# MANUAL DE CAPACITACIÓN PARA LA **FORMACIÓN EN MEDIACIÓN COMUNITARIA**

Proyecto: Fortalecimiento a la Gobernabilidad Democrática en Honduras
a través de la Convivencia y Seguridad Ciudadana
Honduras 2017

USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

Unidad de Mediación y Conciliación

Al servicio
de las personas
y las naciones

ISBN: 978-99926-844-8-1

Coordinador de proyecto
Rigoberto Ochoa

Consultor internacional
Ricardo Herrera

Diseño y diagramación
Lisa Marie Sheran

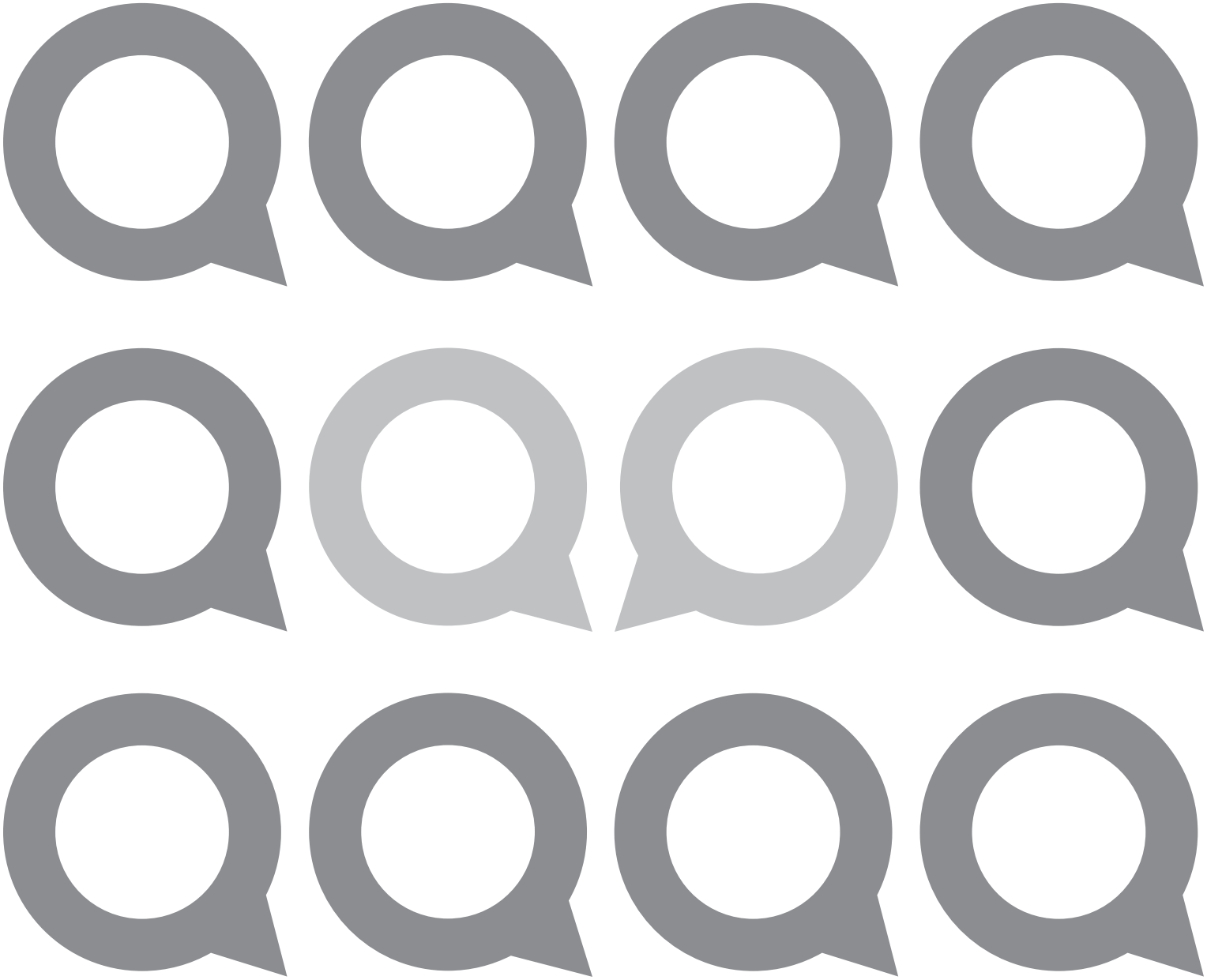
Fotografías
Alejandra Amaya

Este documento ha sido posible gracias al apoyo del pueblo y gobierno de los Estados Unidos de América, a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional y de la Asistencia Técnica del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

Esta publicación puede ser reproducida total o parcialmente, en cualquiera forma o por cualquier medio electrónico, mecánico, fotocopiado o de otro tipo, siempre y cuando se cite la fuente.

Las ideas y opiniones expuestas en este documento son de exclusiva responsabilidad del autor y no reflejan, necesariamente, la visión ni la opinión de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo.

Honduras C.A. Enero 2017



# MANUAL DE CAPACITACIÓN PARA LA **FORMACIÓN EN MEDIACIÓN COMUNITARIA**

Proyecto: Fortalecimiento a la Gobernabilidad Democrática en Honduras
a través de la Convivencia y Seguridad Ciudadana
Honduras 2017

# TABLA DE CONTENIDO


**INDUCCIÓN** 6

**RESEÑA HISTÓRICA DE LAS UNIDADES DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN** 6

**OBJETIVOS DE LA UMC** 7

**FUNCIONES** 7
FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE RED DE ACTORES VOLUNTARIOS 8
CORRESPONSABILIDAD 9

**INTRODUCCIÓN** 9

**OBJETIVOS** 10

**I. MEDIACIÓN COMUNITARIA** 10

**1.1 ¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN?** 10

**1.2 RED DE MEDIADORES (AS) COMUNITARIOS** 11

ELEMENTOS DE UNA RED 11

**1.4 ¿QUIÉN ES EL MEDIADOR (A) COMUNITARIO?** 11
HACIA DÓNDE VA ORIENTADO LA LABOR DEL MEDIADOR (A): 11
CARACTERÍSTICAS DEL PAPEL DEL MEDIADOR (A): 11
PUNTOS DE CONVIVENCIA COMUNITARIA (PCC) 12

**1.3 CONFLICTO** 12
CARACTERÍSTICAS PROPIAS DE CADA ELEMENTO: 13
MAPA DEL CONFLICTO 14

**1.4 MODELOS PEDAGÓGICOS DE LA MEDIACIÓN** 17
MODELO TRADICIONAL LINEAL (HARVARD) 17

**1.5 TÉCNICAS PARA EL MANEJO DE MEDICIÓN COMUNITAIRA** 18

**1.5 MOMENTOS DE LA SESIÓN EN MEDIACIÓN** 20

**1.7 CASOS A TRATAR EN LA MEDIACIÓN** 23

ASUNTOS A SER INTERVENIDOS O NO POR LA MEDIACIÓN 23

**1.8 ORIENTACIÓN Y REMISIÓN DE CONFLICTOS** **24**
UNIDAD DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN 24
CONFLICTOS ATENDIDOS 25
DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE JUSTICIA 25
MINISTERIO PÚBLICO 26
JUZGADO DE LA NIÑEZ 27
JUZGADO DE PAZ 28
DERECHOS HUMANOS 28
POLICÍA NACIONAL 29

**1.9 ESTRATEGIAS COMUNITARIAS** **29**
¿QUÉ ACTIVIDADES SE PUEDEN REALIZAR? 29

**GALERÍA DE FOTOS** **31**

**ANEXOS** **33**

**GLOSARIO** **38**

**BIBLIOGRAFÍA** **39**

# INDUCCIÓN

## RESEÑA HISTÓRICA DE LAS UNIDADES DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN

Las UMC en Honduras son dependencias de las Alcaldías Municipales, que se encuentran en el Departamento de Justicia Municipal, desde sus inicios se han encargado de promover en las municipalidades los mecanismos alternativos de transformación de conflictos, la convivencia pacífica familiar, vecinal y comunitaria, la justicia comunitaria y en equidad a través de la mediación y conciliación; funcionan de manera descentralizada y se constituyen en una estrategia preventiva para mitigar la conflictividad comunitaria local.

La ampliación de la estrategia de mediación ha incluido la apertura de puntos de convivencia en comunidades de la zona norte de Honduras

La Agencia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos, USAID, inició en el año 2003 con el desarrollo de Unidades de Conciliación en Sabana Grande, Villanueva, Tela, La Ceiba, Catacamas, La Esperanza y Danlí, buscando involucrar a los municipios en la solución de conflictos ciudadanos. Posteriormente en el año 2009 el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), retomó la iniciativa, basado en el modelo de Bogotá – Colombia, en el cual se recurre a la mediación como estrategia para el fortalecimiento de la convivencia familiar, vecinal y comunitaria y avanzó hacia la creación y fortalecimiento de siete UMC en las municipalidades de Juticalpa, La Ceiba, Choloma, Comayagua, Tegucigalpa, Roatán y Utila, en el año 2012 la apertura en los municipios de Tela y San Pedro Sula.

Es importante mencionar que la instauración de las UMC ha sido posible gracias al compromiso asumido por las Alcaldías municipales con acciones lideradas por el PNUD y la UNAH generando garantías como: espacios físicos, recursos financieros y los recursos humanos capacitados para atender la atención de situaciones conflictivas, sensibilización, promoción y formación ciudadana bajo una perspectiva de redes.

## OBJETIVOS DE LA UMC

- Promover en la ciudadanía la construcción de nuevos niveles de conocimiento sobre las prácticas dinamizadoras de la convivencia, mediante espacios comunitarios de auto reflexión, para comprender y por tanto transformar algunas dinámicas de las relaciones de convivencia.

- Lograr que la ciudadanía conozca y construya sentido entornó a los medios alternativos de abordaje pacifico de conflictos y disponga de saberes y habilidades propias que le permita potenciar y mantener en el tiempo la construcción de relaciones de convivencia pacifica.

- Promover la construcción de la convivencia de los actores de convivencia generando un proceso de acompañamiento, impulso y seguimiento a la organización comunitaria en torno a los servicios de abordaje pacifico de conflictos y medios alternativos, a través de los Puntos de Convivencia Comunitaria PCC, los nodos y de la red local de convivencia comunitaria.

