

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES  
LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL (FS)

EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LOS PROCESOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS  
DEL CENTRO DE MEDIACION DEL ORGANISMO JUDICIAL SAMAYAC, SUCHITEPÉQUEZ  
TESIS DE GRADO

**EVA CATARINA OVALLE CHAVAJAY**  
CARNET 950401-87

QUETZALTENANGO, FEBRERO DE 2016  
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES  
LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL (FS)

EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LOS PROCESOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS  
DEL CENTRO DE MEDIACION DEL ORGANISMO JUDICIAL SAMAYAC, SUCHITEPÉQUEZ  
TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

POR  
**EVA CATARINA OVALLE CHAVAJAY**

PREVIO A CONFERÍRSELE  
EL TÍTULO DE TRABAJADORA SOCIAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA

QUETZALTENANGO, FEBRERO DE 2016  
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

## **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.  
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO  
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO  
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.  
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS  
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

## **AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES**

DECANO: MGTR. LUIS ANDRES PADILLA VASSAUX  
VICEDECANA: MGTR. LOURDES CLAUDETTE BALCONI VILLASEÑOR  
SECRETARIA: MGTR. ERIKA GIOVANA PAMELA DE LA ROCA DE GONZALEZ

**NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**  
LIC. MIGUEL ITZEP IXCOY

**REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**  
MGTR. HILDA ANTONIETA MONZÓN BARRIOS DE AVILA

## **AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO**

DIRECTOR DE CAMPUS: P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.

SUBDIRECTOR DE INTEGRACIÓN  
UNIVERSITARIA: P. JOSÉ MARÍA FERRERO MUÑIZ, S.J.

SUBDIRECTOR ACADÉMICO: ING. JORGE DERIK LIMA PAR

SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO: MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ

SUBDIRECTOR DE GESTIÓN  
GENERAL: MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ

Quetzaltenango, 17 de Septiembre de 2015.

Honorables Miembros del Consejo  
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales  
Universidad Rafael Landívar  
Campus de Quetzaltenango.

Atento Saludo, distinguidos (as) señores (as):

Me da gusto informar a ustedes que he tenido a bien de asesorar y revisar el proyecto de investigación final titulado: **El Rol del Trabajador Social en los procesos de Resolución de Conflictos del Centro de Mediación del Organismo Judicial Samayac, Suchitepéquez, desarrollado por la estudiante; Eva Catarina Ovalle Chavajay, de Carné: 9504018-7.**

Aprovecho la oportunidad, para informarles que dicha investigación ha sido realizada con total apego, a los cánones científicos propios de la carrera de Licenciatura en trabajo Social, y responde a los lineamientos establecidos por la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, la misma representa un serio esfuerzo por evaluar el desempeño efectivo y eficaz del Mediador de Conflictos, en opinión de los usuarios atendidos, por el centro de Mediación del organismo Judicial, Samayac, Suchitepéquez. Y puede servir de modelo para trabajos similares en el campo de la Resolución de conflictos.

Por lo anteriormente expuesto solicito, atentamente pueda ser sometida a su discusión con el respectivo tribunal examinador.

Sin otro particular, me despido de ustedes.

Atentamente



Lic. Miguel Itzep Ixcoy  
Cod. Docente 10194



Universidad  
Rafael Landívar  
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES  
No. 04688-2015

### Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante EVA CATARINA OVALLE CHAVAJAY, Carnet 950401-87 en la carrera LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL (FS), del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 04405-2015 de fecha 13 de noviembre de 2015, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LOS PROCESOS DE RESOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS DEL CENTRO DE MEDIACION DEL ORGANISMO JUDICIAL SAMAYAC,  
SUCHITEPÉQUEZ

Previo a conferírsele el título de TRABAJADORA SOCIAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 4 días del mes de febrero del año 2016.

  
\_\_\_\_\_  
MGTR. ERIKA GIOVANA PAMELA DE LA ROCA DE GONZALEZ, SECRETARIA  
CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES  
Universidad Rafael Landívar

## **Agradecimiento**

- A Dios:** Ser supremo que guía mi camino.
- A mis Padres:** Ana Chavajay Pérez y Rodolfo Ovalle, gracias por darme la vida, los amo. (QEPD).
- A mi Esposo:** Víctor Wudiel Ramírez Chávez, por su apoyo, comprensión, amor incondicional.
- A mis Hijos:** Víctor Josué Ramírez Ovalle, Víctor Joaquín Ramírez Ovalle, Por su apoyo y paciencia, en este proyecto de mi vida.
- A mis Establecimientos Educativos:** Escuela Oficial Urbana Mixta San Pablo Jocopilas, INEBO, Instituto Presidente Kennedy, Instituto Privado Rafael Landívar Mazatenango Suchitepéquez, Escuela para Auxiliares de Enfermería del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Escuela de Estudios Judiciales Organismo Judicial, Especialmente a la Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango. Por haberme formado como profesional al servicio de la población.
- A mis Centros Laborales:** Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS) Clínica Maxeña Santo Tomas la Unión Suchitepéquez Organismo Judicial Guatemala. Por permitir la oportunidad de crecer como persona y profesional.

A la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos del Organismo Judicial.

Especialmente al Trabajador Social, que se desempeña como Mediador de conflictos. Con respeto y admiración.

**A mis Compañeros  
de Trabajo:**

Con cariño.



## **Dedicatoria**

**A Dios:** Ser supremo y luz infinita que guía mi camino y me impulsa alcanzar cada uno de mis sueños.

**A mis Padres:** A mi madre Ana Chavajay Pérez, por todo su amor, cariño y por ser una madre ejemplar quien me enseñó alcanzar mis objetivos.(QEPD)

Rodolfo Ovalle, gracias por cuidarme desde el cielo.  
(flores sobre su tumba)

**A mi Esposo:** Víctor Wudiel Ramírez Chávez, por su apoyo, comprensión y amor incondicional.

**A mis Hijos:** Víctor Josué Ramírez Ovalle, Víctor Joaquín Ramírez Ovalle, Por su amor, apoyo y paciencia, en este proyecto de mi vida.

**A mis Hermanos:** Eleazar Amilcar Mis Chavajay, Mayra Anabella Mis Chavajay, Frankly Cristian Mis Chavajay, con cariño fraternal.

**AL DR. Carlos**

**Humberto Castillo**

**Castillo:**

Ex Director de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos Organismo Judicial Guatemala, por su apoyo, en la realización de esta investigación. (Flores sobre su tumba)

Al Licenciado Cristian Ramírez Ex Jefe de Área Técnica Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos Organismo Judicial Guatemala, Licenciada Ana Maria Posadas. Gracias Por todo su apoyo y motivación.

**A mis Catedráticos:** Licenciado Francisco Colomo, Licenciada Carmen Salguero, Licenciado Armando David Gambony, Licenciado Miguel Itzep Ixcoy, por sus conocimientos y experiencias compartidas durante el proceso de mi formación académica.

**A mis Compañeros de Estudio:** Gracias por los momentos compartidos.

## Índice

	Pág.
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>3</b>
2.1. Teorías de Solución de Conflictos Convivencia Social.....	6
2.2. Educación en Valores.....	8
2.3. Algunas Estadísticas de Conflicto en Guatemala.....	11
2.4. Modelos de Solución de Conflictos.....	13
2.5. Funciones del Estado en la Mediación.....	17
2.6. Ventajas de la Mediación.....	19
2.7. Trabajo Social Conflicto y Mediación.....	20
2.8. Trabajo Social Contexto y Práctica de la Mediación.....	23
2.9. Marco Legal de la Mediación en Guatemala.....	27
2.10. Frutos de la Mediación en Guatemala.....	33
2.11. Proceso de Mediación Utilizado en el Organismo Judicial.....	35
2.12. De las Etapas del Proceso de Mediación Utilizados en el Organismo Judicial.....	35
2.13. Principios que Debe Considerarse en la Mediación.....	38
2.14. El Rol del Trabajador Social en la Mediación de Conflictos.....	40
2.15. Aportes del Trabajo Social en la Mediación de Conflictos.....	43
2.16. Competencias Lingüísticas del Trabajador Social en la Mediación de Conflictos.....	43
2.17. Roles del Trabajador Social en la Mediación de Conflictos.....	44
2.18. El Papel del Trabajador Social en los Procesos Participativos en la Mediación de Conflictos.....	45
<b>III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>46</b>
3.1. Objetivos.....	47
3.2. Variable 1.....	47
3.3. Variable 2.....	49
3.4. Alcances-Límites y Limitaciones de la Investigación.....	49

3.5	Limitaciones.....	50
3.6	Aportes a la Investigación.....	51
<b>IV. DISEÑO METODOLÓGICO.....</b>		<b>54</b>
4.1	Universo del Estudio.....	54
4.2	Los Instrumentos.....	55
4.3	Procedimientos.....	55
4.4	Tipo de Estudio.....	56
<b>V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>		<b>57</b>
5.1	El Rol del Trabajador Social en la Mediación.....	59
5.2.	El Proceso de Resolución de Conflictos.....	63
<b>VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>		<b>79</b>
6.1	Conclusiones.....	79
6.2	Recomendaciones.....	80
<b>VII. BIBLIOGRAFÍA.....</b>		<b>82</b>
<b>VIII. ANEXOS.....</b>		<b>85</b>

## Resumen

El presente trabajo de tesis denominado: El Rol del Trabajador Social en los procesos de resolución de conflictos del Centro de Mediación del Organismo Judicial Samayac, Suchitepequez.

Se presenta como un aporte más del Trabajo Social, como ciencia, que coopera con la sociedad y comunidad guatemalteca, en promocionar el dialogo, la justicia, la tolerancia y especialmente, la cultura de paz, como estrategia de disminución del conflicto entre la población.

En esta investigación se evaluó y analizo el rol del Trabajador Social, como mediador de conflictos, integrado a la formación del profesional del Trabajo Social, además se verifico los aspectos definidos en los instrumentos de recolección de información legitimidad y legalidad en la mediación, que determinan las características que determinan la validez de los procesos de mediación según principios legales y dogmáticos, la comunicación como proceso en la mediación, los procesos participativos en la mediación de conflictos y por último La capacidad resolutive de la mediación. Enmarcado en el municipio de Samayac, departamento de Suchitepequez como puntos importantes para la comprensión del desempeño general y la incidencia real, del mediador, así también la opinión de los usuarios de los procesos sobre la mediación.

En concatenación de los objetivos propuestos la mediación y resolución de conflictos es una estrategia contemporánea de solución de conflictos, basado en el dialogo, comprensión, respeto y voluntad incondicional, de las partes de solucionar sus diferencias racionalmente y moralmente establecido por los acuerdos firmados por los protagonistas. Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que se arribó.

## I. INTRODUCCION

El presente estudio de investigación, titulado “El Rol del Trabajador Social; en los procesos de Resolución de Conflictos, del Centro de Mediación del Organismo Judicial, en el Municipio de Samayac, Suchitepéquez”, se considera de vital importancia, debido a que actualmente se vive en un mundo altamente vulnerable a malos entendidos, malas interpretaciones y tergiversaciones acerca de lo que se comunica y el comportamiento, en los diferentes ámbitos, ya sea en lo social, político, económico o familiar.

Debido a esto, en este trabajo de tesis se abordó, una investigación descriptiva, sobre el develar lo significativo, en la práctica de la mediación de conflictos, así mismo los medios para resolverlos, pautando la complejidad de los mismos, para poder buscar la mejor opción de cómo manejar situaciones conflictivas, y obtener la suficiente capacidad para solucionar los mismos de parte del mediador.

Teniendo en cuenta que; un conflicto es un enfrentamiento de posiciones o desacuerdos que surgen dentro de la sociedad, debido a que el comportamiento de una de las partes perjudica el logro o alcance de objetivos, propósitos o metas de la otra parte, (pueden ser intereses, necesidades, valores, etc.). Como lo define; William C. William: “Que todo conflicto es en esencia, una oportunidad de mejora y de superación; generalmente si se aplica a un mundo social las técnicas y los medios adecuados para la resolución de los mismos”.

Cabe señalar que una buena capacidad de solucionar conflictos, permite actuar y responder profesionalmente con sentido común, legal y justicia por la paz, llevándolo a meditar y prevenir malos resultados o consecuencias, adversas causadas por desacuerdos, descontentos o los mismos malos entendidos que generan incomodidad social desestabilizando las relaciones dentro de la sociedad.

Para ello, se determinó en este trabajo de investigación, la experiencia relevante del Centro Mediación del municipio de Samayac, departamento de Suchitepéquez, como un esfuerzo de armonizar a la sociedad, coadyuvando a la construcción de una sociedad más justa y fraterna, en la cual se desarrollaron varias fases, en un primer momento, se elaboró el Marco Teórico, donde se sustenta la teoría de la mediación de conflictos, y el Marco Operativo, donde se hace referencia al Planteamiento del problema, el objetivo de la Investigación, el método de la investigación, que contempla los instrumentos de recolección de datos, la unidad de medida, el análisis y discusión resultados, para evocar en las conclusiones y recomendaciones, soportados con las referencias bibliográfica, y anexos.

Asimismo, con este estudio, se aportaron elementos que determina la incidencia real de la mediación de conflictos en las comunidades de cobertura, para establecer un balance entre los aspectos positivos y negativos, de la práctica de la mediación y resolución de conflictos, con el propósito de refundamentar y reconstruir una efectiva práctica de resolución de conflictos, de cara al desarrollo integral a los pueblos, articulado al contexto social, político, económico y cultural.

Por otra parte, se evaluó, la formación académica y profesional del mediador, los procedimientos Metodológicos, de la mediación de conflictos, especialmente en la forma de aplicar la legitimidad, el proceso de la comunicación utilizada en el proceso de mediación de conflictos, el proceso participativo generado en el momento de gestión del conflicto, y el proceso resolutivo con un acuerdo final, específicamente en el impacto de la solución pacífica de los problemas.

La cual determinó la pertinencia, relevancia, eficacia y calidad de la práctica de la mediación, con especial enfoque, en el impacto social, tal como lo demanda actualmente la sociedad guatemalteca, de vivir en una sociedad con cultura de paz y tolerancia, de cara al siglo XXI.

## II. MARCO TEÓRICO

El conflicto es propio de toda organización social, orientada hacia la consecución de objetivos. “El conflicto no tiene sentido negativo, constituye por el contrario una situación normal en toda organización en la cual muchos individuos interactúan, de acuerdo a roles e intereses. Estas manifestaciones conflictivas son especialmente roces entre EGOS y no un problema de relación planteada, según una razón original supuesta. Son enfrentamientos entre las personas poderosamente influidas por reacciones emocionales básicas incontroladas”. (Guzmán, Álvaro 1,993).

Así pues, continua Guzmán, Álvaro, “el miedo a la carencia afectiva o de bienes materiales esenciales, el temor a ser agredidos, a ser rechazados individual o socialmente, genera aquella agresividad necesaria para intentar resolver el problema que se plantea”.

Si esta agresividad se limita a resolver el problema en su justa medida y sin llegar a perjudicar o a afectar a otros, no llegará a producir ningún tipo de conflicto, pero si el impulso agresivo no conlleva la capacidad de autocontrol, este degenerará en una serie de agresiones mutuas directas o indirectas, que producirán nuevos y diversos tipos de agresión en su entorno, que se irán multiplicando hasta el agotamiento de una o de las distintas partes implicadas.

La violencia es el producto de una relación social de conflicto, que no encuentra resolución por otros medios. Si bien los hechos violentos son una forma de resolver el conflicto, no toda forma de conflicto, ni agresividad implica violencia.

“Aquello que identifica la violencia es la propensión por afectar la integridad física y psíquica del oponente, mientras que, de manera muy significativa, el conflicto como proceso social general puede tener la grandísima virtud de poner de acuerdo a actores sobre la bondad y el valor de pensar que no deben aniquilarse”.



Por otra parte, Rodrigo Parra (1,993). En su libro denominado, La Escuela violenta. Define que múltiples son los escenarios del conflicto, así mismo son los campos de expresión del hecho violento.

“Los campos sociales del conflicto, entendidos así como los conjuntos de relaciones e instituciones económicas, políticas y sociales, como de principios éticos y simbólicos, a partir de las cuales adquieren identidad las acciones violentas, y los escenarios en cada uno de ellos, se concretan como situaciones de conflicto permanente en torno a principios rectores del funcionamiento de una sociedad”.

Las relaciones sociales, aglutinadas en instituciones forman parte de las acciones humanas y por lo tanto, es participe, en mayor o menor medida, de sus características. Frecuentemente se manejan y funcionan en base a reglamentos y normas que pretenden reducir, reprimir o controlar aquello que transgrede la normativa convivencial, rechaza algunos medidas o se enfrenta con la moral establecida. Lo que se traduce en la sociedad, “El conflicto se define como enfrentamientos en torno a valores, comportamientos y actitudes entre los miembros de la Comunidad humana” (Guzmán, Álvaro ob cit).

Así mismo, en todo conflicto tiene su punto de partida en causales endógenas y exógenas, es decir que en la parte endógena se genera en causas que se sitúan en dominios pertenecientes a la función y estructura interna de la sociedad, y organizacional y generalmente se da en un conflicto de intereses como, en las relaciones de poder jerárquico y de control que ejerce unas personas sobre otros, y generar un status de desigualdad legitima y la otra personas lo recibe como ilegítima e injusta.

En el caso de los conflictos exógenos, se suscitan cuando sus motivos se sitúan en dominio perteneciente a la estructura externa. Está referido a las relaciones sistemáticas con su entorno. A este grupo de causas pertenecen los conflictos

originados en las relaciones que establecen los grupos de personas, de organizaciones y de núcleos familiares en una Institución u organización social.

Es decir, que de esta interacción, entre grupos personas se defienden intereses o metas y en algunos casos generan conflictos y que en la medida en que afecta los objetivos de otros. Trascienden a situaciones complejas, si no se asumen medios alternativos de solución, como la mediación de conflictos.

En el pensamiento liberal Jhon Locke, (sf), en concordancia con la teoría del conflicto social “confía a la educación en valores, la tarea de superar los conflictos y de establecer una paz duradera entre las diferentes clases mediante el reconocimiento de valores comunes que marcan la vida cotidiana de los diferentes grupos humanos”. Por su parte el materialismo histórico pone a la educación y en la conciliación, la tarea de hacer conciencia de que el conflicto es inevitable y que la única dirección es asumirlo para superarlo.

En los debates actuales también se afirma que la educación para la convivencia, tiene como tarea específica reducir el área de conflicto, y promover nuevos contratos sociales en los que los diferentes sectores sociales, negocien y se comprometan con arreglo de la consecución de la convivencia en paz.

Pero no basta simplemente considerar que las condiciones de conflicto, y la contradicción son lo propio de lo social. Si no preguntarse porque no ha sido posible construir otra manera de zanjar las diferencias, hay que preguntarse por la función de la sociedad organizada, las instituciones educativas, la familia y especialmente las organizaciones jurídicas, responsables de mantener la convivencia y paz y armonía social, y los medios para la construcción de la democracia y la convivencia social democrática.

## **2.1 TEORIAS DE SOLUCION DE CONFLICTOS Y CONVIVENCIA SOCIAL.**

La convivencia social es un proceso de construcción, siempre redefinible que se manifiesta en múltiples formas y modelos, con alcances y características diferentes, pero que siempre debe estar orientada a cuidar, proteger y desarrollar la vida propia y de la comunidad de la mejor manera posible.

La convivencia social debe ser enseñada, construida y aprendida como un proceso formal de retroalimentación social. Aprender a vivir supone aprender a sobrevivir, y a proyectarse benéficamente con el respeto a la diferencia y a la diversidad encarnada en nuestro prójimo.

“La convivencia social es construida por el hombre, Si se quiere una sociedad en donde sean posibles la vida y la felicidad, se debe construir con la actuación propia de cada día” (Toro, José Bernardo, 1,996) y por otra parte Alberto, pinzón (1,990), define que “aprender a convivir y a construir la convivencia requiere de un conjunto de aprendizajes básicos”.

