido del mismo, el mediador les ayuda a descartar sus definiciones individuales del problema y moverlo a una definición mutua y común del problema que sea aceptable para ambos. El mediador intenta replantear el problema por medio de una definición formulada en común, de modo que se ha solucionado por cambios de ambos participantes, es decir, ayuda a encontrar una definición neutral y mutua que posibilite una solución que beneficie a todos. Solo entonces puede empezar a resolverse la situación.

Al identificar las necesidades e intereses que subyacen a los puntos en discusión se replantea el problemas desde las necesidades: *¿Cómo pueden hacer ustedes juntos para asegurar las necesidades diarias de Claudia y Wilber Javier?. **Pregunta de Replanteo.***

◆ **GENERACIÓN DE OPCIONES:**

- *Producir múltiples Opciones que respondan a los Intereses Mutuos.*
- *Facilitar la Negociación entre las Partes.*

En este paso, las Partes deben identificar la mayor cantidad posible las soluciones que son respuestas a la Pregunta de Replanteo, por ello, en Sesión Conjunta o Individuales, el mediador les ayuda a pensar en tantas formas como sea posible de solucionar la disputa. En esta fase del **Proceso** el **Mediador Escucha Activamente a las Partes proponiendo Opciones** si no lo hace entonces, **el Mediador les ayuda a Generarlas (lluvia de ideas)**; si aun así no surgen Opciones el Mediador sugiere muchas sin elegir; ya que en este momento se tiene clara las necesidades diarias que ambos deben asegurar, exponen Opciones frente a cada una de ellas: alimentos, vivienda, educación, salud, vestuario, transporte, recreación.

ETAPA IV

ACUERDO. CIERRE DE LA MEDIACION.

◆ **ACUERDO:**

OBJETIVOS:

- *Facilitar la Negociación entre las Partes.*

- *Seleccionar las Opciones que puedan ser Propuestas de Acuerdo.*
- *Obtener Consenso de todas las Partes en la Resolución del Conflicto.*

Un buen *Acuerdo* deberá resolver la disputa inmediata, cubrir todos los temas tratados por los participantes, tratar con las partes presentes y aquellas que están ausentes, a asegurar que el Acuerdo sea realista y satisfactorio para ambas partes, expresar de manera clara lo que cada parte debe hacer, cuando y como lo debe hacer – especificar cantidades, fechas y acciones. Luego, que esto se ha logrado, se elabora, redacta, acepta, y firma.

Ya que el *Acuerdo* es un recordatorio de los compromisos y tareas que los participantes han asumido y acordado llevar a cabo, se vuelve necesario que el Mediador ayude a concebir el modo posible de llevarlo a cabo. En algunos casos a las partes se les puede pedir “Que prueben un Acuerdo Interino o Temporal.

- ***EVALUACIÓN DE OPCIONES.***

Se evalúan las consecuencias, costos y beneficios de las Alternativas y el modo en que los Intereses pueden satisfacerse con ellas. La admisión de Opciones se realiza a través de la Comparación con las Alternativas y el uso de estándares o criterios objetivos, tales como: Ingreso-Egreso, estas último

Personales y Familiares, Necesidades Ampliadas, Nivel de Vida y Gastos Reales y si la solución satisface todas las partes involucradas.

Cuando las Opciones han sido evaluadas se transforman en propuestas que se someten a negociación y ello se da del nivel más general de los arreglos a los detalles más específicos, cuidando el Mediador que la dinámica negociación lleve a un Acuerdo que sea equitativo, viable y mutuamente satisfactorio, para las partes.

En este momento el mediador ayuda a las partes a negociar sobre la elección de soluciones de manera que el acuerdo satisfaga los intereses de ambos participantes. Los participantes pueden hacer esto cuando tienen: toda la información una definición mutua del problema, una gama de opciones para resolver, una o más opciones prioritarias.

A medida que el Proceso de Mediación avance, las partes podría parecer estar de acuerdo en los temas más importantes. En este momento es muy tentador para los Mediadores el pensar que un Acuerdo es inminente antes de trabajar en todos los detalles posibles con los participantes antes de concluir el proceso de mediación, por ello, es importante trabajar y aclarar todos los detalles del arreglo antes de suponer que ha logrado un Acuerdo.

◆ **CIERRE DE LA MEDIACIÓN:**

OBJETIVO:

- *Finalizar el Proceso o Audiencia de Mediación. Ejemplo:*

“ Se les agradece él haberme permitido entrar en sus vidas, y me da satisfacción ver que han logrado ponerse de Acuerdo, en las diferencias que les trajeron a Mediación”.

- **SEGUIMIENTO.**

Ambas partes se deben de comprometer a asistir a Audiencia de Mediación, en la cual se debe poner la fecha, día y hora, para dicha celebración del seguimiento.

**2.2.10 DISPOSICIONES CONSTITUCIONALES QUE FUNDAMENTAN
LA MEDIACIÓN.**

En la Quinta conferencia Iberoamericana sobre Reforma Judicial realizada en San Salvador en el Mes Octubre de 1997, se trató con profundidad el tema de la Resolución Alternativa de Disputas como forma de ampliar el acceso a la Justicia y Paliar el recargo de los casos que pesan sobre el Sistema Judicial. El Salvador tiene desde antigua data prevista la

Conciliación como un Mecanismo de Resolución Alterna de Disputas tanto en la Legislación Civil, Familiar, de Tránsito, Laboral y actualmente en Penal de Menores y Adultos.

En la mayoría de los casos está prevista Intraprocesalmente y en casos específicos con carácter previo al Juicio; de igual forma surge la Mediación como mecanismo de Resolución Alternas de Disputas en donde su fundamento Constitucional lo establece los Arts. 23 y 49 de Nuestra Carta Magna, puesto que toda Ley de la República tiene que tener su fundamento en la Constitución y en este caso específico la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje no se aparta de esa regla general, y especialmente la Mediación encuentra ese fundamento en el Art. 23 Cn. en tanto que dicha disposición trata de garantizar la libertad de contratar conforme a las Leyes, “Ninguna persona que tenga la libre administración de su bienes puede ser privada del derecho de terminar sus asuntos civiles o comerciales por Transacción o Arbitramiento. En cuanto a las que no tengan esa libre administración, la Ley determinara los casos en que puedan hacerlo y los requisitos exigibles”⁷³. De ello podemos decir, que todos tenemos la libertad de adquirir Derechos y Obligaciones pudiendo someter nuestros asuntos de *acuerdo a nuestra voluntad, a un Tercero que a través del Proceso de Mediación, que es un mecanismo de Solución de Controversias a través del cual, dos o más personas tratan de lograr por si mismas la Solución de sus*

⁷³ Constitución de la Republica de El Salvador, Explicada, FESPAD, Quinta Edición, 2000, Art. 23.

Diferencias con la ayuda de un Tercero Neutral y Calificado que se denomina Mediador.

Es conveniente dentro de la Cultura Jurídica el acercamiento de los interesados en la Solución de sus diferencias, por el medio del Dialogo y la utilización de Medios Alternativos, que a su vez permitan la búsqueda de Soluciones Creativas y Ágiles a los asuntos tratados, con sencillez y mayor privacidad; para incentivar esa Cultura del Acercamiento por medio del Dialogo, el principal obligado es el Estado, puesto que en Nuestra Carta Magna en su Art. 49 Inc. 2º, manifiesta que “El Estado tiene a obligación de promover la Conciliación y el Arbitraje, de manera que constituyan Medios Efectivos para la Solución Pacificas de los Conflictos de trabajo”⁷⁴.

Es de gran importancia en cuanto a éstas disposiciones a ser una aclaración y es que ambos artículos no hacen una referencia expresa de la Medicación y es por el hecho que la Constitución de la Republica es anterior a la regulación legal de la Mediación, es necesario aclarar que la Mediación no es una figura nueva, pero que es un mecanismo novedoso en su regulación o nacimiento a la vida jurídica. El articulo 23 de la Constitución de la Republica nos menciona que se pueden **terminar los asuntos civiles o comerciales por.....**, no hace mención de la materia familiar; el articulo 49 de la Constitución nos dice que el **Estado tiene la obligación de promover la**

⁷⁴ Ibid. Pag. 49.

Conciliación y el Arbitraje....., en este artículo tampoco hace mención de la Mediación, la razón es que el Código de Familia como la Ley de Mediación son posteriores a la Constitución, pero el Legislador dejó un parámetro abierto para que se tenga por inmersos implícitamente.

En el mismo orden de ideas, es necesario hacer mención que La Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje se crea por Decreto Legislativo N° 914 de fecha 11 de Julio de 2002, y publicado en el Diario Oficial de fecha 21 de agosto del mismo año; razón por la cual el Art.49 Cn. No establece la Mediación de forma expresa como medio efectivo para Solución Pacífica de los Conflictos, pero no se puede apartar la Mediación del espíritu del Legislador ya que dicha disposición busca La Pacificación de todos los Sectores que forman parte de la Sociedad.

2.2.11 ANÁLISIS DE LA LEY DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE.-

La presente Ley fue creada por decreto legislativo número 914, de fecha 11 de Julio del año 2002 y publicado en el diario oficial número 153 tomo número 356, de fecha 21 de agosto del mismo año. La Asamblea Legislativa de la República de El Salvador establece y basándose en el artículo 23 de la Constitución de la República de El Salvador la cual establece que ninguna

persona que tenga la libre administración de sus bienes puede ser privada del derecho de terminar sus asuntos civiles o comerciales por transacción o arbitramento, es decir, que toda persona voluntariamente puede someter sus inquietudes o conflictos a el proceso que el determine en este caso, se le da la posibilidad por medio de esta ley que pueda someter dicha discusión a la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje, en donde con ello se busca el fomento de la cultura jurídica del diálogo y el acercamiento de los interesados de sus diferencias por medio de la utilización de formas alternas de solución de conflictos, que a su vez permiten la Búsqueda de soluciones creativas y ágiles a los asuntos tratados, con sencillez y mayor privacidad.

Con la Resolución Alterna de Disputas se evita judicializar los casos, dándole soluciones más cortas en donde un conflicto judicialmente puede llegar a tardar hasta un aproximado de dos años, con este mecanismo se puede solucionar en horas, días semanas, hasta meses, pero no así años.

La Ley comprende la Mediación, La Conciliación, y el Arbitraje, por lo que el punto central de la investigación radica en el apartado específico de la Mediación; comprendiendo desde los artículos 7 al 20 de la referida Ley, tocando los puntos siguientes:

- **Solicitud de Mediación:** Esta lo encontramos regulado en su artículo 7 que manifiesta que la solicitud debe ser presentada al Centro de Mediación

en donde se designará un mediador el cual procederá a citar respectivamente a cada uno de los interesados para que se lleve a cabo la primera Audiencia Común; en dicha cita se señalará lugar, día y hora para resolver el asunto de forma amigable.

- **Primera Audiencia de Mediación:** Esta la encontramos regulado en el artículo 8 en donde el mediador insta a las partes a una primera Audiencia Común, en donde les explicará a los interesados el motivo de la reunión, y que dicha Audiencia es de carácter confidencial y les explicara las conductas que deben observarse durante dicha audiencia a efecto de que se pueda llevar a cabo y lograr el arreglo.