- Lograr que la ciudadanía conozca y use la mediación y la conciliación como herramientas pedagógicas que le faciliten auto gestionar de manera pacífica sus conflictos interpersonales y comunitarios desde sus primeras manifestaciones, incidiendo así en el mejoramiento de sus relaciones y en el fortalecimiento de los vínculos comunitarios.

- Lograr que la ciudadanía cuente con espacios de participación y organización de carácter horizontal en red, que faciliten la optimización y canalización de los recursos comunitarios, existentes y necesarios para apoyar la construcción de la convivencia pacífica.

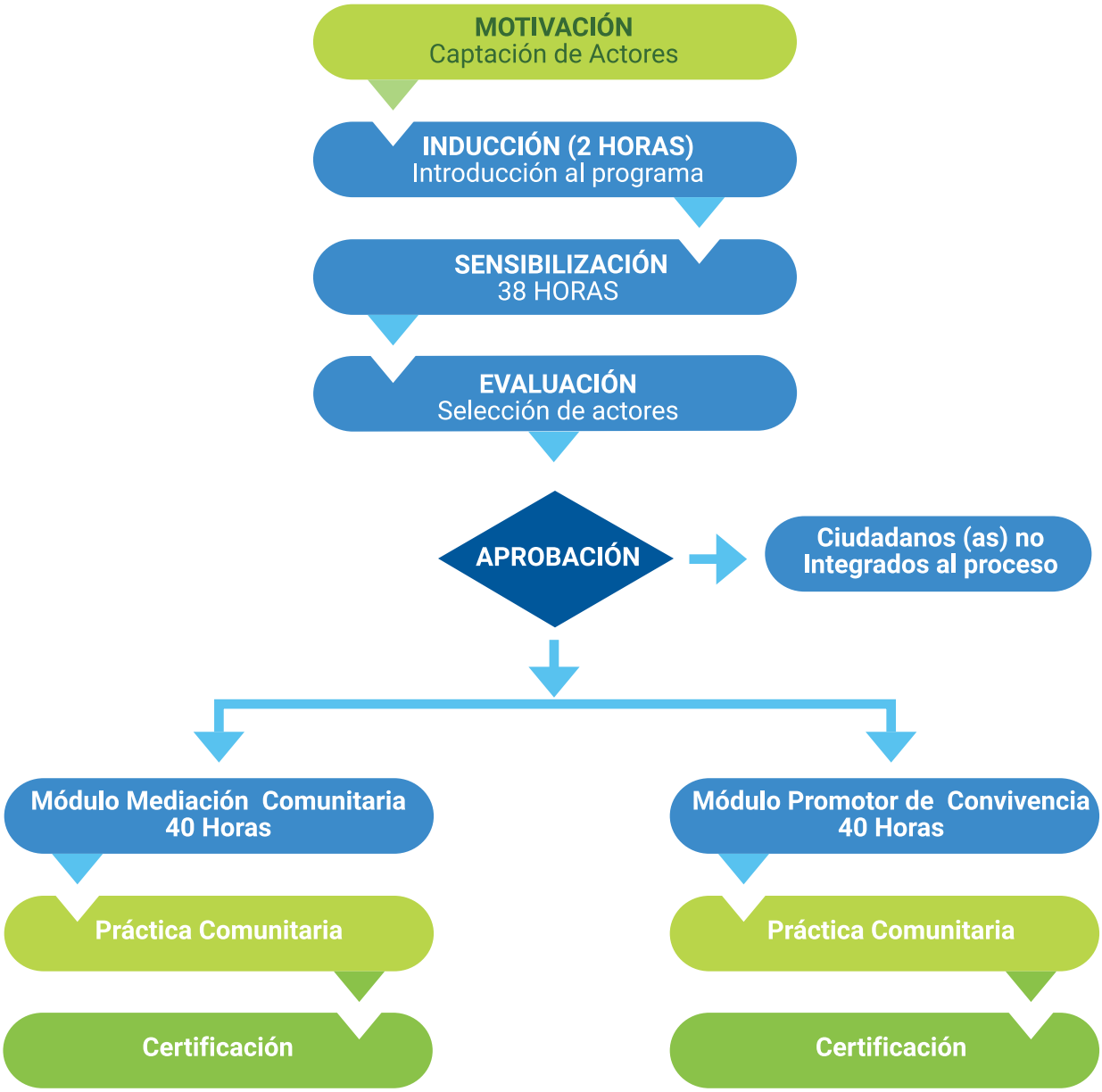
## FUNCIONES

I. Atención de casos y darles su respectiva orientación

- Conflictos familiares
- Conflicto entre vecinos
- Conflictos comunitarios
- Conflictos de deuda
- Conflictos escolares
- Conflictos ambientales

II. Realización de sesiones de mediación y audiencias de conciliación
III. Manejo estadístico de todas las atenciones de la UMC
IV. Formación de promotores (as) en convivencia y mediadores (as) comunitarios
V. Seguimiento y acompañamiento a las redes.

## FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE RED DE ACTORES VOLUNTARIOS



| Módulo | Duración | Tema |
|---|---|---|
| | 2 Horas | Inducción |
| I | 38 Horas | Motivación y Sensibilización Comunitaria |
| II | 40 Horas<br>40 Horas | Mediador (a) Comunitario/<br>Promotor (a) en Convivencia |
| III | 10 horas | Práctica |
| IV | | Certificación |

### CORRESPONSABILIDAD

Es una acción de responsabilidad compartida entre varios actores que poseen objetivos comunes, y comparten una obligación o compromiso.

*"Todas y todos somos responsables de construir una mejor sociedad"*

## INTRODUCCIÓN

El Módulo de Formación en Mediación Comunitaria pretende dar formación a los (as) líderes comunitarios, que previamente han pasado por un proceso de sensibilización, que permite identificar potenciales, actitudes y compromiso de los participantes para con el programa y por ende para su sociedad.

Se anhela a que el (la) Mediador Comunitario trabaje activamente en el reconocimiento y prevención de conflictos dentro de sus comunidades, por medio de la aplicación adecuada de la técnica pedagógica que de la mediación, la cual logra abrir espacios de diálogo para que los (as) ciudadanos que presentan un problema o conflicto puedan restaurar de forma voluntaria su relación, por medio de

acuerdos justos, equitativos y duraderos sin necesidad de acudir a la justicia formal, de esta manera se logra prevenir que estos hechos terminen en violencia.

Otra acción que desarrolla la red, es de orientar eficientemente a los (as) ciudadanos que presenten un asunto o controversia que no pueden ser tratados por medio de la mediación, a la instancia o instituciones gubernamentales correspondientes a su caso, la red también vendrá hacer un pilar esencial para las actividades que se promuevan en la comunidad orientadas a la restauración del tejido social.

Los Mediadores Comunitarios trabajarán en forma coordinada y supervisada por las Unidades de Mediación y Conciliación ubicadas en sus respectivas Municipalidades.

## OBJETIVOS

Fortalecer las capacidades y conocimientos de los (as) actores voluntarios en convivencia, que se convertirán en aliados estratégicos para promover y fortalecer la cultura de paz en las comunidades.

Direccionar el potencial de los (as) líderes hacia el manejo de la mediación, donde se apropien de la metodología, de modo que al aplicarse en la comunidad logren un impacto positivo en la convivencia de los ciudadanos que hayan tenido un acercamiento con la técnica.

## I. MEDIACIÓN COMUNITARIA

### 1.1 ¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN?

- Es un recurso que se utiliza cuando existen dificultades para que las personas involucradas en un conflicto puedan resolverlo directamente.
- Es una alternativa para la resolución de controversias en la cual las partes mismas gestionan su solución, con la ayuda de un tercer neutral, denominado “Mediador”.

## 1.2 RED DE MEDIADORES (AS) COMUNITARIOS

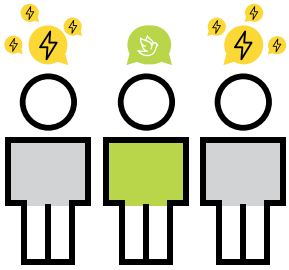
Las redes sociales o comunitarias van orientadas a involucrar a hombres y mujeres en la construcción colectiva de una sociedad participativa, con posibilidades para crecer como seres humanos. La estrategia de este tipo de red está basada en la organización de forma abierta y participativa, donde no existe jerarquía absoluta, ni única, sino sólo relativa a un momento determinado, pasando de nuevo a un enfoque democrático.

Una red de convivencia es un espacio donde las personas sé relacionan, organizan y planifican, acciones dirigidas a la prevención de la violencia y la delincuencia en la familia y en la comunidad.

***Una de las importantes funciones de la Red de Actores Voluntarios en Convivencia (AVCC) es el de trabajar en la reconstrucción del tejido social deteriorado, promoviendo la solidaridad como valor social.***

### ELEMENTOS DE UNA RED

- Nombre de la red
- Reglamento interno
- Código de ética
- Logotipo



## 1.4 ¿QUIÉN ES EL MEDIADOR (A) COMUNITARIO?

El mediador (a) Comunitario es un Actor Voluntario de Convivencia Comunitaria (AVCC), quien, a través del proceso de formación, desarrollará habilidades y competencias que le permitirán contribuir de manera pedagógica a la restauración de las relaciones entre las personas y entre las comunidades que se encuentran en situaciones conflictivas.

### HACIA DÓNDE VA ORIENTADO LA LABOR DEL MEDIADOR (A):

1. Familia
2. Vecinos
3. Barrio/ Colonia

### CARACTERÍSTICAS DEL PAPEL DEL MEDIADOR (A):

1. Interviene como un tercero imparcial en los procesos de mediación.
2. Realizan mediaciones de manera voluntaria y gratuita poniendo en práctica las habilidades y herramientas adquiridas en su proceso formativo y de capacitación.
3. Concertar el encuentro en mediación que tendrán las partes.
4. Da seguimiento a los acuerdos realizados.
5. Facilita que la ciudadanía participe en la mediación, y que obtengan un aprendizaje que les permita la autogestión de sus conflictos de manera creativa, pacífica y constructiva.
6. Se centra en transformar o alterar el curso del conflicto hacia la resolución total o parcial que ayude a la reconstrucción del tejido social.