El hombre es un ser social, por lo tanto interactúa en la realidad, consigo mismo y con los demás; por comunicación interhumana puede entenderse entonces el conjunto de procesos según los cuales se trasmite y se reciben diversos datos, ideas, opiniones y actitudes que constituyen la base para el entendimiento o acuerdo común”.

Dentro de este marco, el termino valor tiene diversa acepciones. Se entiende en un sentido amplio que valor es aquello que permite al hombre acrecentar la dignidad y riqueza de sus argumentos, lo que lo arranca de su indiferencia y le ofrece satisfacer sus necesidades dentro de una sociedad.

Es decir, el pertenecer a una sociedad implica que se esté sujeto a unas formas de interrelación determinadas, por ciertas normas que de una u otra forma suscitan problemas de índole ideológico y moral.

Por lo tanto, el carácter social del hombre determina que exista este componente en todas las personas. Es necesario también comprender que el entorno social influye en el desarrollo moral, entonces, se debe considerar la posibilidad de que en la persona desempeñe un rol en su entorno. Las variaciones en las oportunidades de toma de rol existen según la relación de las personas, con sus familias, su grupo de amigos, sus instituciones de trabajo y el nivel social con relación a una estructura de la sociedad más amplia.

### **2.1.1 TEORIAS DEL CONFLICTO SOCIAL**

Se refiere a una forma de conflicto generalizado entre grupos sociales relevantes que constituyen una sociedad. Una definición generalmente aceptada de conflicto en el sentido sociológico es la ofrecida por Lewis A. Coser, “para quien es una lucha por los valores y por el estatus, el poder y los recursos escasos, en el curso de la cual los oponentes desean neutralizar, dañar o eliminar a sus rivales”.

Un conflicto entre grupos pasa a ser un conflicto social cuando trasciende lo individual o grupal y afecta a la propia estructura de la sociedad o a su funcionamiento.

El conflicto es un hecho social universal y necesario que se resuelve en el cambio social. Las Variantes de la concepción de conflicto social dependen sobre asunciones más generales o básicas sobre la sociedad o naturaleza humana.

Para versiones "moderadas" del conflicto, este no sólo coexiste sino tiene un papel compartido con la cooperación para establecer estabilidad o cohesión.

Estas visiones permiten a percepciones funcionalistas construir teorías de conflictos que conciben tanto el conflicto mismo como otras instituciones "negativas" como poseyendo un rol social en la mantención y evoluciones de ella y sus instituciones.

En que ese conflicto, si es propiamente controlado, negociaciones, se transforma en fuente de innovación cultural.

Visiones más radicales se pueden trazar a la visión original de Hobbes, de acuerdo a quien la sociedad está en cambio constante y es integrada por elementos contradictorios.

Ese cambio social y esos elementos contradictorios obvian la necesidad de explicar el cambio social pero necesitan de una estabilidad o permanencia de las instituciones. Esta se encuentra en la coacción. Esto a su vez da origen a dos visiones: la clásica o conservadora, de acuerdo a la cual esa coacción da, o puede dar, origen a abusos de poder, que deben ser aceptados a fin de garantizar el buen funcionamiento social.

## **2.2 EDUCACIÓN EN VALORES**

Fundamentados en la construcción racional y autónoma de valores, consideramos que “una concepción de educación en valores en una sociedad democrática, abierta y multicultural en la que los seres humanos son considerados como autónomos, libres e iguales en dignidad y derechos ha de ser compatible necesariamente con una concepción de educación como proceso de optimización humana” (Mario Martínez, 1,996).

Tal concepción de educación en valores, está orientada hacia la construcción racional de principios y normas de valores; basados en la autonomía de la conciencia de los seres humanos, como producto de las relaciones de igualdad entre los individuos, en las que priman la voluntad como expresión máxima de la libertad, y las relaciones dialógicas, como una forma idónea de construir las normas colectivas y la cooperación entre las personas.

Se trata de lograr una formación humana, que favorezca la conquista y la permanencia de condiciones sociales a la altura de la dignidad humana, y cuando no

sea así, entonces que tenga la capacidad de criticar y transformar las formas sociales injustas e insolidarias que impiden alcanzar unas condiciones acordes con la naturaleza humana.

“Se entiende por voluntad, como una especie de causalidad de los seres vivos racionales, es decir, de los seres humanos, la cual tiene la libertad como la propiedad fundamental, que incide en sus causas para la libre elección en las formas de pensar y de actuar.

Se trata de esa facultad propiamente humana que mueve a las personas a hacer o dejar de hacer un determinado acto y precisamente, esa propiedad de poder elegir en hacer o no, se fundamenta en su libertad de elección, por lo que esta libertad de la voluntad crea en los seres humanos la condición de autonomía en el sentido de su pensamiento y de la actuación”. (Garzón, Diana y Otros, 1,993).

A los presupuestos teóricos definidos, se vincula el carácter cognitivo racional y emocional de los valores sociales, lo cual tiende a favorecer un clima para una convivencia armónica y compartida. Como lo indica Kohlberg (1.975), “que los seres humanos son capaces de aprender valores, en las diferentes etapas del desarrollo, sobre todo cuando se ven expuestos a situaciones que implican conflictos de valores y cuya solución depende de un abordaje dialógico en donde predominan los argumentos y las razones.

“De esta forma van evolucionando progresivamente en el perfeccionamiento de su forma de pensar y, por tanto, de su juicio moral”, El cultivo en los seres humanos de un pensamiento autónomo racional y el control emocional contribuye a facilitar la solución de conflictos en las sociedades plurales, en las que el diálogo es el medio por excelencia para afrontar las adversidades que acontecen en el diario vivir, para lo cual el respeto mutuo, la comprensión, la tolerancia cultural, saber escuchar y la apertura hacia otros son requisitos previos para la vida en comunidad.

Sin embargo, es necesario que el comportamiento humano se rija por criterios coherentes entre el pensamiento y la conducta, lo que supone un esfuerzo de autorregulación de la voluntad, que también conllevaría a cimentar las bases de la responsabilidad ante las consecuencias de las acciones realizadas.

### **2.3 ALGUNAS ESTADÍSTICAS DE CONFLICTOS EN GUATEMALA.**

La oficina de UNICEF en Guatemala, (2010), denunció que la desnutrición crónica que padecen los niños guatemaltecos ha llegado a niveles descomunales al alcanzar el 49,3% de la población infantil del país, la mayor tasa de desnutrición infantil del continente, y el sexto lugar de desnutrición crónica en el mundo. el caso de la población indígena, la situación es más complicada debido a que los niveles de desnutrición crónica son del 70%, el doble de los niños no indígenas, cuya cifra se sitúa en el 35,7%; y hay algunos municipios de población indígena, como en San Pablo la Laguna, donde la incidencia de la desnutrición crónica es del 82% por otra parte, Según esas estadísticas, el 50% de los 13,3 millones de guatemaltecos son niños y adolescentes de cero a 17 años de edad, el 63,9 por ciento vive en condiciones de pobreza, y el 19,2 en pobreza extrema, siendo los indígenas (el 82,4 por ciento) los más afectados.

El objetivo de este compendio estadístico, es que estas cifras puedan tener un impacto positivo en la definición de políticas públicas orientadas al incremento de cobertura al mejoramiento de los servicios sociales.

Según el funcionario de la ONU, a pesar de los esfuerzos que realiza el actual Gobierno para luchar con éstas y otras situaciones, el país ha perdido mucho tiempo y se encuentra muy lejos del cumplimiento de los objetivos del milenio, referentes a la reducción a la mitad del hambre y la pobreza extrema para 2015, así como a la educación para todos.

Por otra parte la educación está atravesando una gran crisis, Hay una tendencia a privatizar los servicios públicos.

El proyecto marcadamente neoliberal de los empresarios, se ha limitado a impulsar una inserción a la economía global basada en la exportación de productos primarios, a la explotación transnacional de los recursos naturales (minería, petróleo, agua), a la entrega de los servicios y la infraestructura al capital privado para megaproyectos, a la concesión de privilegios al sector capitalista y al mantenimiento de una fuerza de



trabajo barata (bajos salarios). La economía de las clases populares se sostiene gracias a las remesas del casi millón y medio de emigrantes en los Estados Unidos y a la economía informal. Situación que se va agudizando debido al acelerado crecimiento demográfico.

El incremento de la violencia, que está alcanzando límites increíbles: un promedio de 19 asesinatos diarios. La violencia tiene raíces muy variadas, desde el crimen organizado con sus distintas ramificaciones en el narcotráfico y la mafia, hasta la delincuencia juvenil, conocida bajo el fenómeno de las «maras». La mayoría de los jóvenes integrantes de las maras proceden de familias marginadas y muchas de ellas desintegradas, sin oportunidad de estudio ni de trabajo.

Están manipulado por decisiones políticas del gobierno, presiones económicas y poderes paralelos. El 85% de la población considera que el sistema de justicia es el más sobornado. Hay justicia para los poderosos y adinerados, en cambio los pobres quedan excluidos. Hay casos laborales en las fincas que llevan hasta cuatro y cinco años sin avanzar, a pesar de que los trabajadores llevan la razón. Los pueblos indígenas han sido particularmente sometidos a niveles de discriminación, explotación e injusticia por su origen, cultura y lengua. En los juzgados no dan importancia a los mayas.

Es preocupante la falta de acceso a la justicia de gran parte de la población. Según datos oficiales, de cada cien homicidios, 93 quedan en la impunidad y de las denuncias presentadas al Ministerio Público, sólo el 3% llega a sentencia. Esto es debido a la fuerte influencia que diversos poderes fácticos ejercen sobre el sistema de justicia.

La degradación de los valores humanos. Las conductas violentas, la criminalidad, la corrupción, el marcado individualismo, la competitividad, el afán de lucro, la acumulación e idolatría del dinero favorecido por el mismo sistema neoliberal, se han incrementado en el país. La decadencia de valores éticos afecta enormemente a

toda la realidad humana, a la vida familiar, social, económica, política y cultural. El sistema Educativo nacional, lejos de promover el desarrollo de los valores humanos, los está excluyendo del programa de formación. Hace énfasis en la Educación mercantilista, como una capacitación para la competitividad, respondiendo al proyecto de la globalización neoliberal.

La destrucción del medio ambiente. En primer lugar hay que señalar que Guatemala es un país de alto riesgo debido a su contextura y ubicación geomorfológico, propenso a terremotos, huracanes y tormentas tropicales. El riesgo y los desastres se acentúan por: 1) la alarmante deforestación por la tala inmoderada de árboles con la consiguiente pérdida de la biodiversidad y la erosión de los suelos; 2) las basuras vertidas en caminos y barrancos; 3) la contaminación de arroyos, ríos, lagos y costas marítimas con toda clase de residuos sólidos y líquidos. 4) la contaminación de los mantos acuíferos por la explotación minera de oro y plata a cielo abierto.

Estos sucesos recientes se han venido a sumar a la violencia delincencial, que asedia a los ciudadanos de a pie; y que les genera una profunda percepción de miedo e inseguridad, pero que también está dirigida a minar la confianza de la población en sus instituciones públicas y se transforman en conflictos sociales y personales.

#### **2.4 Modelos de resolución de conflictos**

Fernández (2010), engloba los modelos de resolución de conflictos en tres procedimientos:

**Arbitraje**, que es una forma mediadora de resolución de conflictos jurídicos distinta al procedimiento judicial donde las partes en litigio elijen libremente a una tercera persona, un Árbitro, con funciones decisorias, con arreglo a la Ley o Norma de Arbitraje vigente, por lo que son designados abogados para ello; son diversas las materias objeto de Arbitraje, siempre dentro del derecho privado, civil, mercantil, empresarial y laboral.

Como también es resolver un litigio sin acudir a la jurisdicción ordinaria. Es una estrategia de resolución de conflictos junto a la negociación, mediación y conciliación.

Las partes, de mutuo acuerdo, deciden nombrar a un tercero independiente, denominado árbitro, y que será el encargado de resolver el conflicto.

Existen dos tipos de arbitraje:

1. Institucional: Es el que se lleva a cabo en una institución generalmente con sus propias normas y con una lista cerrada de árbitros (una modalidad de arbitraje institucional es el Sistema Arbitral de Consumo vigente en el Estado español).
2. Independiente o Ad Hoc: Es aquel en el que las partes escogen los árbitros y las reglas que van a regir el arbitraje.

También, y en función del tipo de laudo que se pretenda, el arbitraje puede ser clasificado como:

En derecho: Cuando la resolución debe estar fundamentada en criterios jurídicos (legislación y jurisprudencia, fundamentalmente). Este tipo de arbitraje tiene el inconveniente de beneficiar a la parte que cuente con mejores asesores jurídicos, lo que desvirtúa la esencia del procedimiento arbitral, que implica sencillez, rapidez, oralidad y participación directa de las partes.

En equidad: También se le llama "en conciencia" cuando para la elaboración del laudo se apela al "buen saber hacer" y a la conciencia del árbitro que dirime el conflicto. Implica que el árbitro debe ser experto en la materia objeto de la controversia y del arbitraje.

Los principios que regulan el arbitraje son:

- ✓ Voluntariedad: las partes se someten voluntariamente a la decisión de un tercero.
- ✓ Igualdad: las partes deben ser tratadas por igual, con los mismos derechos y obligaciones.

- ✓ Audiencia: las partes tiene derecho a exponer sus razonamientos, ya sea por escrito o de manera presencial.
- ✓ Contradicción: las partes, en concreto el demandado, tiene derecho a saber de qué se le acusa.
- ✓ Libertad de configuración del Proceso Arbitral: las partes pueden determinar el proceso, incluso una vez éste ya haya comenzado, si están de acuerdo.
- ✓ Confidencialidad: ni las partes, ni el árbitro, ni la corte (si la hubiere) pueden hacer público lo que conozcan durante el arbitraje, ni el laudo final. Salvo acuerdo de las partes.

Cuando un arbitraje se ajusta a la legalidad, sustituye completamente a la jurisdicción ordinaria, que deberá abstenerse de conocer el litigio. Sin embargo, sí que será necesario acudir a la misma (a través de la acción ejecutiva, cuando sea necesaria la intervención de las autoridades para hacer cumplir el laudo arbitral).

Entre las ventajas del arbitraje se encuentran su celeridad, su flexibilidad y el hecho de que se pueden pactar los costes con anterioridad.

- a. **La Conciliación** como un proceso destinado a evitar la iniciación de un pleito o bien poner fin a uno ya comenzado mediante un acuerdo negociado entre las partes. La negociación se desarrolla previo a un juicio, es voluntaria excepto para algunas materias de orden público (específicamente al Derecho Penal) pero también es posible la conciliación dentro del proceso, una vez que se ha llegado a juicio y antes de que el Juez dicte sentencia.

Así mismo, la conciliación es un proceso en el que existe una situación de conflicto entre una o más persona, quien o quienes se someten a la intervención de un tercero imparcial que desarrolla parte activa y quien dirige y orienta, previo conocimiento de la situación de conflicto y por manejo de la comunicación, y propone las fórmulas de arreglo, todo lo anterior con el fin de buscar el mutuo acuerdo como principio de solución.

La conciliación es un mecanismo o alternativa no procesal de resolución de conflictos, a través de la cual las partes, entre quienes exista una diferencia originada en relaciones comerciales o de cualquier otra índole, tratan de superar el conflicto existente, con la colaboración activa de un tercero, objetivo e imparcial, cuya función esencial consiste en impulsar las fórmulas de solución planteadas por las partes o propuestas por él, evitando así que el conflicto llegue a Instancia jurisdiccional o arbitral. (Artículo 49 de la Ley de Arbitraje)

- b. **Mediación** como un proceso extrajudicial, confidencial, es decir una “negociación asistida” donde el mediador es imparcial al que recurren voluntariamente las partes enfrentadas en conflicto, ayuda a restablecer el diálogo y la comunicación para que las personas puedan llegar, por si misma a la solución del conflicto. Como también, la mediación es un proceso mediante el cual, los participantes, junto con la asistencia de persona o personas neutrales, que no ejercen jurisdicción del Estado, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades.

Aparte de los modelos mencionados, es necesario citar los mecanismos alternativos de solución de conflictos, que son procesos para resolver conflictos interpersonales de diversa índole, a excepción de aquellos de naturaleza legal que deben ser resueltos por los instrumentos legales por parte del organismo judicial.

De acuerdo con Carabaya (2008), “los mecanismos alternativos son la segunda vía independiente equivalente y semejante al poder judicial, orientado a la solución de los conflictos que descansa en la auto-determinación de las partes, rápidos, económicos, flexibles voluntarios; y obtienen resultado gana-gana, no generan precedentes, mejora las relaciones entre los involucrados, se lleva a cabo en un clima no adversaria, con miras al futuro. Se orientan a los intereses y no a la posiciones, no busca abolir al poder judicial sino que brinda nuevas alternativas a las cuales se puede acudir para resolver conflictos”.

El citado autor sostiene que la mediación como parte de estos mecanismos alternativos, tiene la potencialidad de transformar o cambiar a las partes que están sumidas en un conflicto y a la misma sociedad encaminándolos a la vida de la comunidad más integral.

El valor transformativo de la mediación le otorga a este método de resolución de conflictos una función generadora de crecimiento moral en las personas. Mucho más lejos de solo satisfacer sus intereses y necesidades individuales o colectivas ayudando a las partes a encarar un conflicto, de un modo creativo y pacífico logrando un mundo mejor.

## **2.5 Funciones del Estado en la Mediación.**

A pesar de los procesos de “modernización del Estado, y la embestida del neoliberalismo para su reducción y desmantelamiento, aún sigue cumpliendo funciones articulación y cohesión social mediante la redistribución del excedente social” (Oszlak, 2010:7). Esta función es precisamente un factor para cumplir con su objetivo de alcanzar la gobernabilidad, la equidad y el desarrollo.

### **a) La conflictividad social y política en Guatemala.**

La conflictividad en Guatemala es resultado de las relaciones históricas, y producto de factores sociales, económicos, políticos y culturales, que han influido en el desarrollo de las relaciones familiares, grupales y comunitarias.

La ausencia de formas y/o mecanismos de solución estructural de estas relaciones conflictivas, entre los diversos grupos y actores sociales, ha provocado distintos niveles de violencia social y política. De acuerdo con URL-INTRAPAZ (2008, 10), entre las causas estructurales de los conflictos en Guatemala se pueden citar:

**b) “El papel del Estado como garante de los derechos humanos y promotor del desarrollo”.** “El marco doctrinario constitucional establece que el Estado se organiza administrativo, jurídico y políticamente para garantizar el bien común, en donde se

reconoce la primacía de la persona humana como sujeto y fin del orden social. El bien común entonces deriva de consolidación del régimen de legalidad, Seguridad, justicia, igualdad, libertad y paz. Es decir la vigencia de los derechos humanos”.

**c) “Las necesidades vitales no satisfechas de la mayoría de la población rural”.**

El modelo de organización y gestión del Estado ha producido una disparidad entre el campo-ciudad en términos de indicadores de desarrollo humano, es decir un acceso desigual de la población a los servicios y satisfactores sociales como: educación, salud, vivienda, empleo, ingresos, seguridad entre otros.

**d) “La realidad multicultural, pluri-étnica y plurilingüe del país”.**

El reconocimiento formal de los derechos culturales y sus elementos como la identidad, el uso de idiomas maternos, y demás prácticas culturales; no ha propiciado la adopción e incorporación de estos elementos culturales en el ejercicio del poder político así como el acceso de los pueblos indígenas a la justicia.

**e) “Co-existencia de dos sistemas de interpretación jurídica”.**

Existe un sistema oficial y un sistema alternativo como el derecho indígena y el consuetudinario. En realidad el derecho indígena y consuetudinario están supeditados al sistema oficial por lo que hay una relación de subordinación de las prácticas al sistema oficial.

**h) Resolución y mediación de conflictos**

Ante la existencia de una crisis de administración de la justicia, en términos de acceso, aplicación y resolución, en los últimos años ha existido la necesidad de institucionalizar las prácticas de los métodos alternativos de resolución de conflictos, tanto en los niveles individual, grupal, comunitario con en los social y político.