- **Señalización de mas Audiencias:** El mediador entrando a conocer la situación que llevó a las partes a someter la cuestión a mediación, considerando necesario, puede señalar más audiencias, es decir, que realizará las audiencia y reuniones comunes que considere necesaria para que se pueda lograr descubrir los puntos encontrados y así mismo lograr las alternativas para poder llegar a un feliz término, en donde el lema será: “*Ganar-Ganar*”; y no así “*Ganar-Perder*” como usualmente se da en los casos sometidos a la jurisdicción judicial. (Art. 9)

- **Audiencias por Separado:** El mediador viendo la necesidad de conocer realmente lo que ha llevado a las partes a entrar en un choque, se puede ver

en la necesidad de realizar audiencia por separado, con cada uno de los interesados; lo que anteriormente hemos conocido por sesión privada, en donde el objetivo de esta sesión es conocer ciertas inquietudes que una de las partes no haya podido manifestar en la Audiencia en Común, lo que esta parte diga en la sesión privada o por separado, el mediador no puede dársela a conocer a la otra parte; solamente en el caso de que dicha parte le haya autorizado revelársela o dársela a conocer de una mejor manera a la otra parte. (Art. 10)

-Casos de Personas Jurídicas: Es necesario hacer de la mención que a través de la historia no solamente las personas naturales han entrado en disputas o conflictos, sino también personas jurídicas que no tiene una existencia corporal pero que pueden entrar en situaciones que no le permitan el pase para solucionar cierta desavenencia; siendo por ello que la misma ley ampara esta persona jurídica para que puedan comparecer al procedimiento de la mediación por medio de quien tenga la representación de las mismas. (Art. 11)

- Confidencialidad: Esta es la piedra angular de las partes que los llevan a someter sus litigios al proceso de mediación, puesto que las declaraciones y manifestaciones que se han requerido en las Audiencia de Mediación son de carácter estrictamente confidencial y que de ella no se dejara constancia escrita sino solamente del acuerdo ha que hayan llegado para solucionar

sus inquietudes, es de hacer recalcar, que el acta que se levante no tendrá valor probatorio y no hará fe en Juicio (Art.12)

-Fuerza Ejecutiva del Acuerdo: Las soluciones a las que lleguen las partes pueden ser total o parcial esta se consignara en acta y producirá los efectos de la transacción, la certificación que de ella extiende el Centro de Mediación tiene carácter de fuerza ejecutiva en su caso. (Art. 13)

-Contenido del Acta: Es de vital importancia que los acuerdos, arreglo o solución que se generen en el proceso de mediación se consigne en acta, a fin de que sirva como constancia de lo acordado por las partes; la constancia contiene todas las formalidades de una acta judicial, así como formalidades específicas que se ha identificado en el proceso de mediación (Art. 14)

-Días y horas Hábiles: Este es uno de los puntos importantes y diferenciadores de los procesos judiciales, en el sentido que todos los días y horas son hábiles para llevar a cabo los procedimientos de mediación, es decir, que las personas que quieran someter su caso a mediación, no es excusa los días y horas hábiles, pudiéndolo someter en cualquier tiempo. (Art. 15)

-Término de la Mediación: Es otro punto saliente de la Ley de Mediación, puesto que el término finaliza cuando las partes firman el acta de solución de

la disputa, o de no haberse logrado la solución de la misma, siendo esto uno de tantos puntos diferenciadores del sistema judicial, siendo que en este último todo trámite está sujeto a un término que esencialmente se tiene que respetar. (Art. 16)

-Prohibición: Queda totalmente prohibido a los mediadores y cualquier otra persona que haya intervenido en el proceso de mediación, intervenir en un proceso judicial que con posterioridad haya conocido, so pena de nulidad de todos los actos en que intervenga, es decir, que el mediador no puede ser Juez y parte en un proceso judicial. (Art. 17)

En cuanto a éste punto no hay una formalidad expresa, para practicarlo puesto que, se puede realizar por vía telefónica, postal o de cualquier medio electrónico, no obstante ello tiene que quedar constancia de haber efectuado dicha diligencia. (Art. 18)

-Recusación y Excusa: Esta es una regla general en donde como en el sistema judicial el mediador puede recusarse o excusarse, y no está obligado de expresar la causa por la cual toma dicha decisión. En este caso la competencia del Director del Centro de Mediación es designar un nuevo mediador para el caso (Art. 19)

-Reglas de Conciliación: Las disposiciones de este Capítulo referente a la mediación podrán ser aplicable en lo pertinente a la conciliación es decir, que por la semejanza que estas dos tienen pueden ser aplicables tanto las disposiciones como técnicas a ambos mecanismos de Soluciones Alternas de Conflictos. (Art. 20)

Basándose en esta Ley se han abierto tres Centros de Mediación los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

- * Uno en el Departamento de San Salvador.
- * Uno en el Departamento de San Miguel.
- * Uno en el Departamento de Usulután, (Concepción Batres)

2.3 FORMULACIÓN DEL SISTEMA DE HIPÓTESIS.-

2.3.1 OPERALIZACION DEL SISTEMA DE HIPÓTESIS:

OBJETIVOS GENERALES.-	
<ul style="list-style-type: none"> - Estudiar La Mediación como Solución Alternativa de Conflictos Familiares. - Analizar la Eficacia de La Mediación en la Solución de Conflictos. 	
HIPÓTESIS.-	
<ul style="list-style-type: none"> - La Efectiva Aplicación del Mecanismo de la Mediación insta a las personas que se encuentran en Conflictos a solucionar sus diferencias de una forma pacífica, reconociendo por sí mismas cada una de las partes en qué está fallando y con ello se evita la judicialización del caso que los llevó a Mediación. 	
VARIABLES	INDICADORES
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE.-</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Efectiva Aplicación del Mecanismo de la Mediación. 	<ul style="list-style-type: none"> -0 Efectividad. -1 Aplicación. -2 Mecanismo.
<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Insta a las personas que se encuentran en conflicto a solucionar sus diferencias de una forma pacífica 	<ul style="list-style-type: none"> -0 Solución. -1 Disminuir. -2 Causa. -3 Diferencias. -4 Forma Pacífica
<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Insta a las personas que se encuentran en conflicto a 	<ul style="list-style-type: none"> -5 Solución. -6 Disminuir. -7 Causa.

solucionar sus diferencias de una forma pacifica	-8 Diferencias. -9 Forma Pacífica
<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>-0 Reconociendo por si mismas cada una de las partes que están fallando.</p>	<p>-1 Mediación Familiar. -2 Etapa previa y obligatoria. -3 Acuerdos. -4 Satisfacer. -5 Intereses. -6 Necesidades en Común. -7 Partes. -8 Actas. -9 Valor Judicial.</p>
<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>-0 Se evita la Judicialización del caso que los llevo a Mediación.</p>	<p>-1 Contribuir. -2 Conflictos. -3 Familia. -4 Acuerdos. -5 Mecanismos. -6 Solución Alterna.</p>

<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.-</p> <p>-0 Descubrir el Procedimiento que se sigue en la Mediación. -1 Determinar si la Mediación Genera una mejor tutela.</p>	
<p>HIPÓTESIS</p> <p>-0 Con un Procedimiento Efectivo y una Cultura de Diálogo la Medición genera una Mejor tutela al Menor costo, ya que deja a tras la Cultura del Litigio que tanto nos ha caracterizado.</p>	
<p>VARIABLES</p>	<p>INDICADORES</p>
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>-0 Con un Procedimiento Efectivo y con una Cultura de Dialogo la Medición Genera una Mejor tutela al Menor costo.</p>	<p>-1 Orientación. -2 Sociedad. -3 Mecanismo. -4 Familia.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> -5 Instauración. -6 Cultura del Diálogo. -7 Abandonar.
<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>-0 Dejar a tras la Cultura del Litigio que tanto nos ha caracterizado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -1 Pasado. -2 Cultura del Litigio. -3 Tutela. -4 Procedimiento. -5 Función.

OBJETIVO ESPECIFICO	
<p>-0 Descubrir sí la Mediación Contribuye a la Descongestión de los Procesos Familiares.</p>	
HIPÓTESIS.-	
<p>-1 La Mediación constituye un Mecanismo de Resolución Alterna de conflictos que ayuda a Descongestionar y Superar la Crisis de sobre carga en que se encuentran Sometidos los Juzgados de Familia a nivel Oriental.</p>	
VARIABLES	INDICADORES
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>-2 La Mediación constituye un Mecanismo de Resolución Alterna de conflictos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -3 Resolver. -4 Sobre Carga. -5 Casos. -6 Sometimiento.

<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>-7 Ayuda a Descongestionar</p>	<p>-8 Evitar.</p> <p>-9 Necesidad.</p> <p>-10 Futuro.</p> <p>-11 Crear.</p> <p>-12 Juzgados.</p>
<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>-13 Superar la crisis de sobre carga en que se encuentran sometidos los Juzgados de Familia a nivel Oriental.</p>	<p>-14 Familia.</p> <p>-15 Proceso.</p> <p>-16 Comunicación.</p> <p>-17 Conflictos.</p> <p>-18 Juzgados.</p> <p>-19 Sobrecarga.</p>

OBJETIVO ESPECIFICO.-	
<p>-0 Verificar si la Mediación Familiar Proporciona una salida rápida y al alcance de toda persona.</p>	
HIPÓTESIS.-	
<p>-1 El Mecanismo de la Mediación en Materia de Familia proporciona una salida rápida y al alcance de todas las personas y a la vez contribuye a mejorar las Relaciones Intra familiares en la Sociedad Salvadoreña.</p>	
VARIABLES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE	

<p>-2 El mecanismo de la mediación en materia de familia.</p>	<p>-3 Implementación. -4 Pronta y Cumplida Justicia. -5 Mecanismo. -6 Mediación.</p>
<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>-7 Proporciona una Salida Rápida y al alcance de todas las personas.</p>	<p>-8 Ayudar. -9 Proporciona. -10 Salida Rápida. -11 Alcances de todas las personas.</p>
<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>-12 Contribuye a mejorar las Relaciones Intra familiares en la Sociedad Salvadoreña.</p>	<p>-13 Economía procesal. -14 Partos. -15 Estado. -16 Aplicación.</p>

2.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.-

ACUERDO: Resolución tomada por unanimidad o por mayoría de votos sobre cualquier asunto por tribunales, corporaciones o fuentes. Reunión de Magistrados para deliberar sobre algún asunto. Sentencia, Fallo, Mandato Judicial, y Decreto, Resolución, Orden o Disposición Gubernativa emanada del Poder Supremo. Consejo, Opinión, Dictamen. Decisión Reflexionada.

ACCESO: Ayuntamiento, cópula. Entrada o paso. Entrada al trato con alguno.

ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA: Conjunto de los Tribunales, Magistrados, Jueces y cualquier otra persona cuya función consiste en juzgar y hacer que se cumpla lo juzgado. Potestad de aplicar leyes en los Juicios Comerciales y Criminales, juzgando y haciendo cumplir lo juzgado.

ALTERNA: Alternativa; derecho que tiene cualquier persona para ejecutar alguna cosa o gozar de ella alternando contra otra.

ARREGLO: Acción y efecto de arreglar o arreglarse. Avenencia, Conciliación. Amancebamiento. Regla u Orden. Coordinación. Convenio, Ajuste.

ARREGLO PACÍFICO DE CONTROVERSIAS: Así se denomina el Capítulo IV de la Carta de las Naciones Unidas, donde se expone las normas que intentan esa bienintencionada solución en las desavenencias entre Naciones o Pueblos, mal para los discrepantes o en Conflicto, y amenaza en todo caso

para la seguridad general. En primer término se recomienda a las partes que busquen solución a su diferencia, capaz de tutelar la paz y seguridad internacional, recurriendo a la negociación, la investigación, la mediación, la conciliación, el arbitraje, el arreglo judicial; o acudimiento a organismos y acuerdos regionales, o a otros medios pacíficos de su elección.

AVENENCIA: El convenio, concierto, conformidad y unión que reinan entre varios sobre una cosa, y especialmente el mutuo consentimiento de las partes, cuando para evitar pleitos, se conforman al dictamen de árbitros o amigables componedores, y también, cuando transigen por sí misma sobre el punto litigioso por la mutua cesión o dación de alguna cosa.

AVENIMIENTO: Acción y efecto de Avenir o Avenirse. Conciliación. Mediación, transacción.

AVENIRSE: Ponerse de acuerdo con otro, especialmente luego de alguna discrepancia, disgusto o litigio.

CELERIDAD: Prontitud, rapidez, velocidad.

COMUNICACIÓN: Manifestación o traslado hecho a cada una de las partes de lo dicho por la otra, como igualmente de los instrumentos y además pruebas presentadas en apoyo de sus razones. Trato, relación o correspondencia entre dos o más personas. Unión, vínculos o lazos entre individuos o pueblos.

CONFIDENCIAL: Que se hace o se dice en confianza o con seguridad recíproca entre dos o más personas.

CONFLICTO: Lo más recio o incierto de un combate, pelea o contienda. Oposición de intereses en que las partes no ceden. El choque o colisión de derechos y pretensiones. Situación difícil, caso desgraciado.

CONGESTION: Aglomeración excesiva de personas o vehículos, etc., que ocasiona un entorpecimiento.

CONTROVERSIAS: “Discusión larga y reiterada”, dice la Academia. Es, pues, sinónimo de pleito. Integra en cada caso las discusiones entre partes, las cuales pueden referirse a los hechos objetos de debate o al Derecho aplicable a aquellos.

CULTURA: Amplitud del conocimiento como resultado del estudio, del trato social, de viajes, etc. La Cultura Jurídica se refiere al conjunto de conocimientos sobre las bases del Derecho y acerca de varias ramas del mismo, y en sus principios filosóficos, proceso histórico, doctrina y legislación positiva. Cultura General es el conjunto de conocimientos exigidos a toda persona en un medio cultural determinado como básicos para actuar en sociedad, independientemente de cualquier especialización.

DEMORA: Tardanza, dilatación, retraso, falta de puntualidad. En Derecho es la tardanza en el cumplimiento de una obligación

DIÁLOGO: Plática entre dos o más personas, que alternativamente manifiestan sus ideas o afectos. Discusión o trato en busca de avenencia.

DIFERENCIAS: Diversidad, variedad, distinción entre cosas y personas. Disensión, discrepancias u oposición entre individuos, razas o pueblos. Partir la diferencia equivale a ceder, a transigir.

DISPUTAS: Debates. Discusión, porfía o altercado.