7. El mediador (a) mira a los demás como sujetos sociales que al interrelacionarse con otros per manentemente se construye y se transforma
8. Respeta la autonomía de cada una de las partes donde su participación es consciente y res ponsable, con el intercambio de ideas, percepciones y diferencias

***Recordemos que el mediador o mediadora siempre tendrá en cuenta:***

- ***El respeto***
- ***La solidaridad***
- ***La cooperación***
- ***El afecto***
- ***La comunicación***
- ***La tolerancia***
- ***La autorregulación***
- ***La participación***
- ***La creatividad***

PUNTOS DE CONVIVENCIA COMUNITARIA (PCC)

Son espacios creados dentro de las comunidades para que la ciudadanía, tenga mayor acceso a la Justicia Comunitaria, mediante los Puntos de Convivencia Comunitaria (PCC) con el fin de promover la figura del mediador (a) comunitario y promotor (a) en convivencia.

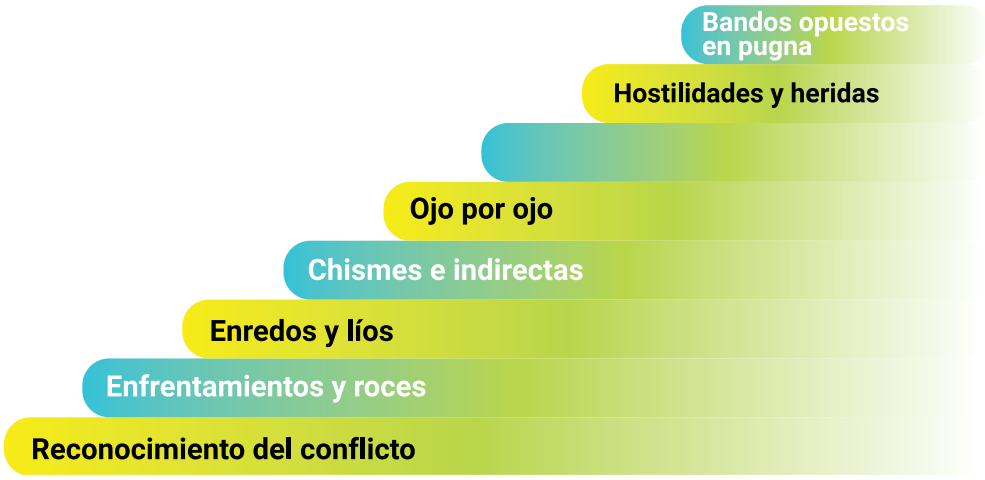
Cada UMC tiene las siguientes responsabilidades con los PCC:

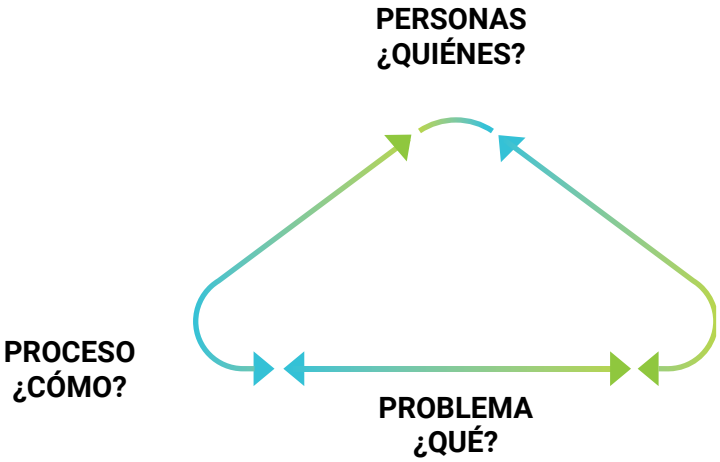
1. Acompañamiento a la Red Local de Actores Voluntarios en Convivencia
2. Monitoreo de los PCC
3. Creación de los PCC
4. Sistematización de experiencias para la promoción de convivencia

## 1.3 CONFLICTO

En todas las comunidades ya sea grande o pequeña es casi inevitable no tener conflictos y desacuerdos entre las personas, ya sea en casa, trabajo, escuela, barrio o cualquier otro lugar, haciendo al conflicto parte de la vida de las personas y de la comunidad, de acuerdo a como se tome el conflicto pueden generar nuevos caminos de entendimiento, desarrollo social y personal o, por el contrario, vías de destrucción y desconocimiento de los derechos y necesidades como seres humanos. Es necesario mirar los conflictos como oportunidades de transformación, creando alternativas de solución pacífica y justas comenzando por una propuesta que de alternativas para lograr una mejor convivencia en la comunidad.

*Escalamiento del Conflicto*




Fuente: Lederach, 1992

## CARACTERÍSTICAS PROPIAS DE CADA ELEMENTO:

Las personas: emociones, sentimientos, necesidad humana de dar explicaciones, de justificarse, de desahogarse, de ser respetados y mantener la dignidad, las percepciones del problema; la forma en que lo sucedido afecta a las personas.

El proceso: El conflicto se haya presentado hasta el momento, la necesidad de que un proceso parezca justo a todos los involucrados; la comunicación y el lenguaje con que se expresan; lo que hace falta para establecer un diálogo constructivo.

El problema: los intereses y las necesidades de cada uno; Las diferencias y los valores esenciales que los separan; las diferencias de cada uno en cuanto al procedimiento a seguir.

Diferencia entre problema y conflicto: El problema es una parte del conflicto.

Diferencia entre violencia y conflicto: La violencia es aquello que genera daño en la persona y conflicto es una disputa de intereses y necesidades

## MAPA DEL CONFLICTO

Se elaboran preguntas clave de acuerdo a lo que necesitamos conocer:

1. ¿Quiénes son los actores? Primarios o secundarios.
2. ¿De qué tipo de conflicto se trata? social, cultural, económico, forestal, etc.
3. ¿Cuál es la ubicación geográfica? local, nacional, regional, etc.
4. ¿Qué resultados hay hasta la fecha?

***Factores Para Tener en Cuenta en los Conflictos Familiares:***
***- Afecto -Diálogo -Respeto -Cooperación***

Componente emotivo de los conflictos en un encuentro de mediación según Marines Suárez
No podemos negar que, para bien o para mal, las emociones son una parte importante de la vida de los humanos, y no es sano el contenerlas, sino por lo contrario debemos expresarlas. No son nuestras enemigas sino, por el contrario, han estado desde hace miles de millones de años en nuestros ancestros para ayudarnos en este desafío que ha sido, es y será, la supervivencia.

Retomando el tema de las emociones que se miraron en el proceso de motivación y sensibilización comunitaria basado en la clasificación de 5 pares de emociones:

1. Placer-displacer
2. Alegría-tristeza
3. Calma-ira
4. Confianza-miedo
5. Amor-odio.

En realidad, las emociones no son en sí mismas ni positivas ni negativas. No es negativo sentir ira, es más, probablemente una función de supervivencia. Lo que puede ser negativo es la forma en que ésta se conduce en función del contexto en el que se manifiesta. Lo mismo el displacer, cuyo extremo, el dolor, nos resulta sumamente útil porque nos permite conectarnos con nuestro cuerpo y visibilizar el mal funcionamiento de algún órgano.

Las emociones en el encuentro de mediación:

1. Placer-displacer:
Las facciones distendidas, el ritmo de la conversación, las miradas tranquilas tienen relación con el placer. En tanto que los movimientos constantes, mi mano llevada a la cara, en el maxilar que me duele, mi nerviosismo y otros gestos darán cuenta de la emoción displacentera. Las técnicas de relajación han sido utilizadas con todo éxito para disminuir el dolor, que en sí es el máximo displacer. En las mediaciones nos encontramos usualmente con los dos polos, placer-displacer o, mejor dicho, en muchos casos vemos que las partes los recorren, a lo largo de la mediación, el camino que va desde el displacer (en

el momento de llegar y encontrarse con la otra parte) al placer, cuando van arribando a un acuerdo. Toda intervención, sea desde la conversación o desde lo físico (luz, temperatura, comodidad, etcétera), facilitará o no el clima adecuado para mediar.