A nivel general la resolución de conflictos se fundamenta en tres elementos que son el poder, los derechos y los intereses. En realidad los conflictos surgen por un desequilibrio en el ejercicio del poder. El ejercicio del poder atenta muchas veces

contra los derechos humanos y los intereses están basados en necesidades, deseos y preocupaciones individuales y colectivas, por lo que se vuelven la parte medular para la resolución de conflictos.

A lo largo de la historia política reciente de Guatemala, la firma de los Acuerdos de Paz en el año de 1996 entre el gobierno y la URNG, ha constituido un ejercicio de resolución de conflictos con la mediación institucional de agentes externos e internos. En este proceso se sentaron las bases formales para plantear un nuevo modelo de relaciones sociales y políticas, decir, un modelo de sociedad basado en unas prácticas para el logro de la justicia social.

En sentido estricto la mediación se caracteriza por ser un proceso voluntario entre dos personas o grupo de personas en conflicto, para que establezcan comunicación para hablar de su problema llegando a acuerdos de solución y con la presencia de un tercero que es el mediador. Otra de la característica de la mediación es el hecho de que las partes involucradas comparten el control sobre el proceso y sobre los resultados.

## **2.6 Ventajas de la mediación.**

La práctica de la mediación fomenta el protagonismo de las partes y además aumenta su responsabilidad en el cumplimiento de los acuerdos alcanzados, así como el desarrollo de competencias para resolver futuros conflictos (Suarez: 1996)

En esta misma línea Roca Quevedo (2011), “plantea que el conflicto se desarrolla con las personas sus trabajos, sus hijos e hijas auto-concepto ego y su sentido de propósito y misión; plantea además que entre los factores precipitantes del conflictos están: comunicación pobre, la búsqueda de poder, de satisfacción de necesidades, liderazgo débil, falta de apertura, cambios en la estructura organización, desconfianza entre la gente. Entre otros elementos secundarios que generan conflicto están: Lenguaje corporal, desacuerdo sin importar el asunto, retener información o malas noticias, sorpresas repentinas declaraciones públicas fuertes, ventilar los desacuerdos a través de los medios de comunicación, conflictos en los



sistemas de valores anhelo de poder, aumento de la falta de respeto, oposiciones abiertas, falta de objetivos claros, falta de discusión del progreso, fracaso con relación a los objetivos y de los programas establecidos”.

Por lo tanto el papel de la mediación en lograr la reactivación de la comunicación, definir los intereses, equilibrar el ejercicio de poder, identificar las posiciones y clarificar los objetivos.

Desde el enfoque de las Ciencias sociales, la mediación es una intervención que busca minimiza el impacto de estrategias de tipo procesal o legal en la esencia del conflicto, favorece las soluciones no solo desde la legalidad de la norma jurídica sino desde la justicia inter-partes, justifica un elevado nivel de satisfacción para las partes implicadas, la durabilidad de los acuerdos por la voluntad de su cumplimiento y resulta eficaz en aquellos conflictos en los que sus protagonistas habrán de seguir manteniendo su relación entre sí (Muñoz, s/f) y específicamente el Trabajo Social, al igual que otras disciplinas interviene en los procesos sociales ya sea para generar cambios o para sostener y justificar un sistema de relaciones, por ello en muchos casos asume funciones de mediación entre intereses, atenuando y/o minimizando los efectos de los conflictos.

## **2.7 Trabajo Social, conflicto y mediación.**

Si se parte de la definición de Trabajo Social planteada por la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala (2012) desde su naturaleza se puede entender como “una disciplina de las ciencias sociales que estudia, analiza y explica la problemática social, para coadyuvar en la solución de problemas de personas, grupos y comunidades que presentan carencias de tipo social, económico, cultural y espiritual para trabajar procesos participativos de investigación, organización, promoción y movilización en la búsqueda del desarrollo humano. En dicho proceso, utiliza métodos propios de actuación”.

En la anterior definición se pueden tomar dos conceptos claves que son la **promoción** y la **movilización**. La promoción que implica crear y facilitar espacios procesos sociales, y la movilización para la creación de capacidades grupales, institucionales y sociales de articulación, empoderamiento y de solución de problemas.

La definición planteada viene a ser complementada por la definición hecha por la Federación Internacional de Trabajo Social –FITS, y la Asociación Internacional de Escuelas de Trabajo Social (IASSW) (2008), donde se indica que el Trabajo Social es una profesión "que promueve el cambio social, **la resolución de problemas** en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo, para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el Trabajo Social".

En consecuencia por tener como objeto de intervención los problemas sociales, el Trabajo Social, entonces contribuye a la resolución de problemas y conflictos que se originan por la falta de satisfacción de las necesidades de las personas individuales, grupos y comunidades, asimismo los generados por la falta de resolución de problemas sociales estructurales e históricos. Con base en su metodología el Trabajo Social tiene por objeto de estudio la intervención social con sujetos concretos –individuales o colectivos- que tienen un problema o una carencia social en un momento determinado, es decir la relación sujeto-problema-contexto, por lo que su intervención se convierte en una acción racional, intencional, fundada en el conocimiento científico, en donde se requiere de la intervención de un sujeto activo que cuenta con capacidades individuales y colectivas.

En este contexto es importante reconocer que el conflicto es algo inherente al desarrollo histórico de las sociedades y tiene su fundamento en las relaciones sociales; por lo que existe una relación entre la mediación y el trabajo social, en el

sentido que, promueve el cambio a partir de la superación de los conflictos en las relaciones humanas mediante la auto determinación.

El Trabajo Social entonces gestiona y promueve la resolución de los conflictos y produce cambios en las relaciones entre las personas, grupos y comunidades buscando con ello mejorar el nivel de bienestar y calidad de vida de las personas. La mediación agota su actuación en gestión y resolución de los conflictos que aborda y el bienestar de las personas solo es un efecto colateral del mismo.

Sánchez (2005), por su parte menciona que la mediación es una actividad utilizada como parte de una intervención global o como forma específica y aislada de actuación, que ha aportado y puede seguir aportando, caminos adecuados para la resolución de los conflictos y por ello para el bienestar de las personas. En esta línea el Trabajo Social ha utilizado la mediación en su actividad cotidiana para la resolución de los múltiples problemas que enfrenta en su intervención tanto en problemas familiares comunitarios, grupales, institucionales etc., conociendo a profundidad la relación causa-efecto de cada problema para que las soluciones sean duraderas.

En esta misma línea la utilización de técnicas como la escucha activa, la empatía, el parafraseo que son usados en otros ámbitos, han sido un gran recurso para el quehacer diario del trabajador social, sin necesidad de integrarlas en procesos de mediación dirigidos a la transformación de conflictos; se puede considerar entonces que la mediación como una técnica, una actividad y una cultura de intervención social, para alcanzar acuerdos y mejorar la calidad de vida de los individuos, siendo este uno de los objetivos de la profesión.

Considerando lo acotado anteriormente, existen tres objetivos de la mediación desde el Trabajo Social: asegurar el desarrollo integral de las personas, propiciar la integración familiar, e impulsar la promoción social; mediante el despliegue de capacidades sociales, fortalecimiento de la autoestima, desarrollo de estilos de

relaciones familiares saludables, paternidad responsable, la promoción de derecho y equidad de género; aspectos estos que permitirían estrechar lazos de solidaridad y apoyo mutuo entre los miembros de la familia.

## **2.8 Trabajo Social, contextos y práctica de la mediación.**

La intervención profesional del trabajo social forma parte de un contexto social, histórico, político y cultural; parte de los fundamentos éticos, epistemológicos y metodológicos del trabajo social, basados en una concepción dinámica de las personas y del mundo; el objeto del trabajo social se centra en las situaciones de dificultad de las personas en el medio social que limita o impide el desarrollo humano.

Desde el punto de vista de la igualdad de oportunidades, no puede haber bienestar social de las personas, grupos y comunidades sino no existe acceso a los servicios y a condiciones de bienestar material. Lo ético de la intervención parte de los fundamentos filosóficos de la profesión, los derechos humanos, la dignidad humana, el respeto mutuo, la autodeterminación, la participación entre otros elementos. En lo que concierne al aspecto epistemológico, el Trabajo Social parte de la diversidad de paradigmas sociales de donde emanan las diversas formas de intervención social; finalmente en el aspecto metodológico, según sea el nivel de intervención se puede hablar preponderantemente del trabajo social de casos, grupos y comunidades en donde se llevan a cabo procesos de diagnósticos y conocimiento de la situación, planificación y programación de la intervención, monitoreo y evaluación.

Según Jiménez (s/f), “distingue tres formas de percibir el conflicto: en la primera forma el conflicto es denominado como tradicional ya que se define como algo negativo por lo que se busca su eliminación asociado a enojo agresividad, insultos verbales, agresividad y violencia cargados de sentimientos y conductas negativas; en una concepción constructivista el conflicto es algo necesario positivo y generador de cambio en las relaciones sociales.

Una segunda forma de ver el conflicto es considerarlo un fenómeno normal en el desarrollo de las personas y de los grupos sociales, ningún grupo puede ser enteramente armonioso ya que los grupos requieren de procesos y de estructura que permita alterar su dinámica y de esta manera alcanzar una madurez en su desarrollo grupal, es decir conflicto-cooperación.

Y una tercera forma de percibir el conflicto es como fenómeno normal, incluso positivo y deseable en algunas ocasiones es considerado positivo y deseable, útil para promover cambios, prevenir el estancamiento y estimular el interés a esta etapa se le conoce como “etapa interactiva” basándose, en el hecho de que tanto las personas y el medio ambiente deben cambiar adaptándose mutuamente, lo que permite el mejoramiento y calidad de vida del hombre”.

La práctica de la mediación desde el punto de vista de Trabajo Social parte de la identificación del conflicto como algo inevitable y que el origen está tanto en las estructuras como en las personas. No es suficiente tener conocimientos para poder actuar eficazmente en resolución de un problema, además es necesario tener claridad de valores, destrezas personales y profesionales.

Los valores, los conocimientos, las habilidades y destrezas constituyen los tres pilares básicos de la práctica y de las competencias profesionales

Desde el punto de vista de Aguilera (2011) “el Trabajador Social quien desempeña el papel de catalizador y está llamado a solucionar en su diario actuar las contradicciones que se crean, los conflictos sociales, investiga la causa de los mismos y busca las posibles soluciones.

Tiene una enorme importancia en la comunidad por su papel de consejero que ayuda a resolver problemas sin necesidad de la intervención de la justicia estatal”.

En esta misma línea de idea, se pronuncia Armas (2003) que reconoce que donde existe un problema pueda haber mediación, pero los campos más conocidos están: la mediación familiar, escolar, judicial, así también pueden resolverse problemas

comunitarios, vecinales, laborales y entre organizaciones tanto públicas como privadas e internacionales.

De todo lo planteado anteriormente, en el contexto guatemalteco en el Organismo Judicial funcionan los Centros de mediación, en donde se conocen todo tipo de casos, sin importar la materia, el valor económico y los límites territoriales de los mismos. la cuantía, ni jurisdicción.

Aunque esta unidad se encuentra descentralizada, por distintas razones las personas acuden a resolver sus conflictos en la ciudad capital, conociéndose diversidad de casos como: contratos mercantiles, bases de divorcio, partición de herencias, etc. Para participar en una mediación las partes pueden hacerlo con o sin asesores, con Abogados o sin ellos, no es necesario el auxilio profesional tanto para solicitarla o participar en ellas, en el caso de los Centros de Mediación del Organismo Judicial y los servicios son gratuitos.

Otra instancia de Mediación y/o Conciliación que existe en Guatemala y que está teniendo especial relevancia en la solución de Conflictos de naturaleza agraria, es la Secretaría de Asuntos Agrarios de la Presidencia de la República, creada para buscar el desarrollo rural y entre las funciones se tiene las siguientes:

- a. Facilitar y apoyar a petición de parte interesada, la solución de todos aquellos conflictos en donde dos o más personas individuales o jurídicas, pugnan simultáneamente por el derecho de propiedad, posesión o tenencia de la tierra, así como cualquier otro asunto vinculado con ésta.
- b. Proponer fórmulas de resolución de conflictos que sean compensatorias o restituidas, a toda aquella persona desposeída de la tierra por causas que no le sean directamente imputables.

La instancia de esa Secretaria, es muy importante debido a que en muchos casos es la única alternativa para evitar la violencia, pues los Tribunales de Justicia no tienen la suficiente fuerza y coerción para imponer sus resoluciones.

El arbitraje y otros métodos de solución de conflictos no son viables por las diferencias culturales entre las partes en conflicto.

Por último en Guatemala existen algunos Centros Privados de Mediación, Conciliación y Arbitraje como el de la Cámara de Industria y Cámara de Comercio, que están muy bien organizados y cuentan con sus propios centros de mediación.

Por otra parte, en la práctica de mediación de conflictos, a lo largo de la historia, el fenómeno se ha abordado desde diferentes puntos de vista y disciplinas, tomando como punto de partida el análisis de algunas situaciones conflictivas, dar a conocer las posibles alternativas de intervención para resolverlos.

Así, desde esta perspectiva, destacaremos la solución de conflictos mediante estrategias pacíficas como son la asertividad, la mediación, el reencuadre y otras técnicas comunicacionales de socialización; sobre todo cuando se trata de conflictos manifiestos en las que se produce una alta implicación emocional.

Como hemos podido analizar, el conflicto es un tema controvertido y presente en el mundo en que vivimos, pues todos hemos sido en algún momento protagonistas de un conflicto.

A pesar de las diferentes opiniones, es de destacar la dimensión positiva del conflicto porque sólo cuando surge es cuando aparece la posibilidad de transformación y de cambio si se consigue realizar una buena toma de decisiones para resolverlo, es decir, si se logran aplicar estrategias pacíficas.

Como afirma Russell en The New York Times (1950): “la humanidad puede sobrevivir en paz o no, depende de lo que queramos las personas”. Y en este sentido, el conflicto se produce desde el componente práctico interpersonal, su

origen es la competencia y la desconfianza; son las partes implicadas las que están llamadas a resolverlo de forma práctica y eficazmente.

Evidentemente, la solución por medios no pacíficos genera consecuencias violentas, de desigualdad y de poder, mientras que la solución por medios pacíficos contribuye a la construcción de una sociedad, capaz de transformar la realidad y de convivir en paz.

Así, es importante que cada individuo reflexione sobre sí mismo, sobre su modo de actuar y de aplicar estrategias o técnicas de resolución de conflictos y por lo tanto, asuma la responsabilidad que le corresponde en la construcción de un mundo mejor y más pacífico porque crear una conciencia social es un problema de todos, y entre las acciones prácticas que se debe de generar como mediador se tienen los siguientes:

- ✓ ayudar desde la neutralidad e imparcialidad a que, las partes en conflictos encuentren el camino para la intercomunicación y el acuerdo.
- ✓ Los acuerdos son de competencia exclusiva de las partes en conflictos.
- ✓ Generar reuniones por separado con cada parte, cuando así se considere oportuno. Estas reuniones son confidenciales. El mediador no transmitirá información recibida en confidencia a menos que se lo autorice expresamente la parte implicada.
- ✓ interrumpir el proceso cuando se observa que no se cumplen las reglas de la mediación.

## **2.9 Marco legal de la mediación en Guatemala**

Castillo (2004), En su libro analogía y equidad en defensa de la mediación, fundamentos legales de la mediación, “hace referencia que en Guatemala ha habido una apertura a la mediación muy pronunciada y exaltada en los Acuerdos de Paz de 1996, con alternativa de acceder a la justicia, más allá de un juicio en tribunales; pero en su premisa mayor La Constitución establece que la justicia se imparte de



conformidad con la Constitución y las Leyes de la República y la Ley del Organismo Judicial.

Contiene la aplicación de los principios de Derecho de analogía y supletoriedad al indicar “Las deficiencias de Otras leyes, se suplirán por lo preceptuado en ésta” Premisa menor, la mediación está regulada en el Derecho Penal, mas no en los otros ramos del Derecho.

En conclusión, Por la unicidad del sistema legal de Guatemala, por analogía y supletoriedad, puede aplicarse la mediación establecida en el Derecho Penal, a los otros ramos del Derecho civil, familia laboral, administrativo, menores ambiental y mercantil Leyes aplicables por analogía tanto a la mediación como a la homologación, Artículo 25 Quáter Código Procesal Penal: es el principal fundamento legal que establece la mediación, se trata de una ley moderna (1993 reformas de 1997) que supera en tiempo a las leyes anteriores (civil de 1964 ), familia 1964 reformadas en 1997 ).

Pero no incluyeron la medicación, se transcribe textualmente, mediación las partes solo de común acuerdo en los delitos condicionados a instancia particular en los casos de acción privada así como aquellos en los que procederá el criterio de oportunidad, excepto el numeral 6º del artículo 25 con la aprobación del Ministerio Publico o del síndico municipal podrán someter sus conflictos penales al conocimientos de centros de conciliación o mediación registrados por la Corte Suprema de Justicia a través de los juzgados de primera instancia penal correspondientes.

Integrado por personas idóneas nativas de la comunidad o bajo dirección de abogado colegiado capaces de facilitar acuerdos y una vez obtenidos los mismos se trasladará un acta sucinta al Juez de Paz, para su homologación siempre que no viole la Constitución o Tratados Internacionales de derechos Humanos, para lo cual bastara un breve decreto judicial que le dará valor de título ejecutivo al convenio

suficiente para la acción civil en caso de incumplimiento de los acuerdos patrimoniales.

Del artículo anterior se concluye: a) Que el delito sea susceptible de aplicar el Criterio de oportunidad b) La manifestación de la voluntad de las partes como base para aplicar la mediación. C) Los Centro de Mediación son reconocidos puesto que fueron creados por Acuerdo de la Presidencia del Organismo Judicial, desde 1998 a 2002.

d) El Cata breve o suscita que contiene los acuerdos de mediación se trasladará al Juez de Paz para su homologación. 2. Artículo 2º de la Constitución Deberes del Estado.

“Es deber del Estado garantizar a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia la seguridad, la paz y desarrollo integral de las personas. La mediación facilita el acceso a la justicia en forma prontas y cumplida como lo estipula la misión del Organismo Judicial además que propicia la paz jurídica y social al resolver los conflictos de las personas, con procedimiento totalmente extrajudicial y gratuito”.

Artículo 28 de la Constitución Derecho de petición, los habitantes de la República de Guatemala tienen derecho a dirigir individual y colectivamente peticiones a la autoridad la que está obligada a tramitarlas y deberá resolverlas conforme la ley tanto el mediador como del Organismo Judicial como las personas que acuden a un juzgado con un acuerdo de mediación homologado tienen derecho a dirigir peticiones a la autoridad y por su parte tiene la obligación de tramitarlas y deberá resolver conforme la ley.

Artículo 29 de la Constitución “Libre acceso a tribunales y dependencias del Estado. Toda persona tiene libre acceso a tribunales y dependencias del Estado, para ejercer sus acciones y hacer vales sus derechos de conformidad con la ley.

Las acciones de las personas beneficiadas con la mediación las pueden ejercer en aplicación de los artículos 10 y 15 de la Ley del Organismo Judicial, así como del

artículo 25 del Código Procesal Civil y Mercantil. Artículo 44 de la constitución Derechos inherentes a la persona humana, el interés social prevalece sobre el interés particular”.

Artículo 1 de la “Ley del Organismo Judicial Normas Generales; Los preceptos fundamentales de esta Ley son las normas generales de aplicación interpretación del ordenamiento jurídico guatemalteco. Artículo 3 de la Ley del Organismo Judicial: Primicia de la ley, contra la observancia de la ley no puede alegarse ignorancia, desuso, costumbre o practica en contrario”.

Artículo 10 de la Ley del Organismo Judicial: Interpretación de la ley, Las normas se interpretaran conforme a su texto según el sentido propio de las palabras a su contexto y de acuerdo y de acuerdo con las condiciones constitucionales.