ECONOMIA PROCESAL: Principio rector del procedimiento Judicial, que tiende a lograr el ahorro de gastos monetarios y de tiempo en la Administración de Justicia. El impulso de oficio, la oralidad, la acumulación de acciones son medidas encaminadas a conseguir aquel fin.

EXTRAJUDICIAL: Lo que se realiza o se trata con carácter jurídico fuera de la vía judicial.

EXTRAJUDICIALMENTE: Sin solemnidades ni trámites judiciales; privadamente, por convenio particular.

FACILITAR: Hacer fácil o posible la ejecución de una cosa o la consecución de un fin. Proporcionar o entregar.

INSEGURIDAD: Falta de seguridad.

INTERESES: Por de pronto, constituye el plural de Interés. Interés: Provecho, beneficio, utilidad, ganancia. Relación más o menos directa con una cosa o persona que aun sin estricto derecho, permite ejercer una acción procesal.

JUDICIAL: Relativo la Juicio, a la Administración de Justicia o a la Judicatura.

JUICIO: Facultad de entendimiento que permite discernir y Juzgar. Operación del entendimiento que consiste en comparar dos ideas para conocer y determinar sus relaciones.

JURÍDICA: Que atañe al Derecho, o se ajusta a él.

JUSTICIA: Orden de convivencia humana que consiste en la igualdad de todos los miembros de la comunidad, tanto en la sumisión a las Leyes entre ellos vigentes como el reparto de los bienes comunes. Equidad, rectitud. Virtud que inclina a dar a cada uno lo que le pertenece.

JUSTO, TA: Que obra según Justicia y equidad. Se dice de lo que se ajusta a los principios de la Justicia o la Moral. Exacto, que no tiene ni más ni menos que lo que debe tener o ser.

LITIGIO O LITIS: Pleito, alteración en Juicio. Disputa, contienda.

MECANISMO: En el concepto físico expresa “Artificio o estructura de un cuerpo natural o artificial, y combinación de sus partes constitutivas”.

MEDIACIÓN: Participación secundaria en un negocio ajeno, a fin de prestar algún servicio a las partes o interesados. Apaciguamiento, real o intentado, en una controversia, conflicto o lucha. Facilitación de un Contrato, presentando a las partes u opinando de sus aspectos. Intervención. Intercesión. Conciliación. *Mediación es:* Un mecanismo de solución de controversias a través del cual, dos o más personas tratan de lograr por si mismas la solución de sus diferencias con la ayuda de un Tercero Neutral y Calificado que se denomina Mediador.

MEDIADOR: Quien participa en un asunto, negocio, contrato o conflicto, por encargo de una o ambas partes, o para prestarles algún servicio sin convertirse en una más equiparable a las principales. Conciliador. Intercesor. Interventor. Comisionista.

NECESIDAD: Impulso que hace que las causas obren infaliblemente en cierto sentido. Estado del individuo en relación con lo que es preciso (sueño, descanso, nutrición, etc.)

NEGOCIACIÓN: Acción y efecto de negociar. Transmisión o traspaso. Cesión. Endoso. Gestión diplomática de cierta importancia o laboriosa; ya sea de tratado de paz, de alianza o de comercio, de alguna dificultad propia o ante requerimiento de otra potencia.

NEUTRAL: Que entre dos partes que contienden, permanece sin inclinaciones a ningunas de ellas. Que no es ni de uno ni de otro.

PARTES: Cualidades, dotes, o prendas naturales de una persona. Procesalmente, el demandante y el demandado y también sus representantes, a diferencia de las demás personas que interviene en las causas y, de modo concreto, como oposición al Órgano Jurisdiccional.

PLEITO: Contienda, diferencia, disputa, litigio judicial entre partes. Proceso sobre cualquier causa. Aquel en que se litiga sobre una cosa, hacienda, posesión, empleo o regalía. Causa, proceso.

POSICIONES: Figura, actitud o modo en que alguno o algo está puesto. Conjunto de preguntas sobre los cuales pide un litigante que declare el otro, bajo juramento, y como prueba del juicio pendiente entre ambos; o sea, la Confesión Judicial; estando citadas para este acto las otras partes.

PROCEDIMIENTO: Acción de proceder. Métodos de ejecutar algunas cosas. En Derecho, actuación por trámites judiciales o administrativos.

PROCESO: Agregado de los autos y demás escritos en cualquier causa civil o criminal.

SOBRECARGA: Lo que se añade a una carga regular. Molestia, pena o pasión del animo.

SOLUCIÓN: Disolución. Resolución del problema, dificultad o duda. Satisfacción que se da, o razón con que se disuelve o desata la dificultad de un argumento. Desenlace o término de un proceso, negocio.

TERCERO: Tercera Persona; Mediador, que media entre dos o más personas para el ajuste o ejecución de una cosa buena o mala. Persona que no es ninguna de dos o más de quienes se trata o que intervienen en un negocio de cualquier genero.

TUTELA: Autoridad que, en defecto que la paterna o materna, se confiere para cuidar de la persona y los bienes de aquel que por minoría de edad, o por otra causa, no tiene completa capacidad civil. Amparo. Protección.

TUTELAR: Que protege, ampara o defiende. Que guía, dirige u orienta. Perteneciente a la Tutela de los Incapaces.

TRAMITE: Del Latín Trames, Tramitis, camino, paso de una a otra parte; cambio de una cosa a otra. Administrativamente, cada una de los estados, diligencias y resoluciones de un asunto hasta su terminación. El Tramite termina la intervención de los interesados, la consulta de quien corresponda, la resolución o despachos para su curso y el traslado de una a otra persona o de una oficina o dependencia a otra, para complementar los datos, informaciones y otros elementos de Juicios Formales.

TRAMITE JUDICIAL: Cada una de las diligencias, y todas ellas consideradas como requisitos formales del procedimiento, que la Ley o la curia imponen para resolver en una causa civil, penal o de otra Jurisdicción.

TRANSACCIÓN: Concesión que se hace al adversario, a fin de concluir una Disputa, causa o Conflicto, aun estando cierto de la razón o justicia propia. Adopción de un término medio en una negociación; ya sea en el precio o en alguna otra circunstancia. Ajuste. Convenio. Negocio.

VÍA: En Derecho es la forma Procesable contención, la mas amplia, usada en los Juicios Declarativos.

VOLUNTARIO: Del acto que nace de la voluntad, y no por fuerza o necesidad extrañas a aquéllas. Que se hace por espontánea voluntad y no por obligación o deber.

CAPITULO III

3.0 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

3.1 *MÉTODO A UTILIZAR:*

Considerando el grado de científicidad que la investigación requiere en la medida de lo posible se buscará aplicar el Método materialista dialéctico, auxiliándose del Método Hipotético Deductivo, es decir de lo general a lo particular a fin de elaborar la teoría, que parte de datos generales aceptados como validados y que por medio del razonamiento lógico, pueden deducirse varias suposiciones. La deducción parte de la razón inherente a cada fenómeno. Se constituye una novedad la implementación de esta técnica como

una nueva Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje en el contexto jurídico para superar las debilidades de los actuales Tribunales de Familia, a fin de brindar una solución clara, justa e imparcial de acuerdo a las necesidades de las familias para la búsqueda de la integración y armonía familiar.

3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN:

Tomando en cuenta el grado de importancia que representa el mecanismo de la Mediación en países muy desarrollados en cuanto al abandono de la cultura del litigio, se buscará aplicar el Nivel de Investigación Explicativo, puesto que nos permitirá conocer superficialmente éste nuevo fenómeno jurídico aprobado y llegar a su esencia y de tal forma la investigación permita poder sugerir o producir situaciones futuras que encamine a la sociedad salvadoreña a resolver sus desavenencias o diferencias de una forma pacífica quedando en el pasado la cultura del litigio a la fuerza Judicial, encaminado a la población a aprender a reconocer sus inquietudes y diferencias que los lleven a evitar la judicialización de los casos.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA:

Es de vital importancia para determinar el grado de efectividad que el mecanismo de Mediación tiene para solucionar los conflictos familiares, realizar entrevistas a informantes claves que para tal caso lo constituyen los cinco Jueces de Familia, los dos Magistrados de la Cámara de Familia y los

tres Mediadores del Centro de Mediación de la zona oriental y los Procuradores Adscritos a los Juzgados de Familia, que para efectos de tener una muestra representativa es necesario que se tome el cien por ciento de ellos; además para darle una mayor cobertura a la investigación es necesario que se pasen encuestas a profesionales del derecho que en determinado momento han ejercido la Procuración Familiar en los Juzgados de Familia de las cinco cabeceras departamentales, tomando una población de 150 profesionales de los cuales se extraerá una muestra del 20% de esa población para que de esta forma se pueda visualizar que tan efectivo puede ser el Mecanismo de la Mediación en la práctica, dichas encuestas están divididas de la siguiente manera: **San Miguel**, por tener dos Juzgados de Familia se encuestaron doce profesionales, divididos en cuatro Abogados Particulares, Cuatro Fiscales, Cuatro Procuradores; **San Francisco Gotera**, dos Abogados particulares, dos fiscales, dos procuradores; **La Unión**, dos abogados particulares, dos fiscales, dos procuradores; **Usulután**, dos abogados, dos fiscales, dos procuradores, sumando un total de treinta encuestados.

3.4 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN:

3.4.1 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL:

A través de ésta técnica pretendemos recopilar y procesar la información contenida en fuentes primarias, es decir, en los libros, Constitución de la Republica de El Salvador, Código de Familia, Ley Procesal de Familia,

así como el Anteproyecto de Ley Orgánica de Procedimientos para la resolución Alternativa de Controversias presentado a la Asamblea Legislativa en abril de 1994; Anteproyecto de Ley para la Resolución Alternativa de Conflictos, presentado a la Asamblea Legislativa en Abril de 1996; Ley Reguladora del Plan Piloto de Mediación en Materia Familiar de Octubre de 1997; Reglamento de la Ley Transitoria de Mediación en Materia Familiar de Mayo de 1999; Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje de Julio de 2002. La Fuente Secundaria contenida en revista, folletos, manuales de Jurisprudencia, Diccionarios Jurídicos y otros escritos que permitan la profundización al problema y al logro de los objetivos propuestos; así mismo se hace necesario la utilización de fichas bibliográficas y fichas de trabajo para ordenar y clasificar la información.

a) FICHAS BIBLIOGRAFICAS:

Esta sirve para analizar de manera documental los alcances y limitaciones de la Mediación en Materia de Familia especialistas en Mediación; así también tomando en consideración tratadistas en la materia señalada, tanto nacionales como extranjeros, valorando sus criterios y posibles soluciones a los problemas que se plantean.

b) FICHAS DE TRABAJO:

Esta ficha sirve para analizar y clasificar la información bibliográfica obtenida de diferentes tratadistas, tanto nacionales como extranjeros tomando en consideración sus criterios y diferencias, permitiendo hacer un estudio objetivo de la problemática a desarrollar.

3.4.2 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN DE CAMPO:

Comprende en acercamiento a la realidad misma, para extraer información desde la relación con ella, haciéndose uso de:

a) La Observación:

Que se realiza por medio de los sentidos, en ocasiones también se auxilia de instrumentos científicos, con los cuales pueden darse mayor posición a un objeto estudiado, ya que ésta técnica permite descubrir y pone en evidencia las condiciones de los fenómenos investigados, la cual será el punto de partida de nuestra labor, pues ésta permitirá analizar el fondo de la efectividad de la Mediación para solucionar los conflictos familiares observando que se le de concretización a la ley, lo cual será de mucha importancia para observar el proceso en su práctica.

b) La Entrevista:

Se considera una interrelación entre el investigador y las personas que componen el objeto de estudio, es decir, es particularmente una forma de comunicación que se logra mediante un entrevistador, un mensaje, un receptor y respuestas que tiene por objeto proporcionar información o modificar actitudes, en virtud de las cuales se toman determinadas decisiones; con el auxilio de ello servirá para extraer toda aquella información que no es posible obtener a través de la observación.

c) La Encuesta:

Servirá para obtener información empírica con relación al tema investigado, mediante un formulario respectivo lo que debe ser necesario utilizar para aproximarnos a la realidad y de ésta manera obtener con ella los resultados esperados, será objeto de muestra los abogados en general.

Con la Utilización de las técnicas antes mencionadas, se busca articular lo teórico con el empírico, para poder determinar el origen, desarrollo y regulación actual en El Salvador sobre la Mediación en Materia de Familia.

De ésta técnicas se hará uso ordenado, lo cual permitirá relacionar el pasado con el presente para poder hacer aproximaciones del futuro sobre el problema objeto de estudio. El uso de las técnicas antes mencionadas permitirá ordenar la información recabada, lo que orientará sistemáticamente la investigación.

