

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



TEMA:

“LA MEDIACIÓN”

CURSO: TEORÍA DEL CONFLICTO Y MECANISMOS DE RESOLUCIÓN (DE-380)

SERIE: 300 - II (C)

DOCENTE: Capcha Cabrera, Paola

ALUMNOS: Nieto Vila, Heidy Mayli

Ochante Cáceres Brenda Aracelly

Pérez Mejía, Marycielo

Pino Limache, Merly Bethzabe

Quispe Aroni, Agustin Juan

Tarrillo Navarro, Jhoseline Sidney

Torres Ñahui, Maricruz Briyith

Urriburu Barrientos, Ruth Marisol

Urrutia Pumapillo, Fiorela

Vega Palomino, Max Daniel

Ventura Cárdenas, Yanett Fiorella

AYACUCHO-PERÚ

2025

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo a nuestras familias, por su amor, paciencia y apoyo incondicional, que nos motivaron a seguir adelante y alcanzar nuestras metas.

Agradecemos también a nuestra docente, por su guía, compromiso y dedicación, que hicieron posible el desarrollo de esta investigación.

Este logro refleja el esfuerzo compartido, la constancia y el espíritu de colaboración que nos unió como grupo. A todos quienes nos acompañaron en este camino, nuestro más sincero reconocimiento y gratitud.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	2
Introducción	5
Capítulo I: Fundamentos De La Mediación	6
1.1 Antecedentes históricos	6
1.2 Concepto	8
1.3 Objetivos.....	8
1.4 Características.....	10
1.5 Principios	10
1.5.1 Principio de voluntariedad	11
1.5.2 Principio de confidencialidad	11
1.5.3 Principio de imparcialidad:	11
1.5.4 Principio de neutralidad.....	11
1.5.5 Principio de flexibilidad	11
1.5.6 Principio de autonomía de la voluntad	12
1.5.7 Principio de celeridad y economía.....	12
1.2 Escuelas De Mediación.....	12
1.2.2 Escuela Evaluativa	13
1.2.3 Escuela Transformativa	14
1.2.4 Escuela Narrativa	14
1.2.5 Escuela Holística	14
1.3 Modelos.....	15
1.3.1 Modelo Harvard	15
1.3.2 Modelo Circular-Narrativo	16
1.3.3 Modelo Transformativo	16
Capítulo II: Sujetos y Procedimiento	18
2.1 El Rol del Mediador.....	18
2.1.1 Funciones	18
2.1.2 Habilidades	18
2.1.3 Técnicas	20
2.1.4 Frases Efectivas	22
2.2 Etapas	24
2.2.1 Mecanismo del Proceso de Mediación	24

Capítulo III: Ámbitos de Aplicación y Efectos de la Mediación	26
3.1. Tipos	26
3.1.1. Mediación Intrajudicial	26
3.1.2. Mediación Extrajudicial.....	27
3.2. Como Complemento En La Administración De Justicia	27
3.3 Impacto en la Eficiencia Judicial	28
3.4 Ámbitos De Mediación.....	29
3.4.1 Mediación Familiar.....	29
3.4.2 Mediación Escolar.....	30
3.4.3 Mediación en Consumo	30
3.4.4 Mediación en la Comunidad.....	30
3.4.5 Mediación Social.....	31
3.4.6 Mediación con las Instituciones.....	31
3.5 Ventajas y Desventajas	32
3.6 Factores que Influyen en la Mediación	34
3.7 Diferencias entre la Mediación y Conciliación.....	35
Capítulo IV: Derecho Comparado	38
4.1 España	38
4.2 Colombia.....	38
4.3 Argentina	39
4.4 Directrices de la Organización de las Naciones Unidas para una mediación eficaz	41
Capítulo V: Mediación Comunitaria	43
5.1 Perfil del Mediador Comunitario	43
5.2 Beneficios de la mediación comunitaria	43
5.3 La Mediación Intercultural.....	44
5.4 Los Mecanismos de la Mediación Intercultural.....	46
5.5 Beneficios de la Mediación Intercultural.....	46
Conclusión	48
Bibliografía	49

Introducción

La mediación no es solo un proceso jurídico alternativo, sino una manera humana de dialogar y acercar a las personas. Su propósito va más allá de resolver conflictos, ya que busca reconstruir relaciones, recuperar la confianza y fomentar una convivencia pacífica. En una sociedad donde los desacuerdos son inevitables y muchas veces se enfrentan con confrontación, la mediación aparece como una alternativa profundamente humana, sustentada en la comunicación, la empatía y el respeto mutuo.

Desde tiempos antiguos, el ser humano ha intentado encontrar diversas formas de resolver sus diferencias sin recurrir a la violencia. Con el paso de los siglos y el avance de las civilizaciones, esas prácticas espontáneas de conciliación fueron tomando forma, hasta convertirse en lo que hoy conocemos como la mediación. Este proceso, conducido por un tercero neutral, se distingue por su flexibilidad, su carácter confidencial y su respeto por la autonomía de las personas involucradas, permitiendo que sean ellas mismas quienes encuentren y construyan la solución a su conflicto.

Hoy en día, la mediación se ha convertido en un pilar esencial dentro de la administración de justicia y en la promoción de una cultura de paz. Más allá de ayudar a reducir la carga en los tribunales, brinda un espacio de encuentro donde las personas pueden dialogar, escucharse y comprenderse mutuamente. A través de este proceso, es posible alcanzar acuerdos duraderos que no solo resuelven el conflicto, sino que también preservan las relaciones y fortalecen el tejido social.

El presente trabajo analiza los fundamentos teóricos y prácticos de la mediación, abordando sus orígenes históricos, principios, objetivos, modelos, ámbitos de aplicación y su evolución en el derecho comparado. A través de este estudio, se busca destacar la mediación no solo como un mecanismo jurídico, sino como una herramienta de cambio social y humano, capaz de recuperar la comunicación entre las personas y fomentar una justicia más cercana, participativa y solidaria.

Capítulo I: Fundamentos De La Mediación

1.1 Antecedentes históricos

En los inicios de la historia, cuando el hombre prehistórico comenzó a realizar su vida en conjunto y socializar con los diferentes grupos humanos que existían a su alrededor, se iba generando así el desarrollo de sus comunidades, a veces de manera pacífica; pero no siempre fue así. Los conflictos entre estos grupos humanos también eran inevitables y a veces era necesario buscar alguna solución para ello, aunque en la mayoría de situaciones cuando esto aconteció, lo más común era que esto desate a los golpes.

Hablar de la mediación en la era de la prehistoria, no es todavía para esa época un mecanismo relevante para resolver sus disputas, pero con el desarrollo de las civilizaciones que se fueron formando más adelante, se iban ya dando las primeras manifestaciones de la mediación, así como en la sociedad Sumeria, Grecia, Roma, etc.

Figura 1

Historia de la Mediación en la Época Antigua

Historia de la Mediación

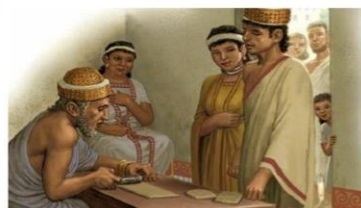
Civilización Sumeria (4500 y el 1900 a. C.)

Los *mashkim* y los *sharia* cumplían el papel de mediadores dentro de esta cultura, buscaban la resolución de los conflictos que se desataban ofreciendo ideas para las partes, la condición era que las personas que desempeñaban este papel no deberían de tener algún interés personal y ser imparciales, en caso de que ellos no lograban resolver el conflicto, este problema era llevado a los tribunales.



Cultura China (Del 551 a. C. al 479 a. C.)

El filósofo *Confucio* aconsejaba que una de las mejores formas para solucionar los problemas entre los ciudadanos era la reconciliación, pero que la solución dada deberá de ser aceptada y respetada por las partes involucradas, por lo que, en esta civilización, la mediación fue uno de los mecanismos más usados para la resolución de los diferentes conflictos que acontecían.



Cultura Hebrea (Alrededor del año 960 a. C.)

La mediación se vio más reflejada, cuando el rey *Salomón* actuó como mediador ante el caso de dos mujeres que discutían por la maternidad de un bebé, siglos después, los mediadores han adoptado esta técnica para resolver desacuerdos civiles entre ciudadanos israelíes y personas de otras nacionalidades.



Cultura Romana (753 a.C. hasta el siglo VI d.C.)

La mediación se manifestaba mediante el *consilium domesticum*, un mecanismo implementado con la finalidad de resolver los conflictos que presentaban las familias que conformaban su sociedad. Los conformaban los *pater familias* y otros miembros varones que integraban la familia, que desempeñaban el papel de consejeros ante estos problemas.

Nota. Elaboración propia inspirada en la página “Mediate.com”

Gómez (2014), nos habla en su artículo “Origen y evolución de la mediación: el nacimiento del movimiento ADR en Estados Unidos y su expansión a Europa”, sobre cómo es que con el pasar de los años, la mediación ha adquirido una gran importancia y considerado, así como un mecanismo para la resolución de conflictos en la edad contemporánea.

Figura 2

Historia de la Mediación en la Época Contemporánea

Historia de la Mediación contemporánea

Estados Unidos – Década de 1930:

La Gran Depresión y el New Deal impulsaron la mediación en el rubro de lo laboral, incentivada por la **National Labor Relations Act de 1935**, que institucionalizó la negociación colectiva y la mediación como un mecanismo para la solución de conflictos entre trabajadores y empleadores.



Década de 1970 – Conferencia Pound y movimiento ADR:

En 1976 se celebró la **Conferencia Pound**, donde se planteó la necesidad de mecanismos alternativos al proceso judicial, lo que dio origen al “**movimiento ADR**”, en el cual la mediación ocupó un lugar importante como un mecanismo de solución de conflictos.



Década de 1960 en EE. UU.:

La lucha por los **derechos civiles** generó el uso de la mediación en el ámbito **comunitario**, para resolver conflictos vecinales y raciales, así mismo la incorporación de esta ante los **divorcios no culpables** en algunos Estados del país, favoreció el desarrollo de la mediación en el rubro familiar.



Europa – Desde los años 80:

Con las recomendaciones de 1981 y 1986, El Consejo de Europa incentivó a los Estados a implementar mecanismos alternativos como la mediación para mejorar el acceso a la justicia y reducir la sobrecarga de los tribunales, es así que la primera manifestación de mediación en Europa se creó en **San Sebastián en 1988** en el ámbito familiar. Posteriormente se fue dando este mecanismo en otros países del mismo continente como Holanda, Francia y Alemania, especialmente en conflictos de rubro familiar y penal.

Nota. Elaboración propia inspirada en el artículo “Origen y evolución de la mediación: el nacimiento del movimiento ADR en Estados Unidos y su expansión a Europa.”

1.2 Concepto

Como ya hemos visto anteriormente, los conflictos entre las personas son algo inevitable, y si no se logran solucionar a tiempo, pueden traer consigo consecuencias terribles y casi imposibles de parar. Por tal motivo es que se buscan mecanismos que ayuden a la solución de conflictos de manera pacífica, como son el arbitraje, la conciliación, la mediación, entre otros. Pero en este trabajo vamos a centrarnos en la mediación.

Según Ocejo (2005), en su artículo “La mediación como proceso de gestión de conflictos. inducción al derecho de familia”, nos menciona que:

La mediación, es la intervención en una disputa, de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de poder de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable, es decir, el mediador conduce a las partes para que de ellas emane un acuerdo.

La mediación es considerada un Mecanismo Alternativo de Resolución de Conflictos (MARC), definiéndose como una negociación entre dos partes con la presencia de un tercero neutral; es un proceso que se realiza de manera pacífica y cooperativa, cuya finalidad es la de buscar una solución a un conflicto de manera rápida y con menor inversión económica posible, a diferencia del gasto que traería un proceso judicial. Pero cabe recalcar que, en nuestro país, conceptualiza la mediación como una alternativa de resolución de conflictos de carácter cooperativo pero informal, presenta ciertas limitaciones ya que no existe una regulación legal que hable específicamente de ella, presenta iniciativas en diferentes ámbitos del Derecho peruano, pero al no contar con una ley que hable específicamente de ella, esto impide su crecimiento como mecanismo de resolución de conflictos en el Perú.

1.3 Objetivos

Con lo anteriormente mencionado es importante precisar que la mediación busca que las partes restablezcan la comunicación, comprendan sus intereses y necesidades asistido por un mediador que ayuda a resolver conflictos de manera pacífica, rápida y cooperativa.