Artículo 12 de la Ley del Organismo Judicial, “Integridad de las disposiciones especiales. La ley que tenga por objeto aclarar o interpretar otra ley no produce efectos respecto a actos ejecutados ni respecto a cosa juzgada “Aquí se reitera la integridad de las leyes de Guatemala así, como la posibilidad de interpretar otra ley.

Artículo 15 de la Ley del Organismo Judicial. “Obligación de resolver. Los jueces no pueden suspender, retardar ni denegar la administración de justicias, sin recurrir en responsabilidad en casos de falta ambigüedad o insuficiencia de la ley resolverán de acuerdo con las reglas establecidas en el artículo 10 de esta ley y luego podrán el asunto en conocimiento de la Corte Suprema de Justicia a efecto de que si el caso ejercite su Iniciativa de Ley: Es este articulo el que permite aplicar la mediación a cualquier ramo del Derecho por los principios de la finalidad y espíritu de la ley la analogía y la equidad; este articulo constituye la esencia del fundamento legal de la mediación y la homologación”.

Es este artículo que obliga al juez a resolver positivamente aceptado el trámite de un acuerdo de mediación homologado y la homologación misma ya que resolviendo positivamente una laguna de la ley el paso que a continuación debe dar el juez es el

de poner el asunto en conocimiento de la Corte Suprema de Justicia, que no sea el juez que deniegue el trámite, que sea el demandado quien se defienda en juicio. Artículo 22 de la Ley del Organismo Judicial, “primacía del interés social, el interés social prevalece sobre el interés particular.

Artículo 23 de la Ley del Organismo Judicial “Supletoriedad las deficiencias de las otras leyes, se suplirá por lo preceptuado en esta. Artículo 25 del Código Procesal Civil y Mercantil; el cual estipula entre otras obligaciones que tiene el juez la de aplicar la Ley del Organismo Judicial es decir que para nuestra interpretación le obliga a aplicar el contenido del artículo 15 de la Ley del Organismo Judicial. Artículo 97 del Código Procesal Civil y Mercantil; Los tribunales podrán de oficio o instancia de parte citar a conciliación a las partes en cualquier estado del proceso. Artículo 200 del Código Procesal Civil y Mercantil”.

Integración del procedimiento son aplicables al juicio oral todas las disposiciones del juicio ordinario en cuanto no se opongan a lo preceptuado en este título. Artículo 203 del Código Procesal Civil y Mercantil (Conciliación). En la primera audiencia el iniciarse la diligencia el juez procura avenir a las partes por proponiéndoles formulas ecuanimes de conciliación y aprobara cualquier arreglo en que convinieran siempre que no siempre que no contrarié las leyes.

Artículo 230 del Código Procesal Civil y Mercantil; (Aplicación por analogía) Son aplicables al juicio sumario todas las disposiciones del juicio ordinario en cuanto no se oponga a lo preceptuado en este título. Artículo 327 Código Procesal Civil y Mercantil; Procedencia del juicio ejecutivo; procede cuando se promueve en virtud de algunos de los siguientes títulos, testimonios de escrituras públicas, confesión del deudor prestada judicialmente, confesión ficta cuando hubiere principio de prueba por escrito documentos privados suscritos por el obligado o por su representante y reconocido o que tenga por reconocidos ante juez y toda clase de documentos que por disposiciones especiales tengan fuerza ejecutiva.

Artículo 20 de la Ley de Tribunales de Familia; indica que la ley del Organismo Judicial y el código procesal civil y mercantil son aplicables supletoriamente a la organización funcionamiento y procedimiento de los tribunales de familia en cuanto no contraríen lo dispuesto en esta ley.

La circular No. 52/AH de la Presidencia del Organismo Judicial del 9 de septiembre de 1964: en que propone para el ramo de familia priorizar el valor de la voluntad de las personas. Acuerdo No. 21/998 de la Presidencia del Organismo Judicial del 2 de septiembre de 1998. Artículo 1.

Se crea el Centro Piloto de Mediación y conciliación del Organismo Judicial, como una dependencia de la presidencia de este Organismo. Artículo 2º. Son funciones del Centro; propiciar la solución de conflictos de intereses particulares mediante los procedimientos de mediación y conciliación. Acuerdo No. 15/999 de la Presidencia del Organismo Judicial del 29 de septiembre de 1999 Artículo 1 crear como parte de la ejecución del Sistema de resolución Alternativa de Conflictos que sean necesarios con preferencias en área rurales para extender a las mayorías que no acceden a la justicia una oportunidad de solucionar sus conflictos ante un tercero imparcial sin tener que acudir al juzgado.

Los mediadores emplean técnicas especiales para dirigir el dialogo entre las partes en conflicto y que estén capacidad de lograr lo solucionen ellos mismos Acuerdo No. 11/001 de la Presidencia del Organismo Judicial, del 18 de abril de 2001 Artículo 1. Se modifica la denominación de los Centros de Mediación y Conciliación existentes en el Organismo Judicial por Centros de Mediación

Artículo 2. Se crea la Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos en el sucesivo denominada Unidad RAC, unidad, encargada de la coordinación de los Centros de Mediación y del impulso a los programas permanentes relativos a los mecanismos de Resolución de conflictos. Artículo 15 del Código de trabajo contiene la equidad en la siguiente forma.

Los casos no previstos por este Código por sus reglamentos o por las demás leyes relativas al trabajo se deben resolver en primer término de acuerdo con los principios del derecho de trabajo en segundo lugar de acuerdo con la equidad la costumbre o el uso locales en armonía con dichos principios y por ultimo de acuerdo con los principios y leyes de derecho común”.

## **2.10 Frutos de la mediación en Guatemala.**

Y por otra parte, Lusky (S/F), en su ponencia la mediación como método alternativo para la solución de conflictos, “menciona que la mediación a dado sus frutos en Guatemala en el Organismo Judicial funciona en la ciudad capital y algunas de las principales cabeceras departamentales para la solución de conflictos de menor costo económico que se someten a dichos procedimientos.

En los centros de mediación se conocen todo tipo de casos, sin importar la materia, la cuantía, ni el límite territorial, por ejemplo: hay personas que viajan a la capital a mediar porque no quieren hacerlo en su jurisdicción por diversas razones, se ven casos tanto de menor como de gran valor económico (contratos mercantiles donde se plantean el cumplimiento de cientos de miles de dólares), bases de divorcio, partición de herencias, etc.

Para participar en una mediación las partes pueden hacerlo con o sin asesores, con Abogados o sin ellos, no es necesario el auxilio profesional tanto para solicitarla o participar en ellas, en el caso de los Centros de Mediación del Organismo Judicial los servicios son gratuitos para toda la población.

Las solicitudes son sencillas, no es necesario llenar los requisitos que se solicitan en los memoriales que se presentan en los tribunales de conformidad con el Código Procesal Civil y Mercantil. Otra instancia de Mediación y/o Conciliación que existe en Guatemala y que está teniendo especial relevancia en la solución de Conflictos de naturaleza agraria es la Secretaría de Asuntos Agrarios de la Presidencia de

la República. Esta entidad fue creada para buscar el desarrollo rural y entre sus funciones tiene las siguientes:

- ✓ Facilitar y apoyar a petición de parte interesada, la solución de todos aquellos conflictos en donde dos o más personas individuales o jurídicas, pugnan simultáneamente por el derecho de propiedad, posesión o tenencia de la tierra, así como cualquier otro asunto vinculado con ésta. Por excepción, intervendrá por iniciativa propia, en aquellos casos en que esté en riesgo la gobernabilidad y la seguridad de los ciudadanos.
- ✓ Proponer fórmulas de resolución de conflictos, sean compensatorias o restituidas, a toda aquella persona desposeída de la tierra por causas que no le sean directamente imputables. Esta instancia es muy importante debido a que en muchos casos es la única alternativa para evitar la violencia pues los Tribunales de Justicia no tienen la suficiente fuerza y coerción para imponer sus resoluciones y el arbitraje y otros métodos de solución de conflictos no son viables por las diferencias culturales entre las partes en conflicto.
- ✓ Por último en Guatemala existen algunos Centros Privados de Mediación, Conciliación y Arbitraje muy especialmente me refiero a los Centros de Arbitraje de la Cámara de Industria y de la Cámara de Comercio que están muy bien organizados, tienen sus propios reglamentos y funcionan bien”.

Barrera (2005) en el manual del mediador del Organismo Judicial describe el Proceso de la mediación el cual consiste en los siguientes pasos. “La planificación, es una actividad que realiza el mediador para garantizar el logro de los objetivos, optimizar los medios existentes y el buen servicio de los centros de mediación.

Organiza la información, define quienes llegan y conoce las generalidades del conflicto. El contexto y el medio ambiente, debe garantizarse el lugar donde se efectuara la mediación, tomándose en cuenta comodidad, tranquilidad y confianza, distribución correspondiente de ubicación de las partes sitio de abogados acompañantes y naturalmente el mediador.

El uso de la mesa redonda es un elemento de equidad, equilibrio y generador de confianza entre los actores del conflicto. Debe ofrecer tranquilidad, confianza, seriedad, libertad, contacto visual y auditivo y confidencialidad.

### **2.11 Proceso de mediación utilizado en el Organismo Judicial**

Siguiendo con el proceso de mediación utilizado por el Organismo Judicial, se puede hablar de al menos de los siguientes pasos:

- a. La planificación, es una actividad que realiza el mediador para garantizar el logro de los objetivos, optimizar los medios existentes y el buen servicio de los centros de mediación.
- b. Organiza la información, define quienes llegan y conocer las generalidades del conflicto.
- c. El contexto y el medio ambiente, debe garantizarse el lugar donde se efectuará la mediación, tomándose en cuenta comodidad, tranquilidad y confianza, distribución correspondiente de ubicación de las partes sitio de abogados acompañantes y naturalmente el mediador.
- d. El uso de la mesa redonda es un elemento de equidad, equilibrio y generador de confianza entre los actores del conflicto. Debe ofrecer tranquilidad, confianza, seriedad, libertad, contacto visual y auditivo y confidencialidad.

### **2.12 De las etapas el proceso de mediación utilizado en el Organismo Judicial.**

El primer contacto con las partes; este primer encuentro es clave para poder asumir el papel que corresponde de facilitador y dinamizador de las sesiones, los mensajes deben ser claros para todos los asistentes, las presentaciones personales e institucionales, el objetivo y las bondades de la figura y las dinámicas que se usarán para poder llevar a buen término la mediación, será necesario que se fundamente en los principios siguientes: el respeto mutuo, la verdad y la buena fe que el orden de la agenda y los puntos acordados debe ser una constante y que sobre estos elementos la participación amplia abierta y libre de cada parte se constituye en impulsores para lograr los objetivos.



Se fijan las reglas, expresar, escuchar, respetar y ordenar audiencias privadas e individuales.

- a. **Descubrimiento del conflicto:** Se compone de tres elementos importantes: las preguntas, el parafraseo y los ACPMS.
  
- b. **Hechos** El objetivo en esta fase del proceso es escuchar a las partes en sus exposiciones y poder descubrir todos los hechos ya que lo primero es descubrir el conflicto antes de pasar a su transformación. Para lo anterior es recomendable que se trabajen los ACPMS, en el entendido que haciendo un recorrido por esos cinco momentos podremos obtener el objetivo previsto en esta etapa presentaremos a continuación los ACPMS. Como se ha planteado anteriormente los conflictos generalmente se originan a partir de intereses divergentes, lucha de poder y/o búsqueda de satisfactores a necesidades individuales y colectivas sentidas, así como a la búsqueda de soluciones a un problema identificado.
  
- c. **Actores:** Es necesario tener claridad de quienes son los actores que intervienen en el conflicto y su relación cuales son los actores directos e indirectos presentes y ausentes. Es conveniente identificar y caracterizar cada uno de los actores inmersos en el conflicto, para determinar las estrategias de mediación, en el caso que el conflicto sea grupal y/o comunitario.
  
- d. **Contexto:** Es importante que se descubra dónde se inició el conflicto, qué sucedió exactamente por qué y a que se deben los hechos que llevaron al nacimiento del mismo.
  
- e. **Proceso:** Es necesario descubrir cómo empezó qué actores iniciaron o manifestaron inconformidad en la relación o deseo de cambiar términos y que escalonamiento ha tenido el conflicto, en qué punto se encuentra y de alguna manera explicar cuál podría ser su tendencia de no llevar a cabo un proceso de mediación.

- f. **Móviles:** Cuáles han sido los motivos del conflicto, qué fue lo que ocasionó el nacimiento del mismo y las razones de la diferencia. Es importante identificar los factores detonantes o precipitantes, para entender la dinámica del conflicto.
- g. **Soluciones intentadas:** Aquellas acciones que las partes han buscado y tratado de llevar a cabo sin completo éxito pero que han implicado un esfuerzo para poder cambiar o terminar con el conflicto o diferencia. Todo esto permite un conocimiento de lo acontecido los principales hechos que le permitirán al mediador y a las partes tener claridad sobre el conflicto lo que cada uno percibe y define como su conflicto.
- h. **Redefinición del Conflicto;** Es el aporte más importante del mediador ya que debe tratar de que cada una de las partes reflexione sobre los supuestos que tiene del propio conflicto, es aquí donde se trabaja una dinámica de colaboración conjunta, intentando acercar a las partes a los acuerdos que permitan que cada uno evalúe como bueno positivo y progresivo el avance y los resultados que se van consiguiendo. Permitiendo que cada parte exprese sus necesidades e intereses reales pero en clara combinación con los de la otra persona y es el momento de ver la mediación de un conflicto en conjunto. Aquí se ofrece la experiencia, sabiduría y creatividad y que las partes puedan entender la diferencia real que existe entre ellos y que descubran otras posibilidades diferentes a sus propias alternativas creando opciones en conjunto que satisfagan sus intereses y necesidades y no sus posiciones.
- i. **Acuerdos en la raíz;** cuando cada una de las partes a logrado dejar sus posiciones y se acerca para compartir sus propuestas en grupo es el momento en que hablamos de los acuerdos en la raíz donde ambas partes queden satisfechos, estos acuerdos deben ser claros de fácil entendimiento consensuados y aceptados por ambos, estos deberán ser escritos y luego leídos en voz alta para todos los presentes.

- j. **Evaluación;** al finalizar la sesión es necesario que el mediador evalúe los resultados, compare lo planificado, lo sucedido en la propia mediación comportamiento instrumentos usados, recapitular los aciertos y lo que se debe mejorar.
- k. **Seguimiento;** en los centros de mediación se debe disponer de un sistema de seguimiento para casos que ameriten esta acción.

### **2.13 Principios que debe considerarse en la mediación.**

- a. **Ideología.** En este caso las personas, las familias, los grupos y las comunidades deben ser capaces de resolver sus conflictos, sus diferencias en base su conjunta o sistema de creencias; antes de solicitar la mediación de un tercero.
- b. **Voluntariedad.** En principio todo proceso de resolución de conflictos es la voluntad de resolver pacífica y democráticamente las diferencias existentes, por ello las personas no deben acudir a este método alternativo de forma obligada. Es importante que las mismas conozcan de la naturaleza voluntaria del proceso de mediación, lo que significa que ellas son las protagonistas del asunto y las encargadas de tomar sus decisiones, sin que nadie ni nada las haga obligatoriamente llegar a acuerdos impuestos, de ahí que sea fundamental el papel del mediador, de guiar a las personas inmersas en el conflicto. La resolución de conflictos siempre debe verse como un proceso para desarrollar capacidad de resolución, práctica democrática y sobre todo de un ejercicio ciudadano con responsabilidad.
- c. **Neutralidad.** La mediación debe ser un proceso de actuación neutral e imparcial por parte del mediador (a). Es imprescindible con estos dos elementos generar un clima de confianza. En este sentido un mediador no debe manifestar afiliación monetaria, psicológica, emocional, asociativa o autoritativa, que tenga con cualquiera de las partes en pleito, que pudiera causar un conflicto de intereses o

afectar la neutralidad, real o percibida del mediador en la realización de sus tareas.

- d. Equidad y equidistancia** En el proceso de mediación cada parte involucrada debe ser asistida de igual forma y otorgársele las mismas posibilidades de participación. Para lograr que dicho proceso sea justo y así se sientan protegidos.
- e. Confidencialidad.** La información recibida por un mediador en confidencial, es decir, ninguna información puede ni debe ser revelada a otra persona que no esté dentro de las negociaciones, ni fuera de las reuniones de negociación que se programen. La información recibida a puerta cerrada no se puede revelar en sesiones abiertas sin haber recibido el permiso expreso por una de las partes o por quien haya brindado la información”.
- f. Legalidad** El principio de legalidad es un principio fundamental en un proceso de mediación, debido a que debe estar presente en todo el proceso, no siendo factible mediar asuntos que vayan en contra de los preceptos morales y legales que rigen en los determinados ordenamientos jurídicos, por lo que tanto el mediador como los mediados deben actuar sobre la base de este principio.

El ejercicio de la mediación se auxilia de estrategias metodológicas fundamentadas en el conocimiento de los perfiles y características de los involucrados, lo que permitirá mayor participación e identificación de los actores con las iniciativas de solución que se definan durante el proceso. Para ello es importante el diálogo, la coordinación, la administración del tiempo, la interpretación de las ideas tanto por el mediador como por las partes involucradas”.

## **2.14 EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS.**

En un estudio, realizado por Vásquez (2003), denominado la mediación familiar, “manifiesta que la mediación desde el Trabajo Social, como profesión que se encuentra en las fronteras de otras disciplinas, tiene un fuerte componente social y de intervención con las necesidades, características y dinámicas propias de los individuos y su entorno inmediato, la familia.

Se puede decir que la acción de mediar, arbitrar conciliar y ayudar a lograr acuerdos entre partes en disputa, se encuentra en la esencia misma del trabajo social.

Entre estas distintas esferas de interacción entre la ciudadanía y el público, en su medio laboral o con servicios municipales, políticas públicas gubernamentales o en la dinámica de las relaciones interpersonales a nivel familiar, el Trabajador Social encuentra su campo de acción como disciplina orientada a la articulación y fortalecimiento de la capacidad de comunicación, entendimiento negociación y acuerdos entre las partes en un ejercicio basado en el compromiso, la idoneidad profesional, la libertad de las partes y el respeto mutuo es decir la mediación”.

Y en concatenación con Aedo (S/A) en el artículo La mediación y el Trabajo Social, “indica que el trabajador social desde siempre en sus intervenciones profesionales ha desempeñado el rol del mediador que fortalece la función de implementación y administración de Servicios de bienestar del personal en las empresas e instituciones”.

La intervención en el área de desarrollo organizacional es de capital importancia en el auto diagnóstico de los propios protagonistas (empleadores y trabajadores), rescata las necesidades e intereses de ambas partes y establece a través de acuerdos mutuos medidas para satisfacer las expectativas de desarrollo de ambas partes.

Otro punto de convergencia es la aplicación de técnicas y metodología de intervención, como: la entrevista estructurada y no estructurada, aplicándola a nivel, individual o grupal, vinculado otras técnicas como la lluvia de ideas, que propician la empatía y el auto diagnóstico.

La metodología básica del trabajador social se resume en diagnóstico, programación, ejecución y evaluación; el mediador es capaz de entender la posición de ambas partes (diagnóstico), conducirlos para arreglos mutuos y establecer acuerdos programados, que operen de manera concreta, y la ejecución de estos acuerdos es responsabilidad de ambas partes y se da seguimiento del cumplimiento de esos acuerdos denominados evaluación de resultados”.

Y como fortaleza del rol del trabajador social, nos indica Pérez (2010), “en la parte introductoria de estudio, sobre cultura de mediación y de resolución pacífica de conflictos, es activar un conjunto de actitudes, valores y normas que determinan una manera de pensar, de hacer y de actuar en las relaciones que se establecen en la base de las instituciones sociales que priorizan el diálogo, la concordia, la inteligencia emocional, la cooperación y la empatía entre las partes con el objetivo de encontrar salidas armónicas para todas”.