CAPITULO IV

4.0 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.-

Alternativa Nº de Pregunta	SÍ	NO	EN PARTE	NO CONTESTO	TOTAL
1	15	5	9	1	30
2	8	12	9	1	30
3	17	4	9	0	30
4	12	11	4	3	30
5	11	11	7	1	30
6	12	6	7	5	30
7	11	11	8	0	30
8	8	12	5	5	30
9	11	6	7	6	30
10	10	10	8	2	30
11	14	11	4	1	30
12	12	6	9	3	30
13	6	12	11	1	30
14	10	11	6	3	30
15	18	4	7	1	30
16	10	12	6	2	30
17	6	12	10	2	30
18	13	8	8	1	30
19	5	16	7	2	30
20	13	5	9	3	30
TOTAL	222	185	150	43	600

4.1 PRESENTACIÓN GENERAL DE RESULTADOS.-

CUADRO GENERAL DE RESULTADOS.-

De la población de 150 abogados al nivel de Oriente, se toma una muestra del 20% dando un resultado de 30 abogados al nivel de Oriente distribuidos de la siguiente forma: Se encuestaron 10 Abogados Particulares, 10 Procuradores Auxiliares y 10 Fiscales Auxiliares conteniendo las encuestas 20 preguntas, con las alternativas siguientes: **SI, NO y EN PARTE**, y agregando en el cuadro general de resultados una casilla denominada NO CONTESTO, éste último para saber cuantos encuestados no contestaron las opciones mencionadas anteriormente. Si tenemos 30 encuestas por 20 preguntas que contiene cada una da un total de 600 respuestas, distribuidas en el cuadro general de resultados de la siguiente manera:

- De la alternativa SI, se obtuvo un total de 222 respuestas.
- De la alternativa NO, se obtuvo un total de 185 respuestas.
- De la alternativa EN PARTE, se obtuvo un total de 150 respuestas.
- De la casilla NO CONTESTO, del cuadro general de resultado, se obtuvo un total de 43 respuestas.

ABOGADOS PARTICULARES.-

Alternativa Nº de pregunta	SÍ	NO	EN PARTE	NO CONTESTO	TOTAL
1	4	3	3	0	10
2	3	4	2	1	10
3	5	1	4	0	10
4	2	6	1	1	10
5	5	3	1	1	10
6	2	2	4	2	10
7	2	7	1	0	10
8	2	3	2	3	10
9	2	3	1	4	10
10	1	4	4	1	10
11	4	5	1	0	10
12	3	1	4	2	10
13	2	6	2	0	10
14	3	4	3	0	10
15	6	1	3	0	10
16	3	5	2	0	10
17	3	5	3	0	10
18	2	3	5	0	10
19	2	9	1	0	10
20	0	1	5	1	10
TOTAL	56	76	52	16	200

De una muestra de 10 abogados particulares que se encuestaron, obteniendo cada encuesta 20 preguntas, multiplicado éstas por las 10 Encuesta da un resultado de 200 respuestas distribuidas de la siguiente forma:

- De la alternativa SI, se obtuvo un total de 56 respuestas.
- De la alternativa NO, se obtuvo un total de 76 respuestas.
- De la alternativa EN PARTE, se obtuvo un total de 52 respuestas.
- De la casilla NO CONTESTO, del cuadro general de resultado, se obtuvo un total de 16 respuestas.

La sumatoria de todos los resultados anteriores proporcionan 200 respuestas, de la cual se puede comprobar lo citado anteriormente.

PROCURADORES AUXILIARES.-

Alternativa Nº de pregunta	SÍ	NO	EN PARTE	NO CONTESTO	TOTAL
1	5	1	4	0	10
2	2	4	4	0	10
3	6	2	2	0	10
4	6	3	1	0	10
5	2	3	5	0	10
6	6	3	1	0	10
7	4	2	4	0	10
8	3	4	2	1	10
9	4	2	3	1	10
10	4	4	2	0	10
11	5	3	2	0	10
12	4	3	3	0	10
13	2	3	4	1	10
14	4	3	2	1	10
15	5	2	3	0	10
16	3	5	1	1	10

17	2	2	5	1	10
18	5	3	1	1	10
19	2	3	4	1	10
20	5	3	1	1	10
TOTAL	79	58	54	9	200

De una muestra de 10 Procuradores Auxiliares que se encuestaron, obteniendo cada encuesta 20 preguntas, multiplicando éstas por las 10 encuestas, da un resultado de 200 respuestas, distribuidas de la siguiente forma:

- De la alternativa SI, se obtuvo un total de 79 respuestas.
- De la alternativa NO, se obtuvo un total de 58 respuestas.
- De la alternativa EN PARTE, se obtuvo un total de 54 respuestas.
- De la casilla NO CONTESTO, del cuadro general de resultados, se obtuvo un total de 9 respuestas.

De la sumatoria de todos los resultados anteriores proporcionan 200 respuestas, de lo cual se puede comprobar lo citado anteriormente

FISCAL AUXILIAR.-

Alternativa Nº de pregunta	SÍ	NO	EN PARTE	NO CONTESTO	TOTAL
1	6	1	2	1	10
2	3	4	3	0	10
3	6	1	3	0	10
4	4	2	2	2	10
5	4	5	1	0	10
6	4	1	3	2	10

7	5	2	3	0	10
8	3	5	1	1	10
9	5	1	3	1	10
10	5	2	2	1	10
11	5	3	1	1	10
12	5	2	2	1	10
13	2	3	5	0	10
14	3	4	1	2	10
15	7	1	1	1	10
16	4	2	3	1	10
17	2	5	2	1	10
18	6	2	2	0	10
19	3	4	2	1	10
20	5	1	3	1	10
TOTAL	87	51	45	17	200

De una muestra de 10 Fiscales Auxiliares que se encuestaron, obteniendo cada encuesta 20 preguntas, multiplicando ésta por las 10 encuestas, da un resultado de 200 respuestas distribuidas de la siguiente forma:

- De la alternativa SI, se obtuvo un total de 87 respuestas.
- De la alternativa NO, se obtuvo un total de 51 respuestas.
- De la alternativa EN PARTE, se obtuvo un total de 44 respuestas.
- De la casilla NO CONTESTO, del cuadro general de resultado, se obtuvo un total de 18 respuestas.

De la sumatoria de todos los resultados anteriores proporcionan 200 respuestas, de lo cual se puede comprobar lo citado anteriormente

4.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN INDIVIDUAL DE RESULTADOS.-

PREGUNTA No. 1

¿Considera usted que el Mecanismo de la Mediación en Materia de Familia ayuda a disminuir el número de causas en los Jugados de Familia?

ALTERNATIVA	FA	FR (%)
SÍ	15	50
NO	5	16.66
EN PARTE	9	30
NO CONTESTO	1	3.33
TOTAL	30	100%

ANÁLISIS

En el presente cuadro el 50% de los encuestados contestaron que **SÍ** a la pregunta referida; El 16.66% contestaron que **NO**, el 30% contestaron que **EN PARTE** y el 3.33% de los encuestados **NO CONTESTO**, por lo que la sumatoria de los porcentajes antes mencionados refleja el 100%.

INTERPRETACION

De lo anterior, se puede decir que la MITAD de los encuestados son del criterio que efectivamente el mecanismo de la Mediación en Materia de Familia ayuda a disminuir el número de causas en los Juzgados de Familia, dando a demostrar que un nuevo criterio del Derecho Moderno es buscarle salidas alternas a todos aquellos conflictos que por su carácter y complejidad pueden ser sometidos a Mediación, en el ámbito internacional éste mecanismo ha dado buenos resultados y una buena aceptación, tan es así que nuestra legislación en cuanto al mecanismo de la Mediación ha sido incentivada por la aprobación de una Ley que ha considerado por todos aquellos países donde ha tenido buenos resultado; pero se tiene un porcentaje del 16.66 de encuestados que son del criterio que la Mediación NO ayudaría a disminuir el número de causas en dichos Juzgados; así mismo se tiene el resultado del 30% que manifiestan estar dudosos de que este mecanismo pueda funcionar, esto es porque optaron hacia la alternativa EN PARTE, viendo este resultado se puede decir que puede ser por falta de INFORMACION, CAPACITACION, PUBLICIDAD Y BENEFICIOS; y por último el 3.33% de los encuestados NO CONTESTÓ debiéndose esto a ignorancia o algunos de los motivos anteriormente mencionados.

Pregunta No. 2

¿Cree usted que la Mediación Familiar es más efectiva que la instancia judicial en la solución de conflictos familiares?

ALTERNATIVA	FA	FR (%)
SÍ	8	26.67
NO	12	40
EN PARTE	9	30
NO CONTESTO	1	3.33
TOTAL	30	100%

ANÁLISIS:

En el presente cuadro el 26.67% de los encuestados contestaron que **SÍ** a la pregunta referida; el 40% contestaron que **NO**, el 30% contestaron que **EN PARTE** y el 3.33% de los encuestados **NO CONTESTO**, por lo que la sumatoria de los porcentajes antes mencionados refleja el 100%.

INTERPRETACIÓN:

De lo anterior se puede decir que el 26.67% de los encuestados SI son del criterio de que la Mediación Familiar es más efectiva que la Instancia Judicial, en la solución de conflictos familiares NO así el 40% que son del criterio que la Mediación Familiar no es más efectiva que la instancia judicial predominando en éste cuadro las personas que no están de acuerdo con dicho mecanismo, ya sea porque en nuestro país se acostumbra al rigor y a la sanción decretada

por un Juez; teniendo así mismo un porcentaje del 30% que optaron por la alternativa EN PARTE lo que da a demostrar que es la población que se encuentra indecisa en manifestar que puede ser más efectiva ¿ si la instancia de la Mediación? o ¿La Instancia Judicial?; un 3.33% NO CONTESTO, a las alternativas en mención por lo que se puede deducir que este porcentajes ignoran como funciona la instancia judicial y el mecanismo de la Mediación.

Pregunta No. 3

¿Cree usted que con el Mecanismo de la Mediación Las Personas solucionarían sus diferencias de una Forma Pacífica?

ALTERNATIVA	FA	FR (%)
SÍ	17	56.67
NO	4	13.33
EN PARTE	9	30
NO CONTESTO	0	0
TOTAL	30	100%

ANALISIS:

En el presente cuadro el 56.67% de los encuestados contestaron que **SÍ** a la pregunta referida; el 13.33% contestaron que **NO**, el 30% contestaron que **EN**

PARTE, por lo que la sumatoria de los porcentajes antes mencionados refleja el 100%.

INTERPRETACIÓN:

De lo anterior se puede decir que el 56.67%, es decir mas de la MITAD de la población encuestada SI son del criterio que con el mecanismo de la Mediación las personas solucionarían sus diferencias de una forma pacífica; NO así el 13.33% que opinan que con éste mecanismo las personas no solucionarían sus diferencias, lo cual se puede deber a que las personas confían más en el Sistema Tradicional, por la misma cultura a la que nos encontramos inmersos; de igual forma ha resultando una buena parte de la población que es del 30% que manifiestan duda en someterse a el, debido a que la alternativa EN PARTE sigue denotando incertidumbre o falta de conocimiento, así como otros motivos,

Pregunta No. 4

¿Cree usted que con el Mecanismo de la Mediación contribuiría al descongestionamiento del trabajo en los Tribunales de Familia?

ALTERNATIVA	FA	FR (%)
SÍ	12	40
NO	11	36.67
EN PARTE		

NO CONTESTO	4	13.33
	3	10
TOTAL	30	100%

ANÁLISIS:

En el presente cuadro el 40% de los encuestados contestaron que **SÍ** a la pregunta referida; el 36.67% contestaron que **NO**, el 13.33% contestaron que **EN PARTE** y el 10% de los encuestados **NO CONTESTO**, por lo que la sumatoria de los porcentajes antes mencionados refleja el 100%.

INTERPRETACIÓN:

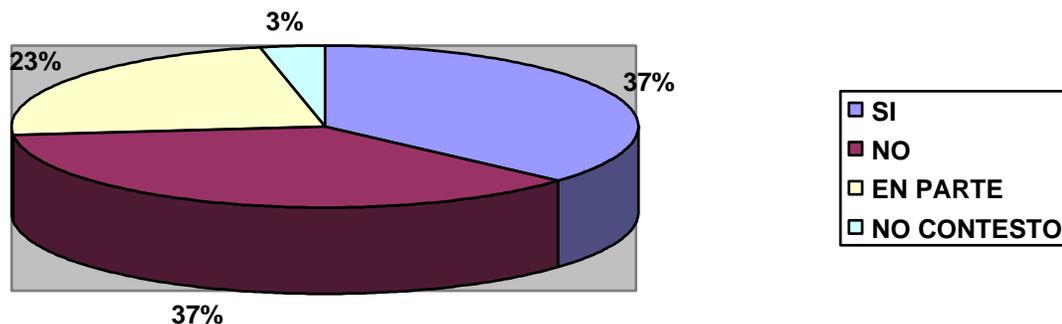
De lo anterior se puede decir que los resultados se encuentran divididos de la siguiente forma: menos de la MITAD es decir el 40% son del criterio de que el mecanismo de la Mediación Si contribuiría al descongestionamiento del trabajo en los Tribunales de familia, ya sea porque han tenido alguna experiencia, no así el 36.67% que opinan que el mecanismo de la Mediación NO contribuiría a descongestionar el trabajo en los tribunales de familia, esto puede ser porque se piensa que siempre existirá negligencia en el trabajo que desempeñan los empleados públicos; denotándose que la Mediación presenta un gran reto en todos los aspectos jurídico como mecanismo, en vista de que la mayor parte de la población en esta ítem manifestaron que éste mecanismo ayudaría en

gran parte al descongestionamiento de causas; así mismo se ha teniendo un porcentaje del 13.33% que se muestran dudosos en que la Mediación contribuirá al descongestionamiento y por otra parte un 10% NO CONTESTO.