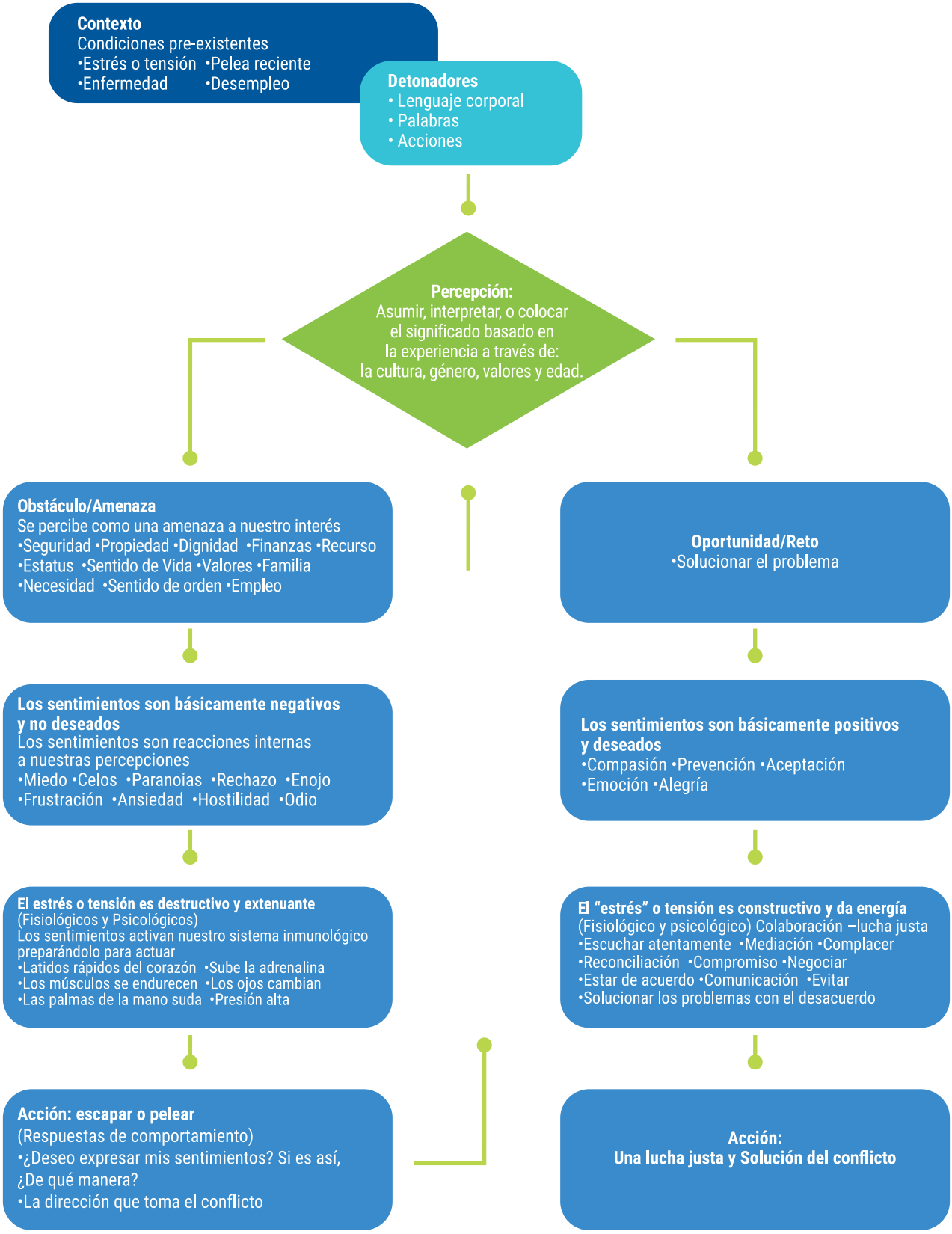
2. Alegría-tristeza:
En muchas mediaciones sobre todo en las de familia generalmente hay alguien que se encuentra triste. Nadie llega alegre a una mediación. Cuando estamos tristes no podemos pensar adecuadamente, vemos las cosas mucho peor que lo que realmente son, y generalmente no podemos verlas de otra forma. Por esta razón una de las formas de ayudar a las personas presas de estas emociones es, como siempre, escucharlas y observarlas activamente, comprendiendo su punto de vista, y lentamente tratar de que vean las cosas desde otros puntos de vista, posibles o hipotéticos. El optimismo es un buen antídoto para la tristeza. La postura optimista de quienes conducen la mediación puede ayudar a quienes se encuentren atrapados en la tristeza. La alegría nos es una emoción que aparezca en los encuentros de mediación, salvo en pequeños momentos, por ejemplo, cuando un participante se siente entendido y comprendido.

3. Calma-ira:
La ira en la mayoría de las ocasiones se manifiesta a través del enojo violento y descontrolado, ya sea contra nosotros mismos o, la mayoría de las veces, contra otros. Generalmente se piensa que lo mejor es descargar la ira, como si de esta forma la ira abandonará a la persona y ésta pudiera volver a razonar. Algunas veces esto da resultado, pero la mayoría de las veces no. Las personas tenemos diferentes formas de transitar el camino desde la ira a la calma. Algunas necesitan desarrollar alguna actividad, como caminar; otras, permanecer un tiempo solas; otras, distraerse en algo diferente y a algunas solo las calma un estallido. La función de los (as) mediadores es ayudar a que las personas vuelvan a la calma, y una de las formas más eficaces es preguntarles a ellas qué es lo que prefiere hacer, pero esa pregunta debe hacerse en privado, porque a nadie le gusta que otro lo juzgue como descontrolado (a).

4. Confianza-miedo:
El miedo se exterioriza en dos formas: enfrentamiento y huída. El miedo puede ser a algo o a alguien, El miedo-enfrentamiento se manifiesta a través de una actitud indiscreta, bajo cuyo dominio se hacen o dicen cosas sin medir riesgos; es lo que lleva a los héroes a correr hacia adelante. El miedo-huída, en cambio se manifiesta mediante una actitud de escape a la situación. Cuando en el proceso de la mediación detectamos miedo en alguno de los participantes, es necesario realizar entrevistas privadas, en estos momentos el mediador (a) necesita de gran capacidad para ayudar a generar confianza y no molestarse porque las personas tengan miedo. Cuando trabajamos con familias, debemos tener en cuenta que muchas de ellas han vivido problemas con violencia, si este fuera el caso es necesario investigar qué tipo de violencia se ha vivido, porque puede haber riesgo de vida para alguna de las partes, si continuamos con la mediación sin tomar las medidas pertinentes o puede ser que sea necesario remitirlo a alguna institución judicial.

Amor-odio:
El amor es la emoción sobre la que se construye la colaboración. Sin colaboración no hay mediación. La única forma de aprender amor es siendo amado, es decir, respetado, reconocido como otro, diferente pero no discriminado.

*Dínamica del conflicto*



## 1.4 MODELOS PEDAGÓGICOS DE LA MEDIACIÓN

1. Modelo tradicional lineal de (Harvard)
2. El modelo trasformativo de (Bush y Folger)
3. El modelo circular narrativo (Sara Cobb)

*Fundamentos y métodos*

| | Tradicional Harvard | Transformativo Bush y Folger | Circular- Narrativo Sara Cobb |
|---|---|---|---|
| **La mediación** | Negociación colaborativa asistida por un tercero para resolver un problema | Oportunidad para desarrollar el potencial de cambio de las personas al descubrir sus propias habilidades | Proceso para llegar a acuerdos trasformando la narrativa de confrontación, por una historia alternativa que posibilite el cambio |
| **La comunicación** | Se centra en contenidos verbales<br>Diálogo= "comunicación bilateral efectiva" | Se centra en el proceso relacional | Es un proceso complejo que incluye el contenido y la relación: qué se dice, cómo se dice y dentro de qué contexto |
| **El mediador (a)** | Es un facilitador de la comunicación, experto en dirigir la discusión | Facilita la transformación de la relación | Busca transformar la historia y la relación |
| **El conflicto** | Un obstáculo para la satisfacción de intereses o necesidades | Oportunidad de transformación | Historia interpersonal de malestar y confrontación donde mi identidad y mi yo o selfy (si mismo), han quedado mal posicionados |
| **Métodos** | Expresar el conflicto= catarsis o descarga de las emociones asociadas al conflicto<br>Neutralidad: Imparcialidad y equidistancia del mediador<br>Ir del caos al orden | • "Empoderamiento"<br>• Co-protagonismo<br>• Preguntas circulares | • Reflexión y comprensión<br>• Reconocer y aumentar las diferencias<br>• Legitimar a las personas<br>• Generar nuevos significados<br>• Generar contexto de confianza |
| **Metas** | Lograr el acuerdo<br>Disminuir diferencias entre las partes | Modificar la relación entre las partes, sin importar si llegan o no a un acuerdo | • Reflexión más que airea-ción<br>• Cambiar el significado<br>• Transformar la historia<br>• Lograr acuerdo, si es posible |

### MODELO TRADICIONAL LINEAL (HARVARD)

La comunicación es lineal, donde las personas se comunican verbalmente buscando ser efectivos para llegar a acuerdos, la figura del mediador dirige las verbalizaciones hacia un acuerdo, caracterizándose por su papel como experto en negociación, separa a las personas del problema y se centra en los intereses.

El conflicto lo centra en el desacuerdo no en las causas que lo originaron es decir no toma en cuenta el contexto en el cual se produce el conflicto, es a-histórico, evita traer al encuentro errores del pasado que impiden la comprensión del presente, insiste en la objetividad de los criterios, la meta que persigue es lograr el acuerdo, y disminuir las diferencias entre las partes.

## 1.5 TÉCNICAS PARA EL MANEJO DE MEDICIÓN COMUNITAIRA

Como hemos mencionado anteriormente la mediación es una herramienta pedagógica y como tal es necesario estudiar su proceso para lograr una mejor comprensión y un manejo eficiente, esto en alguna medida nos garantiza un mayor porcentaje de éxitos en los casos que atenderemos.

**1. La comunicación:** así como la comunicación ha contribuido a la multiplicación de actitudes que promueven la violencia, también pueden fortalecer actitudes hacia la paz; la comunicación está presente en todos los actos de nuestra vida, uno de ellos es la participación en una mediación comunitaria, por lo cual se requiere que el mediador conozca algunos elementos básicos de comunicación para comprender mejor los intercambios que se dan en las relaciones interpersonales.

La acción de la comunicación debe estar presente en todo el proceso de la mediación, desde que se recibe al ciudadano (a) que asiste al PCC, en el transcurso de la audiencia en medición, y en la sostenibilidad de los compromisos adquiridos. El mediador (a) a través de la comunicación verbal como no verbal, ayuda a mejorar el entendimiento entre los (as) ciudadanos en conflicto, esto les hace sentir y comprender que la mediación aporta beneficios para su vida y su comunidad.

La base de la comunicación es la escucha activa, donde lo narrado por cada persona es de interés para los participantes, algunas estrategias son:

- Refuerzo positivo verbal
- Refuerzo positivo corporal
- Parafraseo y
- Solicitud de información.

| | |
|---|---|
| **Refuerzo positivo verbal** | Es un procedimiento mediante el cual se le expresa a la persona un estímulo verbal que le agrada o le afirma, este es inmediatamente después de presentar una conducta. Ej. Muy bien María por lo que has expresado |
| **Refuerzo positivo corporal** | Es un procedimiento mediante el cual se le expresa a la persona un estímulo, mediante el contacto físico este es inmediatamente después de presentar una conducta. Ej. Dar la mano, un aplauso, por medio de la expresión corporal demostrar interés por lo que expresa |
| **Parafraseo** | Consiste en que el receptor pueda decir en palabras propias el contenido de un discurso o conversación, con el objetivo de facilitar su comprensión y el de aclararle al interlocutor que se ha entendido su mensaje. |
| **Solicitud de información** | Se utiliza cuando el receptor no tiene claro el mensaje transmitido por el emisor, por lo que procede a indagar por medio de preguntas o afirmaciones la información faltante. |

***Sonreír con la mirada, sonreír con los labios, debería ser nuestra forma habitual de presentarnos a los demás.***

¡No es posible no comunicarse!
En actividad o inactividad, hablando o en silencio, se reciben mensajes y con una palabra, mirada u otra expresión se responde. Ante un mensaje se tienen un número ilimitado de respuestas, que se podrían ubicar en cuatro categorías:

- Aceptar la comunicación: se interactúa con el otro, coordinando las acciones y dejando que fluyan los mensajes.
- Rechazar la comunicación: explícitamente manifestamos que no queremos platicar ni interactuar de ninguna manera con el otro.
- Descalificar la comunicación: incongruencias, cambios de tema, interrupciones.
- Tener un síntoma: es cuando la comunicación, por razones ajenas a la voluntad, no puede desarrollarse, por ejemplo, por un fuerte dolor de cabeza.

