



Procuraduría de la Administración

Mediación Comunitaria

Boletín Informativo



PANORAMA REGIONAL Y COMUNITARIO

COLÓN

Mediación y cultura, un solo encuentro.



La mediadora Aristela Blandón, del Centro de Mediación de Portobelo, tuvo el honor de participar en la feria del “Festival de la Pollera Congo”, actividad cultural que resalta la cultura colonense, que se realizó en la histórica y noble comunidad de Portobelo, el pasado 14 de abril de 2018.

Durante la jornada la mediadora distribuyó a los asistentes 300 trípticos, que ilustran sobre el tema de Mediación, con el fin de orientar respecto al manejo de los conflictos y las alternativas para su solución pacífica.



“Festival de la Pollera Congo”

En una segunda oportunidad, participó en la “Feria del Coco”, realizada en la comunidad de Río Indio, el día sábado 28 de abril de 2018, por invitación del Ministerio de Desarrollo Agropecuario (MIDA).

En esta ocasión la mediadora distribuyó a los asistentes de diversas comunidades 150 boletines, sobre la Mediación y sus alcances, cumpliendo así con la promoción del servicio de Mediación Comunitaria en esta provincia.

“Haz la diferencia en tu comunidad, de ti depende la armonía social”

Decálogo del Mediador/ra Comunitario/ra



“Feria del Coco”

Seguimiento, coordinación y revisión: una tarea en conjunto.



La Secretaría Provincial de Colón se reúne con Mediadoras Comunitarias de los Centros de Mediación Comunitaria



La jefa de la Secretaría Provincial de Colón de la Procuraduría de la Administración, Lcda. Yazmin Cubilla, realizó una reunión de trabajo y coordinación con las mediadoras jefas de los Centros de Mediación Comunitaria de Portobelo, María Chiquita y Colón.

El objetivo del encuentro fue dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 9 de la Resolución No.DS-041-2018, por la cual se adoptó el Reglamento Interno del Programa de Mediación Comunitaria y de los Centros de Mediación Comunitaria de la Procuraduría de la Administración”.

Unificar criterios, compartir experiencias, revisar trámites administrativos y definir un plan de trabajo con el fin de llegar a más comunidades en la provincia de Colón, a través de actividades de sensibilización y divulgación de la Mediación Comunitaria fueron aspectos importantes abordados por las participantes.



LOS SANTOS

Mediadores Comunitarios y Jueces de paz: Aliados estratégicos en una cultura de paz

Glennys Cano, mediadora del Centro de Mediación de Las Tablas, brindó apoyo capacitando sobre Mediación Comunitaria, compartiendo su experiencia como mediadora, en el curso de formación a los aspirantes al cargo de Jueces de Paz, que tuvo lugar en el Consejo Provincial de Las Tablas.



Unirse es un comienzo.
Mantenerse unidos es un progreso.
Trabajar unidos es el éxito.”
James E. Hunton.



BOCAS DEL TORO

Diálogo interinstitucional



Consejo Municipal de Bocas del Toro

La Lcda. Kira Pitti del Centro de Mediación Comunitaria de Changuinola visitó las instalaciones del Consejo Municipal de Bocas del Toro, con la finalidad de promover el Centro, dar a conocer las funciones que se desarrollan, como lo es la labor de sensibilización en la comunidad, e informar sobre las convocatorias a los cursos de formación para los aspirantes al cargo de Jueces de Paz.

Consejo Municipal de Changuinola.

La Lcda. Yesileth Koo del Centro de Mediación de Changuinola participó en el Seminario dictado por parte del Ministerio de Gobierno en relación al tema: "Ley 16 del 17 de junio del 2016", el cual tuvo lugar en el Consejo Municipal de Changuinola.

En este encuentro, la funcionaria del Centro de Mediación Comunitaria de la Procuraduría de Administración, aprovechó la ocasión para brindar información a los asistentes sobre la existencia del Centro, las funciones que realiza, su objetivo y la convocatoria del curso para los aspirantes al cargo de Jueces de Paz.

Corregiduría de Changuinola

La Lcda. Kira Pitti realizó una visita a las instalaciones de la Corregiduría de Changuinola, con la finalidad de dar a conocer el Centro de Mediación Comunitaria de Changuinola, a través del suministro de material informativo y acercamiento con el personal.



Trabajo en equipo

Con el fin de dar mayor divulgación sobre la convocatoria y periodo de inscripción a los cursos de formación para los aspirantes al cargo de Jueces de Paz en la provincia de Chiriquí, la Secretaría Provincial en esta provincia y el Centro de Mediación Comunitaria de Changuinola, colocaron diversos avisos.



Instalaciones del INADEH

Un contacto directo con la Comunidad

Con el propósito de informar y sensibilizar a la comunidad, el Centro de Mediación Comunitaria de Changuinola realizó un volanteo en la Avenida 17 de abril e instituciones del Distrito de Bocas del Toro para anunciar las fechas de los cursos de formación para los aspirantes al cargo de Jueces de Paz.



Anuncios Radiales para divulgar la Mediación Comunitaria

La mediadora Kira Pitti del Centro de Mediación Comunitaria de Changuinola, asistió al programa radial “Pulso Informativo” de la emisora Radio One y al programa “Encuentro de Opiniones” de la emisora Encuentro de Opiniones, para dar a conocer a los radioescuchas sobre las funciones del centro y las capacitaciones, dar publicidad y promoción de la función sensibilizadora del Centro de Mediación Comunitaria de Changuinola, así como el anuncio de las convocatorias para el curso de formación a los aspirantes al cargo de Jueces de Paz.