Pregunta No. 5

¿Considera usted necesaria la Aplicación de la Mediación en Materia de Familia?

ALTERNATIVA	FA	FR (%)
SÍ	11	36.67
NO	11	36.67
EN PARTE	7	23.33
NO CONTESTO	1	3.33
TOTAL	30	100%



ANÁLISIS:

En el presente cuadro el 36.67% de los encuestados contestaron que **SI** a la pregunta referida; el 36.67% contestaron que **NO**, el 23.33% contestaron que **EN PARTE** y el 3.33% de los encuestados **NO CONTESTO**, por lo que la sumatoria de los porcentajes antes mencionados refleja el 100%.

INTERPRETACIÓN:

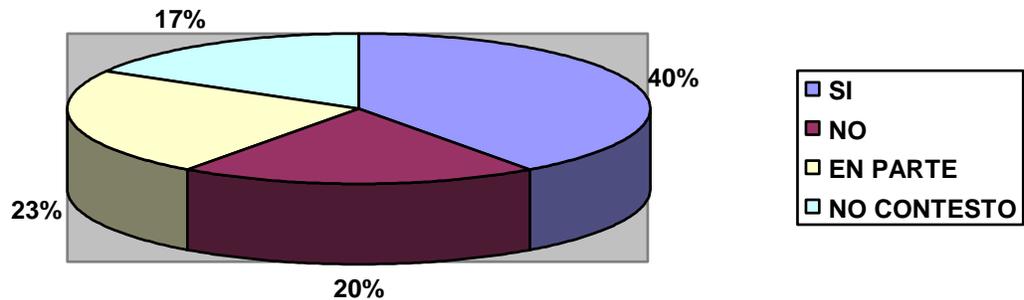
En cuanto a si la población encuestada considera necesaria la aplicación de la Mediación en Materia de Familia, se ha denotado que tanto la alternativa SI y la alternativa NO obtuvo un resultado igual equivalente al 36.67%; lo cual se puede deducir en relación a ésta ítem, que la aplicación de éste mecanismo puede ser indiferente para la población encuestada, debido a la paridad de resultados; pero se debe tomar en cuenta que no obstante que en el proceso de familia existe una forma alterna de Resolución de Conflicto la cual es la

Conciliación en donde interviene una tercera persona que impone reglas y su propia decisión, pero según respuestas dadas de la población dicha conciliación no ayuda a que las partes resuelvan o se sientan satisfechas de los acuerdos tomados; en cambio el 23.33% manifiesta duda en cuanto a la aplicación de éste mecanismo y la menor cantidad que el 3.33% NO CONTESTO dicha pregunta.

Pregunta No.6

¿Sabe usted en que consiste el Mecanismo de la Mediación?

ALTERNATIVA	FA	FR (%)
SÍ	12	40
NO	6	20
EN PARTE	7	23.33
NO CONTESTO	5	16.67
TOTAL	30	100%



ANÁLISIS:

En el presente cuadro el 40% de los encuestados contestaron que **SÍ** a la pregunta referida; el 20% contestaron que **NO**, el 23.33% contestaron que **EN PARTE** y el 16.67% de los encuestados **NO CONTESTO**, por lo que la sumatoria de los porcentajes antes mencionados refleja el 100%.

INTERPRETACIÓN:

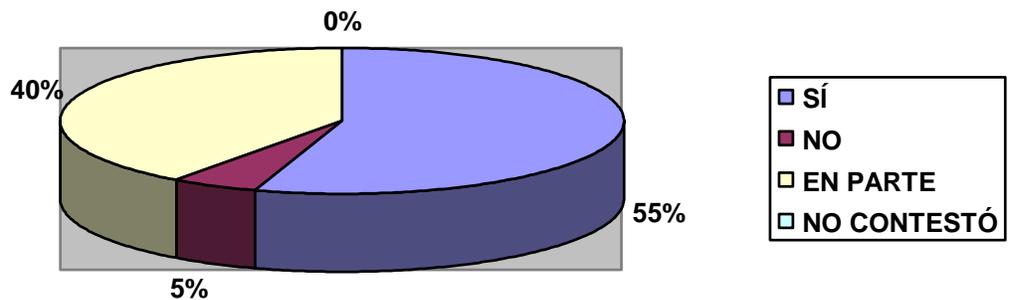
En cuanto al grado de conocimiento que se tiene acerca de la Mediación, de la población encuestada se obtuvo que la mayoría equivalente al 40% si tiene conocimiento sobre éste mecanismo, lo cual establece que la población encuestada siendo éstos abogados en su libre ejercicio y vinculados al órgano judicial conocen el mecanismo a utilizar en materia de Mediación; el 20% de ésta población expresó NO conocer éste mecanismo; al igual el

23.33% se muestra dudosa en tener cierto grado de conocimiento lo cual se puede deber a ciertos factores como es la mala información o ausencia de ésta y también se da a conocer que la población tiende a someterse por la vía judicial a resolver sus conflicto desconociendo las vías pacíficas de resolución lo cual se puede deber a que predomina lo que es la cultura de la violencia entre las personas encuestadas, no obstante como se dijo anteriormente el 40% de la población si conoce en que consiste el mecanismo de la Mediación y por último el 16.67% NO CONTESTO.

Pregunta No. 7

¿Si se le presentara una situación de incomprensibilidad y diferencias dentro de su núcleo familiar, estaría dispuesto a someterlo al Mecanismo de la Mediación?

ALTERNATIVA	FA	FR (%)
SÍ	11	36.67
NO	11	36.67
EN PARTE	8	26.66
NO CONTESTO	0	0
TOTAL	30	100%



ANÁLISIS:

En el presente cuadro el 36.67% de los encuestados contestaron que **SÍ** a la pregunta referida; el 36.67% contestaron que **NO**, el 26.66% contestaron que **EN PARTE**, por lo que la sumatoria de los porcentajes antes mencionados refleja el 100%.

INTERPRETACIÓN:

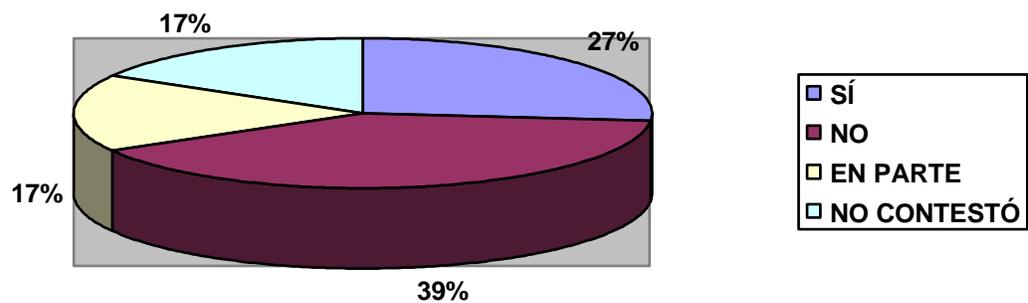
Con respecto a que si las personas encuestadas sometiesen una situación de incomprensibilidad al Mecanismo de la Mediación, existe una paridad de resultados puesto que el 36.67% contestó a la alternativa SI y a la alternativa NO, denotándose que cierta parte de la población si confía en éste mecanismo; por lo cual estarían dispuestas a que se aplicara la Mediación en materia de familia puesto que los resultados reflejados son los mismos que se relacionan con la pregunta cinco de la presente encuesta, en razón de que los encuestados si confían en éste mecanismo y someterían los problemas de su

núcleo familiar a una vía pacífica; y la otra parte no lo considera satisfactorio ya sea porque éste último considera someterse mejor a la instancia judicial; y un 26.66% se muestra con incertidumbre someter sus problemas a Mediación.

Pregunta No. 8

¿Considera usted un caso sometido a Mediación Familiar proporcionaría más tutela hacia las partes, que un caso sometido a Juicio?

ALTERNATIVA	FA	FR (%)
SÍ	8	26.67
NO	12	40
EN PARTE	5	16.66
NO CONTESTO	5	16.66
TOTAL	30	100%



ANÁLISIS:

En el presente cuadro el 26.67% de los encuestados contestaron que **SÍ** a la pregunta referida; el 40% contestaron que **NO**, el 16.66% contestaron que **EN PARTE** y el 16.66% de los encuestados **NO CONTESTO**, por lo que la sumatoria de los porcentajes antes mencionados refleja el 100%.

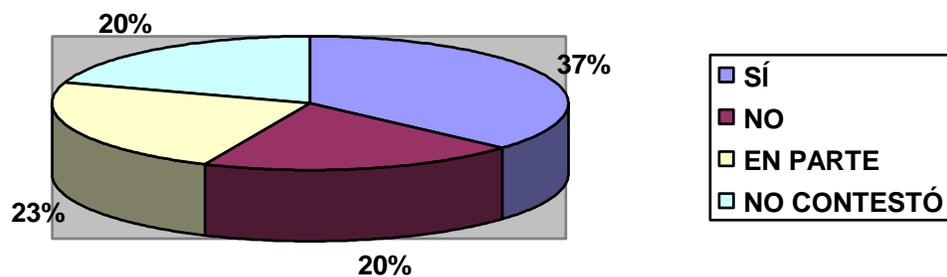
INTERPRETACIÓN:

Con relación a que si un caso sometido a mediación familiar proporcionase mas tutela hacia las partes que un caso sometido a juicio, la mayoría de las personas encuestadas manifestó que no proporcionaría mas tutela puesto que el 40% de esta población contesto que NO, predominando entonces lo que es la instancia judicial es decir que las personas demuestran más confiabilidad en ésta vía, así mismo se piensa que no se velan por los derechos de las partes que se someten a éste mecanismo puesto que se da a entender que no existe seriedad en la mediación ni mucho menos que el mediador se mantendrá imparcial ante los resultados obtenidos; en cambio el 26.67% contesto SI, el 16.66% se mostró indecisa y el mismo porcentaje NO CONTESTO, este último porcentaje refleja que la población no tiene ningún interés en conocer si en éste mecanismo los derechos de las partes son tutelados.

Pregunta No. 9

¿Considera que un buen abogado no es aquel que gana pleitos sino el que no tiene la necesidad de ir a juicio, porque promueve la transacción y arreglos, por medio de la Mediación?

ALTERNATIVA	FA	FR (%)
SÍ	11	36.67
NO	6	20
EN PARTE	7	23.33
NO CONTESTO	6	20
TOTAL	30	100%



ANÁLISIS:

En el presente cuadro el 36.67% de los encuestados contestaron que **SÍ** a la pregunta referida; el 20% contestaron que **NO**, el 23.33% contestaron que **EN PARTE** y el 20% de los encuestados **NO CONTESTO**, por lo que la sumatoria de los porcentajes antes mencionados refleja el 100%.

INTERPRETACIÓN:

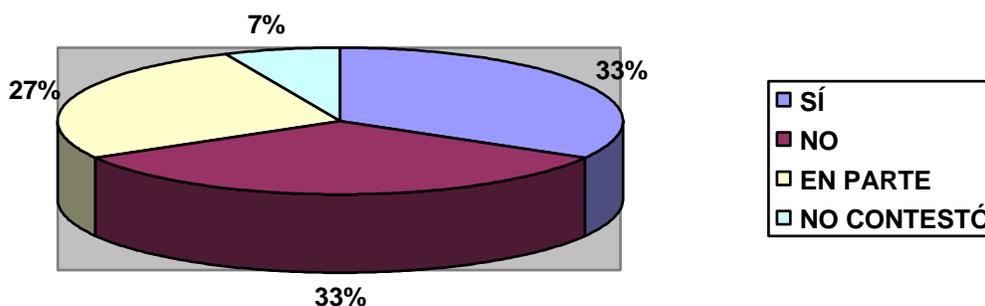
La población encuestada con relación a sí consideran que un buen abogado es aquel que no gana pleitos, sino el que no tiene la necesidad de ir a Juicio porque promueve la transacción, el 36.67% opina que SI lo es, por lo que se demuestra que no todo conflicto implica un litigio y que el abogado necesariamente debe someter dicho conflicto en la vía judicial; en cambio el 20% de los encuestados contestó que NO, denotándose que el criterio que se tiene es que la vía pacífica no hace al buen abogado ; el 23.33% no pudo dar una respuesta concreta puesto que contestó EN PARTE, en relación que en nuestra sociedad y por los problemas económicos que se vive actualmente, se cree que los abogados no tiene ningún interés objetivos en querer ayudar en los problemas a las partes a solucionar sus diferencias, puesto que lo que interesa a los abogados es incrementar su capital independientemente que el problema sea menor, considerándolo ellos como una oportunidad de lucro, mostrándose indiferentes a los medios alternos con los que se cuenta, prefiriendo someterse a la vía judicial en donde existen tramites engorrosos y lentos; y finalmente el 20% NO CONTESTO.