Toda comunicación tiene un aspecto de contenido y de relación
El contenido es la información que se da, lo relacional nos informa sobre la afectividad presente.

1. Hay acuerdo entre las partes respecto al contenido y a la relación.
2. Hay desacuerdo en cuanto al contenido y a la relación.
3. Hay desacuerdo en cuanto al contenido, pero acuerdo en cuanto a la relación. En esta categoría se encuentra la forma más madura de manejar el desacuerdo.

***Generalmente los mensajes verbales plantean contenidos y los mensajes no verbales aspectos relacionales.***

**2. Reconocimiento de las emociones:** Generalmente el conflicto está cargado de emociones en las que en muchas ocasiones los mismos ambientes las retroalimentan, convirtiéndolas en una pesada carga si no se interviene a tiempo. La mayoría de las personas que asisten a una mediación experimentan emociones de polo negativo (ira, dolor, miedo), aquí es donde el mediador interviene con la búsqueda de intercambios comunicacionales que logren crear un clima de apertura y confianza, orientar estas emociones no significa aconsejar su control, sino más bien dejar que el afectado(a) pueda manifestar, expresar, comprenderlas y transformarla.

Es necesario que el mediador pueda reconocer las emociones, para así elegir qué estrategia utilizará para que la o las personas puedan tener un adecuado manejo, ¿cómo la detectamos? por medio de expresiones faciales, movimientos, tono de voz, etc..... Y es por medio de la observación que el mediador podrá identificarlas.

A continuación, la clasificación que Daniel Goleman destaca por las reacciones fisiológicas que tenemos los seres humanos al presentar emociones.

| No | Emoción | Características |
|---|---|---|
| 1 | **La Ira** | La sangre fluye a las manos, el ritmo cardiaco se eleva, y un aumento de hormonas como la adrenalina genera un ritmo de energía lo suficientemente fuerte para originar una acción vigorosa. |
| 2 | **El Miedo** | La sangre va a los músculos esqueléticos grandes como los de las piernas y así resulta más fácil huir y el rostro queda pálido debido a que la sangre deja de circular por él. |
| 3 | **Felicidad** | Produce un aumento de energía disponible, el organismo experimenta un descanso general, además de buena disposición y entusiasmo para cualquier tarea que se presente y por esforzarse en conseguir una gran variedad de objetivos |
| 4 | **El Amor** | Se genera un estado general de calma y satisfacción facilitando la cooperación. |
| 5 | **Sobresalto** | El levantar las cejas en expresión de sorpresa, permite mayor alcance visual y también que llegue más la luz a la retina. Esto ofrece más información sobre el acontecimiento inesperado, haciendo que resulte más fácil distinguir con precisión lo que ocurre e idear el mejor plan de acción. |
| 6 | **Disgusto** | Se distingue por el labio superior torcido a un costado, mientras la nariz se frunce ligeramente |
| 7 | **Tristeza** | Produce una caída de energía y el entusiasmo por las actividades de la vida, el metabolismo se torna más lento, también ayuda a adaptarse a una pérdida significativa. |

Cuando el mediador (a) ya tenga identificada la emoción/s, debe hacerse la siguiente pregunta, ¿Es importante que las partes expresen esta emoción o mejor debemos controlarla?, Si la emoción surge espontáneamente o el mediador estimula a que la emoción se exprese, este debe de cuidar que la emoción no suba de tono y genere un ambiente negativo, si este fuera el caso, para manejarlas se pueden hacer las siguientes estrategias: formular con los participantes normas básicas acerca del comportamiento, animar a las partes a referirse a los intereses en disputa y no a las personas, utilizar el humor para liberar la tensión o proponer una pausa.

***En ocasiones cuando hablamos sobre nuestras emociones nos ayuda a poder entendernos con los demás.***

Mediación entre dos hermanos, liderada por Wendy Gonzales de la Unidad de Mediación y Conciliación de San Pedro Sula

En ocasiones una mediación requiere de varias sesiones

- En privado con cada una de las partes
- Con las partes en conflictos
- Orientada hacia la exploración del conflicto
- Orientada a la creación de nuevas realidades

## 1.5 MOMENTOS DE LA SESIÓN EN MEDIACIÓN

**1.** La apertura
1.1 La bienvenida o recepción
1.2 Establecimiento de normas (encuadre)

**2.** La exploración
**3.** La proposición
**4.** Posibles acuerdos
**5.** Levantamiento del acta y firmas de acuerdos
**6.** El cierre Pedagógico
**7.** Seguimiento

**1. La Apertura:** Es donde les da la bienvenida a cada una de las partes y se recuerda los alcances de la mediación y las normas contempladas para realizarla, ¿Qué pasa si uno de los participantes se niega a estos lineamientos? recordemos que la mediación es de carácter voluntario y esto lo debemos de respetar en todo el proceso de la mediación, si en algún momento imponemos la mediación estamos violando el proceso, en conclusión si alguna de las partes no desea continuar con la mediación, el mediador (a) debe de declarar como desierto o agotado el proceso.

**2. La Exploración:** Aquí el mediador (a) puede observar como es la comunicación que tienen las partes, que causas originaron el conflicto, los motivos por los cuales se mantienen, que nivel de exigencia tiene el uno con el otro, como han tomado el conflicto, que proceso han tenido, que aspectos pueden ser resueltos y que solución exponen las partes para llegar a un acuerdo (os).
Para que el mediador (a) tenga un mejor acercamiento a la realidad puede utilizar la técnica de preguntas y la de narración de la historia, una buena técnica de preguntas permite encontrar aspectos importantes antes ignorados, que contribuyen a un mejor entendimiento del conflicto y promueven ideas para su solución, y a través de la narración se puede comprender cómo las personas han construido su interpretación sobre la situación conflictiva, las historias que las partes cuentan pueden ser absolutamente diferentes, esto no significa que una parte dice la verdad y la otra miente, sino, lo que esto pone de manifiesto es que cada parte construye su historia desde un punto de vista diferente, desde un punto de observación distinta.
De preferencia esta fase se debe realizar en una reunión privada con las partes y se retorna en una reunión conjunta.

***Recordemos que para hacer preguntas eficaces se necesita***

La postura corporal debe ayudar al Mediador (a) a transmitir a las partes una sensación de tranquilidad y seguridad, evitando rigidez y nerviosismo. Como ejemplos de posturas que deben evitarse están: cruzar las piernas balanceando una sobre la otra, frotarse las manos, moverse en la silla como si le picara algo, inclinar la cabeza, sostener la cabeza con la mano, acercarse a una de las partes e incluso, tocarla. o tomarla del brazo, rascarse, tocarse o cogerse permanentemente alguna parte del cuerpo o de la cara, ponerse de pie con las manos en la cabeza y permanecer por algún tiempo en esta posición, desde el comienzo debe estar él, contacto visual con cada una de las partes, al hacer gestos que les indique asentimiento y comprensión, por ejemplo, asentir con la cabeza, y evitar aquellos que las puedan intimidar por sentirse juzgadas o censuradas, tales como ceño fruncido, abrir los ojos, morderse los labios, etc. La gesticulación constituye una herramienta valiosa dentro del propósito de reforzar los mensajes verbales y fomentar la credibilidad de las partes en el proceso.

**3. La Proposición:** Esta etapa se desarrolla en una sesión conjunta con las partes implicadas en el conflicto, se inicia la búsqueda de la reconstrucción de la historia del conflicto, es aquí donde las partes tienen la oportunidad de aclarar dudas, inquietudes o realidades planteadas por

el otro, aquí es donde se inicia a trabajar para la realización del acuerdo, para esto es necesario que cada parte escuche la opinión u opiniones alternativas de la otra parte y no solo deben pensar en sus pro y en sus contras sino que también debe intentar comprender, que la opción planteada puede ser buena.
El trabajo del mediador (a) consiste en tener una escucha activa, proponer y orientar el proceso de forma que se logren abrir caminos para llegar a un acuerdo, donde las partes compartan una nueva versión del conflicto.

**4. Posibles acuerdos:** Aquí se recapitula los diversos acuerdos planteados que anteriormente se han construido entre las partes, y en algunos casos con la ayuda del mediador (a), las partes tiene un papel protagónico al decidir por voluntad propia y en ningún momento por imposición de que acuerdos tomarán para poder llegar a la solución de su conflicto o problema, el mediador con su experiencia debe de tener sumo cuidado en que los acuerdos planteados sean claros, específicos y que las partes se sientan satisfechas con ellos.