Y por ende el propósito, de la inserción del Trabajador Social, en la solución de conflictos, es para el desarrollo de dicha cultura en las comunidades actuales, es la construcción, desarrollo y el mantenimiento de una sociedad más justa y de una cultura de paz. Concibiéndola como un todo, sus costumbres, valores, vivencias y expresiones del ser humano en la época y circunstancias en las que se encuentra, la mediación significa asentar una solución en paz y el consenso , a pesar del conflicto previo, comprende la transformación de la fractura en un hecho más de convivencia.

De tal cuenta, la relevancia de la mediación, realizado por el trabajador social tiene como objetivo fundamental el acercar las posturas de las partes implicadas en el

conflicto, con el fin de que sean las partes por sí mismas las que logren la resolución del mismo.

Por lo tanto, si bien a corto y medio plazo se pretende conseguir transformar la relación conflictiva en una relación satisfactoria entre las partes, el objetivo a largo plazo es prever un futuro de relación satisfactoria, esto se consigue a través del aprendizaje por la aplicación del proceso de mediación y a través de su propia experiencia como protagonistas de cambio, son capaces de gestionar por sí mismo conflictos en el futuro, definiendo así que mediación y Trabajo Social son pilares para la construcción de la cultura de paz.

Y específicamente los roles del mediador, es facilitar la discusión, abrir los canales de comunicación, distinguir posiciones de intereses crear opciones y ser agente de la realidad, pues la base de la mediación consiste en la negociación entre las partes, estableciendo relaciones de trabajo cooperativo, aclara los problemas y busca que las partes arriben a soluciones aceptables para ambas asumiendo la responsabilidad de sus decisiones y controlar el resultado con madurez y libertad.

Así también, el rol del Trabajador Social, según López (2011); “ es una intervención de carácter preventivo, es decir, que debe de resolver los conflictos antes de que surja la conflictividad, con características de conflictividad histórica multidimensional y multicasual”, que al correr del tiempo no logran resolverlos en sus raíces más profundas y por lo consiguiente se arraigan, por lo tanto los diferentes sectores del país deben atender y solventar los conflictos vigentes para no tener complicaciones futuras y se debe atender adecuadamente los conflictos actuales.

Y en la práctica del proceso de mediación, el Trabajador Social, también asume el rol de motivador fortalece y dirige la comunicación de personas en conflicto, motivando a que estos se vuelvan protagonistas comprometidos con la realidad que afrontan y que ello les permita una solución oportuna; pero a la vez se convierte en un medio de aprendizaje para su crecimiento y desarrollo. Ya que

posteriormente serán capaces de resolver sus conflictos utilizando el dialogo, la voluntad, tolerancia y solidaridad. Convirtiéndose en un agente multiplicador dentro de su familia, comunidad y sociedad completa y por ende el profesional del trabajo social contribuye con aportes muy específicos para la resolución de casos, que presentan los usuarios de los centros de mediación de conflictos.

## **2.15. APORTES DEL TRABAJO SOCIAL, EN LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS.**

Como establece la Federación Internacional de Trabajo Social (FITS, 2008) los trabajadores sociales se enfrentan a la cuestión de la resolución de conflictos como una parte habitual de sus actividades profesionales y se establece, la mediación como un método efectivo para la práctica del Trabajo Social.

En este sentido, al haber empoderado al profesionista de trabajo social, con competencias, para comprender situaciones de conflictos y como afrontarlas, son razones académicas muy acertadas. Ya que las ciencias políticas y sociales, han formado al trabajador social sobre conflictología, resolución de conflictos, habilidades sociales y técnicas de comunicación.

Estos nuevos retos brindan oportunidades, e interesantes perspectivas para el Trabajo Social en el Siglo XXI. Los trabajadores sociales formados para ejercer el rol de mediador, le devuelven a los usuarios el protagonismo, en el proceso de crecimiento personal y resolución de conflictos asumiendo nuevas funciones como profesionales, que abre puertas y espacios profesionales más allá de la limitada gestión de recursos sociales.

## **2.16. COMPETENCIA LINGÜÍSTICA DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS**

Dentro de los impactos de la competencia lingüística del Trabajador Social en la mediación de conflictos, en la práctica se tiene que cuando es monolingüe, se necesita de un traductor para que los mecanismos y procedimientos de la mediación sean comprendidos, con eficacia de parte del usuario, la cual en cierta manera



pueda que se pierden, algunas definiciones y conceptos de comunicación en los procesos de mediación, la cual puede generar en cierta manera desconfianza de parte del usuario y mediador para la solución efectiva del caso.

A cambio de sí, es bilingüe pues la comunicación es fluida y los términos de la mediación son técnicamente, comprensibles y aprehensibles de parte de las partes en disputa de intereses, algunos casos han sucedido con usuarios de habla de idiomas mayas y de idiomas extranjeros, como inglés, alemán, otros.

Sin embargo se confirma, las competencias generales específicas y habilidades sociales de los Trabajadores Sociales en la mediación de conflictos como en toma de decisiones, habilidades para las relaciones interpersonales, liderazgo, conocimiento de una lengua extranjera y razonamiento crítico. Competencias específicas. Respeta la diversidad cultural en la adquisición de la competencia intercultural, maneja las intervenciones y encamina la mediación hacia una solución coherente, real y sostenible del conflicto. Habilidades sociales escucha activa, creación de confianza y afinidad, manejo de la comunicación verbal, manejo de la comunicación no verbal y habilidades para diseñar planes temporales.

Por esta razón, las ciencias políticas y sociales han estructurado unos saberes en función de la actuación práctica, que permita aplicar a los profesionales de la mediación sus conocimientos en los momentos y situaciones sociales que puedan plantearse en su actividad.

## **2.17. ROLES DEL TRABAJADOR SOCIAL, EN LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS**

Dentro de los presupuestos de los roles del Trabajador Social en las mediaciones de conflictos se tiene los siguientes:

- ✓ Una obligación de permanecer imparcial y mantener "independencia de todo favoritismo o preferencia, ya sea de palabra o de actos, y un compromiso de servir todas las partes a diferencia de servir a una sola."

- ✓ Asegurarse de obtener el consentimiento informado de las partes, para garantizar que ellas entiendan la "naturaleza del proceso, los procedimientos, el rol particular de la persona neutral, y la propia relación de las partes con el mediador."
- ✓ Tiene que revelar los límites (si es que los hay) de su deber de confidencialidad y un compromiso de mantener secreto de lo oído.
- ✓ Evitar conflictos de interés, o la mera apariencia de ellos.
- ✓ Implementar el proceso en el tiempo debido.
- ✓ Asistir a las partes en un proceso que puedan percibir como propio y un acuerdo que van a sostener como suyo propio, y en el cual el neutral "no tiene ningún interés encubierto."

## **2.18. EL PAPEL DEL TRABAJADOR SOCIAL, EN LOS PROCESOS PARTICIPATIVOS EN LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS**

El Trabajador Social es una persona entrenada para asistir a otras personas/instituciones en conflicto, a comprender, y a explicarse mutuamente las necesidades de cada uno. La misión del Trabajador Social, es propiciar, estimular, escuchar y guiar a las partes para que ellas mismas encuentren una solución satisfactoria a sus problemas. El trabajador social debe manejar con propiedad la neutralidad o imparcialidad y la confidencialidad en la mediación.

Y la intervención es resuelta de común acuerdo por los interesados, de modo que su participación en la mediación se concreta al esclarecimiento de puntos específicos cuya determinación depende de conocimientos científicos o técnicos de los cuáles se facilita a las partes en conflicto.

### III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La resolución de conflictos sin duda un indicador de la mediación, El Trabajador Social es un profesional que brinda y enfoca su intervención profesional en el ser humano contribuyendo en mejorar su calidad de vida, pero también como miembro activo inserto en un grupo o comunidad. Este profesional históricamente ha desarrollado una función mediadora entre las políticas sociales entre el estado y las personas seculares; contribuyendo así al cumplimiento de los derechos inherentes a la persona humana propiamente que se encuentran plasmados en instrumentos como la declaración universal, convenios y la constitución política de cada país.

Con los cambios socio-económicos ocurridos en los últimos tiempos, la canalización de recursos ha generado diversos movimientos y conflictos sociales, dado que la capacidad del Estado y del gobierno de turno, ha sido superada por las demandas de la población. En este mismo sentido los conflictos sociales generados por la insatisfacción de las necesidades y la falta de solución de los problemas estructurales, incrementa la demanda de justicia y en este caso.

Canalizando recursos que van desde las necesidades básicas hasta las de autorrealización. Movido por acelerado crecimiento poblacional las complejidades que resultan de la vida moderna, insatisfacción de necesidades y la dinámica de las relaciones sociales es muy común la generación de conflictos a nivel personal, familiar, laboral y otros sectores de la sociedad.

Por tanto esto ha generado una carga laboral de los operadores de justicia, situación que no permite un tratamiento adecuado a cada uno de los conflictos de menor trascendencia que no necesariamente deben ser tratados por un juez ya que algunas personas únicamente necesitan ser escuchadas y expresar sus inconformidades, por lo que es necesario que estas personas sean atendidas por un profesional que los encamine a resolver sus diferencias de una manera pacífica, amigable y voluntaria, es allí donde los métodos alternativos de resolución de conflictos, favorecen un

espacio de cooperación, coadyuvando a mejorar la calidad de vida de la sociedad ya que la resolución del conflicto debe promover elementos educativos.

Y se resuelve de una forma más educativa constructivos y saludable donde no se busca a un culpable ni se deteriora las relaciones interpersonales, al contrario se busca que las relaciones se mantengan y se fortalezcan entre sí, lo que puede contribuir al logro de una cultura de paz y equidad. De acuerdo a la síntesis anterior se, plantea el siguiente cuestionamiento:

**¿Cómo contribuye el rol del Trabajador Social, en los procesos de mediación de conflictos; en el Centro de Mediación del Organismo Judicial de Samayac Suchitepéquez?**

### **3.1 OBJETIVOS**

#### **3.2.1 General:**

- Determinar el rol del Trabajador Social en los procesos de mediación de conflictos en el centro de mediación del Organismo Judicial del municipio de Samayac Suchitepéquez.

#### **3.2.2 Específico:**

- Identificar el grado de efectividad y eficiencia del trabajador social en la solución de conflictos, que se presentan en el Centro de Mediación del Organismo Judicial, del municipio de Samayac Suchitepéquez.

### **3.2 VARIABLE 1:**

- **ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA MEDIACIÓN:**

#### **3.2.1 Definición conceptual.**

Se entiende por rol del Trabajador Social, el proceso ordenado de actividades de desempeño profesional, que tiene como propósito el intervenir apropiadamente, un

conflicto aplicando los conocimientos y habilidades en contextos individuales y colectivos en la solución justa y pronta de las partes, evocando a acuerdos sustanciales a sus conflictos.

### **3.2.2 Definición Operacional**

El rol del trabajador social, se evaluó a través de una encuesta de opinión de los mediadores de los procesos de mediación de conflictos, que contempla los siguientes indicadores:

#### **Indicadores**

##### **-Formación académica y profesional**

- Conocimiento de contexto
- Conocimiento temático
- Competencias metodológicas

##### **– Objetivos de la unidad de Mediación de la OJ**

- Participación del T.S. en la planificación.
- Participación en la promoción
- Participación en la Coordinación
- Participación en la implementación.
- Participación en el monitoreo, evaluación y seguimiento.

##### **– Naturaleza de los conflictos atendidos en la Unidad de Mediación de Conflictos.**

- Conflictos individuales
- Conflictos familiares
- Conflictos grupales y entre asociaciones
- Conflictos comunitarios.

### **3.3 VARIABLE 2:**

#### **PROCESO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

##### **3.3.1 Definición Conceptual:**

Se entiende por proceso de resolución de conflictos, al conjunto de procedimientos, que propone, impulsa y/o que dinamiza el mediador sobre la realidad e intervención de un conflicto, con el propósito de incidir a resolver los problemas obteniendo impacto que favorezca el cambio y la paz social, en la sociedad Guatemalteca.

##### **3.3.2 Definición Operacional:**

Esta variable se evaluó a través de una encuesta de opinión dirigida a los usuarios, para determinar la calidad de los servicios y procesos de mediación de conflictos, que presta el Centro de Mediación de Samayac, Suchitepequez. Con los indicadores siguientes.

- Resultados e impactos del proceso de mediación del OJ
- Total de sujetos atendidos
- Ubicación geográfica
- Viabilidad de las soluciones y/o arreglos definidos.
- Procesos de mediación
- Naturaleza de los conflictos resueltos por la unidad.
- Población involucradas (sujetos, grupos, familiares, comunidades etc)
- Formas / estrategias más comunes utilizadas en la resolución de conflictos.

#### **3.4 Alcances - límites y Limitaciones de la investigación**

##### **3.4.1 Alcances – límites**

###### **Alcance geográfico:**

a) La evaluación de los servicios del Centro de Mediación, se desarrollo específicamente en el área geográfica del municipio de Samayac, del departamento de Suchitepequez, se recogió la opinión puntual del usuarios atendidos en los

periodos de 2013 y 2014, por ser personas que han sido beneficiados con la aplicación de los procedimientos, de la mediación de conflictos, llegando a acuerdos satisfactorios de sus situaciones problemáticas, con resultados concretos, siendo una incidencia efectiva de la intervención profesional del trabajador social.

b) Se evaluó La experiencia y la aplicación de los conocimientos del Trabajador Social, así como las herramientas que aplica en la solución de conflictos, en los casos que presentan los usuarios al Centro de Mediación de Samayac, Suchitepéquez.

c) El desarrollo gradual del estudio y la operativización de los instrumentos, las variables y la síntesis estadística que permitió la comprensión, la relación, el análisis del método, las técnicas, y procedimientos utilizados en la mediación, y los factores significativos que intervienen en el proceso de soluciones de problemas de parte del mediador y los usuarios del mismo.

d) El presente estudio, exclusivamente tiene utilidad en la valoración de la experiencia del servicio de mediación, que realiza el centro ubicada en el municipio de Samayac y en las comunidades que solicitan su intervención.

e) La información tabulada y sintetizada, es fuente de consulta para otras instituciones que hacen mediación con poblaciones en conflictos.

### **3.5 limitaciones**

Se consideran limitaciones del presente estudio las siguientes:

- Se consideró evaluar a 7 mediadores del departamento Suchitepequez, y los usuarios que solicitaron mediar sus casos de los años de 2013 y 2014. Entre las cuales son de ascendencia maya Quiche, y mestizos, con residencia en el municipio de Samayac, depto. de Suchitepequez.

- La cobertura y distancia de las casas de los usuarios, dificultó en cierta manera el acceso, en la aplicación de las encuestas de opinión. y requerir la información a tiempo.
- Hubo participación de 175 mujeres en el estudio, que hacen el 74.15 %, a comparación de 61 hombres usuarios, que hacen él % 25.82%.

### **3.6 Aportes de la Investigación**

El estudio de investigación, denominado el Rol del Trabajador Social, en la mediación de conflictos, constituyo una evaluación de medir, e interpretar la factibilidad de los elementos, metodológicos y procedimientos de la mediación de conflictos, utilizados en el Centro de Mediación del municipio de Samayac, del departamento de Suchitepequez, y al mismo tiempo el describir los resultados satisfactorios, que han obtenido los usuarios al requerir los servicios que ofrece el Centro de Mediación.

Como también el recoger la opinión de los usuarios, el rol que ha desarrollado el Trabajador Social, en su desempeño, como mediador de conflictos, y la incidencia del mismo, en cooperar a la construcción de una sociedad más armónica y propiciar una cultura de paz y tolerancia, en las comunidades del país.

Por otra parte, constituyó una experiencia del Trabajo Social, como disciplina de interpretar científicamente, los fenómenos sociales que implica, la mediación de conflictos, en los usuarios y comunidades que requieren de este servicio de resoluciones conflictos, así mismo este estudio describe la situación actual, de la mediación de conflictos, específicamente en el municipio de Samayac, del departamento de Suchitepequez, que coadyuvara en el futuro, el fortalecimiento de los proceso de mediación, apegados a la realidad social, económica y política guatemalteca, donde subyacen grandes, situaciones de conflictos, por las desigualdades y exclusiones sociales.



Y entre los aspectos más significativos, que se obtuvo de los resultados, fueron los siguientes:

a) con los resultados de la presente tesis, permitió legitimar, los procedimientos de mediación de conflictos, auspiciados por la unidad de resolución de conflictos del Organismo Judicial, y el rol que juega el mediador, especialmente si es Trabajador Social, por ser portador de una alternativa de solución de problemas, para generar un ambiente de paz y de la justicia social, en base al dialogo, para llegar a acuerdos entre partes involucrados en el conflicto, y especialmente en la construcción de una sociedad, armónica, equitativa y con una tolerancia social.

b) La recuperación, el análisis, la síntesis de la práctica de la mediación de conflictos, A través de la investigación, constituyó un indicador de viabilidad, como de factibilidad de ampliación de cobertura de proyectos y programas de Resolución de conflictos sustentados desde los valores humanos, y desde el marco legal vigente en todo el territorio del estado de Guatemala,

c) El estudio permitió un acercamiento, del trabajo social, como ciencia social, que sirvió para interpretar científicamente los factores que intervienen en los fenómenos conflictivos de carácter sociales, especialmente en los casos de pensión alimenticia, reconocimiento de preñez, separación, deudas, así mismo los casos de calumnias, difamación, accidentes, incumplimiento de contratos laborales, incumplimiento de pagos de indemnización, Con el propósito de cooperar en el mejoramiento y perfeccionamiento de las técnicas, métodos, aplicables en la mediación y resolución de conflictos de cara al futuro.

d) El presente estudio se circunscribe como aporte, para el mediador de conflictos, sea un medio, de empoderamiento de los aspectos teóricos e instrumentales, necesarios para desempeñar con vocación y efectividad la tarea de la mediación, con usuarios que requieran de los servicios del centro de mediación, específicamente la

ubicada en el municipio de Samayac, como mecanismo de mantener la paz, la armonía social.

e) El estudio develó los aciertos y desaciertos del método, y técnicas utilizados por la mediación de conflictos, así mismo que coadyuve a una mejor intervención y comprensión profesional, de la realidad de los casos a tratar en el centro de mediación de conflictos.

f) Constituye un esfuerzo, de investigación de la resolución de conflicto, desarrolladas en el Centro de Mediación del municipio de Samayac, departamento de Suchitepéquez, que hace la invitación al profesional de Trabajo Social, que trascienda los marcos legales e institucionales y converger en la lucha de disminuir el conflicto y situaciones problemáticos familiares, comunitarias y sociales, y construir un país más fraterno, más justa, basada en una democracia multicultural.

## IV. DISEÑO METODOLÓGICO

### 4.1 UNIVERSO DEL ESTUDIO.

#### 4.1.1 SUJETOS.

Lo constituyó un universo de 236 usuarios del proceso de mediación de conflictos en el municipio de Samayac.

#### 4.1.2. Población premuestra.

Esta población estará basada de un cálculo del 80%. Es decir  $80\% \times 236 / 100 = 188.8$ , es decir que de los 236 usuarios de los años 2013 y 2014, tienen la posibilidad de encuestar a 188.8 (189) usuarios. Sin embargo necesitamos determinar la muestra significativa de la investigación en base a una fórmula estadística confiable.

#### 4.1.3. Método para determinar la muestra real de la investigación.

Para la selección de la muestra de la muestra real se aplicará la fórmula

$N = \frac{n^1}{1+n}$  cual es importante determinar el tamaño de la muestra (n) y seleccionar los

elementos muestrales, de manera que todos tengan la misma posibilidad de ser elegidos.

Variable	Valor asignado	Significado
$n^1 =$	80% (188)	Valor de Población premuestra
$N =$	X	Es el número de elementos que se determinara, que formen la población total de estudio o podría decirse que es el tamaño de la población a encuestar para efectos de la investigación.
$n =$	236	Número de usuarios de mediación de los años 2013 y 2014, que forman el universo sujetos del estudio.

