

LA IMPORTANCIA DEL PROCESO DE NEGOCIACIÓN

Dra. Mercedes Raquel Tabuenca

Abogada, Mediadora

Especialista en Mediación Familiar, Comunitaria, Ecológica, Penal.

Master en Mediación y Justicia Restaurativa

INTRODUCCION

Las personas al comunicarse entre sí, pueden dar origen a conflictos, y éstos pueden resolverse pacíficamente mediante una negociación.

La negociación es un proceso de aprendizaje preventivo y educativo, que invita al reconocimiento de los sentimientos propios y ajenos, que genera la necesidad de aprender nuevas formas de comunicación, de autorregular las emociones y razonar sobre las interferencias que pudieron provocar dificultades, violencia, agresión, desequilibrio en las relaciones interpersonales, sea entre los integrantes de una familia, de una comunidad educativa o de la misma sociedad.

La Organización de las Naciones Unidas en la Resolución

Nº53/243 sobre “Declaración y Programa de Acción sobre una Cultura de Paz” ha expresado que “...las guerras nacen en la mente de los hombres, es en la mente de los hombres donde deben erigirse los baluartes de la paz.”, por lo que debemos tener presente que “...sin aprendizaje no hay crecimiento y sin enseñanza hay bloqueo de la comunicación humana.” (Quiroga Lavié, Humberto, “Derecho Constitucional Argentino, Tomo I, pág. 226/227, Rubinzal Culzoni, Ed. 2009, Santa Fe).

Por lo tanto, para desbloquear la comunicación entre los hombres la educación para una convivencia pacífica no es una opción sino una necesidad que toda la sociedad debe satisfacer, porque es el medio fundamental para fomentar el desarrollo de aptitudes para el diálogo, para abordar y transitar procesos de negociación de modo constructivo y no violento de las disputas.

I.- PRIMEROS PASOS

El aprendizaje de un niño se inicia en su hogar y al integrarse a la comunidad educativa incorpora información vinculada con sus derechos y obligaciones, pautas que hacen a la convivencia y herramientas para aprender a resolver pacíficamente los desencuentros con sus compañeros de escuela y/o amigos del barrio.

Transitar un proceso de información - enseñanza permite que cada miembro de la comunidad desde sus primeros pasos pueda

aprender a comunicarse y ha generar nuevas opciones de comportamiento al momento de:

- Interactuar (intercambiar acciones con otros)
- Interrelacionarse (establecer vínculos)
- Dialogar - escuchar
- Participar
- Comprometerse (asumir responsabilidades)
- Compartir propuestas
- Discutir (intercambiar ideas, opiniones)
- Disentir (aceptar que mis ideas o las del otro pueden ser diferentes)
- Acordar (encontrar aspectos comunes)
- Reflexionar (volver sobre lo actuado, lo sucedido)

La educación entonces es necesaria para el desarrollo de habilidades que permitan tener una sociedad pacífica, con capacidad de abordar las cuestiones con mentalidad abierta y estar dispuesto a modificar las propias opiniones ante nuevos datos y argumentos convincentes, pues “no se puede resolver un problema, con el mismo tipo de pensamiento que creó una situación no deseada”.

En ese marco, la República Argentina tanto a nivel nacional como provincial ha desarrollado programas para atender los problemas de conflictividad en la convivencia escolar.

La educación tiene como principal objetivo trabajar sobre nuevas estrategias para atender la conflictividad en la convivencia escolar, basado en la necesidad de promover condiciones que posibiliten el aprendizaje de habilidades para la vida que permitan afrontar de modo positivo y constructivo los desafíos de la vida cotidiana, sea:

- En la institución: motivada por la destrucción intencional de objetos, por falta de actividades programadas hacia el respeto y cuidados del ámbito educativo.
- Hacia los compañeros: por hechos que podrían configurar delitos de hurto, robo, lesiones, conductas agresivas, por falta de adecuadas respuestas institucionales para abordar la problemática.
- Hacia el personal de la institución.