**5. Levantamiento del acta y firmas de acuerdos:** Al final de cada proceso de mediación, el mediador siempre debe de elaborar el acta, los acuerdos pueden ser totales, parciales o bien que las partes no hayan llegado a ningún acuerdo:

**a. Lugar, fecha y hora de la sesión.** Las personas que intervienen en el proceso conciliatorio deben tener plenamente el conocimiento del tiempo y lugar, por ello se expresa en primer lugar el espacio geográfico de reunión, el día y hora en que los interesados se reúnen para realizar un acuerdo, lo que demuestra que los asistentes están voluntariamente en este sitio y han cedido parte de su tiempo para ese fin.
**b. Identificación de las partes.** Una de las principales características de la mediación es que son las mismas partes involucradas en el conflicto las que llegan a un acuerdo, por tanto, las partes son el sujeto más importante de un acta; si alguna de ellas no está identificada plenamente, podría llevar a producir dudas en la otra parte y en la misma redacción del documento. En el acta deben quedar consignados los datos básicos de esas personas: nombre completo, documento de identidad, dirección y teléfono.
**c. Identificación del mediador comunitario.** Va íntimamente conectado al punto anterior; si las partes han confiado en el mediador y éste ha sido un medio importante para la solución del conflicto, es normal que las partes lo reconozcan como tal.
**d. Breve relación de los hechos.** Como hemos mencionado anteriormente el mediador juega un papel fundamental pues dependiendo de la forma en que ha manejado el proceso de mediación, logrará narrar de forma clara y sencilla los antecedentes que originaron el conflicto y las diferentes posiciones de las partes involucradas. Es normal que, en una mediación, en algún momento, las partes manifiesten aspectos que no tienen que ver con el conflicto o problema que se está tratando, estos deben ser escuchados con respeto, pero no harán parte del acuerdo de mediación.
**e. Acuerdo en mediación.** Es el convenio final de lo que las partes han concluido para solucionar su controversia, por lo tanto, el mediador tendrá sumo cuidado de escribir con precisión los acuerdos que han llegado las partes de forma clara y sencilla
**f. Firmas.** Nada logaríamos con realizar un acta muy buena, si las partes y el mediador no le dan su aprobación. La firma se convierte en un elemento esencial para las partes, porque es una manifestación de que fueron partícipes de este proceso, están de acuerdo convenios expresados en el documento o que no están de acuerdo con las alternativas planteadas en el proceso de mediación. Si uno de las personas invitadas no pudiera firmar el acta, el mediador escribirá el nombre completo del ciudadano y posteriormente se le indica plasmar su huella digital sobre su nombre.

**6. Cierre Pedagógico:** Esta fase hace referencia a que cuando cerramos cada sesión de un encuentro de mediación, es abrir una nueva posibilidad de convivencia, el cierre del encuentro debe enfatizar sobre el saldo pedagógico que es el aplicar lo aprendido (escucha activa, mejor comprensión de sí mismo y de los demás y como llegar a acuerdo reales y sostenibles) a conflictos futuros que presenten los (as) ciudadanos.

**7. Seguimiento:** El mediador (a) solicitará a las partes que participaron en la mediación que, dentro de un tiempo prudencial, una de las dos visite el PAC, para poder informar cómo ha marchado el acuerdo al que se llegó, si el PAC tuviera la facilidad de contar con servicio telefónico sería una opción para lograr la comunicación, esta información brindada el mediador debe anotarla en el registro de usuario.

## 1.7 CASOS A TRATAR EN LA MEDIACIÓN

**Capacidad de las partes:** Quienes estén involucrados en la mediación, deben estar autorizados legalmente para hacerlo, es decir que puedan decidir por sí mismos o con la autorización (representación) de otros, la solución que quieren para el conflicto. Por ejemplo, una persona mayor de edad puede decidir qué quiere frente al asunto. El menor de edad debe estar representado por sus padres. (21 años mayor de edad, 18 son ciudadanos, pero incapaz para firmar un acuerdo, solo con representante legal)

**Disposición de bienes o derechos:** Que las partes que estén solucionando el asunto puedan disponer del mismo, ya que son propietarias de los bienes o derechos que se discuten, es decir, que por ser dueños puedan decir qué hacer con ellos. Por ejemplo, el dueño de un carro puede disponer si venderlo barato o caro, o el dueño de un crédito puede disponer si perdona o cobra la deuda

Debe tenerse, en cuenta que la ley determina que hay unos derechos que no se pueden discutir porque está expresamente prohibida su renuncia. Por ejemplo, el derecho a los alimentos para el menor o el derecho al salario del trabajador, no se pueden discutir, lo que se discute es el valor de los mismos.

***Es importante recordar que ningún asunto de derecho público (en el que participa o tiene interés el Estado) puede ser atendido por los mediadores.***

### ASUNTOS A SER INTERVENIDOS O NO POR LA MEDIACIÓN

Objetos o asuntos discutidos: Son los problemas o asuntos que se presentan entre las personas que acuden a la mediación. Este objeto o asunto no debe ser contrario a la ley, el orden público o las buenas costumbres. Debe tenerse en cuenta, en razón de las disposiciones legales vigentes y de la complejidad y efectos jurídicos que producen.

Hay asuntos que NUNCA podrán ser atendidos por los (as) mediadores, tales asuntos son:

NUNCA. Derechos Humanos protegidos por el Derecho Internacional. Por ejemplo: Derecho a la vida.

NUNCA. Derechos fundamentales, que se garantizan en la Constitución de la Republica. Por ejemplo: los Derechos Individuales (Título II de la Constitución de la Republica)

NUNCA. Asuntos tributarios. Cuando se deben pagar los impuestos al Estado y no se pagan. Por ejem-

plo: el problema que surge por no pagar el impuesto sobre ventas.

NUNCA. Acciones penales, debido a que corresponde al Estado castigarles ya que son de orden público. Por ejemplo: quien secuestra a alguien debe ser castigado por el Estado con prisión.

NUNCA. Asuntos administrativos, cuando por actos administrativos del Estado o contratos celebrados con el Estado (entidad pública), se genera una discusión o una reclamación. Por ejemplo: cuando se celebra un contrato de obra con la Alcaldía y se incumple el contrato.

NUNCA. Acciones de nulidad, cuando se considere que un contrato o una actuación (administrativa o legal) están violando la ley. Por ejemplo: Cuando se celebra un contrato de venta de artículos robados (objeto ilícito), lo cual va contra la ley, es posible anular el contrato.

Pero, hay asuntos que SI pueden ser atendidos por los mediadores:
SÍ. Asuntos comunitarios, que se generan en la comunidad y pretenden el beneficio de la misma.

SÍ. Manejo de dineros, daños, rumores, administración y/o uso de bienes y servicios.

SÍ. Asuntos de familia o pareja, relacionados con comunicación
NO conflictos de familia relacionados con: El estado civil, homicidio, violación, lesiones personales, separación de bienes, cuidado y custodia de los menores, cuota alimenticia etc.

SÍ. Asuntos entre vecinos, relacionado con rumores, malos entendidos, ruidos, animales, uso de bienes y servicios gestionados para y por la comunidad
NO conflicto entre vecinos relacionado con homicidio agravado, lesiones personales, violación, secuestro, extorción, daños a propiedad, linderos, servidumbre, medio ambiente.

Si usted es mediador (a), antes de atender un asunto debe tener en cuenta:

- Que no viole la ley, el orden público y las buenas costumbres
- Que las partes tengan capacidad para actuar
- Que las partes puedan disponer de sus bienes y sus derechos
- Que el asunto no esté prohibido por la ley.

## 1.8 ORIENTACIÓN Y REMISIÓN DE CONFLICTOS

Existen muchas entidades públicas y privadas a las que los (as) ciudadanos pueden acudir en caso de que el conflicto no se pueda abordar por el mediador (a) comunitario, a continuación, se describen las siguientes instituciones:

### UNIDAD DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN

Es una dependencia de cada Alcaldía. Su misión está encaminada a promover la cultura de la convivencia pacífica a través del diálogo, la tolerancia y la concertación sin recurrir a la violencia:

- Orientación profesional en las áreas jurídica y social a las personas de la comunidad
- Capacitación a través de programas y talleres de convivencia dirigidos al manejo del conflicto que se presenta en los diferentes ámbitos de relación (familia vecinos y barrio)
- Coordinación y gestión interinstitucional para promover la convivencia ciudadana.
- Acompañamiento y orientación a las y los actores voluntarios de convivencia.

- Mediación en conflictos intergrupales e interpersonales como alternativa en la resolución pacífica de los conflictos.

Espacio para mediaciones comunitarias en Tornabé, Tela.

## CONFLICTOS ATENDIDOS

- Vecinales
- Pareja
- Familia
- Medio ambiente
- Malos entendidos
- Deuda
- Bienes inmuebles (Propiedades, terrenos)

Si las partes involucradas en el conflicto solicitan orientación jurídica o un informe técnico para dar solución al conflicto, la UMC se encargará de brindar la orientación y de gestionar con las demás Oficinas Municipales, los respectivos informes, siempre y cuando el problema o conflicto expuesto sea susceptible de ser mediado o conciliado.

| No | Tipo de Conflicto | Especificación |
|---|---|---|
| 1 | **Conflicto de pareja** | Cuando en una relación existen conflictos no resueltos que afectan la convivencia de pareja y familia (dificultad en la comunicación) siempre y cuando NO existan manifestaciones de violencia o delito. |
| 2 | **Conflicto entre comunidades** | Todos aquellos conflictos que deterioran la convivencia entre grupos comunitarios por disparidad de necesidades intereses o poderes. |
| 3 | **Conflictos familiares** | Son los conflictos que afectan las relaciones entre los integrantes de una familia, hijos, padres, primos, tíos etc. siempre que NO exista violencia o delito |
| 4 | **Conflicto entre vecinos** | Conflictos que afectan la relación y convivencia entre los vecinos, malos entendidos, chismes, peleas etc. siempre que NO exista violencia o delito |
| 5 | **Incumplimiento de obligaciones o acuerdos** | Conflictos que se generan a partir del incumplimiento de contratos verbales o escritos, acuerdos, deudas, promesas etc.… que deterioran la comunicación y relación entre los vecinos y la comunidad. |

## DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE JUSTICIA

El Departamento Municipal de Justicia se encuentra regido por la ley de policía y de convivencia social, algunas de sus funciones son:

ARTÍCULO 19. – Es competencia del Departamento Municipal de Justicia:

1. Conocer de las infracciones a la ley de Municipalidades, ordenanzas, plan de arbitrios, reglamentos, resoluciones y acuerdos de la Corporación Municipal;
2. Servir de órgano conciliador o de mediador en los conflictos de los habitantes de la comunidad, en aquellas materias que se refieran a la función policial especial; y
3. Las demás establecidas en esta ley y la de las Municipalidades.

ARTÍCULO 21. – Los Servicios prestados por el Departamento Municipal de Justicia son gratuitos. Es prohibido a los Directores, Secretarios y demás personal de apoyo recibir o pedir, directa o indirectamente, obsequios o recompensas como retribuir por actos propios de su cargo.

## MINISTERIO PÚBLICO

CÓDIGO PROCESAL PENAL DE HONDURAS
ARTÍCULO 92.- **Funciones. Corresponderá al Ministerio Público**, por medio de sus funcionarios y órganos auxiliares, investigar los hechos punibles y promover la acción penal publica en representación de la sociedad, sin perjuicio de la legitimación de la Procuraduría General de la República, para ejercitar la acción penal en materias propias de su competencia. Con tal propósito, realizará todos los actos que sean necesarios para preparar la acusación y participar en el proceso, de conformidad con las disposiciones de su respectiva ley y del presente Código.