Por su parte Mazo (2013) establece en seis puntos fundamentales como objetivos de la medición, los cuales son los siguientes:

- **Resolver conflictos de manera pacífica:** La mediación busca que las partes lleguen a un acuerdo sin necesidad de confrontaciones judiciales ni violencia. El objetivo es transformar la disputa en un espacio de diálogo donde predomine la colaboración sobre el enfrentamiento, en lugar de “ganadores y perdedores” (como suele ocurrir en un juicio), se procura un resultado beneficioso para ambas partes, reduciendo tensiones y fomentando la convivencia pacífica.
- **Fomentar el diálogo y la comunicación:** Uno de los principales problemas en los conflictos es la falta de comunicación o la comunicación distorsionada. La mediación crea un espacio donde las personas pueden expresarse, escuchar al otro y aclarar malentendidos. El mediador guía la conversación para que no se convierta en una discusión agresiva, sino en un intercambio constructivo, ayudando a que las partes entiendan no solo las posiciones, sino también los intereses y emociones detrás del conflicto.
- **Promover acuerdos voluntarios y sostenibles:** El objetivo no es imponer soluciones, sino que las partes, con ayuda del mediador, construyan acuerdos propios, cuando las partes elaboran la solución, se comprometen más a cumplirla porque nace de su voluntad, no de una decisión externa. Esto hace que los acuerdos sean más duraderos y efectivos que los impuestos en un juicio.
- **Restaurar relaciones personales o sociales:** Más allá de solucionar un conflicto puntual, la mediación busca reparar vínculos dañados, ya sea entre familiares, vecinos, compañeros de trabajo, etc.
No siempre las partes terminan siendo amigas, pero sí logran relaciones más respetuosas y funcionales, lo cual es clave en contextos donde seguirán interactuando (familia, escuela, comunidad, empresa).
- **Empoderar a las partes en la toma de decisiones:** En la mediación, las personas recuperan el control sobre su conflicto y su solución. A diferencia de un juez o árbitro que decide por ellos, aquí son los propios involucrados quienes eligen el camino a seguir. Esto refuerza la autonomía y la responsabilidad, enseñando a resolver problemas de manera más madura y evitando la dependencia de terceros.
- **Reducir costos y tiempo:** Comparada con los procesos judiciales, la mediación suele ser más rápida, menos costosa y menos desgastante emocionalmente, al evitar juicios largos y

costosos, las partes ahorran recursos económicos y también evitan el impacto emocional que genera la confrontación legal (p. 113).

La mediación se constituye como un proceso creador de soluciones originales allí donde parecían que las puertas estaban cerradas. Ello supone la premisa básica de aceptar que las partes, salvo situaciones excepcionales, tienen recursos suficientes para resolver sus conflictos. La mediación es un escenario en el que, a modo de espejo, las partes redescubren sus capacidades para afrontar sus conflictos.

1.4 Características

Tal como lo establece Bustamante (2007) la mediación presenta las siguientes características de ser un proceso, flexible e informal y estructurado en etapas esto permite que las partes puedan comunicarse mejor, expresar sus intereses y buscar soluciones de forma conjunta. Este proceso no requiere cumplir reglas estrictas ni formalidades como en un juicio (p. 18).

- **Proceso:** Porque sigue un conjunto de pasos ordenados que buscan resolver un conflicto. Aunque no es un juicio, tiene un desarrollo organizado que comienza con la presentación del caso, pasa por el diálogo entre las partes y termina con un posible acuerdo.
- **Flexible:** Porque se adapta a las necesidades y circunstancias de cada conflicto. No existen reglas rígidas como en un proceso judicial. Las partes pueden proponer soluciones y ajustar el ritmo y la forma en que se desarrolla la mediación.
- **Informal:** Porque no se utilizan procedimientos estrictos ni lenguaje técnico jurídico, lo que permite un ambiente más cómodo, accesible y abierto para que las partes puedan expresarse libremente y buscar acuerdos.

La mediación combina estructura y orden (por sus etapas) con libertad y adaptación (por su flexibilidad e informalidad), lo que la hace un método eficaz para resolver conflictos de manera pacífica y colaborativa.

1.5 Principios

Los principios de la mediación son las bases que orientan su desarrollo y garantizan que este proceso sea justo, voluntario y eficaz. Estos principios aseguran que las partes participen activamente y que se logre un acuerdo construido por ellas mismas.

Por su parte Yolanda Muñoz plasma en la revista Gizagune Fundación (2010) nos presenta los principios más relevantes y fundamentales para una mediación efectiva.

1.5.1 Principio de voluntariedad

Este principio establece que la mediación es un proceso al que las partes acceden por decisión propia, sin imposiciones externas. La libertad de participar o no participar es fundamental, ya que garantiza que quienes intervienen lo hacen con la disposición de dialogar y buscar soluciones de manera pacífica. Asimismo, las partes conservan en todo momento la posibilidad de retirarse si consideran que el proceso no satisface sus expectativas. Esta libertad contribuye a que los acuerdos alcanzados tengan mayor legitimidad y aceptación, al provenir de la voluntad propia de las personas involucradas.

1.5.2 Principio de confidencialidad

La confidencialidad protege la información y los argumentos expresados durante las sesiones de mediación. Todo lo dicho no puede ser divulgado ni utilizado posteriormente en un proceso judicial u otro tipo de procedimiento. Este principio fortalece la confianza entre las partes y el mediador, creando un ambiente seguro donde puedan expresarse sin temor a consecuencias legales o personales. Además, obliga al mediador a guardar reserva sobre los hechos tratados, consolidando así la credibilidad y seriedad del proceso.

1.5.3 Principio de imparcialidad:

La imparcialidad implica que el mediador no debe tener ningún interés personal, económico o emocional en el conflicto. Su rol es únicamente facilitar el diálogo y garantizar que ambas partes tengan las mismas oportunidades para exponer sus puntos de vista. Este principio asegura que ninguna de las partes se sienta en desventaja, promoviendo un trato equilibrado y justo. La imparcialidad es esencial para que el proceso sea legítimo y genere confianza en todos los participantes.

1.5.4 Principio de neutralidad

La neutralidad complementa a la imparcialidad y se refiere a que el mediador no influye en las decisiones ni en el resultado del conflicto. No impone soluciones ni toma partido; más bien, orienta la comunicación para que las partes sean quienes construyan sus propios acuerdos. Este principio permite que las soluciones sean personalizadas, creativas y acordes con los intereses reales de las partes, fortaleciendo su compromiso con lo pactado.

1.5.5 Principio de flexibilidad

A diferencia de los procesos judiciales, la mediación no se rige por normas estrictas o procedimientos rígidos. Se adapta a las necesidades y características particulares del conflicto y de las personas involucradas. Gracias a esta flexibilidad, el mediador puede utilizar diferentes técnicas de comunicación y estrategias de diálogo, lo que facilita encontrar acuerdos prácticos y sostenibles. Esta característica también hace que el proceso sea menos formal y más accesible para las partes.

1.5.6 Principio de autonomía de la voluntad

Este principio reconoce que las partes son las principales protagonistas de la mediación. Ellas tienen el control sobre las decisiones que se tomen y sobre los acuerdos a los que se llegue. La mediación empodera a las personas, ya que no depende de una autoridad externa para resolver el conflicto. Esto genera un mayor sentido de responsabilidad y compromiso en el cumplimiento de los acuerdos alcanzados.

1.5.7 Principio de celeridad y economía

La mediación busca resolver los conflictos en un tiempo razonablemente corto y con costos mucho menores que los de un proceso judicial. Al reducir la burocracia y simplificar los procedimientos, se evita que los conflictos se prolonguen innecesariamente. La rapidez y bajo costo de la mediación la convierten en una alternativa eficiente y accesible para la ciudadanía, promoviendo soluciones oportunas y evitando la saturación del sistema judicial (p. 23).

Los principios de la mediación garantizan que este mecanismo sea un proceso libre, seguro, justo y eficiente, centrado en el diálogo y la cooperación. Gracias a estos fundamentos, la mediación se consolida como una herramienta eficaz para la resolución pacífica de conflictos, fortaleciendo la cultura de paz y la participación activa de las personas en la solución de sus propios problemas.

1.2 Escuelas De Mediación

Según (Mariani, 2023) La mediación ha sido moldeada por distintas escuelas de pensamiento, cada una con su propio enfoque y metodología. Estas escuelas reflejan la flexibilidad de la mediación y su capacidad para adaptarse a diversos contextos sociales, jurídicos y culturales. A continuación, se presentan las principales escuelas que sustentan la teoría y práctica de la mediación contemporánea.

1.2.1 Escuela Tradicional o Facilitativa

Basada en las teorías de Roger Fisher y William Ury, esta escuela representa uno de los enfoques más influyentes en la resolución de conflictos. Se centra en la búsqueda del entendimiento mutuo y la comunicación efectiva, promoviendo el diálogo abierto y el respeto como herramientas principales para alcanzar acuerdos duraderos.

El mediador actúa como un facilitador imparcial, cuya función no es imponer decisiones ni expresar juicios, sino guiar el proceso para que las partes identifiquen sus intereses reales y encuentren soluciones equilibradas. Un principio esencial de esta escuela es la separación entre el problema y las personas, entendiendo que las emociones y percepciones individuales no deben obstaculizar la búsqueda de soluciones objetivas. Asimismo, se promueve el uso de criterios objetivos como normas jurídicas o estándares de equidad para sustentar decisiones justas y razonables.

La generación de opciones creativas es otro elemento fundamental: con la ayuda del mediador, las partes desarrollan diversas alternativas mediante la lluvia de ideas, fomentando la cooperación y la flexibilidad. Finalmente, la escucha activa y la comunicación abierta constituyen los pilares del proceso, permitiendo expresar necesidades, reducir malentendidos y fortalecer la confianza mutua.

1.2.2 Escuela Evaluativa

Inspirada en los aportes de Leonard Riskin y James Alfini, esta escuela propone un enfoque más activo y valorativo del mediador, quien asume un papel participativo basado en su experiencia y conocimiento jurídico. El objetivo es alcanzar acuerdos que no solo satisfagan a las partes, sino que también sean justos, equilibrados y conformes al marco legal vigente.

A diferencia del modelo facilitativo, el mediador aquí no se limita a facilitar la comunicación, sino que analiza el fondo del conflicto, evalúa los argumentos y puede ofrecer sugerencias concretas sobre las posibles vías de resolución. Esta participación busca evitar acuerdos poco viables o injustos, guiando a las partes hacia resultados sostenibles.

El enfoque evaluativo pone especial énfasis en el resultado objetivo y legítimo, priorizando la equidad jurídica sobre la satisfacción emocional. Sin embargo, algunos especialistas advierten que una intervención demasiado activa puede reducir la autonomía de las partes y comprometer la neutralidad del mediador. Aun así, esta escuela resulta muy eficaz en contextos que requieren análisis técnico o soluciones legalmente fundamentadas.

1.2.3 Escuela Transformativa

Inspirada en los trabajos de Robert A. Baruch Bush y Joseph P. Folger, esta escuela redefine la mediación al enfocarse no solo en la resolución del conflicto, sino en la transformación personal y relacional de las partes involucradas. Considera que los conflictos son oportunidades para el crecimiento y desarrollo humano.

El mediador adopta un rol no directivo, actuando como acompañante del proceso más que como guía o juez. Su objetivo es promover la autonomía y el reconocimiento mutuo: dos pilares que permiten a las partes recuperar su sentido de control y empatía hacia el otro. Más que un acuerdo inmediato, esta escuela valora el proceso de cambio interior, entendiendo que la transformación personal conduce naturalmente a soluciones auténticas y duraderas.

1.2.4 Escuela Narrativa

Inspirada en las ideas de Michael White y David Epston, esta escuela propone un enfoque innovador que centra su atención en las historias, significados e identidades que las personas construyen alrededor del conflicto. Se parte de la premisa de que los desacuerdos no sólo provienen de hechos objetivos, sino también de las narrativas personales y sociales que influyen en cómo se interpreta la situación.

El mediador narrativo ayuda a las partes a externalizar el conflicto, separándolo de su identidad personal. Al ver el problema como algo externo y no como un defecto propio, se reduce la carga emocional y se facilita la colaboración. El proceso incluye la reautoría, que consiste en reconstruir las historias desde una perspectiva más positiva y empoderada. Además, el mediador cuestiona las narrativas dominantes (sociales o culturales) que perpetúan visiones rígidas o prejuicios, ayudando a crear nuevas historias compartidas basadas en la comprensión y la empatía.

1.2.5 Escuela Holística

Propuesta por autores como John Paul Lederach y Bernard Mayer, la escuela holística plantea un enfoque integral e interdisciplinario que busca abordar el conflicto considerando las dimensiones emocionales, psicológicas, sociales, culturales y espirituales del ser humano.