Estas habilidades para la vida durante la convivencia escolar están relacionadas con:

- La capacidad de abordar las cuestiones con mentalidad abierta, estar dispuesto a modificar las propias opiniones ante nuevos datos y argumentos convincentes.
- Comunicación asertiva
- Manejo de emociones
- Capacidad de tomar decisiones

Por lo tanto, el aprendizaje es el proceso por el cual un sujeto adquiere o desarrolla conocimientos, que le proporcionan nuevos significados que podrán ser utilizados en su evolución, sea como niño o como adulto.

II.- EDUCAR PARA LA PAZ

En el marco de la educación, el proceso de mediación escolar tiene como objetivo explicar a los niños el rol del mediador, del tercero imparcial que guía a las partes en conflicto para que puedan comunicarse y generar sus propias propuestas.

Éste proceso implica acordar, querer ***negociar***, explorar diferentes puntos de vista, intereses y necesidades, proponer opciones, evaluarlas, seleccionar las mejores y elaborar un acuerdo basado en la confianza mutua, el compromiso y revalorización de las partes. Pero éste proceso requiere separar a la persona del problema.

Es un mecanismo donde reinan las palabras no las pruebas, el futuro y no el pasado.

Que tiene como características al principio de:

- Voluntariedad
- Confidencialidad

Que sus objetivos son:

- * Educar

- ≡ * Prevenir
- ≡ * Comunicación eficaz entre las partes
- ≡ * Que puedan expresar y comprender las necesidades e intereses del otro
- ≡ * Que puedan reformular las propuestas generando nuevas ideas
- ≡ * Determinar las emociones
- ≡ * Elaborar las responsabilidades
- ≡ * Buscar consensos
- ≡ * Hay que innovar buscando nuevos enfoques
- ≡ * Hay que aprender y adaptarse, ser flexible para manejar los cambios y pensar como va a reaccionar el otro.

Por último, que el rol del Mediador será la de facilitar un proceso de negociación, mediante el empleo de distintas técnicas y habilidades comunicacionales, como:

- ≡ * *Escucha activa con empatía para ponerse en el lugar del otro, comprender que dice y como se siente.
- ≡ * *Parfraseo para reformular el contenido del mensaje, chequear la información e interpretación del propio mediador, sintetizar u ordenar el relato.
- ≡ * *Preguntas abiertas para obtener información, cerradas para confirmar datos o aclarar información proporcionada, circulares para correr a las partes de un pensamiento lineal.
- ≡ * *Torbellino de ideas, replanteo del conflicto, abanico de opciones.

Entonces, educar es dotar al individuo de autonomía para que pueda razonar y decidir con toda libertad. Es preparar al ciudadano para manejar situaciones difíciles e inciertas, prepararlo para la responsabilidad individual, para su propia transformación y la de su entorno.

En la vida cotidiana sólo basta leer los diarios para observar la diversidad de conflictos individuales y/o colectivos que se generan a cada instante, así a modo de ejemplo podemos citar titulares de algunos medios de comunicación:

- Imputan a dos adultos por golpear a una chica de 13 años a la salida del colegio
- Feroz golpiza en una escuela
- Denuncian que una patota de chicas agredió a una alumna del Carbó
- Un estudiante agredió con un compás a una compañera
- Golpeó con los puños a la maestra de su hijo
- Preceptora apedreada por un alumno debió ser hospitalizada en Mendoza
- Cuatro de cada 10 alumnos sufrieron violencia escolar este año en Mendoza
- El alumno violento no será expulsado
- Lo mato de un escopetazo por ruidos molestos
- Por el volumen de la música un vecino lo mato

- Un hombre mató a otro de un escopetazo porque le molestaba la construcción de una medianera.

Es evidente que entre el conflicto escolar provocado por la conducta de un niño y la dificultad entre los adultos se va dando paso a una escalada de violencia, que abarca maltrato verbal, agresión física hasta la muerte.

Esto conduce a formular varias preguntas:

- ¿Sí los protagonistas de éstos hechos pudieron haber imaginado otra solución?
- ¿Sí pudieron analizar sus comportamientos?
- ¿Qué tan internalizada esta la violencia en el comportamiento social?

Pero también a tratar de encontrar respuestas:

- ¿Es posible afrontar de modo constructivo los desafíos de la vida cotidiana?

