

Resolución Alternativa de Conflictos

¿Cuándo se da Resolución Alternativa de Conflicto en la comunidad?

Cuando en la comunidad existe un conflicto, una de las partes puede solicitarla, o bien el gestor comunitario puede invitarlos a un diálogo voluntario con la finalidad de construir una solución efectiva, pacífica, duradera, satisfactoria y pronta para restablecer la convivencia y la paz.

¿En qué consiste la Resolución Alternativa de Conflicto en la comunidad?

Es un diálogo entre las partes. Asistido, dirigido y acompañado por un gestor que de manera imparcial (sin tomar partido ni dar su opinión personal) facilita el ambiente y las condiciones (de respeto, actitud de escucha y mentalidad de cambio) para que voluntariamente los involucrados (personas o grupos):

- Armonicen intereses.
- Se pongan de acuerdo verbal satisfactorio para ambas partes.
- Si es necesario, el gestor remite el acuerdo verbal a la Casa de Justicia para que un mediador redacte un acuerdo escrito y legal.

¿Cuáles son las características de un procedimiento de gestión comunitaria de RAC?

- Rapidez, se puede llegar a un acuerdo en una sola una audiencia.
- Confidencial y voluntaria.
- Independiente de los tribunales de justicia.
- Se basa en la participación de las personas o partes involucradas.
- Justa pues la solución se adapta a las necesidades comunes de ambas partes.
- Viable, económica y de fácil acceso.
- Las partes deben tener disposición al cambio (mentalidad abierta).
- Se convierte el conflicto en una oportunidad para aprender y cambiar.

“gestión comunitaria de Resolución Alternativa de Conflictos la percibo como un canal mediante el cual la comunidad actúa de forma emprendedora para promover su propio beneficio. El gestor es la persona con credibilidad, capacidad de coordinación y negociación.”

LIDER COMUNITARIO

Paso 1

REVISAR EL CASO

La persona encargada de la gestión comunitaria de Resolución Alternativa de Conflictos, conoce y estudia la información básica del conflicto que fue aportada por ambas partes, al solicitar la gestión:

• Los hechos

¿Qué es lo que sucede?
¿Cómo se manifiesta el conflicto?
Revise si existen evidencias de violencia, agresión verbal, gritos o golpes que impidan continuar con la gestión RAC.

• Las partes involucradas y sus versiones del conflicto

¿Quiénes son los involucrados?
¿Cómo era la relación antes de la ruptura?
¿hay posibilidades de que puedan conversar?

Si después de analizar y reflexionar el gestor decide que el caso amerita la aplicación del proceso de gestión de RAC en la comunidad, invita a las partes de manera verbal, carta formal o bien con una invitación escrita para iniciar el diálogo.

Si el caso trasciende la gestión comunitaria, se remite a la Casa de Justicia.



Paso 2

INICIAR EL DIÁLOGO

1. Ingresan las partes al lugar donde se va a dialogar.



2. El gestor da la bienvenida, se presenta y motiva al diálogo.

El gestor pregunta a las partes: ¿Están voluntariamente en este proceso?

Si la respuesta es NO indica a los involucrados que no se puede continuar con la gestión porque la condición indispensable es que debe ser voluntaria.

Si la respuesta es SI se les pregunta: ¿Desean participar en la gestión de la resolución alternativa del conflicto?

3. Explica a las partes las reglas a seguir para que el procedimiento sea exitoso:

- Respetar el orden para tomar la palabra.
- No interrumpir al que este hablando.
- Respetar la agenda y disponer del tiempo necesario para el procedimiento.
- Se puede solicitar tiempo para atender emergencias.
- El procedimiento de RAC es confidencial.
- Dirigirse a la otra persona con respeto o dialogar con respeto,
- Gestor acompaña el procedimiento, recordando a las partes que no se permite ningún tipo de agresión. Si se agreden recibirán una advertencia. Y si se llega a tres advertencias se suspende el procedimiento.

Paso 3

RELATAR LOS HECHOS



1. El gestor organiza e indica a las partes el motivo de la sesión y les recuerda que se debe respetar el orden.

2. Cada parte, en su turno correspondiente, expone y explica la situación que quiere resolver:

- describe el hecho en sí,
- las causas que motivaron el conflicto y
- lo que le interesa o pretende que se haga para solucionar el problema.

3. El gestor toma nota y con la información aportada por las partes hace un resumen objetivo de lo que es el problema en sí y de los puntos de interés de las partes.

4. Motiva a las personas involucradas a enfocarse en el objetivo del diálogo y a buscar opciones para resolver el conflicto.



Paso
4

CREAR OPCIONES DE SOLUCIÓN



1. El Gestor toma los aportes de las partes y las invita a visualizar los puntos de interés enfocándose en las causas y razones verdaderas del conflicto.
2. El gestor puede escribirlas en la pizarra (que se borran) o en papel (que se destruirá) respetando la confidencialidad del procedimiento. Se invita a las partes para que cada una y respetando el orden de intervención establecido y las pautas del procedimiento, compartan o expongan la solución que le ven al conflicto en beneficio de ambas partes.
3. Se inicia por los temas coincidentes, menos críticos y con más posibilidades de contribuir en la solución de otros. Se confronta la realidad.
4. El gestor se asegura de que estén todas las posibles soluciones de todas las partes.
5. Los puntos coincidentes y de acuerdo se anotan en hojas aparte y se usan para el acuerdo (final) asegurándose que las soluciones sean reales y que sea posible llevarlas a cabo.

Paso
5

NEGOCIAR Y TOMAR DECISIONES



Teniendo como base las opciones o alternativas planteadas en el paso 4, el gestor invita a las partes a continuar el diálogo y que decidan cuáles son las soluciones que están dispuestos a asumir libre y responsablemente.

Se buscan decisiones compartidas e informadas las cuales debe asegurarse que son comprendidas por cada una de las partes.



Paso
6

LOGRAR EL ACUERDO



La decisión tomada en el paso 4, se sella con un acuerdo verbal entre las partes.

Si las partes involucradas lo consideran necesario el acuerdo se puede llevar a Casa de Justicia para que se redacte y se firme un acuerdo legal.

El gestor finaliza la sesión agradeciendo la participación y felicitando a las partes por haber desarrollado los procedimientos de gestión comunitaria de Resolución Alternativa de Conflictos.



"Si las comunidades se organizan y empiezan a buscar gestores, creo que ayudaría a bajar la incidencia de la violencia. La comunidad en un futuro tendría progreso y calidad de vida".

LIDER ANÓNIMO



PASOS PARA GESTIONAR EN LA COMUNIDAD RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

¡EN LA COMUNIDAD SI PODEMOS CONVERSAR, LO PODEMOS ARREGLAR!