El mediador holístico promueve la escucha activa, la empatía y la presencia plena, creando un espacio seguro donde las partes puedan expresarse libremente y comprenderse en profundidad. Este enfoque reconoce que los conflictos se insertan en contextos socioculturales amplios, por lo que se atienden tanto sus manifestaciones visibles como sus causas estructurales.

En la práctica, esta escuela integra herramientas de la mediación narrativa, transformativa y de la comunicación no violenta, adaptándolas a las necesidades específicas de cada caso. Su finalidad trasciende la resolución inmediata: busca fortalecer las relaciones humanas, fomentar la autorreflexión del mediador y promover una cultura de paz duradera.

1.3 Modelos

Los modelos de mediación constituyen la aplicación práctica de las distintas escuelas teóricas, ofreciendo estrategias concretas y metodologías específicas para guiar el proceso de mediación. Cada modelo determina cómo se estructura la comunicación, cuál es el rol del mediador y qué tipo de resultados se priorizan.

1.3.1 Modelo Harvard

El modelo Harvard, también conocido como modelo tradicional lineal, fue desarrollado en la Universidad de Harvard durante la década de 1970 como parte de un proyecto de investigación sobre negociación. Según la Fundación Gizagune (2010, p. 39), este modelo está estrechamente vinculado al ámbito empresarial y jurídico, y constituye la base de la mediación moderna.

De acuerdo con el texto *Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos* (s.f.), sus autores son Fisher y Patton, y posteriormente este modelo se adaptó en Latinoamérica, especialmente en la mediación familiar. El mediador es concebido como un agente regulador de la comunicación lineal, encargado de organizar el diálogo y dirigirlo de manera efectiva.

Inicialmente, el modelo se sustentaba en cuatro pilares: personas, intereses, opciones y criterios. No obstante, con el tiempo se amplió a los siete elementos del método Harvard, los cuales son:

- **Intereses:** Identificar lo que realmente quieren las partes, evitando centrarse únicamente en las posiciones.
- **Opciones:** Generar diversas alternativas de beneficio mutuo mediante la cooperación creativa.
- **Alternativas:** Evaluar las posibles acciones si no se alcanza un acuerdo, mediante la figura del MAAN (Mejor Alternativa a un Acuerdo Negociado).
- **Legitimidad:** Establecer criterios objetivos para evaluar la validez de las soluciones.
- **Comunicación:** Fomentar una interacción clara, respetuosa y efectiva.
- **Relación:** Mantener vínculos positivos durante y después del proceso.

- **Compromiso:** Definir las acciones necesarias para cumplir con los acuerdos alcanzados.

En síntesis, este modelo destaca por su rigor preparatorio: las partes deben llegar al proceso listas para participar de forma racional, cooperativa y estratégica.

1.3.2 Modelo Circular-Narrativo

Creado en 1992 por Carlos Sluzki y Sara Cobb, este modelo se aplica principalmente a la mediación familiar y de pareja. Su enfoque se centra en las narrativas personales y en la búsqueda de nuevos significados que permitan la reconstrucción de relaciones y la creación de acuerdos posibles (*Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos*, s.f., pp. 28–29).

La Fundación Gizagune (2010, pp. 43–46) identifica cuatro etapas principales del proceso:

Pre-reunión: Se explica el proceso, se establece la confidencialidad y se definen honorarios y tiempos. Se reúne por separado con las partes.

- **Primera reunión conjunta:** Se realiza entre las partes y el mediador. Se establecen las normas básicas y se informa sobre los beneficios de la mediación.
- **Reuniones individuales:** Cada parte narra su historia y el mediador analiza las percepciones.
- **Reunión interna del mediador o del equipo:** Se reflexiona sobre las narraciones y se construye una historia alternativa.
- **Reunión final conjunta:** Se reúnen nuevamente las partes y el mediador. Se redefinen las relaciones y se diseña el acuerdo definitivo.

1.3.3 Modelo Transformativo

Propuesto por Bush y Folger (1994), este modelo introduce una visión ética y humanista de la mediación. Considera el conflicto como una oportunidad de crecimiento moral y relacional, en lugar de un problema a eliminar.

Su base son dos principios esenciales:

- **Revalorización o empoderamiento:** Fortalece la autonomía y la capacidad de decisión de las partes. Ya que su propósito no es lograr un acuerdo, sino fortalecer la autonomía y la capacidad de decisión de las partes.
- **Reconocimiento mutuo:** Promueve la empatía y la comprensión del otro.

El mediador actúa como un facilitador del cambio personal, fomentando la responsabilidad compartida en la búsqueda de soluciones, reforzando la confianza y la empatía.

El éxito de este modelo no se mide no por la firma del acuerdo, sino por la mejora en la relación y el entendimiento mutuo (Fundación Gizagune, 2010, pp. 47–49).

Capítulo II: Sujetos y Procedimiento

2.1 El Rol del Mediador

2.1.1 Funciones

Acerca de las funciones que tiene el mediador nos remitimos a lo dicho por Eliçabe-Urriol (2009) en su libro *La mediación: claves para su comprensión y práctica*:

La tarea del mediador es crear las condiciones para que esto pueda producirse ayudando a las partes, por medio de las técnicas correspondientes, a que puedan adquirir toda la información que necesiten y en forma compartida respecto de las decisiones que tienen que tomar; que puedan crear las mejores condiciones posibles, en función de las características culturales de las partes, para que estas puedan comunicarse de forma útil para el objetivo que les reúne en la mediación. (p.68)

Es pues en síntesis un facilitador de la acción de mediar, encargado de crear o promover un ambiente propicio para el diálogo y el mutuo acuerdo entre las partes, valiéndose de una serie de técnicas y habilidades que se le son atribuibles para desarrollar tal fin.

2.1.2 Habilidades

Para Eliçabe-Urriol (2009) existen aptitudes y actitudes, siendo la primera las habilidades que posee cada individuo, sean estas innatas o adquiridas y por su parte la exteriorización de lo antedicho corresponde a las actitudes. Además, resalta que la habilidad indispensable es la abstracción del problema subyacente, ya que dicha discriminación permite ver el conflicto adecuadamente.

Finalmente, y siguiendo las ideas del autor, resumimos que, las aptitudes que debe desarrollar el mediador desde nuestra perspectiva son:

- **Empatía:** Utilizamos esta palabra con un sentido algo distinto o más específico que el habitual. Se entiende normalmente por empatía la capacidad para ponerse en el lugar del otro. Nosotros procuramos identificar con un proceso interno del profesional, anterior, que le permite ponerse en el lugar del otro, generar una buena “química”, crear un clima adecuado, etc.
- **Flexibilidad:** La flexibilidad es para nosotros la capacidad de no hacer juicios de valor respecto de lo que los mediados nos manifiestan y expresan. Es intentar determinar desde la propia escala de los clientes qué es importante o no para ellos. Lo que el mediador piense

desde su propia escala de valores no tiene importancia sino sólo para su propia deontología profesional.

- **Creatividad:** Poner nuestra capacidad de mirar el problema desde otras perspectivas a su disposición, pero no por medio de sugerencias o alternativas sino de preguntas que les lleven a reflexionar y llegar por ellos mismos a alternativas posibles para ellos.
- **Registro personal:** El registro personal implica no hacer juicios de valor respecto de nosotros mismos, ser flexibles en el sentido antes visto y esto implica serlo tanto externa como internamente, y lograrlo demanda una tarea. La dificultad de ser flexibles nos lleva a tener ideas preconcebidas y a manejarnos con paradigmas que logran limitarnos a una sola mirada o perspectiva del conflicto, impidiendo ver que existen otras alternativas que pueden enriquecer nuestra práctica profesional.
- **Confianza en el proceso:** Esta aptitud es la más difícil de obtener durante el proceso de formación, cada vez que cuando no se ha practicado la medición no se la conoce como para confiar en ella realmente, y cuando ya se la conoce y si se sigue trabajando con ella es que se confía en sus resultados. Por lo que la confianza previa, hay que tenerla sobre todo al inicio del trabajo profesional, requiere mucha práctica simulada, trabajo en equipo, observación de mediaciones, trabajos en co-mediación y una adecuada supervisión. (p. 112-122)

A ello le adicionamos lo desarrollado por Moreno et al.” (2021), quien considera a la habilidad socio – emocional en los conflictos de mediación escolar, que puede ser fácilmente extrapolable a todo tipo de mediación:

Se propone tres grupos de habilidades para la mediación: a) emocionales, b) cognitivas y c) de conducta. En las primeras, el mediador debe ser capaz de identificar todo el rango de emociones que están experimentando las personas en conflicto durante las sesiones (Zambrano, 2015); en las segundas, se espera que disponga de habilidades para examinar las propias creencias que pueden influir en tomar partido, así como también tener la capacidad para validar las perspectivas e integrarlas (Zambrano, 2015); y en las terceras, el mediador debe ser un excelente observador y dominar la comunicación verbal y no verbal (Zambrano, 2015) que implica comunicarse a través del contacto visual, la expresividad facial, el tono de voz, algunas señales verbales como hacer pedidos claros, y responder eficazmente a la crítica (López, 2016). (p. 3)

2.1.3 Técnicas

Con respecto a las técnicas aplicables a la mediación mencionaremos un pequeño fragmento escrito por Eliçabe-Urriol (2009), quien advierte lo siguiente:

[...] el desarrollo de las aptitudes del mediador, debe formarse para poder desarrollar una tarea en la cual la única y verdadera herramienta es él mismo. Si fuera sólo un tema de usar técnicas, serían siempre exactas y fiables pero la realidad es que las técnicas dependen de quién las utiliza y cuándo. Esta capacidad de convertir a la técnica en algo útil o no, sólo la tiene el mediador y por eso es su herramienta principal.

Además de lo antes citado hemos de acotar que, las técnicas usadas en mediación responden a un sin número de condiciones, comúnmente llamadas contexto, en las que serán condicionadas acorde a la materia en mediación, pues las técnicas aplicables a un caso mercantil no necesariamente han de funcionar en casos de mediación por disturbios vecinales, pero existen técnicas constantes que funciona en la mayoría de estos.

Con este pequeño preámbulo pasemos a mencionar las principales técnicas aplicables a la mediación:

- **Comunicación efectiva y asertiva:** Tanto más veces que menos en la literatura, se posiciona a la comunicación efectiva y asertiva como la técnica más importante dentro del proceso mediador, y esto queda sumamente claro pues no es posible ni el diálogo ni los acuerdos sin la comunicación. Mencionar al respecto a la Defensoría del pueblo, en su anexo 3: protocolo para la mediación en conflictos sociales con enfoque de derechos humanos, que dice lo siguiente al respecto:

La comunicación es clave para determinar el tipo de conductas e intercambio que se quieren promover para garantizar el éxito del proceso. [...] permiten reforzar la confianza en el diálogo como principal forma de solución del conflicto y abordar el análisis de las problemáticas que lo causaron de manera conjunta. (p. 33)

Complementemos un poco más al respecto, dentro de la comunicación efectiva tenemos muchas más técnicas como la reformulación, la realización de preguntas abiertas y cerradas, la observación de las conductas corporales, llamada comúnmente comunicación no verbal y por supuesto la escucha activa. Todas ellas forman parte del continente de la comunicación, y en relación a la escucha activa se pronuncia Eliçabe-Urriol (2009) con el siguiente párrafo, “[...] la

mediación una nueva forma en la que el mediador incluye la escucha activa, es decir lo que escucha lo lleva a la acción, que no quiere decir a ofrecer una solución o laudo al conflicto.

- **Organización de la información:** Claro es que luego de obtener información del conflicto lo pertinente será ordenar, resumir y sintetizar dicha información y para ello existen muchos modos de hacerlo, pero se ha de optar por una que sea lo más visual y accesible posible para el mediador y las partes, en consonancia a esto nos habla Eliçabe-Urriol (2009), quien refiere lo siguiente:

Escribir en un lugar grande y que todos lo puedan ver (rotafolio) los resúmenes de las reformulaciones realizadas para que, tanto a la persona enojada como a la otra les pueda quedar claro lo que se ha querido decir y con qué emoción se ha dicho o se siente al hablar o referirse a este tema. (p.158)

- **Separar el conflicto de las partes:** La técnica consiste en, como su nombre nos anuncia, hacer una separación entre el conflicto y las personas, evitando los ataques personales, la excesiva catarsis y con ello propiciar la resolución del conflicto puntual mas no la “solución de temas personales”, y para reforzar nuestro punto citaremos a Fisher et al. (2018) que describe el tema:

Tratar un problema esencial y mantener una buena relación de trabajo no tienen por qué ser objetivos opuestos, si las partes se comprometen y están preparadas psicológicamente para tratar a cada uno separadamente, y de acuerdo con sus propios y legítimos fundamentos. Base la relación en percepciones exactas, comunicación clara, emociones apropiadas y una perspectiva resuelta y con miras al futuro. Trate los problemas de los demás de forma directa; no intente resolverlos por medio de concesiones importantes.