Sí, para ello es necesario que mediante un proceso educativo se promuevan condiciones que posibiliten el aprendizaje de habilidades que faciliten la comunicación ante conflictos interpersonales, permitiendo un abordaje constructivo y no violento.

- ¿Para qué desarrollar buenos hábitos de convivencia?

Para fomentar aptitudes de diálogo, negociación, formación de consensos, a fin de arribar ante posibles disputas a soluciones pacíficas.

- ¿Cómo se logran soluciones pacíficas?

La persona debe encontrar el equilibrio, pero para ello debe mantener un contacto sincero con su interior.

Si hay un problema y la persona se queda girando en su interior se retroalimenta, pero si se abre interiormente e incluye a otra persona, empiezan a aparecer las soluciones a los conflictos.

El cambio viene de adentro y depende del individuo, por eso debe aprender a comunicarse con los demás (comunicación interpersonal) y con el mismo (comunicación intrapersonal).

- ¿Qué es importante tener presente?

Que cada persona da siempre la mejor respuesta que puede ante cada situación, hay que considerar que se puede comprender a una persona y desaprobando su comportamiento, pues responde a una necesidad que no conocemos.

Cuando se incorpora un tercero en busca de ayuda, se produce la comprensión del mapa mental, el resultado es la apertura a la comunicación (rapport - sintonía- escucha activa).

Quien escucha, no debe buscar cambiar al otro, lo debe ver sin etiquetas, ve que su mapa de la realidad es distinto pero se puede

acceder a una comunicación de entendimiento con confianza, sin juzgar ni criticar.

Pero también, la comunicación efectiva requiere participación responsable y hacerse cargo del mensaje que se quiere transmitir, y del vínculo que se quiere establecer con los demás.

Si la persona se comunica asertivamente se vuelve responsable y protagonista, en lugar de víctima de la comunicación de otro.

En las relaciones interpersonales, además de las palabras hay que tener en cuenta las emociones y los sentimientos, si se desea resultados efectivos.

El hombre debe ser capaz de reconocer las propias emociones y sus efectos -autoconocimiento- y las ajenas, como también, de auto administrar o regular esas emociones al exteriorizarlas -aptitud social.-

☰ ¿Cómo puede ser la comunicación?

Difícil, si la persona cambia de opinión todo el tiempo, se queja aún cuando no existen razones, le cuesta confiar, es competitiva, autoritaria, amenazante, burlón.

La comunicación permite transmitir: opciones, posturas, sentimientos, creencias.

Si la persona se comunica agresivamente puede recibir agresión, hostilidad, distanciamiento. Si se comunica pasivamente puede buscar liberarse de enfrentamientos.

Si se comunica asertivamente con una conducta tranquila conserva la relación con los otros y su autoestima, se respeta y se asegura el respeto de los demás.

Podemos preguntarnos también:

- ¿Es posible un adecuado aprendizaje sin una adecuada convivencia?
- ¿Se puede lograr una buena convivencia sin aprendizaje?

El proceso de aprendizaje y convivencia se condicionan mutuamente.

La comunicación, el diálogo, el respeto mutuo, la participación, el compromiso sino se los ejercita son palabras vacías.

La convivencia se aprende, la convivencia es un equilibrio entre lo individual y lo colectivo.

Por eso hay que educar para la paz, lo que implica educar como manejar el conflicto, lo que subyace, lo que no se ve; para crear respuestas saludables para todos y brindar los medios para alcanzar las metas y/o satisfacer necesidades.

En esta instancia de prevención – educativa **la negociación** como proceso brinda las herramientas para que las personas puedan prevenir, autogestionar, reducir y/o terminar un conflicto.

Contener y controlar la agresividad del otro en situaciones de conflictos es un proceso que se aprende.

La violencia es un proceso interpersonal que afecta a quien la ejerce, a quien la padece y a quién la contempla.

La víctima sufre un daño físico y psicológico, provoca la humillación de ser considerado un estúpido, un débil, un marginado. Algunas víctimas aprenden que para sobrevivir hay que ser violentos y desarrollan actitudes maltratadoras hacia otros.

El agresor busca la complicidad de otros, agrede impunemente y cree que las normas están para saltarlas y no cumplirlas, puede darles prestigio social, tiene excusa y explicación para todo.