### Calculo de la muestra real:

$$N = \frac{n^1}{1 + \frac{n}{n}} \quad \frac{188}{1 + \frac{236}{188}} = \frac{188}{1 + 0.79} = \frac{188}{1.79} = 105$$

## 4.2 Los instrumentos

### 4.2.1 Instrumentos de recolección de datos

Para requerir la opinión y punto de vista de los mediadores, y usuarios se utilizó un cuestionario dirigido a cada grupo, elaborado en base a los indicadores de las variables. Por considerarlo que facilita la recolección de datos.

Los cuestionarios fueron validados en los espacios oportunos, seleccionados por el investigador, para obtener los resultados efectivos de los mismos.

**a) Instrumentos de tabulación** En la tabulación de datos, se utilizaron cuadros adecuados para el vaciado de información, con frecuencias de acuerdo al comportamiento de la población en las categorías de cada indicador de la variable.

## 4.3 Procedimientos

Procedimiento de recolección y análisis de datos

Después de haberse establecido el universo a investigar se:

1-Elaboraron los instrumentos de opinión.

2-se validaron con 7 mediadores y 20 usuarios.

3- se aplicaron a los usuarios seleccionados para dicha investigación.

Desarrollada la fase anterior:

4-se tabularon las respuestas de acuerdo con los cuadros de vaciado, que para el efecto se creó.

5- Se obtuvieron los porcentajes de acuerdo los resultados obtenidos, de cada cuestionamiento de opinión.

6- El análisis e interpretación de la información se hizo de acuerdo al planteamiento del problema, comparando los resultados con los logros alcanzados y marco teórico del programa de unidad de resolución de conflictos del organismo judicial.

7- Finalmente, se plantearon las conclusiones y las recomendaciones del estudio realizado, en concatenación del rol del Trabajador Social, en los procesos de mediación de conflictos.

8- Todo el procesamiento metódico se hizo conforme los lineamientos de estadística descriptiva.

9- se presentó el informe final a donde corresponde, previo a la revisión de parte del asesor de tesis.

#### **4.4 Tipo de Estudio**

El tipo de estudio, es descriptivo ya que se buscó analizar, valorar y evaluar la pertinencia del rol y desempeño del Trabajador Social en la resolución de conflictos y en la satisfacción y calidad de servicio presta al usuario, cuando requirió del servicio de mediación de conflictos.

## V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.

La realización de la investigación de tesis sobre; EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LOS PROCESOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL CENTRO DE MEDIACIÓN DEL ORGANISMO JUDICIAL, SAMAYAC, SUCHITEPÉQUEZ, se inscribe como un esfuerzo para explicar la necesidad de acceso a la justicia que tiene la población, en especial la de escasos recursos económicos o empobrecida. Por otro lado, tiene como propósito explicar el rol actual de los y las trabajadores (as) Sociales que forman parte de los Centro de Mediación de Conflictos del Organismo Judicial, que funcionan en el país; pero además busca establecer las oportunidades de intervención profesional más coherente con los principios filosóficos disciplinarios.

A propósito del tema de acceso a la justicia, ASIES (2011), hace un análisis sobre el Empoderamiento Legal de los Sectores Pobres, en su resumen ejecutivo, plantea que el acceso a la justicia es un derecho humano fundamental para garantizar el derecho al desarrollo, cita al menos tres elementos básicos que se transforman en barrera:

- Económicas: la poca capacidad de las personas de escasos recursos económicos para contratar servicios legales, limitan el acceso a la justicia ya que la presencia de los llamados bufetes populares y organizaciones no gubernamentales que prestan servicios gratuitos, se concentran más en las áreas urbanas.
- Barreras lingüísticas: en el caso de los pueblos indígenas y de las mujeres en especial, no permite establecer una adecuada comunicación en el proceso de aplicación de la justicia, en especial porque los procesos no se llevan a cabo en idioma materno y en pocos casos se hace uso de los intérpretes legales.
- Las barreras culturales: el fenómeno de racismo, discriminación étnica y exclusión, inhiben la posibilidad y capacidad de las personas para acceder a la justicia. Por ejemplo en los casos de mayor impacto no se aplican los llamados

peritajes culturales, así como la ausencia de una educación sobre los instrumentos legales que permita a la población contar con mayor información sobre procesos y procedimientos de aplicación de la justicia.

Finalmente la cuestión geográfica: también representa una barrera, debido a la concentración de los servicios en las áreas urbanas, por lo que no existe una verdadera descentralización de los servicios.

Después de este planteamiento general, llevado a cabo el proceso de formulación en la primera fase, la investigación planteó como objetivo, Determinar el rol del Trabajador Social en los procesos de mediación de conflictos en el Centro de Mediación del Organismo Judicial del municipio de Samayac del departamento de Suchitepéquez.

La resolución de los conflictos mediante procesos alternativos como la mediación, obedece a otros procesos fundamentales como: reducir el congestionamiento de casos en los tribunales de justicia, reducir los costos en que se incurre, evitar procesos burocráticos, aumentar la participación social en las controversias comunitarias, mejorar y facilitar el acceso a la justicia, atenuar el comportamiento de las variables que intervienen en los conflictos.

Como lo plantea Highton y Alvarez, 1998:95, citado en ASIES (2011:13),” los métodos alternativos de resolución de conflictos forman parte de los llamados métodos no adversaria les, pues tienen como fin lograr que las partes, para resolver sus conflictos actúen de manera conjunta y en cooperación para mantener el control de los procedimientos y acuerdan sus propias decisiones sobre cómo resolver sus conflictos”.

Los Centros de Mediación de la Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos del Organismo Judicial, funcionan en 78 sedes que se ubican en los Juzgados de Paz, Juzgados de Familia, Centros de Justicia, Centros de Administración de Justicia.

Y Complejos Judiciales; distribuidos en trece departamentos de la república de Guatemala (Estado de situación de Centros de Mediación de la Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos del Organismo Judicial, ASIES, octubre 2013)

En la investigación de campo llevado a cabo en el primer semestre de 2015, se plantearon dos variables: la primera el Rol de los Trabajadores Sociales en el proceso y el proceso de mediación propiamente.

### **5.1 EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA MEDIACION.**

El Trabajo Social disciplinar y profesional posee un objeto de estudio y un objeto de intervención. Su objeto de estudio son los problemas sociales con los cuales tiene relación cotidianamente, con la diferencia de que al explicar las relaciones de causa-efecto en los mismos así como el concurso de variables determinantes, es capaz de plantear acciones alternativas de solución, mismas que se convierten en proyecto de intervención. Este proceso de intervención puede promover cambios sustanciales en las relaciones sociales existentes, que generan conflictos de intereses y por lo tanto se establecen relaciones de poder de dominación de unos sobre otros.

En este sentido se puede decir que la formación del perfil profesional está dado por diversas competencias, tanto académicas, técnicas, teóricas, epistemológicas y axiológicas; para el desarrollo de las funciones asignadas de acuerdo a sus ámbitos de intervención.

Sin embargo, lejos de hablar de competencias específicas, se puede hablar de competencias de orden general como intervenir en situaciones problemáticas diversas como: individuales, familiares, organizacionales, institucionales, comunitarias.

Asimismo participa en procesos de empoderamiento social, cumpliendo en muchos casos funciones de mediación entre las demandas sociales y las ofertas institucionales. En este contexto, en la investigación realizada se definieron dos



indicadores de la variable rol del Trabajador Social en los procesos de mediación de conflicto.

El primero se denomina Formación académica y profesional, y el segundo Ejercicio de Roles en la mediación.

Conforme el primer indicador y como se puede apreciar en el cuadro siguiente, de los siete Trabajadores Sociales considerados en el estudio y que tiene relación con mediación de conflictos en las Unidades de Mediación del Organismo Judicial, tienen la opinión que como parte de la formación académica y teórica, el profesional cuenta con conocimientos y formación conflictos sociales y sobre mediación de conflictos.

Esto es coherente con el hecho de que, como se planteó anteriormente, el objeto de estudio lo constituyen los problemas sociales y toda relación conflictiva, mismos que son atendidos en tres niveles de intervención como lo son: casos individuales, grupales y comunitarios.

Pese a lo anterior, tal como lo explican las profesionales entrevistadas, durante la formación académica y profesional, no se desarrolla capacidad para mediar conflictos, sino más bien proponer programas y proyectos para alcanzar condiciones de bienestar de las personas.

Por ello se considera que la formación metodológica de los Trabajadores Sociales, permite al profesional llevar a cabo roles como: planificación, implementación, revisión y evaluación de los procesos de intervención. Desarrollar capacidades cognitivas, técnicas, administrativas y políticas.

Actuar en la resolución de problemas, como lo demuestra el cuadro de resultados que a continuación se presenta que los trabajadores sociales, entrevistados, que resaltan poseer conocimientos y capacitaciones, así mismo, que manejan la legislación vigente de la mediación, como dominan con propiedad la metodología de la mediación, y que utilizan la investigación en los

procesos de mediación de conflictos para obtener mejores réditos en los resultados de la mediación. De ello se obtuvo un resultado de, 100% como lo demuestra la tabla estadística de resultados.

### **Indicador 1. Formación académica y profesional**

<b>Ítems</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>% SI</b>	<b>% NO</b>
Conocimientos y formación sobre los conflictos sociales	7	0	21.875	0
Conocimientos académicos sobre mediación de conflictos	7	0	21.875	0
Conocimientos sobre la legislación relacionada con la mediación de conflictos.	4	3	12.5	17.6470588
Perfil específico para la mediación de conflictos	2	5	6.25	29.4117647
Definición de competencias para la mediación de conflictos	3	4	9.375	23.5294118
El Trabajo Social cuenta con una metodología específica para la mediación de conflictos	2	5	6.25	29.4117647
Utilización del proceso de investigación en la mediación de conflictos	7	0	21.875	0
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>

Fuente: Construcción propia en base a resultados de investigación de campo, mayo 2015

### **Indicador 2. Ejercicio de roles en la mediación de conflictos**

Como se ha dicho anteriormente, aunque el profesional de Trabajo Social durante su formación académica desarrolla varias competencias, sin embargo no cuenta con competencias específicas para la mediación de conflictos propiamente dichas.

Por el contrario, metodológicamente se encuentra preparado para desarrollar funciones relativas a la mediación y resolución de conflictos, por lo tanto, en cuanto las Unidades de Mediación del Organismo Judicial, si existen roles definidos, pero sí

participa como mediador de conflictos, formando equipo de trabajo con otros profesionales.

En el cuadro se describen algunos elementos que ayudan a comprender de mejor manera la función del Trabajador Social, de los entrevistados respondieron lo siguiente, que la unidad de la RAC, cuenta con procedimientos y protocolos que respaldan un 71.42%, así mismo el mismo porcentaje define que la pertinencia lingüística es aplicable en los procesos de mediación de conflictos,.

y con un 28.57% determinó que si existen monitoreo, evaluación y seguimiento de los proceso de mediación, contrario al 71.42% que no existe este proceso, debido a que son muchos casos, los que hace imposible verificar cada caso en particular, post mediación.

Así mismo el 28.57 cree desempeñar y conocer los roles del Trabajador Social, en los procesos de mediación de conflictos, contra un 71.42%, que no conoce este presupuesto de roles del Trabajador Social.

Estos porcentajes, evidencian que los Trabajadores Sociales, tienen un proceso de capacitación de parte de la RAC, sin embargo la debilidad del Trabajador Social Mediador, es que no se auto forma, o no cuenta con tiempo suficiente para ello, por dedicarse a otras responsabilidades, familiares y personales.

### **Indicador 2. Ejercicio de roles en la mediación de conflictos**

<b>Ítems</b>	<b>SI</b>	<b>%</b>	<b>NO</b>	<b>%</b>
Roles definidos para el Trabajador Social	2	28.57	5	71.42
La unidad RAC cuenta con procedimientos y protocolos	5	71.42	2	28.57
Existencia de un equipo multidisciplinario en la Unidad	1	14.28	6	85.71

Aplicación de la pertinencia lingüística en la mediación	5	71.42	2	28.57
Existencia de procesos de monitoreo, evaluación y seguimiento de procesos	2	28.57	5	71.42
Actualización permanente del recurso humano que cumplen funciones de mediación.	7	100	0	0
TOTAL	22	100	20	

**Fuente:** Construcción propia conforme resultados de investigación de campo

## 5.2 EL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

En este sentido es conveniente plantear, que para entender el rol de Trabajador Social en la de mediación, es preciso señalar los indicadores presentes en el **proceso de mediación** propiamente dicho, es decir: la legitimidad o validez, el proceso comunicacional, el aspecto participativo y la capacidad resolutive del proceso que se aplica, todo ello en función del tipo de conflicto así como la capacidad de los involucrados en el problema.

### 5.2.1 Legitimidad y legalidad en la mediación.

En cuanto al indicador de legitimidad o validez, comprende la legalidad que es un principio fundamental en la mediación por cuanto que, en el caso del organismo judicial, es susceptible a la mediación todo conflicto que se enmarca en el ordenamiento jurídico. Por lo tanto la legitimidad y legalidad también comprende la naturaleza, sus objetivos, rol del mediador establecido según el perfil, la voluntariedad, la imparcialidad, confidencialidades, énfasis en el valor jurídico de los acuerdos alcanzados entre otros aspectos.

En suma se puede decir que la legitimidad del proceso de mediación, está dada por varios elementos que tienen relación con la legalidad, conocimiento por parte de los involucrados del proceso, comportamiento como la voluntariedad, imparcialidad y finalmente la capacidad de escuchar, de proponer, de consensuar y acordar soluciones de los conflictos que generaron la mediación como medio/herramienta

para solucionar los problemas. Se puede decir que fundamentalmente la mediación se debe enmarcar en los principios legales y dogmáticos en que se centran los procesos de mediación y resolución de conflictos en general.

Por otra parte, la legitimación también se refiere, a crear condiciones para que la gente pueda acceder a la participación, es decir un contexto de confianza donde los implicados en el proceso de mediación puedan participar en una doble vertiente, por un lado facilitando la expresión de las pretensiones de las partes y por otro lado reconociendo la capacidad de comunicarse entre ellas mismas.

Para que un proceso de mediación funcione es importante aceptar al otro como interlocutor, respetando y aceptando las opiniones al mismo nivel. De las dos partes en disputa de intereses.

Mediante la legitimación a cada persona frente a sí misma el mediador logra que el protagonismo recaiga sobre las partes, y sean ellas las que con sus propios recursos puedan tomar responsabilidad de sus actos, integrado a esto se tiene también que la legitimación se amplía al respecto al contenido del proceso de mediación, o sea no viene a dar la razón, pues se puede estar en desacuerdo, sino que se encuentra más relacionada con dar validez y en síntesis la legitimación ayuda a generar la confianza no solo en el proceso, sino también en la figura del mediador y la confianza en sí mismos de las partes en conflicto.

Lo que desencadenará que los mediados se sientan más involucrados y contribuyan a fomentar una revalorización de la propia persona y la capacidad de afrontar y resolver problemas. En el caso puntual de la investigación, del Rol del Trabajador Social, en la mediación de conflicto, desarrollado en el Municipio de Samayac, del departamento de Suchitepequez, se puede observar en el cuadro de vaciado, el 97.14 % de los participantes en la entrevista realizada a los usuarios del Centro de Medicación del municipio de Samayac del Departamento, de Suchitepéquez.

Durante el año 2013/2014, reconocieron, marcando la casilla del indicador SÍ, que se cumplieron con observar, todos los aspectos considerados en la legitimidad y legalidad del proceso de mediación, específicamente en lo relacionado a los siguientes temas de: si se explica o se aclara, la naturaleza y objetivos de la mediación, el rol del mediador, como también la aplicación del principio de la voluntariedad del proceso y del acuerdo en mediación, así mismo el principio de la imparcialidad.

Y muy especialmente la confidencialidad, sus alcances y excepciones, integrado a ello de no mediar casos de violencia intrafamiliar, delitos y acciones punitivos, como el interés superior de solución pacífica de problemas en mediación, el valor jurídico de los acuerdos, de si, se Verifica la comprensión de la partes respecto a la información entregada previa al proceso, otro aspecto importante que se cuestionaron fueron de sí, Se Explica con claridad el derecho de las partes, al recurrir a solicita, mediación de sus problemas.

Y si, Se proponen /adoptan medidas para superar el desequilibrio de poder, entre las partes, Se verificó si las parte(s) cuentan con información suficiente para tomar decisiones Todos estos aspectos, sí, fueron llevados a cabo en la práctica cuando en su momento recibieron el apoyo del Centro de Mediación.

En contra posición de las opiniones de solamente un 2.86%, que implica que no se observan los mecanismos de la mediación en el momento del requerimiento del servicio lo que no es significativo en relación al resultado general.

De tal modo que también, se cuestionaron otros aspectos de suma importancia para determinar el equilibrio y la justa aplicación de los procedimientos de mediación de conflictos, entre los aspectos que se cuestionaron están:

Si, Se formularon orientaciones de asesoría o consejería legal a la(s) parte(s),o se Impusieron soluciones al conflicto, o Se realizan formulaciones verbales que persuadan en contra del acceso a la jurisdicción.

O Se terminó la mediación, cuando el desequilibrio no es superable entre las partes.  
 O Se revela información confidencial obtenida en sesiones privadas; todas estas preguntas fueron respondidas con el indicador NO, en su casilla respectiva, que hacen el 89.52 % de los usuarios encuestados, es decir que el mediador aplica correctamente y efectivamente los procedimientos de la mediación, en cuanto a la atención, y solamente un 10.48%, de los usuarios, determinó que no se observan los aspectos descritos anteriormente, para mantener la imparcialidad del mediador en el proceso de la mediación, y como soporte de estos valores se presenta la tabla siguiente:

### COMPONENTE: LEGITIMIDAD:

Características que determinan la validez de los procesos de mediación según principios legales y dogmáticos.

No.	CARACTERISTICAS DEL MEDIADOR (A), OBSERVADA EN PROCESO DE MEDIACION	Si	%	NO	%
		Total encuestados 105	100	Total encuestados 105	100
1	Se Explica con claridad la naturaleza y objetivos de la mediación	103	98.09		
2	Se Explica con claridad el rol del/a mediador	103	98.09		
3	Se Explica con claridad el principio de voluntariedad respecto del proceso y del acuerdo en mediación.	100	95.23		
4	Se Explica con claridad el principio de imparcialidad	100	95.23		
5	Se Explica claramente el principio de confidencialidad, sus alcances y excepciones	101	96.19		
6	Se Explicita la prohibición de mediar casos	102	97.14		

	de violencia intrafamiliar, delitos y acciones punitivos.				
7	Se Explica con claridad el principio de interés superior de solución pacífica de problemas en mediación.	102	97.14		
8	Se Explica con claridad el valor jurídico de los acuerdos	103	98.09		
9	Se Informa sobre la posibilidad de recurrir a asesoramiento jurídico durante la mediación	103	98.09		
10	Se Verifica la comprensión de la partes respecto a la información entregada previa al proceso	103	98.09		
11	Se verificó si las parte(s) cuentan con información suficiente para tomar decisiones	103	98.09		
12	Se formulan orientaciones de asesoría o consejería legal a la(s) parte(s).			90	85.71
13	imponen soluciones al conflicto			95	90.47
14	Se realizan formulaciones verbales que persuadan en contra del acceso a la jurisdicción.			100	95.23
15	Se Explica con claridad el derecho de las partes, al recurrir a solicita, mediación de sus problemas.	101	96.19		
16	Se proponen /adoptan medidas para superar el desequilibrio de poder, entre las partes.	100	95.23		
17	Se terminó la mediación, cuando el desequilibrio no es superable entre las partes.			95	90.47
18	Se confirma que las partes hayan entendido bien el acuerdo	103	98.09		
19	Se revela información confidencial obtenida en sesiones privadas.			90	85.71
<b>20</b>	<b>TOTALES /PROMEDIO DE RESULTADOS</b>	<b>102</b>	<b>97.14</b>	<b>94</b>	<b>89.52</b>

Fuente: construcción propia



### 5.2.2 La comunicación como proceso en la mediación.

Para cumplir con el objetivo de alcanzar un adecuado entendimiento e interacción positiva entre las partes en conflicto y el mediador o mediadora, es importante considerar las distintas formas de comunicación, pues de ella depende el logro de los arreglos, consensos y acuerdos. En este sentido la comunicación se puede entender como el proceso de transmitir mensajes, información y compartir significados por medio de símbolos; los símbolos pueden ser lingüísticos, no verbales, pictóricos, anotaciones entre otros. Facilita la transmisión de mensajes, que conlleva una selección, organización e interpretación de los símbolos inherentes a la transmisión de mensajes. La comunicación va desde la capacidad de escuchar hasta el establecimiento de un clima de confianza.