Para solucionar los problemas psicológicos, utilice técnicas psicológicas. En los casos en que las percepciones son inexactas, puede buscar la forma de informar. Si las emociones están en su punto álgido, puede buscar la forma de que cada una de las personas involucradas se desahogue. Cuando existan malas interpretaciones, puede usted trabajar para mejorar la comunicación. (p. 39)

- **Técnicas psicológicas:** En estos apartados englobaremos a modo general las técnicas, pues el desarrollo singular de cada una de ellas se haría demasiada extensa, y por ello nos remitiremos a un artículo que adiciona a su investigación al “conciliador psicólogo”, y desde una perspectiva clínica, el cual por su profesión esté mejor armado en este aspecto

del cual se pueden extraer muchas técnicas de índole psicológica que nos serán de utilidad, entonces dice Morocho (2017):

La mediación debe ser manejada por un Psicólogo Clínico, profesional de la salud mental que cuente con los conocimientos y técnicas adecuadas para este fin, que sea capaz de controlar las emociones para la acción mediadora, así como la práctica de ciertas habilidades de empatía, escucha activa, comunicación, relaciones interpersonales y manejo del problema. Estos conocimientos y habilidades son propios de la formación académica. No es igual intervención psicológica y mediación se debe distinguir entre estas dos herramientas del Psicólogo Clínico, más son complementarias a la hora de restablecer el equilibrio psíquico de los implicados en la mediación. Sin embargo, en ocasiones nos vamos a encontrar que la resolución de muchos problemas que pertenecen al campo de la Psicología que pretendan ser tratados por otros profesionales que no cuentan con el plus de la intervención como un valor agregado.

En este criterio se deja claro lo que es, mediación psicológica y qué formación se necesita para ejercer como mediador e incluso un perfil profesional que vaya acorde a un código deontológico, sentando así las bases causales que benefician al ser humano en su convivencia armónica con sus semejantes. (p. 83-84)

Haremos una pequeña precisión de lo antes citado, sobre la empatía, la técnica usada para su aplicación en la legitimación, la cual consiste en dar validez emocional a las partes sin prejuicios o influencias de ningún tipo.

En síntesis, sobre las técnicas Eliçabe-Urriol (2009) plasma lo siguiente:

Las técnicas son, entre otras, las ya mencionadas de escucha activa, reformulación, preguntas, uso de la pizarra, abrir y cerrar temas, resúmenes, responsabilización, colocación de límite, uso del humor, legitimación, uso de formularios, equidistancia funcional, formulación de hipótesis y verificación de las mismas, reconocimiento de las propias emociones, doble lectura permanente de lo que ocurre fuera y dentro del mediador, intuición y percepción, etc. (p. 211)

2.1.4 Frases Efectivas

A este respecto, Castañedo (2013) en su libro “*Mediación, globalización y cultura de paz en el siglo XXI*” la desarrolla en los siguientes términos:

Según la naturaleza y esencia del proceso de mediación, hay frases y palabras que deben estar absolutamente desterradas del vocabulario profesional del mediador. Hacer alusión a palabras como: “problema”, “disgusto”, “enfrentamiento”, “discusión”, “contienda”, “litigio”, “ataque”, “pleito”, “chantaje”; y a frases como: “usted tiene la razón”, “ese es un derecho que la Ley le otorga”, “según lo que usted dice, ella le ofende constantemente”, “bajo esas circunstancias yo me sentiría igual que usted producto de las acciones de él”, etc.; puede resultar muy perjudicial para el proceso de mediación (p. 326).

De ello entendamos que, las frases efectivas son aquellas que evitan cualquier posible inclinación o parcialización hacia alguna de las partes, eluden la creación de resentimientos y descontentos a la hora de dialogar, se pretende con ellas abordar el conflicto de una manera adecuada y que propicie al proceso, ya que una mala frase puede destruir toda ilusión de mediación.

El mismo autor da algunos ejemplos de cómo podemos hacer un uso positivo y otro negativo, siguiendo sus recomendaciones, del cual citaremos el que consideramos más importante:

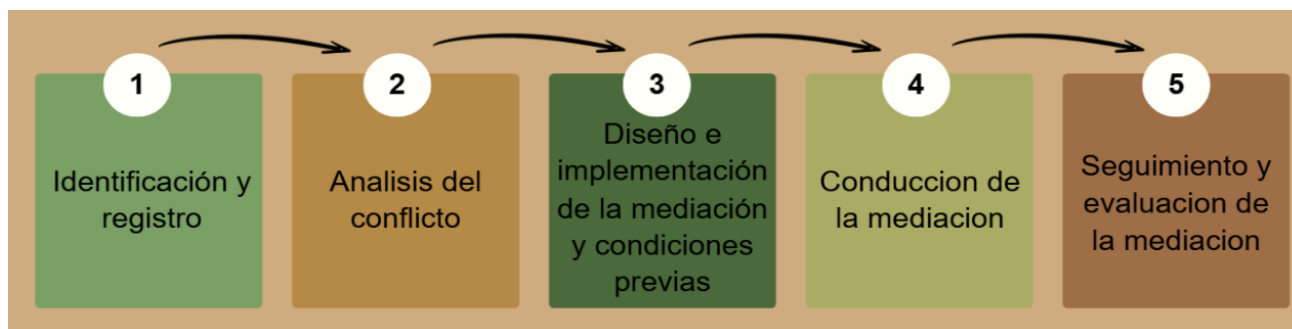
Positivo: “Explíqueme cuáles son las preocupaciones que le han traído a esta Oficina de Mediación”.

Negativo: “Cuénteme el problema que lo tiene alterado”.

Cuando el mediador se refiere a las “preocupaciones”, intenta que la respuesta que reciba se descargue un poco de estado de ánimo contraproducente y provocar una reflexión más objetiva. Las partes, como la generalidad de los seres humanos, adicionan o restan matices a los hechos cuando los relatan; al utilizar un lenguaje “desde fuera” del conflicto y no “desde dentro”, se inclina en cierta medida a quien hace el relato a moderar, en el sentido indicado, su intervención. Al mencionar la palabra “problema” y además calificar un estado de ánimo que se conoce por reflejo primario de quien hace una narración, se le puede inducir a remontarse en el tiempo al momento más crítico de su conflicto y a desarrollar el estado de ánimo adverso que el interlocutor ha tomado como un hecho cierto. Por lo tanto, la palabra “preocupación” puede ser un buen sustituto de la palabra “problema” y deben ser evitados los comentarios acerca del estado de ánimo de las partes (p. 326-327).

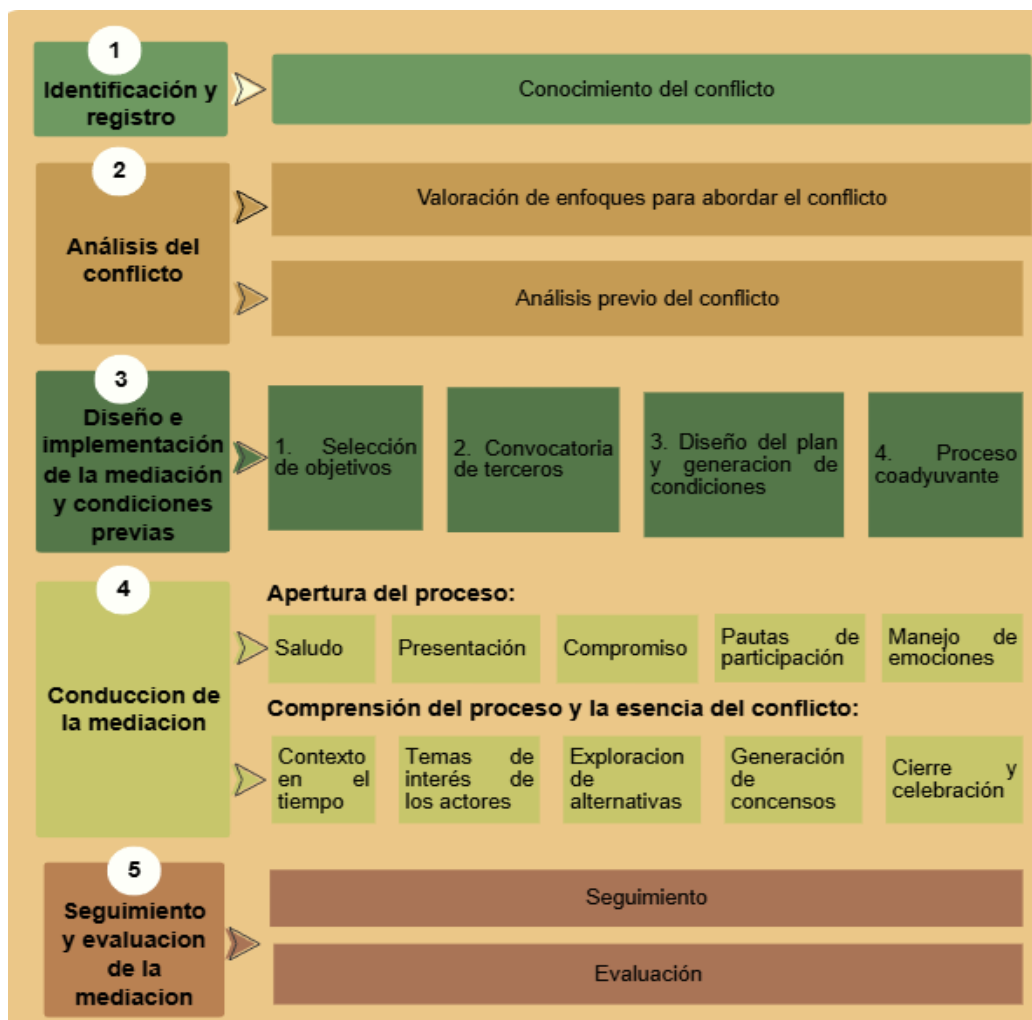
2.2 Etapas

El proceso de mediación generalmente consta de cinco etapas que guiarán la actuación del mediador.



2.2.1 Mecanismo del Proceso de Mediación

Así mismo, cada una de estas etapas tiene sub pasos a seguir, los cuales se mostrarán en el siguiente cuadro, donde se explica con detalle el proceso de la Mediación:



Nota. Adecuación del proceso, realizada sobre la base del *Esquema del Mecanismo de Mediación Intercultural*, desarrollado por la Defensoría del Pueblo del Perú, 2015.

Capítulo III: Ámbitos de Aplicación y Efectos de la Mediación

3.1. Tipos

3.1.1. Mediación Intrajudicial

La mediación intrajudicial puede entenderse como aquella que se lleva a cabo una vez iniciado un proceso judicial, es decir, cuando una de las partes ya ha presentado la demanda correspondiente. De esta manera se garantiza tanto la seguridad jurídica como procesal necesarias para asegurar la confiabilidad del sistema. Viene a ser un derecho fundamental que protege otros derechos y solo alcanza plena eficacia cuando los profesionales implicados actúan de manera comprensiva, con un compromiso y confianza.

Con respecto a ello, existen dos vertientes en que puede desarrollarse; la primera es cuando las partes deciden acudir de manera voluntaria a la mediación, aun teniendo un juicio en curso; y la segunda, cuando ello es promovido por el propio juez, quien deriva el caso al servicio de mediación. En ambos supuestos se trata de mediación intrajudicial.

Es la desarrollada dentro del ámbito judicial y se lleva a cabo dentro del proceso, normalmente mediante la derivación que realiza el juez, con o sin suspensión del proceso judicial, dependiendo del tipo de proceso de que se trate. En este caso no nos encontramos ante un procedimiento alternativo sino con un procedimiento complementario ya que puede acoplarse para prestar una óptima tutela judicial efectiva como propugna el artículo 24 de la Constitución Española (Folberg J. Taylor A., 2011)

El proceso de mediación intrajudicial familiar dentro del sistema judicial tiene como finalidad promover mecanismos que contribuyan a superar la falta de interés o participación social. Su objetivo es facilitar un espacio de diálogo y colaboración donde las partes, de forma libre y voluntaria, puedan encontrar una solución alternativa y pacífica al conflicto que enfrentan. Asimismo, el juez remite a las partes involucradas a una sesión informativa dirigida por un mediador. Si las partes logran llegar a un acuerdo, éste adquiere fuerza ejecutoria, en caso de incumplimiento, el asunto se presenta directamente ante el juez.