Los espectadores y la ley del silencio se da cuando el agresor provoca en presencia de un tercero esperando que aplauda o ignore. El espectador no es responsable como agente pero sí como consentidor contemplando asustado o como cómplice.

Esta prevención planteada la podemos ejemplificar en la figura de una mamá con su bebe:

- ▲ Prevención Primaria: cumple con el plan de vacunación para el hijo, previene enfermedades.
- ▲ Prevención Secundaria: sino lo vacuna puede ser que medicamente ante un problema de salud encuentre una buena respuesta, pero tendrá que recordar cumplir con el programa de salud.
- ▲ Prevención Terciaria: sino se involucra con la salud de su hijo y no cumple con sus deberes de cuidado puede ser que ya no haya solución.

En otras palabras, toda sociedad tiene que educar para brindar herramientas que permitan autogestionar los conflictos **-negociar-**, y cuando no se pueda autogestionar realizar una **"negociación asistida"** con un mediador.

Naciones Unidas habla de una cultura de paz y entiende que una cultura de paz es un conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida basados en el respeto a la vida, el fin de la violencia, la promoción y la práctica de la no violencia por medio de la educación, el diálogo y la cooperación.

III.- COMUNICACIÓN ASERTIVA

La convivencia con otros semejantes comprende nacimiento, muerte, trabajo, educación, supone darse códigos, normas, reglas y comunicarse sin interferencias.

Pero cuando se originan conflictos, los motivos pueden ser abordados por distintas disciplinas sea el derecho, la medicina, el psicoanálisis.

Por eso, es que conforme la especificidad del motivo - conflicto, (que puede ser familiar, escolar, barrial, empresarial, laboral, penal) habrá profesionales especializados en el tratamiento particular del hecho y en consecuencia del comportamiento del hombre.

En la conducta visible del hombre se observara la diferencia, la disputa, la queja, la demanda y lo invisible será el conflicto, el motivo.

Los motivadores de las disputas pueden ser cuestiones psicológicas (deseos, expectativas, ideales, creencias, experiencias previas y el modo de procesarlas, representaciones de si mismo y del otro) o pretensiones de orden material.

A todo esto, se suma el contexto de los protagonistas, la relación familiar, vecinal, barrial, laboral, social.

Al ingresar en el campo de los intereses o motivaciones nos encontramos con cuestiones que no pueden traducirse en conflictos jurídicos (conducta permitida- conducta prohibida), como también, habrá otras cuestiones que sí den lugar a un reclamo jurídico.

Y es ahí donde el proceso de prevención - educativo entra a jugar, permitiendo al hombre desandar por él mismo el camino en busca de lograr una autocomposición -negociación- o requerir una negociación asistida.

La negociación nos introduce en un campo subjetivo, que tiene vinculación con:

- El autoconocimiento, que es la capacidad del individuo de reconocer sus propias emociones y efectos, y las ajenas, de motivarse y de regular las propias emociones.

- La adaptabilidad y/o flexibilidad para manejar el o los cambios, para administrar desacuerdos.

Del autoconocimiento y adaptabilidad de cada uno también será la habilidad para comunicarse, sea interpersonal o social.

Si la comunicación es asertiva, permite transmitir opciones, posturas, sentimientos, creencias. Creando las condiciones:

- para lograr sus objetivos, conseguir eficazmente lo que se propone
- Transmitir algo y no sentirse incomodo
- Ocasionar mínimas consecuencias negativas para el –autoestima-, para el otro y para la relación.
- Para expresar lo que piensa o siente respetándose y asegurándose el respeto del los demás.

La comunicación asertiva tiene un componente no verbal, que debe ser relajado, no realizar gestos que puedan transmitir hostilidades, y un componente verbal que implica:

- Comprender al otro, que no significa estar necesariamente de acuerdo, ver los motivos o su visión y expresarlo legitimando al otro interlocutor, porque de esa manera creo las posibilidades para que este más receptivo a lo que le voy a decir ("entiendo que ...")
- Expongo el problema claro y concretamente ("sin embargo, me molesta...")

- Formulo el desacuerdo verbal ("no puedo seguir aceptando...")
- No es una queja, pido un cambio de conducta, ofrezco al receptor información sobre como se espera que se comporte en un futuro y si lo desconocía le servirá para mejorar la comunicación.