ARTÍCULO 24.- **Clasificación de las acciones penales,** las acciones penales son públicas o privadas.

ARTÍCULO 26.- **Acciones públicas dependientes de instancia particular.** Los siguientes delitos sólo podrán ser perseguidos por el Ministerio Público a instancia de la víctima:

1. Las lesiones leves, las menos graves y las culposas;
2. Las amenazas;
3. El estupro, el incesto, el rapto, los abusos deshonestos, cuando la víctima sea mayor de catorce años. Antes de esta edad el delito será perseguible de oficio por el Ministerio Público;
4. El hurto de bienes cuyo valor no exceda de diez veces el salario mínimo más bajo vigente en la región del país en que se haya cometido el delito;
5. La estafa y otros fraudes, excepto cuando el sujeto pasivo sea el Estado, en cuyo caso la acción puedes ser ejercida igualmente por la Procuraduría General de la Republica;
6. La usurpación;
7. Los daños; y,
8. Los relativos a la propiedad intelectual o industrial y a los derechos de autor.

De los casos determinados en los numerales 1) y 2) se exceptúan los de violencia intrafamiliar, definidos en el Código Penal, que podrán ser perseguidos por el Ministerio Público sin que preceda instancia de la víctima.

Con todo, el Ministerio Público ejercitará la acción penal sin necesidad de requerimiento de parte interesada, cuando el delito haya sido cometido contra un menor o incapaz.

Formalizada la acusación, el desistimiento de la víctima no impedirá que continúe el proceso.

ARTÍCULO 27.- **Delitos perseguibles sólo por acción privada.** Sólo serán perseguibles por acción de la víctima de los delitos siguientes:

1. Los relativos al honor;
2. La violación de secretos, su revelación y el chantaje;
3. La negación de asistencia familia a personas mayores de edad;
4. La estafa consiste en el libramiento de cheques sin la suficiente provisión.

ARTÍCULO 45.- **Conciliación.** En las faltas, en los delitos de acción privada, de acción pública dependiente de instancia particular y los que admitan la suspensión condicional de la persecución penal,

procederá la conciliación entre victima e imputado, en cualquier momento, hasta antes de la apertura a juicio.

En esos casos, si las partes no lo han propuesto con anterioridad, en el momento procesal oportuno, el órgano jurisdiccional podrá exhortarlas a efecto de que manifiesten cuales son las condiciones en que aceptarían conciliarse.

Para facilitar el acuerdo de las partes, se podrá solicitar el asesoramiento de personas o entidades especializadas, o instar a los interesados, para que designen un amigable componedor. Los conciliadores deberán guardar secretos sobre lo que conozcan en las deliberaciones y discusiones de las partes.

Cuando se produzca la conciliación, el órgano jurisdiccional homologará los acuerdos y declarara extinguida la acción penal.

Sin embargo, la extinción de la acción penal tendrá efectos a partir del momento en que el imputado cumpla con todas las obligaciones contraídas. Para tal propósito podrá fijarse un plazo máximo de un año, durante el cual se suspende la prescripción de la acción penal.

Si el imputado no cumpliere, sin justa causa las obligaciones pactadas en la conciliación, el procedimiento continuará como si no se hubiere conciliado.

En caso de incumplimiento por causa justificada, las partes podrán prorrogar el plazo hasta por seis meses más. Si la víctima no aceptare prórroga el plazo, o se extinguiere éste sin que el imputado cumpla la obligación, aun por justa causa, el proceso continuará su marcha sin que puedan aplicarse de nuevo las normas de la conciliación.

El órgano jurisdiccional no aprobará la conciliación, cuando tenga fundados motivos para estimar que alguno de los intervinientes no está en condiciones de igualdad para negociar, o ha actuado bajo amenaza.

No obstante, lo antes expuesto, en los delitos de carácter sexual, en los cometidos en perjuicio de niños y en las agresiones domésticas, el órgano jurisdiccional no debe procurar la conciliación entre las partes, si no solicita en forma expresa la víctima o sus apoderados legales.

ARTCULO 268.- **Personas que puedan denunciar un delito o falta.** Toda persona que presencie o tenga conocimiento directo de la comisión de un delito o falta de acción pública, inclusive la víctima o su representante legal, podrá denunciarlo a la Policía u otra autoridad competente. Los menores de (18) años también podrán denunciar el hecho supuestamente constitutivo de delito o falta.

La Policía Nacional u otra autoridad competente en su caso, pondrá en conocimiento inmediato del Ministerio Público, las denuncias o informaciones que haya recibido.

Los delitos de acción privada sólo deberán investigarse y sancionarse a instancias de parte interesada.

## JUZGADO DE LA NIÑEZ

CÓDIGO DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA
De la Conciliacion, del Criterio de Oportunidad y de la Remisión
ARTICULO 219. **Indicadas diligencias contra un niño infractor,** el Ministerio Público o cualquier persona interesada podrá solicitar al juez competente que someta el asunto a conciliación o que el mismo

sea manejado de acuerdo con el criterio de oportunidad o con el procedimiento de remisión.

El juez accederá a lo solicitado si la medida de que se trate cumple las condiciones establecidas en los artículos siguientes del presente Capítulo.

ARTICULO 220. La conciliación procederá en cualquier etapa del proceso anterior a la apertura a juicio y será aplicable cuando en las infracciones cometidas no haya existido violencia contra las personas.
La Conciliación será un acto voluntario que en ningún caso podrá entenderse como que el niño es responsable de la infracción que se le imputa. La conciliación no tendrá lugar cuando en cualquier forma vulnere los intereses del niño.
Por medio de la conciliación podrá pactarse la remisión del asunto.

ARTCULO 221. Para la audiencia de conciliación se citará a todos los participantes en el proceso. Si no comparece alguno de los interesados, se dejará constancia de ello en el respectivo expediente.
Si la audiencia no pudiera llevarse a cabo en la fecha establecida, el juez competente señalara nueva audiencia.

ARTICULO 222. Si en la audiencia de conciliación los interesados se ponen de acuerdo, se levantará acta en la que se dejará constancia de las obligaciones pactadas, entre las cuales quedará comprendida la reparación del daño y el momento en que esta debe efectuarse.
Del acta de conciliación se extenderá certificación a los interesados, la que tendrá fuerza ejecutiva.

ARTICULO 223. El cumplimiento de las obligaciones de contenido patrimonial que correspondan a un niño podrá ser asumido por cualquier persona.
El incumplimiento sin causa justificada de las obligaciones de contenido no patrimonial dejará sin valor ni efecto la conciliación, en cuyo caso el proceso continuará hasta que recaiga sentencia definitiva.
Si las obligaciones fueren el contenido patrimonial, la victima entes de promover la acción civil, podrá solicitar al juzgado competente o al Ministerio Publico que requieran el cumplimiento de aquéllas.

## JUZGADO DE PAZ

Los Juzgados de Paz tienen como competencia las áreas civil y penal, y conocen también sobre casos de violencia doméstica en aquellos lugares en los que no hay Juzgados de Letras o especializados en esta materia.

En Materia Penal

- Su competencia se encuentra encaminada a la sustanciación de los juicios por faltas estipuladas en el libro tercero del Código Penal hondureño.

Materia Civil

- En materia civil se decidirán por medio del procedimiento abreviado, las demandas cuya cuantía no sea mayor a CIEN MIL LEMPIRAS (L 100,000.00).

## DERECHOS HUMANOS

El Comisionado Nacional de los Derechos Humanos de Honduras, es un defensor del pueblo que actúa como una alternativa gratuita y directa de mediación entre el Estado y la ciudadanía. Promueve la seguridad y la integridad de todos los habitantes de nuestro país, actuando con valentía, integridad, solidaridad, objetividad, respeto y en alianza con los mejores hombres y mujeres del mundo. Se trata de una institución independiente, reconocida por su eficiencia y compromiso con la defensa y promoción

de la dignidad de todas las personas.
En términos generales las instituciones nacionales de derechos humanos tienen un mandato explícito y específico de promoción y protección de derechos humanos, lo que puede incluir la investigación de denuncias, la documentación, la formación y educación en materia de derechos humanos.

### POLICÍA NACIONAL

Frente a la demanda "de tranquilidad y seguridad", la Policía Nacional de Honduras juega un papel central, en la medida en que es la institución encargada de garantizar la seguridad ciudadana y la convivencia, con el apoyo decidido de las autoridades judiciales, civiles y de la comunidad. La Policía que además de tener el potencial del uso legítimo de la fuerza, se ha convertido en el único servicio público accesible a los ciudadanos 24 horas del día para atender situaciones de diversa índole que tienen que ver, especialmente, con la convivencia . Esto supone, que cada policía debe realizar su labor con igual diligencia, amonestando y sancionando a los infractores de las normas de convivencia, como previniendo y reprimiendo los actores de los delitos mayores.

En la actualidad la Policía Nacional de Honduras se encuentra organizada territorialmente de forma coherente con la división territorial del país. En este orden de ideas, por cada departamento existe una unidad de Policía que a su vez está compuesta por las unidades de Policía que pertenecen a cada uno de los municipios del Departamento.

En la actualidad la Policía Nacional de Honduras cuenta con 360 instalaciones distribuidas en los 18 departamentos del país, desde donde prestan servicios de seguridad las distintas unidades especializadas, comenzando por la Dirección Nacional y las demás Direcciones de Investigación Criminal, Inteligencia, Tránsito, Preventiva, Servicios Especiales Preventivos, de Asuntos Internos y el Centro Integrado Contra el Crimen Organizado.