El mediador familiar debe participar junto con las partes en la sesión informativa, donde tiene la responsabilidad de explicar de manera clara y detallada en qué consiste la mediación intrajudicial familiar. Además, su función es motivar y orientar a las partes para que inicien el proceso en ese mismo momento, evitando así retrasos o demoras procesales. Las partes deben asistir a la sesión informativa de mediación intrajudicial para conocer su funcionamiento y

motivarse a resolver el conflicto familiar mediante el diálogo. Los abogados tienen el deber de asesorar y orientar jurídicamente a sus clientes, garantizando que participen con seguridad y comprendan sus derechos y límites dentro del proceso.

Su finalidad es alcanzar soluciones responsables, propias y eficaces a los conflictos que surgen en el marco del procedimiento judicial. Así mismo permite generar mayor certeza en el cumplimiento de los acuerdos y contribuye a preservar las relaciones futuras entre las partes involucradas. Pastor e Iglesias (2011) afirman: “La Mediación Intrajudicial es un método alternativo integrado en la Administración de Justicia con el fin de ofrecer una gestión y resolución de conflictos adecuada a los usuarios” (p.85).

3.1.2. Mediación Extrajudicial

La mediación extrajudicial es un procedimiento de carácter voluntario y confidencial que permite a las personas u organizaciones en conflicto resolver sus controversias de manera pacífica y colaborativa. Esto se lleva a cabo fuera de los tribunales, y no forma parte de un proceso judicial, a diferencia de la mediación intrajudicial, el cual se desarrolla en el seno de un proceso.

Las partes, de manera libre y voluntaria, sin que exista algún proceso judicial en curso, sólo son asistidas por un mediador que interviene para apoyar el diálogo y la búsqueda de acuerdos. La decisión recae totalitariamente en las partes involucradas, quienes van a determinar la solución al conflicto según su voluntad propia.

Por su lado, Rozenblum (1998), nos menciona que:

Es un proceso extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, es creativo, porque mueve a la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley. Además, la solución no es impuesta por terceras personas, como en el caso de los jueces o árbitros, sino que es creada por las partes.

Es la desarrollada fuera del ámbito judicial, utilizado como vía alternativa de resolución de conflictos. Se acude a esta forma de mediación sin que exista procedimiento judicial alguno (Folberg J. Taylor A., 2011).

3.2. Como Complemento En La Administración De Justicia

La mediación viene a ser un *Mecanismo Alternativo de Resolución de Conflictos (MARC)* que surge como una respuesta directa a la ineficacia y la sobrecarga que a menudo experimenta la Administración de Justicia en la atención directa de las necesidades de la población. Esta

herramienta no busca reemplazar a los tribunales, sino operar como un valioso complemento para trabajar de manera conjunta con el sistema judicial, de esta manera ofrece una respuesta más completa y eficiente a los conflictos.

Por su parte, Renedo (2003), nos menciona que:

Dentro del sistema judicial se encuentran regulados los MASC, pero el que ha tenido más auge es la figura de la mediación por su flexibilidad y adaptabilidad para lograr desarrollarse en cualquier legislación y por tal razón la mediación “ha ido cobrando una importancia creciente como instrumento complementario de la Administración de Justicia” (p.4).

A través de la promoción del diálogo y la cooperación entre las partes involucradas, la mediación posibilita la solución pacífica de una amplia variedad de conflictos sin necesidad de recurrir a un proceso judicial. Gracias a ello, se logra reducir de manera considerable la carga procesal que soportan los juzgados, optimizando los recursos del sistema judicial y favoreciendo una justicia más accesible y cercana a la ciudadanía.

Plantear la inclusión de la mediación en el ámbito de la Administración de Justicia significa reconocerla como un mecanismo y complemento de la función jurisdiccional, cuyo propósito es integrarse de manera orgánica al sistema público de justicia. Esta incorporación conlleva que la mediación trabaje de forma articulada con los juzgados y tribunales, fortaleciendo así el cumplimiento de los principios constitucionales de acceso a la justicia y tutela judicial efectiva. Además, su aplicación contribuye a fomentar una cultura social basada en el diálogo, la paz y la búsqueda consensuada de soluciones, promoviendo una justicia más humana, participativa y eficiente.

3.3 Impacto en la Eficiencia Judicial

La mediación impacta de una manera positiva en la eficacia judicial, ya que implica una herramienta eficaz para descongestionar los tribunales y de esta manera aliviar la carga procesal que suele saturar el sistema de justicia.

Su efecto se evidencia en la forma en que este mecanismo alternativo de resolución de conflictos contribuye no solo a disminuir la cantidad de casos que llegan a los juzgados, sino también a optimizar la utilidad de los recursos disponibles, permitiendo una administración de justicia más ordenada y eficiente.

La mediación revela múltiples ventajas para el ámbito judicial, las cuales resultan especialmente significativas por la influencia que esta institución puede ejercer en el desempeño de la justicia.

- Ayuda a la reducción de la carga procesal, la mediación posibilita que los tribunales se concentren en aquellos asuntos que demandan una resolución formal, lo que disminuye la carga de trabajo y contribuye a una mayor eficiencia en el sistema judicial.
- Garantiza una rapidez en la solución de conflictos, ya que mientras algunos procesos judiciales suelen ser más extensos y duraderos, este mecanismo permite que sean más cortos.
- La mediación representa un ahorro de costos, ya que disminuye los gastos del Estado con respecto a la administración pública, como el personal, las audiencias, los trámites; asimismo, los gastos para las partes involucradas, ya que hay un menor gasto en abogados y tiempo invertido.

Ferreiro Baamonde considera que el recurso a la mediación no esconde una influencia neoliberal, en la que la reducción del gasto público y el aligeramiento de la carga de asuntos encomendados a Juzgados y Tribunales justificarían que determinados casos de delincuencia menor salieran de la órbita del Derecho Penal para ser tratados de forma más eficiente, dejando para éste los casos que requieran una intervención más represiva, lo que por otra parte incrementaría también la eficacia de la actuación estatal.

- Contribuye a la prevención de conflictos futuros, al basarse en el diálogo y cooperación no solo resuelve el caso presente, sino que también evita la aparición de nuevos problemas.

3.4 Ámbitos De Mediación

3.4.1 Mediación Familiar

Según el *Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del Perú* (s.f.), la mediación familiar es un método alternativo de resolución de conflictos que se desarrolla en el ámbito familiar con el propósito de fomentar el diálogo y la comunicación entre las partes, evitando recurrir a procesos judiciales. Este mecanismo permite que las familias construyan sus propias soluciones de manera voluntaria, equitativa y respetuosa, preservando los lazos afectivos y priorizando el bienestar de los hijos. El mediador cumple un rol clave al facilitar la comunicación sin imponer decisiones, garantizando la imparcialidad y la equidad entre las partes. En este sentido, la mediación familiar

no solo busca resolver un conflicto, sino también fortalecer la convivencia, la cooperación y la corresponsabilidad parental.

3.4.2 Mediación Escolar

De acuerdo con *Pizarro Elizo* (2018), la mediación escolar es una herramienta pedagógica que promueve la convivencia pacífica en los centros educativos, enseñando a los estudiantes a gestionar sus conflictos mediante el diálogo, la empatía y la responsabilidad compartida. Surgida en la segunda mitad del siglo XX, esta práctica se ha consolidado como un recurso educativo que no solo soluciona disputas, sino que también desarrolla competencias socioemocionales. El mediador escolar puede ser un docente, un alumno o un miembro de la comunidad educativa capacitado y facilita la comunicación entre las partes, orientándolas hacia soluciones consensuadas. Así, la mediación escolar fomenta la cultura de paz, mejora el clima educativo y fortalece los valores de respeto y cooperación.

3.4.3 Mediación en Consumo

Como señalan *Ortiz Pérez* (s.f.) y *HispaCoop* (s.f.), la mediación en consumo es un mecanismo extrajudicial destinado a resolver de manera rápida y gratuita los conflictos entre consumidores y proveedores de bienes o servicios. Su objetivo es lograr acuerdos justos y satisfactorios sin necesidad de acudir a los tribunales, promoviendo relaciones comerciales transparentes y equitativas. Este tipo de mediación se basa en los principios de confidencialidad, neutralidad y voluntariedad, garantizando que ambas partes participen libremente en el proceso. Además, la *Unión Europea* ha impulsado su uso como una herramienta eficaz para proteger los derechos de los consumidores y fomentar un mercado más justo.

3.4.4 Mediación en la Comunidad

La Universidad Autónoma de Nuevo León (s.f.) y la Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo (2017) explican que la mediación comunitaria es un proceso participativo que promueve el diálogo directo entre los miembros de una comunidad para prevenir y resolver conflictos locales. Su propósito no solo es solucionar disputas, sino también fortalecer los lazos sociales, la cooperación y la cultura de paz. Dentro de este marco general, se desarrollan diversas formas de mediación que responden a las características y necesidades de cada entorno. Entre ellas destacan la mediación vecinal y la mediación intercultural.

La mediación vecinal se enfoca en los conflictos que surgen entre vecinos o dentro de una misma comunidad barrial. Busca restablecer la convivencia pacífica y mejorar la comunicación

entre las partes, abordando problemas cotidianos como el ruido, el uso de espacios comunes, los límites de propiedad o la convivencia con animales domésticos. Su valor radica en que impulsa soluciones consensuadas y sostenibles, basadas en el respeto mutuo y la responsabilidad compartida. Por su parte, la mediación intercultural tiene como finalidad promover el entendimiento y la convivencia entre personas o grupos de diferentes culturas, etnias o nacionalidades que coexisten dentro de un mismo entorno social. A través del diálogo y la empatía, esta modalidad busca superar prejuicios, estereotipos y barreras culturales que pueden generar tensiones o malentendidos. De esta forma, contribuye al reconocimiento de la diversidad cultural, al respeto de los derechos humanos y al fortalecimiento de una convivencia inclusiva y democrática.

En conjunto, tanto la mediación comunitaria, como la vecinal e intercultural, representan instrumentos clave para la cohesión social, ya que promueven la participación ciudadana, el respeto a la diversidad y la resolución pacífica de conflictos. El mediador comunitario actúa como un facilitador imparcial, que impulsa la empatía y la colaboración, involucrando a actores sociales como líderes vecinales, trabajadores sociales, educadores y representantes de instituciones locales.

3.4.5 Mediación Social

Según *Martín Serrano* (1976), la mediación social es un proceso de intervención orientado a restablecer los vínculos y la comunicación entre personas o grupos en situación de desigualdad o conflicto. A diferencia de otras formas de mediación, esta no se limita a resolver un problema puntual, sino que busca empoderar a los participantes para que sean protagonistas de su propio cambio social. El mediador social actúa como un acompañante que fomenta la reflexión, la cooperación y la autonomía, contribuyendo al fortalecimiento del tejido comunitario. Este tipo de mediación tiene un alto valor educativo, ya que enseña habilidades para la convivencia, el respeto mutuo y la participación activa en la sociedad.

3.4.6 Mediación con las Instituciones

El *Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del Perú* (s.f.) indica que la mediación con las instituciones busca gestionar los conflictos que surgen entre la ciudadanía y las entidades públicas o privadas, creando puentes de comunicación que permitan la comprensión y la cooperación mutua. Este tipo de mediación promueve la transparencia, la corresponsabilidad y la participación social en la toma de decisiones. De esta manera, se convierte en una herramienta

esencial para fortalecer la confianza institucional, mejorar la gestión pública y fomentar una convivencia social basada en el diálogo y la justicia.