Es decir, ¿me puedo oponer a una conducta que me hace mal?

- ¡sí, pero asertivamente!, ¿cómo?:
- Pido un cambio, el otro puede no estar predispuesto
- Tengo que pensar que diré y como, previo a estabilizar mis emociones
- Escoger el momento y el lugar adecuado
- Describir la conducta que me molesta, evitar descalificaciones personales y la atribución de intenciones
- Expresar que se siente en relación a la conducta molesta
- Expresar que se comprende el comportamiento del otro
- Especificar el cambio que desea y las razones, las ventajas y las condiciones negativas
- Pero tengo que ser breve, dirigir la crítica a la conducta –lo que hizo-, no a la persona ("tu eres...")

Pero, que pasa si soy yo quién tiene que afrontar una crítica:

- Me tengo que concentrar en lo que me están diciendo, intentar comprender el punto de vista, posponer la tendencia a defenderme o pensar en los motivos ocultos y si no entendí preguntar
- No interrumpir
- Procesar la información y organizar la respuesta
- Puedo responder: a.- reconociendo el contenido de la crítica ("creo que tiene razón...") dando las razones sin intentar justificar; b.- "siento lo que ha pasado y que le haya molestado...."

En otras palabras, la comunicación efectiva requiere involucrarse responsablemente en el proceso de comunicación y hacerse cargo del mensaje que se transmite y del vínculo que se construye. Si se cambia, la comunicación también.

Asumir responsablemente la construcción de vínculos, es abrir paso al protagonismo en la comunicación con los demás y no ser víctimas de esa interrelación.

IV.- PROCESO DE NEGOCIACION

Al hombre durante el transcurso de su vida se le presentaran muchas dificultades, es una consecuencia de la vida en sociedad, pero si desde temprana edad aprende a conocerse, a comunicarse asertivamente y a entablar una convivencia pacífica podrá ir resolviendo

sus conflictos, negociando sus dificultades sean familiares, sociales o laborales.

Por eso, en su evolución tiene que saber:

1.- Que es importante el proceso personal de autoconocimiento, es decir, el proceso de intra-relación que todo sujeto debe tener consigo mismo

2.- Que también es relevante la capacidad de comunicación con los demás, o sea, el proceso inter-personal

Hay un proceso interno y externo, habrá situaciones que podrá resolver sólo y en otros caso no será así, por eso, además hay que preparar al hombre para que pueda crear un ambiente propicio para la colaboración y lograr entendimientos duraderos que fortalezca la relación con los demás, que tenga capacidad para dirigir y controlar una discusión utilizando técnicas, planificando alternativas, es decir, que desarrolle su capacidad de negociación.

El desarrollo de ésta capacidad implica aprender a comunicarse, a generar cambios, a tener flexibilidad, encontrar estabilidad, porque éste proceso externo al que llamamos negociación, implicará para la persona:

"Un proceso de comunicación entre dos o más partes, que necesita desarrollarse en el marco de un comportamiento respetuoso, de reconocimiento de intereses comunes y planteo de intereses diferentes, con el objetivo de trabajar alternativas que tiendan a dirimir o reducir las diferencias, permitiendo arribar a

un entendimiento que satisfaga mutuamente a quienes participan en el diálogo.

La importancia del desarrollo de la capacidad de comunicación radica en que el hombre tiene que incorporar conocimientos que le permitan abordar, gestionar alternativas, transitar encuentros con otras personas facilitando la reformulación, replanteo de los conflictos que se le presenten, ya sean de carácter individual / personales -desde familiares hasta laborales-, o grupal / institucional / organizaciones –si su rol es de profesional en negociación, facilitación o mediación.

Las personas constantemente negocian, pero, ¿qué más tienen que saber?

Tiene que saber que la negociación implica realizar actividades, como:

- Preparar y planificar la negociación
- Delinear una orientación inicial de como van a negociar
- Establecer una relación inicial con el otro negociador
- Determinar las demandas
- Intercambiar información
- Acercar las posiciones diferentes
- Cerrar la negociación

El proceso de negociación implica que se debe conocer la realidad, pero no toda la realidad, sino que cada uno tiene su mapa de la realidad, conforme la percibe, por eso hay que comprender a la otra parte, conocer sus necesidades, ir construyendo reglas de juego y las relaciones a medida que se avanza, negociando según los intereses propios y los de la otra parte, separando a las personas de los problemas.