Desde el punto de vista propiamente de la comunicación, se requiere de un emisor y un receptor, mediando entre éstos, un conjunto de mensajes, signos y significantes. En la resolución y mediación de conflictos es importante reconocer la importancia de los mensajes lingüísticos y corporales, reconociéndose la importancia que tiene tres elementos fundamentales que son: canales, componentes y axiomas de la comunicación.

#### – Los canales de comunicación

En un proceso de mediación por ejemplo es de suma importancia tres canales de comunicación: la palabra, el tono de voz y el lenguaje corporal, siendo los dos últimos los que tienen mayor preponderancia en el proceso comunicacional. En los canales de comunicación entran en juego los sentidos con la interpretación de mensajes auditivos y visuales, así como los mensajes corporales o también llamados mensajes cenestésicos.

#### – Los componentes

En la mediación se reconocen al menos tres componentes: *digital* es decir los signos lingüísticos de la palabra, *los gestos* como parte de la expresión corporal. *Analógico* que representa el tono y volumen de la voz y se relaciona directamente a una mayor

magnitud de los significados. *El contextual* también determina el significado de los dos componentes anteriores, pues los elementos espaciales y temporales juegan un papel en los significados, las construcciones sociales y los imaginarios sociales.

– Los axiomas

Finalmente se encuentra el tercer aspecto que son los axiomas de la comunicación, en donde se reconoce que la comunicación se transforma un elemento y una herramienta fundamental para todo proceso de resolución de conflicto. Watzlawick, Beavin y Jackson (1995) plantean cinco axiomas de la comunicación:

- a. “Es imposible no comunicar. Por naturaleza el ser humano es sociable, por lo que su interacción con otros individuos, grupos, organizaciones e instituciones requiere de la transmisión de mensajes, conductas y significados, utilizando para ello los canales y los componentes de la comunicación ya descrito anteriormente”.
- b. “Todo proceso de comunicación tiene un aspecto de contenido y relacional, lo que implica que mediante la comunicación se puede transmitir metamensajes, mensajes subliminales o mensajes ulteriores cuyas intencionalidades se encuentran ocultas en los contenidos y expresiones. En los procesos de mediación lo puede coadyuvar a la resolución de los conflictos es la transparencia en los elementos de la comunicación, lo que forma parte de la voluntad de las personas en la solución de sus diferencias”.
- c. “En un proceso de comunicación entre comunicantes se reconocen las puntuaciones, es decir los referentes que son las experiencias previas antes de iniciar un proceso de comunicación”.
- d. “El ser humano se comunica utilizando preponderantemente el componente digital y analógico, modos verbales y no verbales en la comunicación”.

e. “Todo intercambio comunicacional es simétrico o asimétrico dependiendo del tipo de respuesta y la intensidad”.

En el caso del medio Guatemalteco, normalmente los intercambios comunicacionales en casi todos los conflictos sociales son de tipo asimétrico, pues la respuesta de las autoridades por ejemplo es criminalizar los movimientos sociales y se responde con represión. Como se ha dicho la instalación de mesas de negociación o mesas técnicas no tiene el efecto deseado ya que, obedecen a mecanismos y estrategias de control de los conflictos por parte del gobierno.

En el caso de la resolución de conflictos en el ámbito de los centros de mediación, a nivel general, el mediador cumple la función de clarificar los contenidos de la comunicación que se lleva a cabo en el proceso.

Expuesto lo anterior es preciso señalar la importancia de la comunicación en general y de cómo el mediador o mediadora y las partes enfrentadas en el conflicto se están relacionando. Esto implica que la resolución de conflictos a través de la mediación pasa a desarrollar capacidades cualitativas como la escucha activa, la capacidad de preguntar y/o cuestionar, la asertividad, el replanteo como el proceso de validación y concreción de las respuestas, hablar en primera persona lo que implica no afectar la autoestima de las personas logrando con ello mayor posibilidad de empatía e identificación.

“El hablante siembra, el buen oyente cosecha” (Proverbio chino), en la mediación requiere de procesos de comunicación efectiva, logrando que las partes asuman responsabilidades, identificar puntos de desacuerdo y proponer cambios. Esto solo es posible profundizando el conocimiento no solo sobre el conflicto que enfrenta a las partes, sino de las características de cada uno de los actores así como de sus intereses, sus objetivos, su agenda, su influencia, su poder y sus recursos.

Por tal razón cuando los conflictos trascienden a grupos, organizaciones y comunidades, se elabora el mapa de conflictos y actores, lo que permite por un lado medir la capacidad de los actores y por el otro evaluar sus influencias externas a los involucrados.

De acuerdo a los resultados de la entrevista hecha a los usuarios del Centro de Medicación en Samayac, se estableció que un 96.19 % de los mismos han reconocido que el ejercicio de los elementos de la comunicación se ha llevado a cabo en el proceso de forma muy frecuente.

Es decir que, la atención prestada a los usuarios se centra directamente en la figura del mediador o de la mediadora, pues es quien promueve un clima de acercamiento, de confianza y de comprensión de los términos de la mediación, así como también la clarificación de los términos de mediación, y solamente un 3.81%, implica no observación de los procedimientos comunicacionales en mediación, así mismo también el 96.19%, implica que frecuentemente, se observan las practicas de comunicación en la mediación de conflictos.

Y un 95% implicó que se manejan ocasionalmente, las interrupciones que se suscitan en el proceso de mediación de conflicto ya que generalmente se respetan los protocolos y normas de no interrupción de los proceso de mediación de casos. Estos resultados lo demuestra el siguiente cuadro:

**COMPONENTE: PRÁCTICAS ASOCIADAS AL PROCESO COMUNICACIONAL**

NO.	CARACTERÍSTICAS QUE PERMITEN EL ENTENDIMIENTO Y LA INTERACCIÓN POSITIVA ENTRE LAS PARTES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		MUY FRECUENTE	%	FRECUENTE	%	OCASIONAL	%	MUY OCASIONAL	AUSENCIA
		TOTAL USUARIOS ENCUESTADOS 105							
1	Se Emite mensajes comunicativos no verbales (contacto ocular, asiente con la cabeza, apertura física) que muestran	102	97.14						

	que está escuchando a la(s) parte(s)								
2	El mediador (a) Demuestra oportunamente que comprende los mensajes verbales y no Verbales de la(s) parte(s).			100	95.23				
3	Se Solicita retroalimentación o aclaración de los mensajes de la(s) parte(s) Cuando son confusos o ambiguos.	90	85.71						
4	Se Permite a la(s) parte(s) expresar bien sus ideas, sin interrupciones Inadecuadas.	100	95.23						
5	Expresaron sus mensajes directamente, en primera persona, en forma Oportuna y precisa.	104	99.04						
6	Su ritmo y tono de voz resulta acogedor (no usa tonos de reproche o Expresiones con dureza).	100	95.23						
7	Se Propicia la aclaración y concreción de los mensajes emitidos por las partes			100	95.23				
8	Se Estimula la expresión respetuosa de pensamientos y sentimientos entre las partes	103	98.09						
9	Se Propicia la circularidad para la mutua comprensión de los mensajes entre las partes			102	97.14				
10	Se Resalta oportunamente los aspectos positivos de los mensajes entre las Partes (puntos de encuentro, buenas intenciones, etc.)	104	99.04						
11	Se Maneja adecuadamente interrupciones entre las partes					100	95.23		
12	Se Transforma oportunamente la connotación negativa de los Mensajes de	100	95.23						

	las partes.								
13	Se Neutraliza oportunamente los mensajes de ataque entre las partes.	104	99.04						
14	<b>TOTALES / PROMEDIO DE RESPUESTAS</b>	<b>101</b>	<b>96.19</b>	<b>101</b>	<b>96.19</b>	<b>100</b>	95.23		

Fuente: construcción propia

### 5.2.3 Los procesos participativos en la mediación de conflictos.

El nivel y grado de participación en el proceso de mediación depende en gran manera de la calidad de comunicación que se desarrolla entre las partes involucradas. La participación en principio deriva de la construcción de una agenda compartida con contenga los elementos de discusión durante la mediación y que refleje en gran manera el interés de las partes enfrentadas.

Por lo tanto la mediación para que pueda cumplir con su objetivo de transformar o cambiar a las partes que están involucradas en un conflicto y a la misma sociedad, involucra a las partes en la generación de conocimientos. A su vez Suárez (1996) hace referencia a las ventajas de la mediación cuando facilita, promueve e incrementa el protagonismo de las partes así como su responsabilidad en el cumplimiento de los acuerdos alcanzados. Este involucramiento y responsabilización tiene efectos a mediano y largo plazo en la resolución de futuros conflictos.

Conforme los resultados obtenido durante la investigación de campo, se estableció que el 97.14% de los usuarios de los servicios de mediación proporcionados por el Unidad de Mediación de Conflictos, estima que muy frecuentemente, se cumplieron los procedimientos que generaron participación, involucramiento y responsabilización de las partes enfrentadas, así mismo un 98 %, estima que frecuentemente, se proporcionó información general para acudir a otras instancias a las cuales disponen ambas partes, por si esto fuera necesario, y que también Se estimula la reflexión de la(s) parte(s) respecto de los efectos de su(s) posturas en otros integrantes del grupo familiar, y un 100% de los encuestados opinaron que existe

una ausencia de persuasión a la(s) parte(s) respecto de una posible solución al conflicto, lo descrito se visualiza a través de la siguiente tabla de resultados.

### COMPONENTE: PRÁCTICAS ASOCIADAS AL PROCESO PARTICIPATIVO EN LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS

NO.	características que permiten la participación activa e igualitaria de las partes en el proceso de mediación de conflictos	criterios de evaluación								
		muy frecuente	%	frecuente	%	ocasional	%	muy ocasional	ausencia	%
		total usuarios encuestados 105								
1	En el proceso de mediación Se Mantuvo, la valoración neutra respecto a los planteamientos y posiciones de las partes (no emite juicios de valor).	103	98.09							
2	Durante el tiempo de la mediación, se mantuvo el equilibrio del tiempo de expresión de las partes durante el proceso	103	98.09							
3	Se Considerado con el mismo valor los planteamientos de ambas partes ( inclusión en los temas de conversación / inclusión en la agenda del proceso, en su caso)	102	97.14							
4	Se proporciono información general para acudir a otras instancias a las cuales disponen ambas partes, por si esto fuera necesario.			103	98.09					
5	Se Ofreció las mismas oportunidades para participar en el proceso (acceso a sesiones privadas, acompañamiento de asesores u otras personas)	103	98.09							
6	Se Mantuvo una proximidad física equivalente con las partes.	102	97.14							
7	Se Estimuló que la(s) parte(s) expresen su(s) objetivos y la importancia que les asignan.	103	98.09							
8	Se Estimuló la reflexión de la(s) parte(s) respecto a los efectos de su(s) posturas y las consecuencias para si mismas.	103	98.09							
9	<i>Se Estimula la reflexión de la(s) parte(s) respecto de los efectos de su(s) posturas en otros integrantes del grupo familiar</i>			103	98.09					
10	<i>Se Persuadió o se aconsejó a la(s) parte(s) respecto de una posible solución al Conflicto.</i>								105	
11	Se Promovió que las partes en	100	95.23							

	conflicto, que asuman su nivel de responsabilidad del tema en mediación.									
12	<b>TOTALES / PROMEDIO DE RESPUESTAS</b>	<b>102</b>	<b>97.14</b>	<b>103</b>	<b>98.09</b>				<b>105</b>	<b>100</b>
	<b>Fuente: construcción propia</b>									

#### 5.2.4 La capacidad resolutoria de la mediación.

Para que la mediación cumpla con su cometido, el problema o los problemas que originaron el conflicto y que provocó enfrentamiento entre dos o más personas, tiene como fin último resolver el conflicto sin llegar a las instancias legales y jurisdiccionales, sin que ello signifique que el proceso de mediación no esté enmarcado en el marco jurídico guatemalteco.

A esto se denomina capacidad resolutoria. En cuanto a los resultados de esta fase de la mediación, se obtuvo los valores de un 96.19% que muy frecuentemente, se recaban datos e información relevantes al inicio de la mediación del caso, así como la exploración de las percepciones de la(s) parte(s) para comprender el conflicto, y se Ordena la multiplicidad de los temas del conflicto, como también el procedimiento aplicado, Propicia la reflexión de la(s) parte(s) respecto de las posibles alternativas de solución, El proceso de mediación, generó también Ayuda a la(s) parte(s) a seleccionar opciones promoviendo la aplicación de filtros (objetivos /subjetivos) para la toma de decisiones, además las opiniones de los usuarios, vertió que se Intervino oportunamente en las dinámicas de escaladas de enojo-ira entre Las partes.

Y por ende se manejo oportunamente las manifestaciones emocionales, el 97.14 % manifestó que frecuentemente se manejaron los aspectos siguientes, Se Formularon alternativas para la generación de nuevas visiones del conflicto, Se Propició la mutua comprensión de las necesidades de la(s) parte(s), Se Promovió, la generación de opciones de solución que integren los intereses de ambas partes, en contraposición un porcentaje menor, de no manejo de estos aspectos de solamente un 2. 85%, que no interviene significativamente en los resultados de la investigación del rol del mediador de conflictos.



Y para matizar este aspecto de la mediación de conflictos, se determinó el cuadro de matriz siguiente:

**COMPONENTE: PRÁCTICAS ASOCIADAS AL PROCESO RESOLUTIVO DE CONFLICTOS**

NO.	Características que definen un procedimiento colaborativo de resolución y mediación de conflictos	criterios de evaluación								
		Muy Frecuente	%	Frecuente	%	Ocasional	%	Muy ocasional	Ausencia	%
		total usuarios encuestados 105								
1	Se Recabó datos relevantes sobre el conflicto	103	98.09							
2	Se Exploró las percepciones de la(s) parte(s) para comprender el conflicto	100	95.23							
3	Se Ordena la multiplicidad de los temas del conflicto	102	97.14							
4	Se Formula alternativas para la generación de nuevas visiones del conflicto			100	95.23					
5	El procedimiento aplicado, Propicia la reflexión de la(s) parte(s) respecto de las posibles alternativas de solución	103	98.09							
6	Se Propicia la mutua comprensión de las necesidades de la(s) parte(s)			102	97.14					
7	Se Promueve la generación de opciones de solución que integren los intereses de ambas partes.			103	98.09					
8	El proceso de mediación, generó Ayuda a la(s) parte(s) a seleccionar opciones promoviendo la aplicación de filtros (objetivos /subjetivos) para la toma de decisiones.	100	95.23							
9	Se Intervino oportunamente las dinámicas de escaladas de enojo-ira entre Las partes.	100	95.23							
10	Se Acoge y maneja oportunamente las manifestaciones emocionales De pena de las partes.	102	97.14							
11	<b>TOTALES / PROMEDIO DE RESPUESTAS</b>	<b>101</b>	<b>96.19</b>	<b>102</b>	<b>97.14</b>					

Fuente: construcción propia

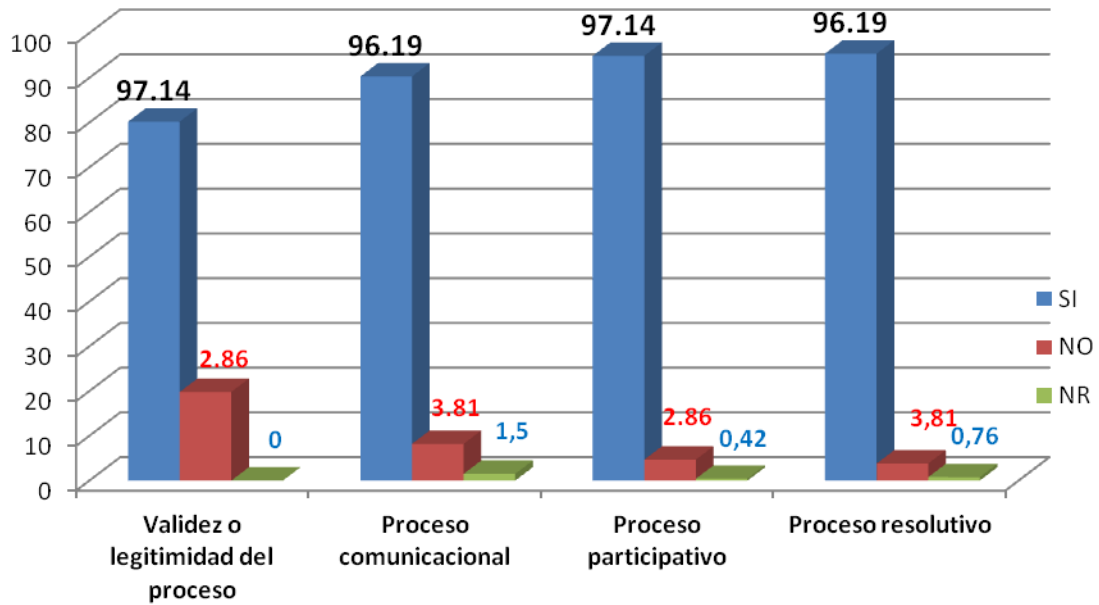
Para lograr esto, la mediación debe cumplir con ciertas características en su procedimiento tales como: recopilación de información sobre la situación para comprender la dimensión y dinámica del conflicto, visualización de soluciones alternativas, intervención del mediador durante los eventos de escalada entre otros. Se evidencia en la gráfica que 96.19% de la población considerada en el estudio, tiene una opinión favorable sobre el proceso, por cuanto que los conflictos por los cuales recibieron mediación del centro, fueron solucionados de manera participativa y efectivamente no incurrieron en costas judiciales significativas.

Así mismo los usuarios encuestados opinaron que 97.14%, frecuentemente, Se Formula alternativas para la generación de nuevas visiones del conflicto, Se Propicia la mutua comprensión de las necesidades de la(s) parte(s), Se Promueve la generación de opciones de solución que integren los intereses de ambas partes, por lo que se logró responder eficazmente el cuestionamiento de la contribución positiva de la mediación, de cooperar en la construcción de una sociedad, mas justa, tolerante y especialmente de vivir en una cultura de paz y armonía con sus semejantes.

En concatenación de los objetivos propuestos por el estudio de investigación, por ende la mediación y resolución de conflictos es una estrategia contemporánea de solución de problemas, basado en el dialogo, comprensión y voluntad incondicional, de las partes de solucionar sus diferencias racionalmente, y moralmente establecido, por los acuerdos firmados.

Y homologados por juez competente, por efecto de legalidad. Y en resumen se puede definir los resultados finales de la mediación de conflictos con la grafica siguiente.

**Aspectos considerados en el proceso de mediación de conflicto, de la Unidad de Resolución de conflictos del Organismo Judicial**



Fuente: Construcción propia en base a resultados de investigación de campo mayo 2015

## VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1 Conclusiones:

- a. Los conflictos son procesos inherentes a la dinámica de las sociedades, desde un punto de vista constructivista, los conflictos son necesarios para generar cambios sociales.
- b. La transformación de los conflictos y la resolución de los mismos utilizando métodos alternativos, promueve en los actores involucrados el desarrollo de capacidades basados en el dialogo, la cooperación, la voluntad política y sobre todo la posibilidad de generar alternativas de solución a los problemas.
- c. Las contrariedades como proceso social y político, producen competencia, confrontación y disputa entre los actores involucrados, e indirectamente afecta las relaciones entre otras personas, grupos y organizaciones no vinculados directamente.
- d. Los problemas son procesos generados por diversos factores internos y externos, motivados también por visiones, intereses y objetivos contrapuestos de las partes involucradas.
- e. La administración pública y la falta de cumplimiento de los objetivos del Estado, son factores primarios en el surgimiento de conflictos sociales, los que a su vez motivan el surgimiento de diversos movimientos sociales, movimientos reivindicativos y movimientos locales para la defensa del territorio ante la explotación minera e instalación de hidroeléctrica.
- f. La evolución y la resolución de conflictos tienen una relación directa con los procesos de comunicación que se generan. Los procesos de comunicación se transforman en una herramienta y medio para la mediación y conciliación.