3.5 Ventajas y Desventajas

Ventajas	Desventajas
<p>Es voluntaria:</p> <p>Todo proceso de mediación es voluntario, porque las partes son las que deciden si participar y colaborar en el proceso de mediación, ellos son los que generan sus acuerdos por medio del mediador.</p>	<p>Dificultades para determinar la verdad:</p> <p>En un proceso de mediación usualmente las partes solo cuentan los aspectos que los benefician, dificultando conocer los hechos en su totalidad, generando acuerdos que pueden no adaptarse en su totalidad a la realidad</p>
<p>Es rápida:</p> <p>Este tipo de procesos duran en función a la participación de las partes. Puede darse el caso de que se resuelva en una sola sección o más, o tal vez tome un día o dos. Pero siempre será una mejor alternativa a un proceso judicial que puede durar años.</p>	<p>Empleo de un mal mediador:</p> <p>Con la existencia de diversos centros de conciliación en el ámbito público o privado, no es de extrañar que existan mediadores que carezcan de las características propias del mismo como lo pueden ser la imparcialidad, la no imposición de propuestas, entre otros</p>
<p>Las partes generan sus propios acuerdos:</p> <p>Al ser un proceso el cual fomenta y se desarrolla mediante el diálogo pacífico, el resultado esperado es una serie de acuerdos aceptados por las partes.</p>	<p>Desconocimiento de la verdadera intención de las partes:</p> <p>Si bien la intención de la mediación es resolver un conflicto, este proceso no esta excepto del mal uso que le pueda dar una de las partes, como lo pueden ser la recopilación de información, o el malgasto del tiempo, entre otros.</p>
<p>Fomenta el diálogo:</p>	<p>No existen reglas formales para el proceso:</p>

La mediación siempre se desarrollará mediante el diálogo pacífico frente a cualquier tipo de conflicto.	Si no se emplea un mediador capacitado, esta falta de reglas formales a menudo puede resultar en un punto muerto.
Fortalece y fomenta la unión de las partes: Al ser un proceso donde las partes pueden exponer y escuchar la postura de cada uno, los acuerdos resultantes reflejan el compromiso de las partes por mantener un entorno pacífico, así como también, un proceso llevado mediante la mediación suele ser más duradero que un proceso que se realiza mediante la vía judicial.	El proceso puede concluir sin un resultado: Las partes pueden invertir una enorme cantidad de dinero, esfuerzo y tiempo sólo para descubrir que resolver una disputa mediante mediación es imposible por la falta de compromiso de una de las partes
Pueden generarse resultados creativos: A diferencia de un proceso judicial, en la mediación siempre existen diversos caminos o alternativas que pueden ser utilizados para poder arribar a un acuerdo mutuo, todo dependerá del nivel de ingenio del mediador y de las partes.	Puede ser abandonado: Este tipo de proceso no implica que las partes deban permanecer hasta el final generando que cualquiera de ellos pueda dejar el proceso en cualquier momento sin responsabilidad alguna.
Puede ser vinculante: Puede ser empleado como parte de un proceso judicial. ya que la mediación es un proceso complementario a la vía judicial de darse el caso.	Puede no dar fin al conflicto: Incluso si las partes llegan a un acuerdo de conciliación, es posible que la disputa no haya terminado. Una de las partes puede decidir en una fecha posterior que en realidad no está satisfecha con el acuerdo y puede presentar una demanda.
Es de aspecto privado. Nada de lo que se discuta durante la audiencia de mediación puede trascender o conocerse fuera de su ámbito.	

Aspectos flexibles:

A partir de este punto mencionaremos elementos que pueden ser de “doble filo” dentro de la mediación

- El tiempo, Estos elementos está referido a que si bien un proceso de mediación puede ser rápido y menos extenuante que un proceso judicial. Este también puede volverse una pérdida de tiempo cuando una de las partes decide continuar por la vía judicial al no encontrar acuerdo, es decir que todo el tiempo invertido en el diálogo por la búsqueda de una solución queda en segundo plano. La mediación sólo tiene éxito cuando las partes en disputa hacen un intento de buena fe de llegar a un acuerdo
- El compromiso de las partes, aspecto que puede ser beneficioso como contraproducente, en el sentido de que si una de las partes no coopera – intenta ceder o ser flexible frente a la postura de la otra parte- la búsqueda de un acuerdo puede extenderse de manera excesiva volviéndose tediosa y extenuante, al punto de incluso destruir todo el proceso realizado generando que una mediación sea inaplicable.

Nota. Elaboración propia basada en Gómez (1999) y García (2011)

3.6 Factores que Influyen en la Mediación

Diversos factores intervienen en la mediación como método de resolución de conflictos, los cuales pueden facilitar o dificultar el desarrollo del proceso. Entre ellos destacan las percepciones, las emociones y la comunicación. En este sentido, la Corte Suprema de Justicia de Asunción (2005) señala los siguientes aspectos relevantes:

- **Percepciones**

En general, un conflicto surge cuando las personas perciben una situación como un problema o una diferencia de intereses para la cual no parece existir una solución que beneficie a todas las partes. Con frecuencia, las discusiones o desacuerdos no se deben a los hechos objetivos, sino a la manera en que cada persona los interpreta o entiende.

Percibir implica recibir información a través de los sentidos, pero el cerebro no solo la capta, sino que también le otorga un significado. Por ello, cada individuo percibe la realidad de forma distinta. Como señaló Kant, *“no vemos las cosas como son, sino como somos nosotros”*. En otras palabras, cada persona interpreta el mundo conforme a su forma de pensar y a sus experiencias previas, lo que explica por qué las percepciones pueden diferir entre unos y otros.

- **Emociones**

Durante una negociación, especialmente cuando el conflicto es intenso, las emociones pueden tener un impacto más significativo que las propias palabras. Si no se gestionan adecuadamente, pueden obstaculizar el avance del diálogo o incluso provocar la ruptura del proceso. Con frecuencia, las partes inician la negociación con sentimientos de amenaza o desconfianza debido a la percepción de riesgo que implica, generando un ciclo de retroalimentación emocional donde el miedo puede provocar ira, y esta, a su vez, aumentar el temor.

Para afrontar esta situación de manera constructiva, resulta esencial reconocer y comprender tanto las propias emociones como las ajenas, aceptarlas como parte natural del proceso negociador, permitir su expresión sin interrupciones y evitar responder de manera impulsiva ante reacciones emocionales intensas. Asimismo, realizar gestos o acciones que transmitan empatía y disposición al entendimiento contribuye a liberar las tensiones y crear un ambiente propicio para el diálogo, lo que favorece la cooperación y la búsqueda conjunta de soluciones al conflicto.

- **Comunicación**

La comunicación constituye la base de toda negociación, ya que sin ella no sería posible alcanzar acuerdos. Negociar implica intercambiar información para tomar decisiones conjuntas. Sin embargo, comunicarse efectivamente no siempre resulta sencillo, incluso entre personas que comparten ideas o valores similares.

Para lograr una comunicación eficaz, es necesario escuchar con atención, hablar con claridad y expresar las propias ideas sin emitir juicios sobre los demás. Una comunicación basada en la empatía y el propósito común promueve la comprensión mutua y facilita la resolución pacífica del conflicto.

3.7 Diferencias entre la Mediación y Conciliación

De acuerdo con lo señalado por Medina (2007), tanto la mediación como la conciliación son mecanismos autocompositivos que buscan la resolución pacífica de los conflictos mediante la intervención de un tercero neutral. Sin embargo, cada uno posee características particulares en cuanto a su finalidad, el grado de participación de las partes y del tercero, así como el control sobre el resultado. En base a dichas diferencias, se elabora el siguiente cuadro comparativo que sintetiza los aspectos más relevantes de ambos procesos.

Criterio	Mediación	Conciliación
Finalidad	Busca una composición contractual cualquiera, sin centrarse en la justicia del resultado. Lo importante es alcanzar un acuerdo aceptado por ambas partes.	Persigue una solución justa del conflicto, otorgando a cada parte lo que le corresponde conforme a equidad o derecho.
Intervención del tercero	El mediador interviene de manera espontánea o voluntaria, facilitando la comunicación, pero sin proponer soluciones.	El conciliador interviene de manera provocada (a solicitud de las partes) y puede proponer fórmulas de solución no vinculantes.
Magnitud de participación del tercero	El mediador tiene un rol pasivo: actúa como facilitador del diálogo, acercando a las partes, pero sin sugerir acuerdos.	El conciliador tiene un rol activo: puede sugerir o recomendar alternativas de solución para ayudar a resolver el conflicto.
Magnitud de participación de las partes	Las partes tienen un mayor protagonismo, pues son ellas quienes identifican, negocian y construyen la solución.	Las partes tienen menor protagonismo, ya que el conciliador puede influir en la decisión mediante sus propuestas.
Control sobre el resultado por las partes	Las partes mantienen control total sobre el resultado, al construir la solución por sí mismas, lo que favorece su cumplimiento.	El control de las partes es menor, pues las propuestas del conciliador pueden influir en la decisión final.

Nota. Elaboración propia basada en Medina (2007)

Por otra parte, La Rosa y Rivas (2018) mencionan que la estructura, los principios, las premisas y otros factores son similares en ambos mecanismos, ya que tanto la mediación como la conciliación buscan acercar a las partes, mejorar o restablecer la comunicación entre ellas y ayudarlas a identificar sus intereses, dejando de lado las posiciones. Sin embargo, la diferencia fundamental radica en la posibilidad de proponer soluciones: en la conciliación, el tercero puede

sugerir una o más alternativas que las partes pueden aceptar o rechazar, mientras que en la mediación no se permite proponer soluciones, pues son las propias partes quienes las construyen (p. 83).

Capítulo IV: Derecho Comparado

4.1 España

La mediación constituye un medio complementario de resolución de conflictos, siendo esta una fórmula válida y aceptada en el Estado de Derecho que se ajusta a una nueva concepción de la justicia. La ley 5/2012 de 6 julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles incorporó el ordenamiento español la directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles (Ministerio de la presidencia, justicia y relaciones con las cortes, 2025).

Los ámbitos en los que la mediación está proyectando su potencialidad pacificadora de conflictos, como herramienta complementaria a las soluciones tradicionales:

- La mediación civil utilizada principalmente en la esfera familiar, también se aplica en desacuerdos sobre contratos, relaciones de carácter mercantil, en el ámbito de consumo y en el de la propiedad horizontal.
- La mediación penal, la cual se aplica en delitos leves, con penas inferiores a cinco años, patrimonio y honor. La víctima e infractor, a través de diálogo y comunicación confidencial, conducida y dirigida por un mediador imparcial, se reconocen capacidad para participar en la resolución del conflicto derivado del delito. Sin embargo, está prohibida en el ámbito de la violencia de género, delitos graves con penas mayores a cinco años, libertad sexual y administración pública.

Del mismo modo, el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, acuerda en su artículo 8 la creación del Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación con la finalidad de facilitar a los ciudadanos el acceso a este medio de solución de controversias a través de la publicidad de los mediadores profesionales y las instituciones de mediación. El registro se puede acceder mediante el Portal del Ministerio de Justicia.

4.2 Colombia

La mediación es un mecanismo informal que no está regulado por alguna norma en específico, excepto cuando es invocado como mecanismo de justicia restaurativa en el proceso penal (Arboleda, 2016).

En materia penal la mediación, así como se expone en el Código de Procedimiento Penal (Ley 906 2004 art. 523) es un mecanismo alternativo al procedimiento judicial, propio de los

esquemas de justicia restaurativa por medio del cual un tercero neutral, particular o servidor público, el cual es designado por el Fiscal de la Nación, propicia el intercambio de opiniones entre las partes para llegar a una resolución del conflicto derivada de un delito. Asimismo, el programa de justicia restaurativa y mediación sólo podrá realizarse cuando hay pruebas suficientes para atribuirle responsabilidad penal al delincuente y consentimiento voluntario de ambas partes (Pérez, 2019).

En el artículo 524 de la ley 906 2004, se menciona que la mediación procede desde la formulación de la imputación hasta antes del juicio oral para los delitos perseguibles de oficio cuyo mínimo de pena no exceda de cinco años de prisión, siempre y cuando el bien jurídico protegido no sobrepase la órbita personal del perjudicado. En los delitos que superen los cinco años la mediación se considerará para otorgar beneficios durante el trámite de la actuación, o con la dosificación de la pena, o el purgamiento de la sanción.

En el artículo 525 respecto a la solicitud, se menciona que lo puede realizar la víctima o el imputado o acusado ante el fiscal, juez de control de garantías o juez de conocimiento, según el caso, para que el fiscal general de la Nación, o su delegado para estos efectos, designe un mediador. En el caso de menores, inimputables y víctimas, sus representantes legales deberán participar en la mediación.

Por otro lado, según el Decreto 2137 de 2015, la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, la cual es una Unidad Administrativa Especial, descentralizada con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y adscrita al Ministerio de Justicia y del Derecho, tiene la función de mediar entre conflictos que se originen entre entidades y organismos del orden nacional.

4.3 Argentina

El 19 de agosto de 1992 el Poder Ejecutivo Nacional dictó el decreto N ° 1480/92, que declaró de interés nacional la institucionalización y el desarrollo de la mediación como un método alternativo de resolución de conflictos y por la resolución del 8 de septiembre de 1992 el Ministerio de Justicia reglamentó la creación del Cuerpo de Mediadores. Asimismo, el 5 de octubre de 1995 se sancionó la ley 24.573 que estableció la obligatoriedad de la mediación para los temas civiles y comerciales. La ley 26.589, sustituye a la anterior ley mencionada (Asociación Argentina de Mediación Interdisciplinaria, 2024).

Según la ley 26.589, promulgada el 3 mayo de 2010, se establece según el artículo 1, el carácter obligatorio de la mediación previa a todo proceso judicial, la que se regirá por las disposiciones de la presente ley.