En toda negociación hay provocar que las partes incorporen a sus intereses las necesidades del otro, para modificar, transformar, superar los discursos antagónicos.

Negociar implica construir una realidad operativa diferente a la traída a la mesa de negociación, hay que observar lo que se pone arriba de la mesa, desandar esa realidad y construir, reformular el conflicto a partir de los intereses.

Pero para transitar esta dinámica en una negociación "los negociadores deben escucharse a sí mismo", porque a veces no se sabe lo que se pide, lo que se demanda, cual es la queja, por eso, escucharse más allá de lo que se dice, provoca lo que se denomina "inside".

Una negociación que desde la comunicación permite que las partes se legitimen generando una interrelación de colaboración, al tener presente cada uno los intereses del otro, de cooperación en la búsqueda de ganancias mutuas, de confianza en que se generaren ideas alternativas para arribar a un acuerdo, encontrará a los negociadores abiertos a la información, a sus intereses, a las necesidades del otro, a la capacidad de confiar y la voluntad de mantener la flexibilidad.

Ahora bien, hay situaciones cuya conflictividad llevan a las partes a analizar:

- La posibilidad de ir resolviendo el conflicto de manera gradual, porque no hay posibilidad de satisfacción integral mutua, pero sí se puede comprender que hay un interés común que es el de no confrontar.
- Que se puede obtener beneficios mutuos con una negociación dirigida a un intercambio deseable para las partes .
- También que la negociación puede ser un medio para cooperar y lograr resultados que de otra manera no se obtendrían.

Pero el proceso de negociación también puede ser influenciado por diversos factores, como ser:

- Sexo, edad, formación, ideología, empatía, motivación
- Personalidad del negociador, el que puede ser de :
Estilo agresivo, impetuoso, arrollador, acepta cooperar si aceptan sus reglas de Juego.
Estilo cooperador, analiza las circunstancias y las situaciones para comprender y encontrar soluciones comunes.
- El rol o función que desempeñe según intervenga como interlocutor o representante

- ♣ Las condiciones físicas vinculadas con el lugar de la negociación
- ♣ La agenda de trabajo
- ♣ La presencia o no de terceros
- ♣ La estrategia, es decir, la dirección que se quiere dar a la negociación, y que puede ser:

Una de las partes puede ganar compitiendo para conseguir sus objetivos limitando a la otra.

Las dos partes ganen integrando los intereses de todos.

Ambas partes pierden ante una estrategia de pasividad porque las pérdidas serán iguales a la de otra parte.

Que una pierda y la otra gane ante la flexibilidad del que renuncia a ganar para obtener mejores beneficios a largo plazo.

Por lo tanto, la génesis del conflicto ejerce influencia en la negociación y depende de la voluntad de querer o no superarlo, por eso el aprendizaje como educación y prevención es vital, porque la conflictividad forma parte del proceso social y superarlo permite el desarrollo y la evolución individual y/o social.

Y si hay voluntad, el negociador dedicará más tiempo a escuchar a la otra parte que a argumentar sus razones y posiciones, buscará en la información brindada cuales son las necesidades e intereses reales que subyacen en el demanda o queja formulada, para ello deberá utilizar técnicas de escucha activa para comunicar a la otra parte que se lo esta escuchando y comprendiendo, sean cual sean las ideas, actitudes,

valores de la persona que habla. La persona que escucha acepta a la que habla tal como es, sin emitir juicios.

Lo importante en ese momento del proceso es ponerse en el lugar del otro independientemente de sí se está de acuerdo o no con él, por eso la empatía es la mejor manera de escuchar activamente, comprendo sin juzgar, sin tener que dar la razón.

Entonces para escuchar eficazmente se podrá emplear mecanismos, herramientas, técnicas, podemos darles distintos nombres, pero estaremos hablando de:

- Parafreseo
- Preguntas
- Lenguaje corporal
- Empatía

Brindar al hombre conocimientos o herramientas para autogestionar sus conflictos, conducirá a tener personas con apertura mental y con capacidad para resolver su comportamiento en sociedad o solucionar cualquier tipo de hechos.

