



**FORTALECIMIENTO  
DE CAPACIDADES  
EN GESTIÓN CONSTRUCTIVA  
DE CONFLICTOS**

# La conciliación y la mediación

**Griselda Torrico**

COMUNIDAD DE PRÁCTICA  
EN DIÁLOGO Y TRANSFORMACIÓN  
DE CONFLICTOS

Bolivia, 2013



# La Conciliación/Mediación



**Griselda Torrico**

# Etapas de Mediación



- Los arreglos preparatorios
- El discurso de apertura
- Declaración inicial de las partes
- Intercambio de opiniones
- Esclarecimiento del problema y puntos de discusión
- Generación del acuerdo
- Preparación del acuerdo
- El cierre - reconocimiento

# Introducción (el monólogo inicial)



El protagonista de esta fase es el conciliador/mediador. Esta fase no debe tomar demasiado tiempo y requiere preparación por parte del conciliador/mediador.

*¡¡No está permitido improvisar!!*

# Objetivos de esta fase:



Que las partes entiendan qué es la conciliación, sus beneficios y sus fines.

Que las partes sepan cuáles son las “reglas de juego” de esta audiencia.

# Acciones a tomar:



- 1) Presentación, bienvenida y felicitación a las partes por asistir a la audiencia. “Romper el hielo” para establecer un ambiente de confianza.
- 2) Explicación sobre la conciliación y la confidencialidad.
- 3) Invocación a las partes para que lleguen a un acuerdo

## 4) Explicación a los abogados sobre cuál debe ser su rol en la audiencia:



- ❖ Asesorar a las partes sin sustituirlas en la toma de decisiones.
- ❖ Predisposición a favor de la búsqueda de soluciones beneficiosas para las partes.
- ❖ Buscar soluciones basadas - antes que en la ley pertinente al caso concreto - en la imaginación y satisfacción de las partes respetando en todo momento el ordenamiento legal.

## 5) Beneficios de la Mediación y del acuerdo:



- Solución rápida.
- La solución la dan ustedes.
- Ustedes pueden salir de este despacho con una solución “a su medida”.
- Pueden lograr una solución satisfactoria.



## 6) Reglas de comportamiento:



- Discusión respetuosa.
- No interrumpirse (el conciliador/mediador podrá hacerlo sólo si lo considera necesario).
- Otras reglas. Por ejemplo: recordar a las partes que apaguen celulares, beepers, etc.
- Preguntar: “¿Están de acuerdo con estas pautas?”

## 7) Sobre la posibilidad de la reunión por separado o la reunión a solas (negociación directa) entre las partes:



- El conciliador/mediador puede indicar que:  
*“Eventualmente me reuniré por separado con ustedes (las partes) si nos estancamos o necesito tiempo para tomar alguna decisión, o los dejaré a solas si es que considero que ustedes pueden solucionar el problema por sí solos.”*
- En el caso de la reunión por separado, señalar que *“el hecho de reunirme por separado con cada uno de ustedes no implica que me coluda con ninguna de las partes. Esta es una técnica propia de la mediación”*

**8) Preguntas que pueden hacerse durante o al final de la introducción, con el fin de involucrar a las partes antes de iniciar la discusión:**



- *“¿Tienen alguna pregunta?”*
- *“¿Está todo claro?”*

# ¡ Muy Importante !



*Las dos primeras fases de la conciliación/mediación — los actos previos y la introducción — requieren un manejo adecuado y cuidadoso, por cuanto el espacio de la audiencia y el primer contacto durante los primeros minutos de la audiencia de mediación sientan la atmósfera dentro de la cual se desarrollará el resto de la audiencia. Es decir, si nuestro primer contacto con las partes se realiza dentro de un clima de tranquilidad y confianza, la audiencia tendrá ese tono. En cambio, si se inicia con un clima tenso y ansioso, la audiencia tendrá igual característica, la que será difícil de revertir posteriormente.*