Asimismo, en el artículo 5 de la ley 26.589 se establecen las controversias excluidas del procedimiento prejudicial obligatorio, sin embargo, este artículo fue reemplazado por el artículo 73 de la Ley N ° 26.993 en el cual se menciona:

Artículo 73. Sustitúyese el artículo 5° de la ley 26.589 por el siguiente:

Artículo 5°: Controversias excluidas del procedimiento de mediación prejudicial obligatoria. El procedimiento de mediación prejudicial obligatoria no será aplicable en los siguientes casos:

- a) Acciones penales;
- b) Acciones de separación personal y divorcio, nulidad de matrimonio, filiación, patria potestad y adopción, con excepción de las cuestiones patrimoniales derivadas de éstas. El juez deberá dividir los procesos, derivando la parte patrimonial al mediador;
- c) Causas en que el Estado nacional, las provincias, los municipios o la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o sus entidades descentralizadas sean parte, salvo en el caso que medie autorización expresa y no se trate de ninguno de los supuestos a que se refiere el artículo 841 del Código Civil;
- d) Procesos de inhabilitación, de declaración de incapacidad y de rehabilitación;
- e) Amparos, hábeas corpus, hábeas data e interdictos;
- f) Medidas cautelares;
- g) Diligencias preliminares y prueba anticipada;
- h) Juicios sucesorios;
- i) Concursos preventivos y quiebras;
- j) Convocatoria a asamblea de copropietarios prevista por el artículo 10 de la ley 13.512;
- k) Conflictos de competencia de la Justicia del Trabajo;
- l) Procesos voluntarios;
- m) Controversias que versen sobre conflictos en las relaciones de consumo, que queden alcanzadas por el Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo.

4.4 Directrices de la Organización de las Naciones Unidas para una mediación eficaz

Las directrices se basan en la experiencia de la comunidad internacional, además, tiene como objetivo abordar temas profundos como la necesidad de un planteamiento más profesional de la mediación (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2012).

La preparación en la mediación, es responsabilidad de los Estados o las organizaciones los cuales deben estar dispuestos a lo siguiente:

- Seleccionar a un mediador competente con experiencia, aptitudes, conocimientos y sensibilidad cultural necesarios para la situación.
- Proporcionar preparación, orientación y capacitación adecuadas a los mediadores y sus equipos.

Consentimiento, la mediación es un proceso voluntario para el conflicto se pueda solucionar de manera eficaz, por ello, los mediadores deberán hacer lo siguiente:

- Comprender que las partes deben dar su consentimiento para iniciar un proceso de mediación.
- Utilizar medidas para fomentar la confianza en diferentes etapas con el fin de generar confianza entre las partes en conflicto entre el mediador y las partes.

Imparcialidad, para abordarlo de esta manera los mediadores deberán:

- Asegurarse de que el proceso y el trato de las partes sea justo y equilibrado, y esforzarse por demostrarlo.
- Ser transparente con las partes.

Carácter inclusivo, los mediadores deberán:

- Determinar el nivel de inclusión necesario para comenzar el proceso de mediación.
- Comunicarse con cualquiera de las partes o de los agentes que sea necesario para abordar el conflicto.

Ampliación nacional, para promoverlo los mediadores deberán:

- Orientar a las partes en el conflicto y ayudarlas a generar ideas para el debate, velando por que puedan atribuirse el mérito de los acuerdos alcanzados.
- Concientizar a las partes en conflicto de la necesidad de lograr un equilibrio entre la implicación nacional y la importancia de obtener el apoyo internacional.

Coherencia, coordinación y complementariedad de la mediación:

- Los procesos de mediación deberán contar con un mediador principal, de preferencia de una única entidad.
- La decisión relativa a la dirección debe alcanzarse mediante consultas entre las entidades pertinentes, teniendo en cuenta el contexto de conflicto y basándose en la ventaja comparativa.

Acuerdos de paz de calidad:

- El acuerdo deberá tener por objeto resolver las principales cuestiones y motivos de queja que llevaron al conflicto, bien abordando las causas fundamentales directamente al acuerdo.
- En los casos en que un acuerdo general parece inalcanzable, el mediador deberá determinar los objetivos mínimos para abordar los demás aspectos.

Capítulo V: Mediación Comunitaria

Es un proceso que se hace de manera voluntaria entre dos o más personas, a través del cual, se busca la resolución de conflictos y la construcción de soluciones ante aquellos problemas suscitados entre las personas que conforman de una comunidad, con la finalidad de mejorar la buena convivencia entre sus integrantes preservando la cultura de paz y buscando la solución a esos problemas en lugar de iniciar un proceso judicial entre ellos.

Según Gómez y Saucedo (2015) define a la mediación comunitaria como aquel procedimiento voluntario a través del cual un tercero ofrece un espacio de diálogo entre dos partes, en el que utilizando técnicas y habilidades en la resolución de conflictos benefician a la comunidad, fomentando así la solidaridad, reciprocidad, responsabilidad y el sentido de pertenencia de las personas que integran la comunidad, bajo las reglas que determinan la moral y el orden público, con la finalidad de alcanzar la justicia social.

5.1 Perfil del Mediador Comunitario

Para un mejor desempeño de su papel como mediador, deberá de conocer los siguientes puntos y tener las características mencionadas a continuación:

- El mediador comunitario debe de conocer el territorio en donde trabajará, asimismo como la de los recursos que este ofrece para lograr una buena convivencia, por ello debe velar por los intereses comunes de los pobladores.
- Tener un perfil ético y una posición neutral ante los personas que recurren a él para la solución de conflictos que suscitan dentro de la comunidad, así mismo debe de regir sus decisiones en equidad, igualdad y accesibilidad de las partes para el cumplimiento del acuerdo, es decir, tomar las decisiones de forma descentralizada.
- Debe ayudar a la comunidad a tomar decisiones más rápidas, consensuadas y comprometidas, respetando sus valores y la historia que precede a la comunidad.

5.2 Beneficios de la mediación comunitaria

Según Munuera y Minguela (2018), nos habla que la mediación comunitaria trae beneficios tales como:

- **Fortalece la cohesión y solidaridad de una comunidad:** Al resolver los conflictos de manera pacífica y evitando que estos se generalicen, busca que la cultura de paz sea preservada dentro de la comunidad, manteniendo así la unión entre sus pobladores, de igual forma, fomenta la empatía entre ellos.

- **Ayuda al desarrollo de la sociedad:** Al establecer la mediación, se puede llegar a conocer las necesidades que pasan los pobladores, las deficiencias que tiene una comunidad, esto más que nada entre las autoridades y las personas que la integran, esto con la intención de proponer medidas que puedan solucionar esos problemas, como la de traer tecnología para intensificar la generación de insumos que estos producen, consecuentando el desarrollo de su comunidad.
- **Generan diálogo y encuentro en su entorno:** No optan por la violencia o por medidas judiciales, sino que buscan la solución de conflictos gracias al diálogo, oyendo la postura de las partes involucradas, para así llegar a un acuerdo mutuo, y preservando la buena convivencia entre los involucrados y la comunidad.
- **Actúa en la satisfacción de los intereses comunes de la población:** Busca una alternativa para la solución de conflictos, de modo tal que sea beneficioso para ambas partes y que los dos estén en la disponibilidad de poder cumplir con lo acordado.
- **Fortalece la confianza entre las personas que integran la comunidad:** Al solucionar los problemas con diálogo, y no generar una pelea, mantienen la paz en la comunidad, así mismo, la confianza que hay entre los pobladores, si bien no se puede decir que se mantiene, se lucha por la construcción de la misma entre ellos, al cumplir con los acuerdos y ser “hombres de palabra” esto generaría más seguridad y confianza entre las personas.

5.3 La Mediación Intercultural

Este tipo de mediación se encuentra considerada dentro de la Mediación Comunitaria, en la que tiene como fin principal la de buscar la solución de problemas generados por una diferencia cultural entre las partes, ya sea en las tradiciones, costumbres, lenguaje, entre otros.

Según Vidal y Olmos (2008), nos mencionan que las principales necesidades sociales que hacen surgir la necesidad de la mediación intercultural son:

- Desconocimiento de las diferentes concepciones culturales que existen dentro de un determinado territorio.
- Dificultades de comunicación, debido a la diferencia de lenguaje entre ellos.
- Desigualdad y discriminación entre las personas.
- Los prejuicios, estereotipos y conflictos en las relaciones entre personas culturalmente diferentes.
- Vulnerabilidad psico-social de las personas.

Estos puntos son considerados las principales causales por los que existen los problemas dados por la diferencia cultural, para el cual, se recomienda la intervención de un mediador intercultural. Al ser nuestro país, un territorio comprendido por diferentes culturas, costumbres, lenguas, etc, sería necesario la incorporación de un mediador intercultural ante estas problemáticas.

Según La Defensoría del Pueblo de Perú, nos menciona, que la defensa y resguardo de los derechos fundamentales en países que abarcan una gran diversidad cultural tienen la obligación de diseñar metodologías, técnicas y estrategias especiales. En el Perú habitan, al menos, 54 pueblos indígenas u originarios que hablan 47 lenguas y cuya población ascienden a más de cuatro millones de personas. En el transcurso de su historia, sus intereses y derechos han entrado en diversos conflictos, exigiendo que estas culturas sean reconocidas y respetadas por el Estado y la sociedad.

Pese a la información que se tiene sobre la variedad de culturas que existen en nuestro país, aún siguen existiendo problema con referente al choque cultural que pude haber, trayendo muchas veces como consecuencia, la discriminación y el racismo, entonces se propone la Mediación intercultural, que es definida, por nuestro país, como una herramienta que fomenta y optimiza el dialogo entre las partes involucradas, garantizando así el respeto y la igualdad entre los ciudadanos, independientemente de su cultura.

Pero cabe resaltar, y cito a La Defensoría del Pueblo:

Su uso está destinado al quehacer del personal de la Defensoría del Pueblo que interviene en conflictos sociales y que lo utilizará como una referencia a seguir; aunque es perfectamente aprovechable por todo actor social, estatal o empresarial que busque contribuir a darle un curso pacífico y colaborativo a nuestras diferencias.

5.4 Los Mecanismos de la Mediación Intercultural



Nota. Cuadro proporcionado por La Defensoría del Pueblo del Perú

5.5 Beneficios de la Mediación Intercultural

La Mediación Intercultural trae beneficios, tales como:

- **Una mejor comunicación entre los ciudadanos:** Busca eliminar las barreras lingüísticas y culturales, permitiendo que las partes involucradas dialoguen de forma tal que sean entendidas, así mismo, fomenta el respeto y valoración de las diferencias culturales.
- **Resuelve los conflictos de manera pacífica y da soluciones equitativas:** La mediación intercultural es considerada como un recurso preventivo y solucionador de conflictos

culturales, como los derivados de diferencias en ruidos, horarios o celebraciones religiosas, abordando los conflictos de manera temprana para evitar que estos se salgan de control. También busca dar soluciones a las necesidades que aquejan a las partes, buscando el desarrollo de estas culturas y dando alternativas de resolución de conflictos que sean culturalmente adecuadas para ellos.

- **Reduce prejuicios y estereotipos:** Crea un espacio seguro para el intercambio de ideas, sin discriminación, ni desigualdad de las partes; lo que promueve una mayor seguridad, tolerancia y comprensión entre las culturas.
- **Promueve la convivencia pacífica en la población:** Contribuye a la construcción de lazos entre personas que integran diferentes culturas, para así, fortalecer las relaciones entre ellos y promoviendo la unión social y la integración de todos, sin distinción alguna.
- **Facilita el acceso a la justicia:** Funciona como una alternativa a los procesos judiciales, puesto que al resolver el conflicto entre los involucrados de manera pacífica, impide que estos problemas lleguen a instancias judiciales mayores contribuyendo a la descongestión del sistema judicial y haciendo que la resolución de conflictos sea más accesible.

Conclusión

La mediación es un mecanismo alternativo de resolución de conflictos que, al igual que se señaló en la introducción de este trabajo, promueve la cultura de paz, el diálogo y la convivencia armónica dentro de la sociedad. Su propósito principal es que las partes involucradas, mediante la comunicación y la cooperación, puedan resolver sus diferencias de manera pacífica, rápida y económica. En este proceso, las partes adquieren un rol protagónico, ya que son ellas mismas quienes formulan y construyen las soluciones a su conflicto, lo que fortalece su sentido de responsabilidad y compromiso con los acuerdos alcanzados, generando resultados más duraderos y satisfactorios que los obtenidos por la vía judicial.

Asimismo, la mediación se sustenta en principios esenciales como la voluntariedad, que garantiza la participación libre y consciente de las partes; la confidencialidad, que protege la información compartida durante el proceso; la imparcialidad y neutralidad del mediador, que aseguran la igualdad de condiciones; la flexibilidad, que permite adaptar el procedimiento a las características de cada caso; y la celeridad y economía, que ofrecen una alternativa accesible y eficiente frente a los procesos judiciales. Estos principios reflejan la esencia colaborativa de la mediación y su orientación hacia la búsqueda de soluciones justas y equitativas, promoviendo el entendimiento mutuo y el restablecimiento de las relaciones sociales deterioradas.