En la Oficina de Mediación Penal de la Ciudad de Concordia, provincia de Entre Ríos de la República Argentina, donde me desempeño como Mediadora Penal, ingresan denuncias derivadas por el Ministerio Público Fiscal cuya conflictividad tiene que ver con:

- PROBLEMA EN EL BARRIO POR LOS NIÑOS,

- EN LA ESCUELA
- CONFLICTOS ENTRE VECINOS POR LA BASURA,
- RUIDOS MOLESTOS, BURLAS, POR TIRAR PIEDRAS,
- POR ALAMBRADO, PARED MEDIANERA, CLOACA, PILAR DE LA LUZ,
- POR LOS PERROS Y GATOS, ÁRBOLES,
- POR ESTACIONAMIENTO EN COCHERAS DE EDIFICIO,
- POR LA PROPIEDAD DE VIVIENDAS O TERRENOS
- DISPUTAS ECONOMICAS ENTRE EX PAREJAS
- POR RECLAMO ECONÓMICO DE GASTOS MÉDICOS O PORQUE NO PUDO TRABAJAR, EN CASO DE LESIONES POR ACCIDENTES
- DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTAL, COBRO DE CHEQUES, COMPRA VENTA DE AUTO
- POR PELEA EN BOLICHE
- INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO, OCUPACIÓN DE TERRENOS

En cuanto a los vínculos podemos observar que la trama de interrelación se da entre:

- HERMANOS, CUÑADOS
- HIJOS, PADRES, SUEGROS
- EX SUEGROS, EX CUÑADOS

- EX PAREJAS Y LAS ACTUALES
- ENTRE VECINOS
- ENTRE QUIENES TENÍAN RELACIÓN LABORAL
- ENTRE QUIENES REALIZARON NEGOCIOS Y/O CONTRATOS
- SIN RELACIÓN -ACCIDENTE DE TRÁNSITO, DAÑO, HURTO.

Estos datos vinculados a la conflictividad y los vínculos refleja que las personas no han podido manejar sus diferencias o no han tenido la capacidad negociar sus soluciones, y cuando se solicita ayuda la relación que existía, sea familiar, vecinal, laboral, profesional, puede estar quebrantada, destruida, deteriorada, a tal punto que cuando las partes hacen sus narraciones expresan que "no se puede hablar con el otro".

Entonces, es ahí cuando desde la justicia iniciamos un proceso de aprendizaje preventivo - informativo, en el marco de los mecanismos de resolución alternativa de conflictos, haciendo uso de la herramienta de mediación.

En la escuela se inicia el proceso educativo, siendo responsable el hombre de continuar sumando experiencias que le permitan aprender a superarse, a tener la voluntad de trascender los problemas que se le presentan.

El hombre debe resolver sus conflictos pacíficamente por mecanismos alternativos como son la negociación auto-gestionando y cuando no pueda, plantear una negociación asistida.

La mediación es una negociación asistida por un tercero, que iniciara una instancia utilizando los conocimientos ya planteados, para que las partes colaboren entre ellas y puedan realizar esa negociación que no fueron capaces de llevar adelante, sea que se trate de un tema familiar, comunitario, penal, laboral, empresarial.

Así, a los fines de ejemplificar lo expuesto ut – supra, conforme surge de la estadística elaborada por la Oficina de Mediación Penal de la Jurisdicción Concordia, de la Provincia de Entre Ríos, República Argentina, en el período que abarca desde el 01.09.2009 al 31.08. 2015, el Ministerio Público Fiscal derivó un total de 4.140 legajos (entiéndase denuncias) que trabajados en mediación tuvieron los siguientes destinos:

- ACUERDOS: 2.434 Leg. (legajos)

Representando el 58,79 %

- NO SE HIZO USO DE LA INSTANCIA DE NEGOCIACIÓN ASISTIDA POR VOLUNTAD DE LAS PARTES : 669 Leg.,

Representando el 16,15%

- SITUACIONES PARTICULARES: 1036 Leg.,

Representando el 25,02 %

Los motivos se dieron por:

Incomparecencia del denunciante: 496 Leg.