## 1.9 ESTRATEGIAS COMUNITARIAS

La mediación y su proceso es un nuevo concepto en nuestro país, y para algunos puede ser un método ineficaz de tratamientos de conflicto, pues solo reconocen como válidos procesos que aplican sanciones. Por esta razón es necesario realizar acciones orientadas a la difusión de las ventajas y bondades que posee la mediación; esto ayudará a que el (la) ciudadano pueda volverse más activo en la participación de las tomas de decisiones que afectan la vida comunitaria, es decir, facilitar el acceso a los recursos necesarios para que los (as) ciudadanos dispongan de espacios donde puedan resolver democrática y participativamente sus diferencias, que lógicamente surgen en el contexto de la convivencia en sus diversos ámbitos. Para lograr esto el (la) mediador debe ir más allá de prestar servicio de mediación dirigidos a ayudar a las partes a resolver su conflicto, y debe de tomar un papel dirigido a su entorno social.

### ¿QUÉ ACTIVIDADES SE PUEDEN REALIZAR?

1. Participar en el desarrollo de las actividades de prevención junto a la red de promotores en con vivencia.
2. Difundir la figura del mediador en los espacios propios de su comunidad
3. Contribuir en la actualización y socialización de directorios de oferta, de instituciones que brindan servicios gratuitos para dar solución a conflictos, esta información debe ser clara y de fácil entendimiento para el público
4. Explicar cómo funciona el proceso de mediación, cómo puede acceder una persona al servicio y cuáles son los resultados esperados, sus ventajas, sus límites y que casos se pueden abordar

Visita de Representante Residente del PNUD Sra. Consuelo Vidal al voluntariado comunitario en La Ceiba. 2015

**5.** Sensibilizar y concientizar a las instituciones locales y grupos comunitarios para implementar la mediación en algunas intervenciones públicas a fin de lograr motivar a la población a buscar la mediación.

| Tipo | Mediador Comunitario |
|---|---|
| **Estratégicas** | Apoya el proceso de identificación, de los sectores estratégicos de su comunidad, para la prestación de servicios en promoción y mediación, en coordinación con su red.<br><br>Se informa sobre los hallazgos del promotor de convivencia sobre los recursos y estrategias que poseen las mismas comunidades para resolver sus conflictos y aprovecharlas en favor de su gestión.<br><br>Difunde su figura y se presentan como mediadores comunitarios en los espacios generados para la promoción de la mediación |
| **Tácticas** | Se informa de las instituciones que apoyan la resolución pacífica de conflictos<br><br>Contribuye en la actualización y sociabilización de directorios de oferta en materia de intervención pacífica de conflictos, incluyendo mediadores, jueces de paz, instituciones públicas y privadas |
| **Operativas** | Realización de mediaciones de manera voluntaria y gratuita poniendo en práctica las habilidades y herramientas adquiridas en su proceso formativo y de capacitación.<br>Hacer seguimiento a las invitaciones, a la situación de las relaciones entre las partes y el estado del acuerdo derivado del encuentro de mediación<br><br>Participación en el desarrollo de actividades de prevención directa de abordajes de conflicto, de acuerdo a las estrategias formuladas por la red. |

## GALERÍA DE FOTOS

Voluntariado comunitario de San Pedro Sula con funcionarias de Unidad de Mediación y Conciliación y equipo técnico del PNUD

Pareja de jóvenes voluntarios recibe diploma de reconocimiento por autoridad municipal de San Pedro Sula

Sr. Glenn de USAID acompañando evento de graduación de voluntarios en el Distrito Central

Patronato y habitantes de la Col. Kennedy fueron formados en mediación comunitaria

Mediadores comunitarios de Chamelecón, en proceso de formación

Líderes de los 5 municipios reciben reconocimiento por sus horas de voluntariado comunitario

Coordinadora de la Unidad de Mediación y Conciliación de La Ceiba Sara Ramírez

Líder comunitaria de Chamelecón explicando los pilares de la convivencia

## VÍDEOS - HTTPS://VIMEO.COM/PNUDHN

**Unidad de Mediación y Conciliación en Tela**
de PNUD-Gobernabilidad Democrática hace 2 años

**Choloma, municipio de voluntarios comunitarios para la convivencia**
de PNUD-Gobernabilidad Democrática hace 2 años

**Calixta Martinez - Lideresa comunitaria que ejerce la mediación para la convivencia**
de PNUD-Gobernabilidad Democrática hace 2 años

**La Ceiba - municipio de gestión comunitaria para la convivencia**
de PNUD-Gobernabilidad Democrática hace 2 años

**Voluntariado comunitario en San Pedro Sula y Unidad de Mediación**
de PNUD-Gobernabilidad Democrática hace 2 años

**Unidad de Mediación de La Ceiba**
de PNUD-Gobernabilidad Democrática hace 2 años

## ANEXOS

Punto de Atención Comunitaria: _____

**REGISTRO DE USUARIO**

**I. Datos Generales** No. Ex. _____

Nombre: _____
Identidad: _____ Edad: _____
Teléfono: _____ Ocupación: _____
Dirección: _____ Fecha: _____

**II. Descripción del Conflicto**

_____
_____
_____
_____
_____
_____

**III. Datos Generales del Invitado**

Nombre: _____
Identidad: _____ Edad: _____
Teléfono: _____ Ocupación: _____
Dirección: _____ Fecha: _____

**IV. Mediaciones**

1. Fecha y hora de la primera sesión: _____
2. Fecha y hora de la segunda sesión: _____

**V. Observaciones**

_____
_____
_____
_____
_____
_____

**Mediador:** _____

**Número de Identidad:** _____

**Punto de Atención Comunitaria:** _____

**INVITACIÓN**

**Sr. (a):** _____

Por medio de la presente se le invita, a la celebración de la sesión en Mediación, con el objetivo de tratar el conflicto relacionado con _____

_____

_____

_____

_____

El día _____ de _____ de _____, a las _____

De antemano le hacemos saber que su asistencia es de suma importancia, ya que sin la misma no se lograra solucionar dicho conflicto.

Abordar los conflictos por medio del dialogo les permitirá buscar acuerdos justo y equitativos en poco tiempo y sin ningún costo económico, pero principalmente les ayudará a propiciar una convivencia pacífica.

Fecha: _____

_____
**Mediador(a)**

**Punto de Convivencia Comunitaria:** _____

## ACTA ACUERDO DE MEDIACIÓN

Lugar: _____

Fecha: _____

### ACTORES EN CONFLCITO
### Ciudadano (s) que presentan el conflicto

1. Nombre: _____

No. de Identidad: _____

Teléfono: _____

Dirección: _____

2. Nombre: _____

No. de Identidad: _____

Teléfono: _____

Dirección: _____

### Ciudadano (s) con quien se debe solucionar el conflicto

3. Nombre: _____

No. de Identidad: _____

Teléfono: _____

Dirección: _____

4. Nombre: _____

No. de Identidad: _____

Teléfono: _____

Dirección: _____

Las personas antes mencionadas fuimos invitadas por el mediador (a) comunitario:

_____

con identidad numero: _____ para que, por la vía del diálogo, busquemos un acuerdo. Así mismo hemos sido informados (as) sobre los beneficios y alcances de la mediación. Teniendo en cuenta lo anterior manifestamos lo siguiente.

### EXPOSICIÓN DE LAS PARTES

_____

_____

_____

_____

_____
_____
_____
_____

**ACUERDOS EN MEDIACIÓN**

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Para constancia de la presente se firma en _____

el _____ del mes de _____ de 20 _____

_____ Ciudadano (a)

_____ Ciudadano (a)

_____ Mediador (a) Comunitario

***Guía para la apertura de un encuentro de mediación:***

- ***Saludo***
- ***Presentación del mediador: nombre***
- ***Explicación de los objetivos y alcances de la mediación***
- ***Invitación a participar***
- ***Etapas que comprenden el proceso de la medición***

## MI PRIMERA MEDIACIÓN

Lugar: _____

Fecha: _____

Narración: _____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

## GLOSARIO

**1. Acuerdo Total:** Proceso en el que las partes exponen la solución a su conflicto o problema de acuerdo a sus intereses y en la búsqueda de restaurar la relación social.

**2. Acuerdo Parcial:** Proceso en el que las partes exponen soluciones a algunos de los conflictos o problemas, no logrando el acuerdo en todos los puntos o asuntos de interés de los involucrados.

**3. Autogestión:** Actuación directa de cada persona en cooperación con otros, en la realización de determinadas actividades que conciernen a los implicados o interesados.

**4. Incongruencia:** Cosa que contradice a otra, o las partes manifiestan desacuerdo

**5. Interacción:** Acción, relación o influencia recíproca entre dos o más personas o cosas

**6. Pedagogía:** Es el arte de comunicar y socializar saberes, es la forma como se promueve la interacción con el conocimiento humano y la construcción de nuevos aprendizajes.

## BIBLIOGRAFÍA


- Benavides Melo Martha Lucia, Martha Pedraza, Fabiola Cruz Bernal, Sandra Melo, Liliana Pachón Botina: "Sensibilización de Ciudadanos y Educación de Actores Voluntarios de Convivencia Comunitaria". Bogotá, Edición Ltda., 2005
- Código de la Niñez y la Adolescencia de La Republica de Honduras (1996). Decreto No. 73-96
- Código Procesal Penal de la Republica de Honduras (2000). Decreto No. 9-99-E.
- Diccionario Manual de Sinónimos y Antónimos de la Lengua Española (2007) Larousse Editorial, S.L
- El Comisionado de los derechos Humanos en Honduras disponible en: www.unfpa.org/derechos/honduras.htm
- Ley de Policía y de Convivencia Social de la Republica de Honduras (2002). Decreto No. 226-2001
- Ortiz, U, (2003) Diccionario de Metodología de la Investigación Científica. México
- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (2010) Plan Maestro de Equipamiento de la Policía y las Cárceles, Diagnostico y Propuesta de Fortalecimiento. Honduras, Programa de Seguridad Ciudadana.
- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (2012) Sistematización del Proceso de Implementación y Fortalecimiento de las Unidades de Mediación y Conciliación en Honduras.

# Mis apuntes

# Mis apuntes

**El diálogo para la convivencia, es responsabilidad de todas y todos**

# Mis apuntes

**El diálogo para la convivencia, es responsabilidad de todas y todos**

USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA

Unidad de Mediación y Conciliación

PNUD
Al servicio de las personas y las naciones

Para más información visite:
www.hn.undp.org

# MANUAL DE FORMACIÓN EN MEDIACIÓN COMUNITARIA

Proyecto: fortalecimiento a la Gobernabilidad Democrática en Honduras a través de la Seguridad Ciudadana

Honduras 2017