Pregunta No. 10

¿La Mediación es un Proceso no Adversarial dirigido por un Mediador en donde las partes son las que logran el Acuerdo en común, en donde no existe un culpable ni un ganador considera que se cumpla?

--	--	--

ALTERNATIVA	FA	FR (%)
SÍ	10	33.33
NO	10	33.33
EN PARTE	8	26.67
NO CONTESTO	2	6.67
TOTAL	30	100%



ANÁLISIS:

En el presente cuadro el 33.33% de los encuestados contestaron que **SÍ** a la pregunta referida; el 33.33% contestaron que **NO**, el 26.67% contestaron que **EN PARTE** y el 6.67% de los encuestados **NO CONTESTO**, por lo que la sumatoria de los porcentajes antes mencionados refleja el 100%.

INTERPRETACIÓN:

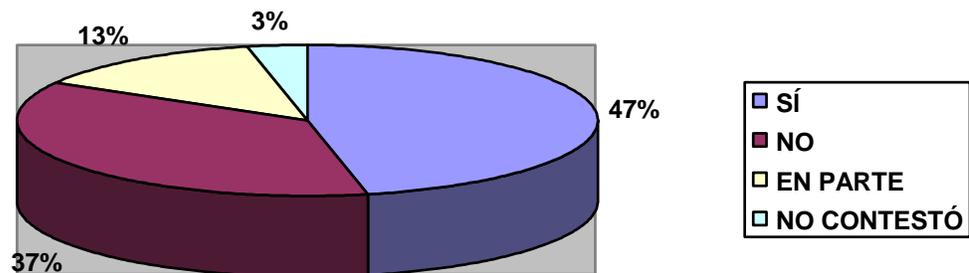
En cuanto a éste punto el 33.33% de los encuestados considera que SI son las partes las que logran el acuerdo en común en el Mecanismo de la Mediación, así mismo se cumple con lo relacionado que no existe un perdedor y un ganador, al igual el 33.33% NO lo ve desde ése punto de vista por lo que hay una paridad de resultados en cuanto a ésta ítem, por lo que se deduce que no cree que el acuerdo lo toman las partes con su libre voluntad, lo cual se puede deber a la cultura en que nos encontramos sometidos, como primer parámetro es la desconfianza que la mayoría de las personas tiene a los medios alternos de conflictos, puesto que se piensa que no hay obligatoriedad, o coersividad para cumplir los acuerdos tomados, así mismo las personas tienden mejor a vengarse de las personas que lo acusan ante alguna institución, de igual forma la sociedad salvadoreña no tiene implementada la cultura del diálogo, sino que todo los problemas los someten a la Ley del mas fuerte; el 26.67% se muestra dudosa y la menor cantidad equivalente al 6.67% NO CONTESTO.

Pregunta No. 11

¿Considera usted que la Mediación Familiar debe ser una etapa previa y obligatoria del Proceso de Familia?

ALTERNATIVA	FA	FR (%)
SÍ	14	46.67
NO	11	36.67
EN PARTE		

NO CONTESTO	4	13.33
	1	3.33
TOTAL	30	100%



ANÁLISIS:

En el presente cuadro el 46.67% de los encuestados contestaron que **SÍ** a la pregunta referida; el 36.67% contestaron que **NO**, el 13.33% contestaron que **EN PARTE** y el 3.33% de los encuestados **NO CONTESTO**, por lo que la sumatoria de los porcentajes antes mencionados refleja el 100%.

INTERPRETACIÓN:

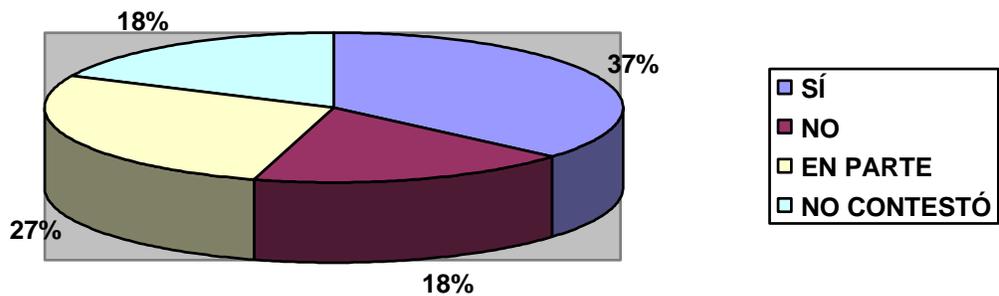
De lo anterior se puede decir que el 46.67% consideran que SI efectivamente la mediación familiar debe ser una etapa previa y obligatoria del proceso de familia, es decir, que dichos profesionales del Derecho ven a la Mediación como un mecanismo de resolución que siendo previo y obligatoria contribuiría

a que la solución del conflicto sea rápida y efectiva sin llegar a iniciar el proceso de familia, tal es así que ayudaría a descongestionar la carga de trabajo que se llevan en los tribunales; NO así el 36.67 que son del criterio de que la Mediación Familiar no debería ser una etapa previa y obligatoria, la razón es la falta de capacitación, conocimiento u otros motivos por los cuales no ven la contribución que podría traer; teniendo así mismo un porcentaje el 13.33% que optaron por la alternativa EN PARTE, dicho porcentaje con relación a los anteriores es una pequeña cantidad de profesionales que se encuentran en duda, en que pueda llegar a ser una etapa previa al proceso y un mínimo del 3.33% NO CONTESTARON.

Pregunta No. 12

¿La Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje, es un Mecanismo de solución Alternativa de Conflicto que viene a contribuir a la satisfacción de los intereses y necesidades en común de las Partes?

ALTERNATIVA	FA	FR (%)
SÍ	12	40
NO	6	20
EN PARTE	9	30
NO CONTESTO	3	10
TOTAL	30	100%



ANÁLISIS:

En el presente cuadro el 40% de los encuestados contestaron que **SÍ** a la pregunta referida; el 20% contestaron que **NO**, el 30% contestaron que **EN PARTE** y el 10% de los encuestados **NO CONTESTO**, por lo que la sumatoria de los porcentajes antes mencionados refleja el 100%.

INTERPRETACIÓN:

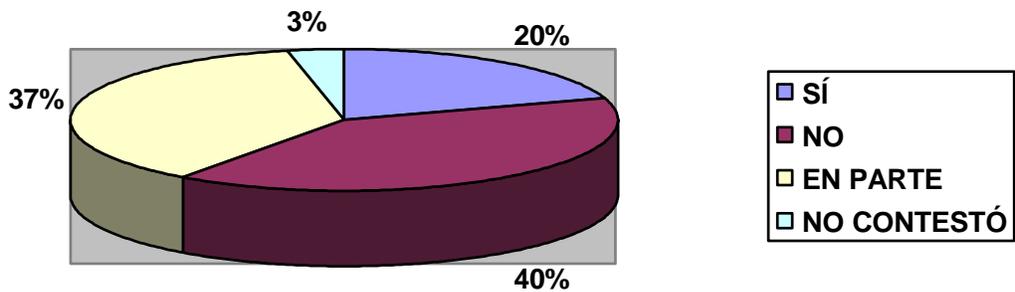
De lo anterior se puede decir que el 40% son del criterio que efectivamente la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje es un mecanismo de solución alterna de conflictos y contribuiría a la satisfacción de los intereses y necesidades en común de las partes, es decir que esta ley representaría la solución puesto que el Lema de la Mediación es “ganar-ganar” en el sentido que las partes salgan ganadoras; Observándose que el 20% NO lo consideran así, en el mismo orden se puede observar que el 30% de los encuestados se

inclinaron a la alternativa EN PARTE, dando a demostrar la indecisión esto se debe a que no hay una confianza plena en la aplicación de dicha ley; y por último un 10% NO CONTESTO dicha interrogante esto es por la falta de motivación que el Estado a empleado a éste mecanismo siendo esto un factor para que la población no pueda opinar sobre esta pregunta.

Pregunta No. 13

¿El Objetivo de la Mediación es instaurar una Cultura de Diálogo, quedando en el pasado la Cultura del Litigio, cree que funcionaria en nuestro medio?

ALTERNATIVA	FA	FR (%)
SÍ	6	20
NO	12	40
EN PARTE	11	36.67
NO CONTESTO	1	3.33
TOTAL	30	100%



ANÁLISIS:

En el presente cuadro el 20% de los encuestados contestaron que **SI** a la pregunta referida; el 40% contestaron que **NO**, el 36.67% contestaron que **EN PARTE** y el 3.33% de los encuestados **NO CONTESTO**, por lo que la sumatoria de los porcentajes antes mencionados refleja el 100%.

INTERPRETACIÓN:

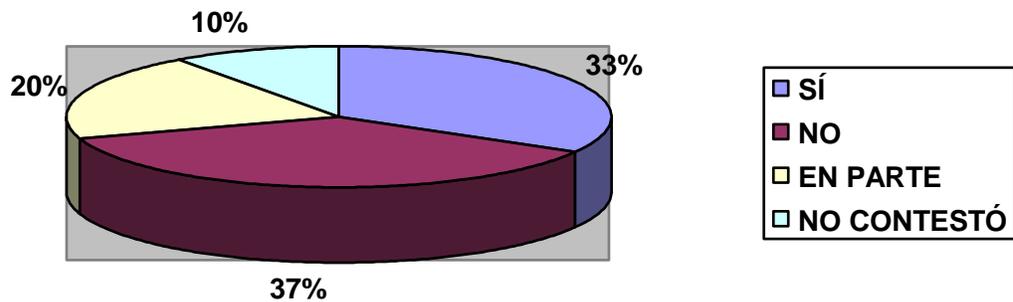
De lo anterior se puede decir que el 40% de los encuestados consideran que el objetivo de la Mediación **NO** funcionaria a instaurar una cultura de diálogo por lo que se demuestra que la Cultura del Litigio siempre predominara en nuestra sociedad por la misma educación en la que nos encontramos sometidos; en cambio el 20% **SI** considera que funcionaria el objetivo que persigue la mediación que es instaurar la Cultura del diálogo, ya sea porque

ven éste mecanismo como una oportunidad para poder resolver sus problemas de una forma pacífica sin enfrentamientos entre las partes; así mismo el 36.67% optó por la alternativa en parte demostrándose que hay más un porcentaje de indecisos en creer que la sociedad quiera o pueda someterse a una salida alterna; y por último el 3.33% que es un porcentaje mínimo NO CONTESTO.

Pregunta No. 14

¿Cree que con la creación de la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje, nuestro país ha dado un gran paso hacia la instauración de la Cultura del Diálogo?

ALTERNATIVA	FA	FR (%)
SÍ	10	33.33
NO	11	36.67
EN PARTE	6	20
NO CONTESTO	3	10
TOTAL	30	100%



ANÁLISIS:

En el presente cuadro el 33.33% de los encuestados contestaron que **SÍ** a la pregunta referida; el 36.67% contestaron que **NO**, el 20% contestaron que **EN PARTE** y el 10% de los encuestados **NO CONTESTO**, por lo que la sumatoria de los porcentajes antes mencionados refleja el 100%.

INTERPRETACIÓN:

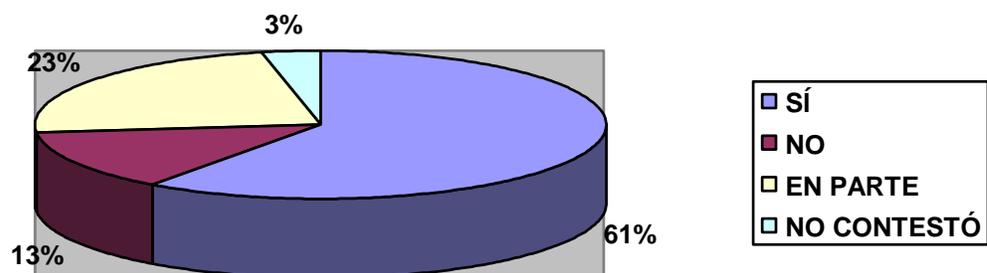
En lo referente a ésta pregunta se puede decir que un predominio de la alternativa **NO** con referencia a la alternativa **SI**, por lo que los encuestados se inclinan a manifestar que la ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje en nuestro país **NO** ha significado un gran paso hacia la instauración de la cultura del diálogo, puesto que nuestra sociedad esta acostumbrada a someter sus diferencias a un litigio, lo cual demuestra que hay más presión en la vía judicial, y que en ella se va a lo concreto no a lo superficial lo cual sería el diálogo; y un 20% se inclina a la alternativa **EN PARTE** ya sea por la falta de

conocimiento sobre dicha ley; y finalmente el 10% optaron por NO CONTESTAR.