En el contexto peruano, si bien la mediación aún no cuenta con una normativa específica, se rige por la Ley de Conciliación, la cual establece las bases de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos. En cambio, en países como España, Colombia o Argentina, la mediación sí posee un marco legal propio que regula su desarrollo y ejecución, lo que ha permitido su consolidación como un medio formal y eficaz dentro de sus sistemas jurídicos. Aun así, en el Perú este mecanismo cumple una función relevante al complementar la administración de justicia, aligerando la carga procesal de los tribunales y fomentando soluciones consensuadas que fortalecen la convivencia social. De esta forma, el análisis realizado demuestra que la mediación trasciende el ámbito jurídico para convertirse en una auténtica herramienta de cambio social y humano. Su práctica permite recuperar la comunicación entre las personas, reconstruir vínculos deteriorados y fomentar una justicia más cercana, participativa y solidaria. Así, la mediación no solo representa un procedimiento de resolución de conflictos, sino también un espacio de transformación que impulsa una convivencia basada en el respeto, la cooperación y la paz.

Bibliografía

- Arboleda, A. (2016). Conciliación, mediación y emociones: Una mirada para la solución de los conflictos de familia. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas* 17 (33): 81-96. <http://www.scielo.org.co/pdf/ccso/v17n33/1657-8953-ccso-17-33-00081.pdf>
- Asociación Argentina de Mediación Interdisciplinaria. (2024). *Mediación en Argentina*. https://aami.org.ar/mediacion_en_argentina/
- Bustamante Vásconez, X. C. (2007). *La naturaleza jurídica del acta de mediación* (Tesis de grado, Universidad San Francisco de Quito). CEJ Américas. <https://cejamericas.org/wp-content/uploads/2020/09/152tesis.pdf>
- Castanedo Abay, A. (2013). Mediación, globalización y cultura de paz en el siglo XXI. <https://biblioteca.uazuay.edu.ec/buscar/item/76149>
- CASTAÑO GIRALDO, J. I., “Por qué son mal llamadas las justicias alternativas: La mediación un mecanismo adecuado de tratamiento de conflictos”, en *¿Qué tan alternativas son las justicias alternativas?*, Grupo de Investigaciones en Derecho Procesal, Universidad de Medellín, 2007, p. 62. https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/110555/DDAFP_Pelayo_Lavin_M_La_Mediacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Corte Suprema de Justicia de Asunción. (2005). *Manual de mediación: Nociones para la resolución pacífica de los conflictos* (Tomo I). División de Investigación, Legislación y Publicaciones, Centro Internacional de Estudios Judiciales. Paraguay. https://www.pj.gov.py/ebook/libros_files/Manual_de_Mediacion_TomoI.pdf
- De derechos, c. s. c. e. anexo 3: protocolo para la mediación en conflictos sociales con enfoque de derechos humanos. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2022/08/ANEXO-3.-PROTOCOLO-MEDIACION-CONFLICTOS.pdf>
- Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo. (2017). *Mediación comunitaria: material didáctico para sensibilización y capacitación*. Montevideo: Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo.
- Defensoría del Pueblo (2015). *Mecanismo de mediación intercultural*. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/08/Mecanismo-de-mediacion-intercultural-DP-2015.pdf>
- Decreto 2137 de 2015. Por el cual se modifica la denominación del Capítulo 2 del Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=64681
- Elicabe-Urriol, D. J. B. (2009). *La mediación: claves para su comprensión y práctica*. Trimota.
- Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (2018). *¡ Sí, de acuerdo!: cómo negociar sin ceder*. Vergara.
- Folberg J. Y Taylor A. Mediación en Equipo. Resolución de conflictos sin litigio. México: Editorial LIMUSA. Grupo Noriega Editores. 2011. <https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/c98d2b82-e64a-4c96-8478-9ec66d313048/content>
- Fundación Gizagune. (2010). *Mediación: Escuelas, herramientas, técnicas*. Fundación Gizagune. Academia Judicial Chile. (s.f.), *Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos*. AJ. https://intranet.academiajudicial.cl/Imagenes/Temp/MASC_MATERIAL_DOCENTE.pdf

- García Tome, M. (2011). *Mediación Familiar: Ventajas, desventajas, costes y perspectivas*. Miscelánea comillas.
https://doi.org/https://drive.google.com/file/d/1ThIjbgCSpTeEFC1IF_WQtP8qnPhh-m6O/view?usp=sharing
- Gizagune Fundación. (s. f.). *Mediación: herramientas y técnicas* [PDF]. Fundación Gizagune.
<https://www.fundaciongizagune.net/wp-content/uploads/mediacion-herramientas-tecnicas.pdf>
- Giménez, C. (2017). *La naturaleza de la mediación intercultural*. Colegio Central. Recuperado de
<https://www.colegiocentral.es/wp-content/uploads/2017/12/Carlos-Gimenez-La-Naturaleza-De-La-Mediacion-Intercultural.pdf>
- Gómez Barboza, P. (1999). *La mediación, una forma alternativa de resolución de conflictos. Su naturaleza, esencia, características, estructura, ventaja y desventajas frente a la solución judicial*. Universidad Católica de Valparaíso.
https://doi.org/https://drive.google.com/file/d/1_g0kz70dpRNC6zJvG46fHqTiU1XzYLN/O/view?usp=sharing
- Gorjón Gómez, G. D. J., & Saucedo Villeda, B. J. (2015). Los elementos de la mediación comunitaria. http://eprints.uanl.mx/8349/2/gorjon_sauceda.pdf
- HispaCoop. (s.f.). *La mediación de consumo*. Recuperado de <https://hispaceop.es/consulta-reclama/la-mediacion-de-consumo/>
- La Rosa, J. L., & Rivas, G. (2018). *Teoría del conflicto y mecanismos de solución* [PDF]. Fondo Editorial PUCP. Recuperado de
https://aulavirtualcfc.pge.gob.pe/pluginfile.php/43105/mod_resource/content/1/33%20Teori%CC%81a%20del%20conflicto%20y%20mecanismos%20de%20solucion%CC%81n%20con%20sello.pdf
- Ley 5/2012, de 6 de julio. Mediación en asuntos civiles y mercantiles.
<https://www.boe.es/buscar/pdf/2012/BOE-A-2012-9112-consolidado.pdf>
- Ley 906 de 2004. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal.
https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=14787
- Ley 26.993 de 2014. Servicio de Conciliación Previa en las Relaciones de Consumo.
<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-26993-235275/actualizacion>
- Ley 26.589 de 2010. Establécese con carácter obligatorio la mediación previa a procesos judiciales
<https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-26589-166999/actualizacion>
- Macho Gómez, C. (2014). Origen y evolución de la mediación: el nacimiento del movimiento ADR en Estados Unidos y su expansión a Europa.
<https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/27170/OrigenEvoluci%C3%B3nMediacion.pdf?sequence=2>
- Mariani, E (2023). “EVOLUCIÓN DE LA PAZ: IMPERATIVIDAD DE LA TRANSICIÓN Y TRANSFORMACIÓN CULTURAL EN LA RESOLUCIÓN EFECTIVA DE CONFLICTOS A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN” [Tesis de doctorado, Universidad Carlos III de Madrid]. Repositorio institucional- Universidad Carlos III de Madrid <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/27170/OrigenEvoluci%C3%B3nMediacion.pdf?sequence=2>

- <://e-archivo.uc3m.es/rest/api/core/bitstreams/c0be4276-a577-4ce5-8c31fe1cecd601ce/content>
- Mazo Álvarez, H. M. (2013). *La mediación como herramienta de la justicia restaurativa*. Opinión Jurídica <https://www.redalyc.org/pdf/945/94528404007.pdf>
- Martín Serrano, M. (1976). Mediación. En S. del Campo (Dir.), *Diccionario de Ciencias Sociales* (pp. 179–184). Madrid: Instituto de Estudios Políticos (patrocinado por la UNESCO). Recuperado de <http://eprints.ucm.es/10657/>
- Medina, R. G. (2007, 2 de diciembre). *Diferencias entre mediación y conciliación*. Limamarc. Recuperado el 8 de octubre de 2025, de <https://limamarc-revista.blogspot.com/2007/12/diferencias-entre-mediacion-y.htm>
- Martín Serrano, M. (1976). *Mediación social* [Documento PDF no publicado].
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos del Perú. (s.f.). *Mediación: herramientas y técnicas* [Documento PDF].
- Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes (2025). *Mediación*. <https://www.administraciondejusticia.gob.es/-/servicio-mediacion>
- Moreno, F. J. B., Herrera-López, H. M., & Rodríguez-Hidalgo, A. J. (2021). Las habilidades socio-emocionales para la mediación escolar: una revisión sistemática. *Revista Boletín Redipe*, 10(6), 171-194. <http://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/1318>
- Munuera Gómez, M. D. P., & Minguela Recover, M. Á. (2018). Mediación comunitaria: bonding y bridging. <https://docta.ucm.es/rest/api/core/bitstreams/8b666b5f-6d2d-498f-8884-654797d84f23/content>
- Ocejo Lambert, R. (2005). La mediación como proceso de gestión de conflictos. inducción al derecho de familia. <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/4025/LDE1MPG00501.pdf?sequence=1>
- Ortiz Pérez, J. (s.f.). *Mediación de consumo: una perspectiva española y europea*. Dialnet. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7344818>
- Ortiz Pérez, J. (2025). *Proyecto de intervención escolar mediante la mediación* [Trabajo de máster, Universidad Miguel Hernández].
- Organización de las Naciones Unidas. (2012). *Directrices de las Naciones Unidas para una mediación eficaz*. <https://peacemaker.un.org/sites/default/files/document/files/2022/09/guidanceeffectivemediationundpa2012spanish0.pdf>
- Pastor, E. & Iglesias, E. (2011). La Mediación Intrajudicial como Método de resolución de conflictos en el seno familiar. *Revista Entramado*, 7(1), 72-87.
- Pérez, M. (2019). La mediación en la ley 906 de 2004 (Tesis de Pregrado). <https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/a4a8f2b9-bdd4-460a-8c7c-da2a4fd70f95>
- Pizarro Elizo, S. (2018). Calidad y mejora de la educación: mediación en instituciones educativas. *Tendencias Pedagógicas*, 31, 207–226. <https://doi.org/10.15366/tp2018.31.012>

- Renedo, M.J. (2003). *Evitación del Proceso y mediación intrajudicial en la jurisdicción social*. Revista Jurídica de Castilla y León, (29), 24.
- Santos Morocho, J. L. (2017). La mediación psicológica perspectiva desde la Psicología Clínica. <https://dspace.ucuenca.edu.ec/items/83752ba3-f6d0-40cb-92de-1650dcf2dee4>
- Torrío Ruiz, M. (año). *Centro de mediación comunitaria para la mejora de la convivencia vecinal* [Trabajo fin de máster, Universidad de Valladolid, Campus de Segovia “María Zambrano”]. Universidad de Valladolid.
- Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL). (s.f.). *Mediación comunitaria*. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/18507/1/LIBRO%20MEDIACION%20COMUNITARIA.pdf>
- Vidal, I. R., & Olmos, L. D. (2008). La mediación intercultural y la puerta hacia otro mundo posible. *Documentación social*, 148, 133-155. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/30881975/09_LA_MEDIACION_INTERCULTURAL_Y_LA_PUERTA_HACIA_OTRO_MUNDO_POSIBLElibre.pdf?1392081607=&responsecontentdisposition=inline%3B+filename%3DLa_mediacion_intercultural_y_la_puerta_h.pdf&Expires=1762391754&Signature=bYZpYU6hIgagY7mrUEiQlnYBsI6Xd3ygYbZf0g~ZY3gLAYJDXZI7xUZBFnbHWB2oMWyQqpBxQBWOKL9pQfDrHBEBZXAkVdNXmzjfZ6dcgEs~7nA6rZnmrps~LhTpV4xJjam7l63W6HAeYnSh1tVwuxLeoGSC2ufWoLF3v9WW73lmybTYuUaEygfqvca5O8NFIxIYj5aFqaRy6UsheLJS2r18dFMSVefz6TVBU0D3Uq7SOrtvz0gOhXRcJQrB5yZPvRxZAHRI0JGT0Cr16TdLMHqSPE~vObS1A~MICsSPifunzLq8os6AESZQ96BUa-Q439IJRYVRnxaTrXzY7A_&Key-PairId=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
- Vinther, J., & Reynolds, T. T. (2021, 16 de abril). *The history of mediation and why it is still in use today*. Mediate.com. <https://mediate.com/the-history-of-mediation-and-why-it-is-still-in-use-today/>