Inexistencia de domicilio: 87 Leg.

No viable por factores de mediabilidad: 210 Leg.

Decisión fiscal: 29 Leg.

Incomparecencia del denunciado: 214 Leg.

▪ TRÁMITE: 1 LEG.

En relación a los hechos tipificados las amenazas y lesiones leves configuran la gran problemática, es decir, en la mayoría de los casos se atienden conflictos vecinales, barriales, familiares.

A tal punto que podemos ver específicamente otros números, analizando sólo 123 Legajos que van desde el período septiembre del año 2013 a febrero del año 2014, observando que:

- 53 denuncias fueron realizadas por mujeres - 43,08%- • 17 denuncias fueron reciprocas entre mujeres – 13,82%-
- 6 denuncias reciprocas entre mujeres y hombres- 4,87%-
- 36 denuncias fueron hechas por hombres – 29,26%-
- 11 denuncias fueron reciprocas entre hombres - 8,9%-

Y, de estos 123 legajos

- 37 denuncias fueron por conflicto vecinal - 30,08%-

Estos conflictos vecinales, conforme las narraciones de sus protagonistas se basan en motivaciones que las podemos describir sintéticamente en expresiones como:

- Me tiene envidia, por eso me molesta
- Me dice groserías
- Que le pasa, se hace la linda
- Es una mugrienta
- Esa es la educación que le da a sus hijos

Además, *"el me dijo que le dijo"* , *"te voy a hacer pegar con fulano"* (y capaz no esta ni enterado de lo que sucede) son manifestaciones corrientes.

En conclusión, en la mayoría de estos conflictos no hay un origen genuino sino que las personas se agreden y no saben el motivo real. Si uno pregunta ¿por qué esta pasando esto? Contestan que no saben.

Entonces, ahí hay un problema de convivencia que es necesario abordar mediante educación y difusión de las herramientas de negociación para prevenir y evitar escaladas de disputas.

La realidad muestra que trabajamos con personas que pueden tener diferentes carencias, sean económicas, educativas, familiares, laborales.

Por lo tanto, hay que bucear para ayudar, sumergirse en el contexto para determinar si el origen del desencuentro es genuino, si las diferencias son reales, si los intereses son auténticos o por el contrario, estamos ante una comunicación defectuosa, una percepción equivocada.

Una vez más reforzamos, que un proceso educativo que enseñe al hombre a negociar sus diferencias sean reales o no, resulta de suma importancia para la sociedad, porque estos conflictos son los que en su mayoría tiene que contener la justicia, por tratarse de situaciones que se podrían proyectar como delito sino cesan y se agravan.

Brindar contención, es dar el espacio para que los protagonistas se den a si mismos sus soluciones, que creen un clima de respeto y confianza, que analicen si van a ser capaces de controlar su agresividad, si pueden colaborar evitando futuros inconvenientes, que compromisos son capaces de asumir, si tienen propuestas para solucionar lo sucedido.

Entonces, empleando estos datos concretos que surgen del trabajo realizado por la Oficina de Mediación del fuero penal, puedo concluir que aplicar la sanción y/o pena prevista por la ley debe ser la última instancia en estos hechos, porque antes de sancionar hay que prevenir aplicando herramientas de negociación.

CONCLUSION

Por medio de un proceso de aprendizaje que contenga al hombre desde sus primeros pasos en la sociedad, favoreceremos su crecimiento, su inteligencia emocional y racional, la comunicación con el mismo – intrapersonal- y con los demás -interpersonal-.

El objetivo de estos procesos es tener un ciudadano, un vecino, un padre/madre, un hijo, un amigo, un comerciante, un empleado, un empresario, un dirigente que pueda comunicarse asertivamente y que ante una situación de desencuentro pueda autogestionar – negociar- sus intereses y necesidades con el o los otros protagonistas.

Aprender a comunicarse es aprender a convivir y no se puede mejorar la convivencia sin educación, por ello, es tan importante comenzar la tarea de enseñanza a temprana edad, para que al llegar a la adultez se tenga capacidad de comunicación y de negociación.