- g. Debido a la existencia de un sistema jurídico oficial, existe la visión de resolución de los conflictos basados en procesos institucionales, administrativos y legales.
  - h. Por su formación académica y teórico el Trabajador Social cuenta con capacidades metodológicas para participar e intervenir en la resolución de los conflictos, mediante un proceso metodológico general que consta de tres momentos: diagnóstico, programación y evaluación.
  - i) El Trabajador Social, se ha constituido como un ente profesional, de consultor asesor- orientador, informador, proveedor de servicios de la mediación de conflictos, de los usuarios que han requerido los servicios de los mismos.
  - j) El Trabajador Social, en los centros de mediación, es un planificador, investigador, gestor de los conflictos, que se le presentan, de parte de los usuarios en los centros de mediación, para generar las condiciones optimas de soluciones de las partes en conflicto.
- K) Se concluye que el papel significativo del Trabajador Social, ha sido el de evaluar, animar, facilitar, movilizador de procesos de mediación de conflictos, desde un enfoque social, para viabilizar un consenso entre las partes, de forma amena y fraterna.

## **6.2 Recomendaciones:**

- a) En la medida del alcance del presupuesto, del Organismo Judicial, ampliar la cobertura en todo el país, de los centros de mediación de conflictos, para descongestionar los casos, en los tribunales del país.
- b) se debe de seguir fomentando la resolución de conflictos, a través de mecanismo, fácil, no onerosos, así como fomentarlo a través del dialogo y en entendimiento de

las partes, para no incurrir a las partes, a gestiones y juicios, que propicien pérdida de tiempo, y recursos económicos.

c) se debe de especializar el recurso humano responsable de la mediación, para desempeñar un servicio de calidad y pertinente, al contexto y área geográfica, lingüística en dónde es nombrado para ejercer, la resolución de conflictos.

d) En el futuro nombrar mediadores concatenados con la realidad lingüística del país, como estrategia de promover la cultura de paz, disminuyendo la cultura de la violencia, y construir un país democrático con enfoque multiétnico.

e) Que las ciencias sociales y políticas, integren cursos especializados en mediación de conflictos, basados en conciliación, arbitraje, como estrategia de fortalecimiento de los métodos alternativos de solución de conflictos.

f) Que el Trabajo Social, debe constituirse en una ciencia, por medio del cual, los usuarios de los centros de mediación, demanden y canalicen sus necesidades de resolución de problemas, para la construcción de una verdadera comunidad humana, basado en la convivencia social y política.

g) Es de suma importancia que el Trabajo Social, se incluya en la investigación científica, de los fenómenos de conflictos sociales, económicos y políticos, para dar validez y marco legal a su intervención, constituyéndose como mediadora entre los servicios que ofrece el estado y las demandas de la población.

h) Que el Trabajo Social, se involucre en la capacitación y formación de los mediadores, para la generación de recurso humano competente, en la resolución de conflictos a nivel país en las áreas de intervención, familiar, laboral, civil, penal conflictos agrarios y otros.

## VII. BIBLIOGRAFIA

1. Aguilera, Aylin Morales, (2011), **Los Métodos Alternativos para la solución de los conflictos su incidencia en el ámbito familiar cubano**, Habana, Cuba.
2. Aedo (S/A), **La mediación y el Trabajo Social, Centro de Mediación Familiar.** Región de Aysén del General Carlos Ibañez del Campo. Coyhaique. Chile.
3. ASIES (2007). **Empoderamiento Legal de los Sectores Pobres, sobre el tema Acceso a la Justicia**, Guatemala.
4. ASIES (2011), **Los Centros de Mediación de la Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos del Organismo Judicial (Unidad RAC)**, Guatemala.
5. ASIES, (2011), departamento de Análisis jurídico, **Los Centros de Mediación de la Unidad de resolución Alternativa de Conflictos del Organismo Judicial**, Guatemala
6. Armas, Hernández (2003) en la revista educar, **La mediación en la Resolución de conflictos**, de la Universidad de Barcelona España.
7. Ander- Egg Ezequiel, (2012), **Diccionario de Trabajo Social**
8. Barrera (2005), **el manual del mediador del organismo judicial**, Guatemala
9. Barranco Expósito, (s/f), **La intervención en trabajo social desde la calidad integrada**. Universidad de la Laguna España.
10. Castillo Castillo, Carlos Humberto, (2004), **Analogía y Equidad en defensa de la Mediación**, Guatemala.
11. Carabaya, Jirón (2008) , Revista Limamarc, **los mecanismos alternativos de solución de conflictos** (M.A.S.C.) Lima Perú.
12. Centro de Investigaciones Económicas Nacionales, CIEN (2011), **Resumen ejecutivo resolución de conflictos**, Guatemala.
13. Congreso de la Republica, (1995), **Decreto número 67-95, Ley de Arbitraje**, ciudad capital, Guatemala.
14. Chávez Córdor y Loaza Huaman, (2011), **Proyecto de Investigación, Estrategia de la carta libre para mejor el nivel de comprensión en estudiantes del nivel secundario**.

15. Federación Internacional de Trabajo Social, FITS, (2008), **El papel del Trabajador Social y su repercusión sobre la política social**, París, Francia.
16. Fernández Riquelme (2010), **La mediación social itinerario histórico de la resolución de conflictos sociales**, Universidad de Málaga España.
17. Garzón, Diana y Otros, 1,993, **Discursos sobre el enfoque social de la Mediación**, Antioquia, Colombia.
18. Guzmán, Álvaro. (1,993). **Tolerancia y Pacificismo**, Bogotá, Colombia.
19. INTRAPAZ- URL- (2008). **Conflicto Social**, Campus central, Guatemala.
20. Highton E. y Alvarez G. (1995), **Mediación para Resolver Conflictos**, Buenos Aires Argentina.
21. Hoyos Alarte y Viana Orta (2010), **La violencia en el trabajo, la mediación como herramienta de trabajo**
22. Jiménez de Barros (s/f), **Trabajo Social y el conflicto**, Universidad Católica de Chile.
23. Jhon Locke, s/f, **Tolerancia Mutua**, Londres.
24. Kohlberg (1.975), **Teoría y desarrollo de la moral, en la escuela**, universidad de la castilla, la Mancha, España.
25. Lewis A. Coser, (1970), **Nuevos aportes a la teoría del conflicto social**. Amorrortu.
26. Lusky (s/f), en su ponencia **la Mediación como método alternativo para la solución de conflictos**
27. Mario Martínez, 1,996, **Negociación y manejo del Conflicto**, universidad de chile, Chile.
28. Muñoz, Martin, (s/f), **Mediación y Trabajo Social**, Colegio de Abogados Granada España.
29. Misión permanente Guatemala ante las Naciones Unidas (2013), **Acuerdos de Paz Guatemala**.
30. Oszlak, (2010. **políticas públicas, democracia y participación ciudadana**, Voces del Sur, MERCOSUR Social y Solidario, Septiembre: Buenos Aires, Argentina.



31. OEA/PIFJ (s/f), **Manual instructivo formas alternativas de resolución de conflictos**
32. Paz, Longoria (s/f), **La mediación en el currículum académico del trabajo social**, Universidad de Murcia España
33. Proenza, Eduardo, Aguilera (2011), Revista trimestral Ciencias Holguín, **Los métodos alternativos para la solución de los conflictos su incidencia en el ámbito familiar**, cubano, Cuba.
34. Riado R. (2007), Tesis de doctorado **Análisis pragmalinguístico de resolución de conflictos las mediaciones laborales**, Almería España.
35. Roca Quevedo (2011), **Tesis efectos de la mediación en la procuraduría de los derechos humanos en conflictos económicos, sociales y culturales**, Universidad de San Carlos de Guatemala.
36. Rondón y Bracho (2011), Portularia Revista de Trabajo Social, **El papel de la mediación familiar en la formación del trabajo social**
37. Ruiz, Navarro, Climent y Díaz (2013), artículo **Facilitación de escenarios colaborativos para la mediación en contextos legales**
38. Russell (1950): en Yolanda Ruiz, **Análisis y resolución de conflictos desde una dimensión psicosocial**, The New York Times, EEUU.
39. Sánchez (2005), **Mediación para resolver conflictos**, Bogotá, Colombia
40. Suárez M.(1996), **Mediación Conducción de disputas, comunicación y técnicas**, Buenos Aires Argentina
41. Toro, José Bernardo, 1,996, **La comunicación y la movilización social en la construcción de bienes públicos**, Bogotá, Colombia.
42. Vásquez (2003), **La Mediación Familiar. una mirada desde las Ciencias Sociales**. Santiago de Chile.
43. Universidad de San Carlos de Guatemala, <http://trabajosocial.usac.edu.gt/licenciatura.pdf>, (2012) consultado el 7 de enero.

## VIII. ANEXOS

### INSTRUMENTOS

#### ROL DEL TRABAJADOR(A) SOCIAL EN LA MEDIACIÓN.

##### Indicador 1 Formación académica y profesional

1. ¿Posee el o la profesional de Trabajo Social, conocimientos e información sobre los conflictos sociales?

SI:\_\_\_ NO:\_\_\_

2. ¿Cuenta el o la profesional de Trabajo Social con conocimientos académicos sobre mediación de conflictos?

SI:\_\_\_ NO:\_\_\_

3. ¿Tiene el o la profesional de Trabajo social, conocimiento de la legislación relacionada con la mediación de conflictos?

SI:\_\_\_ NO:\_\_\_

4. ¿Cuenta la Unidad de Mediación del Organismo Judicial, con un perfil específico para la mediación de conflictos?

SI:\_\_\_ NO:\_\_\_

5. ¿Cuenta la Unidad de Mediación de Conflictos del Organismo Judicial, con competencias definidas para el profesional de Trabajo Social para la Mediación de Conflictos?

SI:\_\_\_ NO:\_\_\_

6. ¿Cuenta el o la profesional de Trabajo Social con una metodología definida para la mediación de conflictos?

SI:\_\_\_ NO:\_\_\_

7. ¿Utiliza el o la profesional de Trabajo Social, procesos de investigación social, en la mediación de conflictos?

SI:\_\_\_ NO:\_\_\_

## **Indicador 2. Ejercicio de roles en la mediación de conflictos.**

1. ¿Cuenta la unidad de mediación con roles definidos para el profesional de Trabajo Social, en mediación de conflictos?

SI:\_\_\_ NO:\_\_\_

2. ¿Tiene la Unidad de Mediación procedimientos y protocolos para el proceso de mediación?

SI:\_\_\_ NO:\_\_\_

3. ¿Existe en la Unidad de Mediación un equipo multidisciplinario para la atención de los casos de mediación de conflictos?

SI:\_\_\_ NO:\_\_\_

4. ¿Cuenta la Unidad de Mediación con procesos y procedimientos de pertinencia lingüística en la mediación de conflictos?

SI:\_\_\_ NO:\_\_\_

5. ¿Existen procesos de seguimiento, monitoreo y evaluación de los procesos de mediación de conflictos?

SI:\_\_\_ NO:\_\_\_

6. ¿Cuenta la Unidad de Mediación, con procesos de actualización y capacitación permanente, del recurso humano que cumplen funciones de mediación?

SI:\_\_\_ NO:\_\_\_

**Indicador 3. Tipo y tratamiento de los conflictos resueltos por la Unidad de Mediación.**

1. ¿En qué ramo legal se ubican los casos de mediación de conflictos que han sido atendidos en la Unidad de Medicación?

---

---

---

---

---

2. ¿Cuál es la naturaleza de los conflictos que han sido atendidos en la Unidad?

---

---

---

---

---

3. ¿Qué profesionales de la Unidad de Mediación, han participado en la mediación de conflictos?

---

---

---

---

---

4. ¿Qué soluciones han sido planteadas en los casos de mediación, atendidos en la Unidad?

---

---

---

---

---

5. ¿Cuáles son las capacidades y debilidades de la Unidad para la atención de los casos de mediación?

---

---

---

---

---

6. ¿Cuáles han sido los conflictos que por cuestión de competencia de la Unidad y por su naturaleza no han sido atendidos?

---

---

---

---

## Variable 2

<b>encuesta:</b>	<b>Fecha : __/__/ 2015 Hora Inicio : Hora</b>
<b>Término:</b>	

Código Centro:		
Código Mediador(a):	Género Mediador(a):	Profesión Mediador(a):
Número de Sesión ::	Tipo(s) de Sesión(es)	Terminó Proceso : Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Materia(s) de Ingreso : Alimentos ____ Cuidado Personal____ RDR____ Otros _____	Termina Proceso con Acuerdo: Si____ No____	

### **I.-COMPONENTE :Legitimidad:**

Características que determinan la validez de los procesos de mediación según principios legales y dogmáticos.

Instrucciones: A continuación marque una "X" en el casillero correspondiente la presencia o ausencia de la Práctica EN MEDIACION que observa. Emplee la siguiente clave: SI = Presencia NO= Ausencia			
No.	CARACTERISTICAS DEL MEDIADOR (A), OBSERVADA EN PROCESO DE MEDIACION.	si	No
1	Se Explica con claridad la naturaleza y objetivos de la mediación		
2	Se Explica con claridad el rol del/a mediador		
3	Se Explica con claridad el principio de voluntariedad respecto del proceso y del acuerdo en mediación.		
4	Se Explica con claridad el principio de imparcialidad		
5	Se Explica claramente el principio de confidencialidad, sus alcances y excepciones		
6	Se Explicita la prohibición de mediar casos de violencia intrafamiliar, delitos y acciones punitivos.		
7	Se Explica con claridad el principio de interés superior de solución pacífica de problemas en mediación.		
8	Se Explica con claridad el valor jurídico de los acuerdos		
9	Se Informa sobre la posibilidad de recurrir a asesoramiento jurídico durante la mediación		
10	Se Verifica la comprensión de la partes respecto a la información entregada previa al proceso		
11	Se verificó si las parte(s) cuentan con información suficiente para tomar decisiones	si	no
12	Se formulan orientaciones de asesoría o consejería legal a la(s) parte(s).		
13	imponen soluciones al conflicto		
14	Se realizan formulaciones verbales que persuadan en contra del acceso a la jurisdicción.		

15	Se Explica con claridad el derecho de las partes, al recurrir a solicita, mediación de sus problemas.			
16	Se proponen /adoptan medidas para superar el desequilibrio de poder, entre las partes.			
17	Se terminó la mediación, cuando el desequilibrio no es superable entre las partes.			
18	Se confirma que las partes hayan entendido bien el acuerdo			
19	Se revela información confidencial obtenida en sesiones privadas.			
20	TOTALES			



## II.-COMPONENTE: Prácticas Asociadas al Proceso Comunicacional

Características que permiten el entendimiento y la interacción positiva entre las partes.

**Instrucciones:** A continuación marque una "X" en el casillero que mejor representa la presencia de la práctica recibida y observada en relación al servicio de mediación de conflictos. En base a los criterios siguientes: **Muy Frecuente (MF); Frecuente (F); Ocasional (O); Muy Ocasional (MO); Ausencia (A)**

		MF	F	O	MO	A
1	Se Emite mensajes comunicativos no verbales (contacto ocular, asiente con la cabeza, apertura física) que muestran que está escuchando a la(s) parte(s)					
2	El mediador (a) Demuestra oportunamente que comprende los mensajes verbales y no Verbales de la(s) parte(s).					
3	Se Solicita retroalimentación o aclaración de los mensajes de la(s) parte(s) Cuando son confusos o ambiguos.					
4	Se Permite a la(s) parte(s) expresar bien sus ideas, sin interrupciones Inadecuadas.					
5	Expresaron sus mensajes directamente, en primera persona, en forma Oportuna y precisa.					
6	Su ritmo y tono de voz resulta acogedor (no usa tonos de reproche o Expresiones con dureza).					
7	Se Propicia la aclaración y concreción de los mensajes emitidos por las partes					
8	Se Estimula la expresión respetuosa de pensamientos y sentimientos entre las partes					

9	Se Propicia la circularidad para la mutua comprensión de los mensajes entre las partes					
10	Se Resalta oportunamente los aspectos positivos de los mensajes entre las Partes (puntos de encuentro, buenas intenciones, etc.)					
11	Se Maneja adecuadamente interrupciones entre las partes					
12	Se Transforma oportunamente la connotación negativa de los Mensajes de las partes.					
13	Se Neutraliza oportunamente los mensajes de ataque entre las partes.					
14	TOTALES					

### III.-COMPONENTE: Prácticas Asociadas al Proceso Participativo

Características que permiten la participación activa e igualitaria de las partes en el proceso

**Instrucciones:** A continuación marque una "X" en el casillero que mejor representa la presencia de la práctica observada en relación al contexto. Emplee la siguiente clave:

**Muy Frecuente (MF); Frecuente (F); Ocasional (O); Muy Ocasional (MO); Ausencia (A)**

No		MF	F	O	MO	A
1	En el proceso de mediación Se Mantuvo, la valoración neutra respecto a los planteamientos y posiciones de las partes (no emite juicios de valor).					

2	Durante el tiempo de la mediación, se mantuvo el equilibrio del tiempo de expresión de las partes durante el proceso					
3	Se Considerado con el mismo valor los planteamientos de ambas partes ( inclusión en los temas de conversación / inclusión en la agenda del proceso, en su caso)					
4	Se Favoreció el equilibrio de la información jurídica que disponen ambas partes.					
5	Se Ofreció las mismas oportunidades para participar en el proceso (acceso a sesiones privadas, acompañamiento de asesores u otras personas)					
6	Se Mantuvo una proximidad física equivalente con las partes.					
7	Se Estimuló que la(s) parte(s) expresen su(s) objetivos y la importancia que les asignan.					
8	Se Estimuló la reflexión de la(s) parte(s) respecto a los efectos de su(s) posturas y las consecuencias para si mismas.					
9	Se Estimula la reflexión de la(s) parte(s) respecto de los efectos de su(s) posturas en otros integrantes del grupo familiar					
10	Se Persuadió o se aconsejó a la(s) parte(s) respecto de una posible solución al Conflicto.					
11	Se Promovió que las partes en conflicto, que asuman su nivel de responsabilidad del tema en mediación.					
12	TOTALES					

**IV.-COMPONENTE: Prácticas Asociadas al Proceso Resolutivo;** Características que definen un procedimiento colaborativo de resolución y mediación de conflictos.

**Instrucciones:** A continuación marque una “X” en el casillero que mejor representa la presencia de la práctica observada en relación al contexto. Emplee la siguiente clave:

**Muy Frecuente (MF); Frecuente (F); Ocasional (O); Muy Ocasional (MO); Ausencia (A)**

No		MF	F	O	MO	A
1	Se Recabó datos relevantes sobre el conflicto.					
2	Se Exploró las percepciones de la(s) parte(s) para comprender el conflicto.					
3	Se Ordena la multiplicidad de los temas del conflicto.					
4	Se Formula alternativas para la generación de nuevas visiones del conflicto.					
5	El procedimiento aplicado, Propicia la reflexión de la(s) parte(s) respecto de las posibles alternativas de solución.					
6	Se Propicia la mutua comprensión de las necesidades de la(s) parte(s).					
7	Se Promueve la generación de opciones de solución que integren los intereses de ambas partes.					
8	El proceso de mediación, generó Ayuda a la(s) parte(s) a seleccionar opciones promoviendo la aplicación de filtros (objetivos /subjetivos) para la toma de decisiones.					
9	Se Intervino oportunamente las dinámicas de escaladas de enojo-ira entre Las partes.					
10	Se Acoge y maneja oportunamente las manifestaciones emocionales. De pena de las partes.					
11	TOTALES					