Pregunta No. 15

¿Considera que el sometimiento de un caso al Proceso de Mediación facilitaría la comunicación entre las Partes?

ALTERNATIVA	FA	FR (%)
SÍ	18	60
NO	4	13.33
EN PARTE	7	23.33
NO CONTESTO	1	3.33
TOTAL	30	100%



ANÁLISIS:

En el presente cuadro el 60% de los encuestados contestaron que **SÍ** a la pregunta referida; el 13.33% contestaron que **NO**, el 23.33% contestaron que **EN PARTE** y el 3.33% de los encuestados **NO CONTESTO**, por lo que la sumatoria de los porcentajes antes mencionados refleja el 100%.

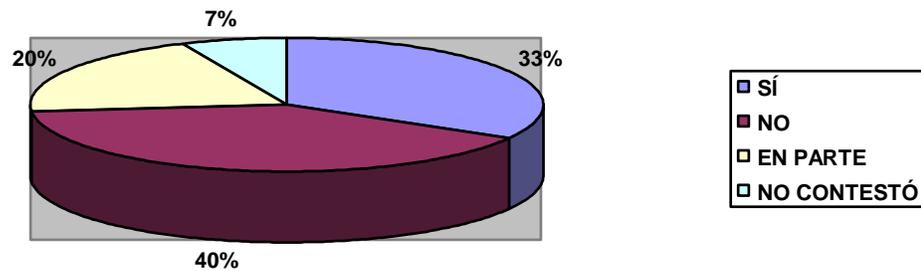
INTERPRETACIÓN:

De lo anterior se puede denotar que el 60% contestaron que la Mediación facilitaría la comunicación entre las partes, puesto que los casos se solucionarían en una o dos semanas, predominando de ésta manera sobre la alternativa NO, que es de un 13.33%; así mismo la alternativa EN PARTE obtuvo un resultado del 23.33%, por lo que hay más duda entre la población que se pueda facilitar la comunicación entre las partes; siendo que un mínimo NO CONTESTO la pregunta.

Pregunta No. 16

¿Podría la Mediación Familiar resolver la mayoría de los Conflictos Familiares?

ALTERNATIVA	FA	FR (%)
SÍ	10	33.33
NO	12	40
EN PARTE	6	20
NO CONTESTO	2	6.67
TOTAL	30	100%



ANÁLISIS:

En el presente cuadro el 33.33% de los encuestados contestaron que **SÍ** a la pregunta referida; el 40% contestaron que **NO**, el 20% contestaron que **EN PARTE** y el 6.67% de los encuestados **NO CONTESTO**, por lo que la sumatoria de los porcentajes antes mencionados refleja el 100%.

INTERPRETACIÓN:

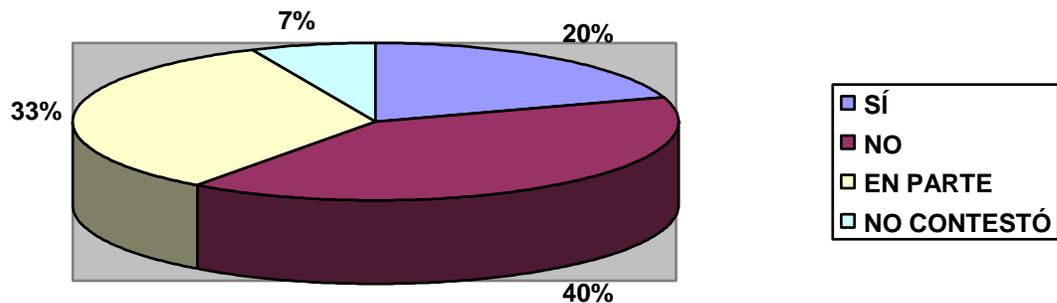
En Cuanto a ésta pregunta hay un predominio en la alternativa NO, puesto que la población encuestada considera que el Mecanismo de la Mediación no resolvería la mayoría de conflictos familiares, lo cual puede ser porque se crea que éste mecanismo no tiene ningún poder coercitivo como la instancia judicial siendo así que las partes no tomen en serio éste mecanismo, lo cual se

relaciona con la pregunta seis de la presente encuesta en donde la personas encuestadas tiene el conocimiento en que consiste la mediación, pero no obstante ello consideran que no resolvería los conflictos familiares; de igual forma el 33.33% contesto que SI se podría llegar a resolver los conflictos familiares; de igual forma hay un porcentaje de personas indecisas ya que optaron por la alternativa EN PARTE y un mínimo del 6.67% NO CONTESTO.

Pregunta No. 17

¿Podría la Mediación Familiar evitar la necesidad de que a futuro se cree más juzgados de familia a nivel nacional?

ALTERNATIVA	FA	FR (%)
SÍ	6	20
NO	12	40
EN PARTE	10	3.33
NO CONTESTO	2	6.67
TOTAL	30	100%



ANÁLISIS:

En el presente cuadro el 20% de los encuestados contestaron que **SÍ** a la pregunta referida; el 40% contestaron que **NO**, el 33.33 contestaron que **EN PARTE** y el 6.67% de los encuestados **NO CONTESTO**, por lo que la sumatoria de los porcentajes antes mencionados refleja el 100%.

INTERPRETACIÓN:

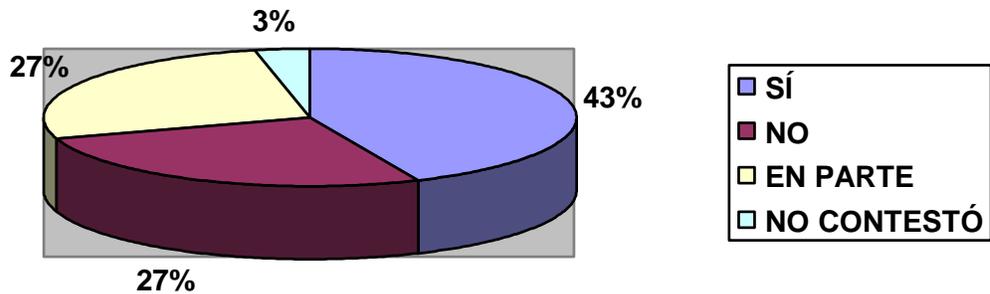
En cuanto a esta pregunta se puede decir que el 20% de los encuestados manifestaron que SI considerando que la Mediación familiar trae consigo evitar la necesidad de que a futuro se cree más juzgados de familia a nivel nacional por lo que esta cifra es inferior a aquellos que sostiene que NO, se evitaría con este mecanismo crear a fututo más juzgados de familia, lo cual se puede deber a que aunque hallan mas centro de mediación en el país, que Juzgados de Familia, la población que no cree en éste mecanismo siempre se sometería a

la vía judicial, no importándoles la mora, el retraso de Justicia o incumplimiento de plazos, no contribuyendo de ésta manera a evitar que no creen más juzgados de familia; no obstante el 3.33% se encuentra dudoso por haber optado por la alternativa EN PARTE, y un 6.67% NO CONTESTO dicha pregunta.

Pregunta No. 18

¿Considera usted que el Mecanismo de la Mediación contribuye a que sé de una pronta y cumplida justicia?

ALTERNATIVA	FA	FR (%)
SÍ	13	43.33
NO	8	26.67
EN PARTE	8	26.67
NO CONTESTO	1	3.33
TOTAL	30	100%



ANÁLISIS:

En el presente cuadro el 43.33% de los encuestados contestaron que **SÍ** a la pregunta referida; el 26.67% contestaron que **NO**, el 26.67% contestaron que **EN PARTE** y el 3.33% de los encuestados **NO CONTESTO**, por lo que la sumatoria de los porcentajes antes mencionados refleja el 100%.

INTERPRETACIÓN:

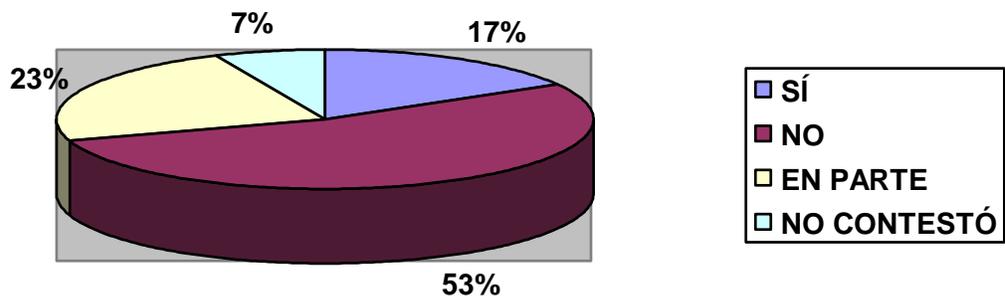
En lo referente a esta pregunta prevalece la alternativa SI, ya que un 43.44% sostiene que efectivamente el mecanismo de la Mediación contribuye a que se de una pronta y cumplida justicia, esto significa que es más rápida que la instancia judicial en donde un conflicto se puede resolver en años, en cambio con la mediación se puede resolver en semanas, lo cual tiene relación con la pregunta cuatro de la presente encuesta en donde se manifestó que la

población cree que con el mecanismo de la mediación contribuiría al descongestionamiento de trabajo en los tribunales de familia, no obstante que cierta parte de la población no considera más efectivo éste mecanismo comparándolo con la vía judicial; Estableciéndose también que hay un porcentaje de encuestados que tiene duda y que no creen que este mecanismo sea mas eficiente que la instancia judicial puesto que para la alternativa NO se obtuvo un porcentaje del 26.67% que tiene una paridad con la alternativa EN PARTE; así mismo un porcentaje mínimo del 3.33% NO CONTESTO dicha interrogante.

Pregunta No. 19

¿Considera usted que el Estado por medio de los Juzgados de Familia cumplen con la Aplicación de los Términos de “Pronta y Cumplida Justicia”?

ALTERNATIVA	FA	FR (%)
SÍ	5	16.67
NO	16	53.33
EN PARTE	7	23.33
NO CONTESTO	2	6.67
TOTAL	30	100%



ANÁLISIS:

En el presente cuadro el 16.67% de los encuestados contestaron que **SÍ** a la pregunta referida; el 53.33%% contestaron que **NO**, el 23.33% contestaron que **EN PARTE** y el 6.67% de los encuestados **NO CONTESTO**, por lo que la sumatoria de los porcentajes antes mencionados refleja el 100%.

INTERPRETACIÓN:

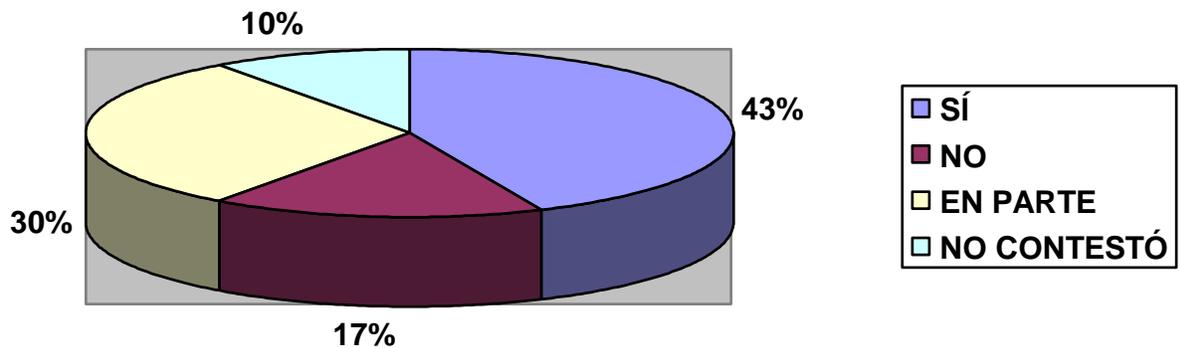
En cuanto a esta pregunta hay un predominio con relación a la alternativa NO, es decir que el estado no esta cumpliendo con la aplicación de los principios de pronta y cumplida justicia, con ello el Estado se muestra deficiente en cuanto a esta obligación términos antes mencionados, esto también se puede

deber a que no se cumple con los plazos dentro del proceso existiendo una mora judicial, no importando velar por los derechos de las personas que se someten al Juicio; el 23.33% se mostró indecisa y un mínimo del 6.67% NO CONTESTO.

Pregunta No. 20

¿Cree usted que la Mediación proporcionaría una salida más rápida y al alcance de toda persona, trayendo consigo Economía Procesal de las partes y del Estado?

ALTERNATIVA	FA	FR (%)
SÍ	13	43.33
NO	5	16.67
EN PARTE	9	30
NO CONTESTO	3	10
TOTAL	30	100%



ANÁLISIS:

En el presente cuadro el 43.33% de los encuestados contestaron que **SÍ** a la pregunta referida; el 16.67% contestaron que **NO**, el 30% contestaron que **EN PARTE** y el 10% de los encuestados **NO CONTESTÓ**, por lo que la sumatoria de los porcentajes antes mencionados refleja el 100%.

INTERPRETACIÓN:

De lo anterior se puede decir que prevalece la alternativa SI, en el sentido de que el mecanismo de la Mediación proporcionaría una salida rápida y al alcance de toda persona trayendo consigo economía procesal de las partes y del Estado ya que en éste mecanismo no son necesarias las partes técnicas y en cuanto al Estado disminuiría el número de causas en los respectivos tribunales, por lo que se denota que la población tiene cierta credibilidad a éste

mecanismo, por considerarlo como una justicia mas barata; pero no obstante ello sumando las demás alternativas, hay un cierto grado de incertidumbre entre la población.

CAPITULO V

5.0 CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS.-

5.1 CONCLUSIONES.-

El presente Título constituye una Síntesis de todo el universo de puntos observados a partir de la Investigación realizada, por lo que se hace necesario hacer un resumen de todo aquellos aspectos esenciales indicados en el trascurso de la Investigación, las cuales caracterizan el Tema Objeto de Estudio.

Las Conclusiones es la Configuración de Resultados Teóricos-Prácticos, que desde el punto de vista pueden ser de carácter General y

Especial en cuanto al Tema Objeto de Estudio. Dichas Conclusiones pueden servir a la Comunidad Jurídica e Investigadores para elaborar una Teoría posterior que profundice más en el fenómeno investigado.

Las Presentes Conclusiones constituyen las experiencias obtenidas con respecto a los Métodos Alternos de Conflicto y específicamente el Método de la Mediación, puesto que el Tema Objeto de Estudio es "*La Efectividad en la Solución de los Conflictos Familiares*" por lo cual se Concluye en:

- ▶ La Mediación constituye un Método de Resolución Alternativa de Conflicto la cual tiene una Finalidad Distinta al Proceso Judicial, ya que en La Mediación, el papel de guía lo tiene el Mediador, el cual ayuda a lograr un Acuerdo que satisfaga los intereses en común, aplicando el Lema "*Ganar-Ganar*" rompiéndose así con las Soluciones Tradicionales que han predominado en nuestro medio a través del Juez, quien tiene la Facultad de decidir sobre El Problema planteado; en cambio el Mediador no tiene el Poder de Dicción, sino que los Interesados pueden decidir lo que le es más favorable, hasta el último momento del trámite.

- ▶ No se da en La Mediación las denominaciones de *Actor y Demandado* para referirse a los Protagonistas del Conflicto, la razón es por que no se ajustan a la Finalidad de la Mediación y por que no satisfacen en buena

medida las Pretensiones y Residencias de los Interesados, con el Acuerdo que se Logre. En el mismo orden de ideas el Mediador no tiene esa Posición de Poder que caracteriza al Juez, ya que eso desnaturaliza la Mediación.

▶ La Mediación se ha puesto en Práctica en otros Países muy desarrollados y otros menos desarrollados, dando buenos resultados, por lo que en el caso particular a Nivel Nacional, se analiza a la Comunidad Jurídica temerosa ante un Método Novedoso y Práctico que traería más Beneficios que Inconvenientes, brindando la oportunidad a todas aquellas Personas que a diario se encuentran en Conflictos a Soluciones Justas frente a los Problemas que los afecten, ya que La Mediación constituye, antes que Fuerza, un Método facilitador de la Comunicación; y el Proceso, no presenta la Amenaza de Terminar en una Sentencia que nos prive que el Derecho violentado o amenazado son restablecidos.

▶ Considerándose que las Actuales Técnicas o Formas de Resolver Conflictos que surgen en la Sociedad no surten todos los efectos esperados, por lo que los Interesados no necesariamente se ven satisfechos cuando acuden a la Vía Judicial, pues siempre hay un Ganador y un Perdedor, se vuelve oportuno incluir dentro del Ordenamiento Jurídico las Novedades de Resolución Alternativa de Conflictos, a través de Vías No Judiciales.

Si bien es cierto, que los Medios Alternos comúnmente aplicados son La Conciliación, El Arbitraje y La Negociación, no se puede limitarse a ellos, por lo que La Mediación vendría a terminar de complementar Los Mecanismos de Soluciones Alternas, para ello es necesario incentivar a La Comunidad Jurídica de los beneficios que está aporta y aportado en una diversidad de Países.

- ▶ La Mediación es un Mecanismo que por su naturaleza contribuye a darle una Pronta y Verdadero interés a los Conflictos. Con esté Mecanismo se pretende que las Partes que someten el Problema para buscarle Solución no se vean como contrincantes o como rivales entre sí, entendiendo cada una de ellas que simplemente hay un Problema el cuál tiene una Solución Favorable para ambas y que sencillamente hay que descubrir el punto central del Conflicto para darle una Salida Viable, mediante el diálogo abierto y tendiente a solucionar antes que debatir. Para materializar lo antes dicho es necesaria la voluntad de los Gobernantes y la Expansión de los Centros de Mediación.

- ▶ Es necesaria la Intervención del Mediador entre las Partes que someten su caso al Centro de Mediación, pues está Persona es la que sirve de enlaces y que está capacitado para darle un mejor matiz al Procedimiento, es indispensable, ya que, está es llamada a lograr que los Intereses no coloquen a las Partes en Posiciones difíciles de solventar. Por sus Características, el papel del Mediador se vuelve relevante y confiable, creando el escenario adecuado para que termine con el Conflicto.

▶ La presente Investigación ha sido Necesaria e Indispensable tomándose en cuenta que como Estudiantes, Cuasi-Licenciados en Ciencias Jurídicas, que a punto de culminar la Carrera se debe de estar abiertos a los cambios inevitables de una Sociedad; y por lo tanto es necesario estar capacitado ante los nuevos retos de la misma que cada vez es más exigentes en cuanto a la Solución de los Problemas y que el futuro afrontaremos.

5.2 RECOMENDACIONES.-

Basándose en el desarrollo de los Temas y Sub-Temas del Trabajo de Investigación, así como los Aspectos Teóricos, Prácticos, Empíricas y de las respectivas Conclusiones Precedentes, lo anterior admite hacer las siguientes Recomendaciones.

5.2.1 A LA ASAMBLEA LEGISLATIVA:

Se recomienda a *La Asamblea Legislativa* designar un mayor Presupuesto a la Procuraduría General de la República, para que por medio de éste se dirijan los fondos hacia el Centro de Mediación y de esta forma lograr el objetivo que es de tener un Centro de Mediación en cada Procuraduría Auxiliar de las cabeceras Departamentales, debe tenerse en cuenta que el Mecanismo de la Mediación no contradice de manera alguna a la Constitución de la República.

5.2.2 AL ÓRGANO EJECUTIVO:

La entrada de un nuevo Presidente a la cabeza del *Órgano Ejecutivo*, sea para que le dé cumplimiento a su mandato Constitucional, regulado en el Artículo 168 ordinal 3º, que es la “*De Procurar Armonía Social, Conservar la Paz y la Seguridad de la Persona Humana*”, esto lo puede hacer dando mayor Publicidad y Conocimiento a los Ministros de Estado, sobre todo al Ministerio de Educación, para que por medio de éste se incentive a la Comunidad Estudiantil hacia los Mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos y de esta forma sean los Estudiantes quienes encaminen a sus Padres a Solucionar sus Diferencias de una forma pacífica y de contribuir al abandono de la Cultura del Litigio que tanto nos ha caracterizado.

5.2.3 AL ÓRGANO JUDICIAL:

Se recomienda a la Corte Suprema de Justicia redoblar esfuerzos para capacitar a sus Funcionarios, en cuanto a los Mecanismos de Resoluciones Alternas de Conflictos, para que rompan con las Soluciones Tradicionales de Conflicto, para que sea un Funcionario Facilitador abierto y capacitado para encontrar la debilidad del asunto que los llevo al Juicio.

De ahí que sea recomendable incluir dentro de los Paquetes de Temas y Materias de Capacitación Judicial el Mecanismo de la Mediación, sugiriendo a los aplicadores de la Ley en la medida de las posibilidades implementen tales formas creativas de Solución de Conflictos.

5.2.4 A LA ESCUELA DE CAPACITACIÓN JUDICIAL.

Se le recomienda establecer programas de capacitación sobre la Mediación establecida en la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje, dirigidos a los jueces de familia, a los Procuradores y al personal de los juzgados de familia y demás instituciones afines a esta ya que según la investigación de campo se detecto que los funcionarios correspondientes de ejercer el proceso de mediación no han recibido capacitación especializada sobre dicha institución jurídica.

5,2.5 A LOS CENTROS DE MEDIACIÓN:

Se recomienda a los Centros de Mediación por medio de los Mediadores difundir, capacitar y dar charlas acerca de los Mecanismos Resolución Alternativa de Conflicto específicamente de la Mediación a las nuevas generaciones de Profesionales del Derecho y de la Comunidad Jurídica ya formada para que tengan conocimiento de los beneficios y ventajas que les ofrece la Mediación, además de dar mayor Publicidad de su Trabajo alrededor de la Mediación.

Un acercamiento hacia aquellos Sectores Demandantes de Solución, así como darles a conocer a la Población en General de las Ventajas de la Mediación y del abocamiento al Centro de Mediación.

5.2.6 AL GREMIO DE ABOGADOS:

Se recomienda a *Los Abogados* desistir de la Forma Tradicional de Solucionar Conflictos, ya que un buen Abogado del Futuro es *“Aquel que promueve la Transacción y los Arreglos y que por ende no tiene la necesidad de ir a Juicio”*, es decir, que el objetivo sea ayudar a los Interesados a negociar soluciones, enseñándoles que dejen de considerarse como si fueran enemigos, aclarándoles que lo que les molesta y afecta es algo normal, producido por la dinámica misma de la vida, por lo que debe de buscársele la Solución.

Debe entenderse y predicarse que cuando las Personas acuden donde un Abogado es en busca de una Solución y no de una mayor confrontación.

5.2.7 A LOS JUECES DE FAMILIA:

Por encontrarse relacionada La Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje al Área de Familia, se les recomienda a *Los Jueces de Familia* un mayor conocimiento de esta Ley y que cooperen en delegar aquellos casos de Familia que por su naturaleza y complejidad pueden ser mediables con mayor rapidez y eficacia, además de Traer Economía Procesal para las Partes y el Estado; y de esa forma dar un Tratamiento ágil y adecuado, ayudándoles a descongestionar la Carga de los Juzgados.

5.3 PROPUESTAS

Con miras a ser más efectivos los mecanismos de solución alterna de conflictos y específicamente la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje, es

necesario que basándose a la investigación, conclusiones y recomendaciones se proponen las siguientes reformas a la **ASAMBLEA LEGISLATIVA**:

El grupo que investiga sobre la Efectividad de la Mediación en la Solución de Conflictos Familiares:

Considerando:

- I- Que el artículo 16 de la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje que se refiere al Término de la Mediación no establece en su totalidad en que momento procesal de la vía judicial se puede someter un caso al mecanismo de la Mediación, dejando un vacío para aquellas situaciones que ya se ha sometido a la Instancia Judicial.
- II- Que por lo antes expuesto es necesario se reforme lo anterior.
- III- Que la sociedad Salvadoreña a diario se encuentra en divergencias y considerando que el mecanismo de la Mediación no se presenta como una remedio que dará solución a todas aquellas enfermedades existentes en nuestra sociedad, pero si como un proceso dinámico que puede contribuir a dar muy buenos resultados y ayudar en diferentes conflictos familiares por lo que proponemos redactar una nueva disposición a la Ley en mención.
- IV- Que en la Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje, no se menciona que ésta debe ser una etapa previa y obligatoria a la Instancia Judicial, tomándose

en cuenta que no todo caso que tramita por dicha instancia puede ser mediado, conciliado o en todo caso sometido al mecanismo del arbitraje, pero se puede en la medida que no se afecten Derechos Fundamentales o Derechos que por su carácter son irrenunciables. En la Medida que exista una adecuada difusión de ser “ Previa a la Instancia Judicial “, es probable que los particulares recurran más constantemente a éstos mecanismo de forma espontánea, para intentar la auto composición del conflicto en el auxilio del tercero neutral.

POR TANTO:

Basados en la investigación realizada proponemos las siguientes reformas:

- ▶ Agregar artículo. 16-A “Cuando se someta una causa a la instancia Judicial podrá someterse al Mecanismo de la Mediación en cualquier etapa del proceso, cuando a criterio del Juez o de las Partes puede resultar útil para la resolución del Conflicto.”

- ▶ Agregar artículo 20-A “ Salvo las excepciones del artículo 23, toda disposición susceptible de transacción para ser objeto de demanda judicial requiere como actos previos el procedimiento de la Mediación, Conciliación o el Arbitraje de acuerdo a las excepciones en mención.