Lcda. Kira Pitti



Lcda. Mitzela Castillo Samudio

El Centro de Mediación Comunitaria de David, bajo la coordinación de la licenciada Mitzela Castillo Samudio y la mediadora Elkys Chavarría, conjuntamente con la Secretaría Provincial de Chiriquí, han participado en la transmisión del programa radial “Procuraduría de la Administración Informa”, con la finalidad de dar a conocer el programa de mediación comunitaria que ejecuta la institución.

Se ha logrado que los radioescuchas chiricanos conozcan que la mediación comunitaria promueve el diálogo y la convivencia pacífica en las comunidades, que los conflictos son parte de nuestro diario vivir y que la Mediación es la primera alternativa para resolver las controversias a la que se puede acudir de manera directa.

Radio universitaria de la U.N.A.C.H.I.

El 2 de mayo de 2018, funcionarias del Centro de Mediación Comunitaria de David realizaron visita a la Radio Universitaria, en la Universidad Autónoma de Chiriquí, con la finalidad de dar a conocer a la comunidad chiricana el concepto de Mediación, los principios que rigen este método de solución de conflicto y sus características.

La mediadora Elkys Chavarría resaltó el tema relacionado al rol del mediador. Los radioescuchas chiricanos conocieron que la mediación comunitaria promueve el diálogo, la convivencia pacífica en las comunidades y que los conflictos son parte de nuestro diario vivir, siendo así la mediación es una de las primeras alternativas que tienen las personas para resolver sus controversias.



Mediadora Elkys Chavarría

“Como líder debes tener la habilidad de asimilar información nueva y entender que puede haber un punto de vista diferente.”

Madeleine Albright, estadista.

PANAMÁ



Capacitadora. Lcda. Eva Abrego

El Centro de Mediación Comunitaria de San Miguelito se destaca en diversas facetas, tales como: el contacto con la Comunidad, las capacitaciones en seminarios y el intercambio de información con autoridades a través de una red institucional.

La Lcda. Eva Abrego, mediadora del Centro de Mediación Comunitaria de San Miguelito, brindó su apoyo como facilitadora en el seminario de



Capacitadora. Lcda. Eva Abrego

40 horas de capacitación en Mediación Comunitaria, el cual tuvo lugar en la Secretaría Provincial de Darién con sede en Chepo, que benefició a participantes de la Provincia de Darién y Panamá Este.

La mediadora del Centro de Mediación Comunitaria de San Miguelito, cuenta con amplia experiencia en la atención de casos de mediación, motivo por el que fue facilitadora del tema Etapa final del Proceso de Mediación y el tema de Organización y Funcionamiento de los Centros de Mediación, actividad realizada en el Centro de Capacitación de la Procuraduría de la Administración.

Red interinstitucional

La Lcda. Eva Abrego compartió con la Red Interinstitucional, de la cual forman parte las siguientes autoridades: Municipio de San Miguelito, Ministerio de Salud de la Regional de San Miguelito, Ministerio de Obras Públicas MOP Regional de San Miguelito, moradores de la Comunidad, con el propósito de facilitar la Mediación en la localidad de El Valle de San Isidro, Corregimiento de Omar Torrijos, Distrito de San Miguelito.

El Rol de la Procuraduría de la Administración en la Implementación de la Ley 16 de 17 de Junio De 2016

Por: Mgter. Angelina Murgas C.

Jefa de la Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria

La Procuraduría de la Administración tiene un rol preponderante en la implementación de la Ley 16 de 17 de junio de 2016, que instituye la Justicia Comunitaria de Paz y dicta otras disposiciones sobre Mediación y Conciliación Comunitaria.

A la luz de esta Ley, la Procuraduría de la Administración tiene la responsabilidad de capacitar a los participantes que se postulan al cargo de jueces de paz, a través del curso inicial que comprende cuatro módulos, a saber: Justicia Comunitaria de Paz, Mediación y Conciliación Comunitaria, Derechos Humanos y Disposiciones Especiales.

Estos módulos fueron consensuados en la comisión técnica conformada por: la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos del Ministerio de Gobierno, la Dirección Nacional de Métodos Alternos del Órgano Judicial, el Instituto Superior de la Judicatura de Panamá "Doctor César Augusto Quintero Correa", la Procuraduría de la Administración, el Instituto Nacional de la Mujer, la Procuraduría General de la Nación, la Secretaría Nacional de Descentralización y la Universidad de Panamá. En esta mesa técnica se toman las decisiones para la puesta en marcha de esta Ley.

Las distintas entidades que conforman esta Comisión técnica, también fueron parte del equipo de facilitadores que acompaña a la Procuraduría de la Administración en el desarrollo de las actividades de capacitación a nivel nacional. Se logró capacitar a los jueces de paz que estarán a cargo de cada casa de justicia comunitaria de paz que funcionarán a nivel de corregimiento en todo el territorio nacional y que dio inicio desde el 2 de enero de 2018, al implementarse la Ley 16 de 17 de junio de 2016, en el Primer Distrito Judicial, y a partir del 18 de junio de 2018, en el resto del territorio nacional.

Adicionalmente, la ciudadanía en general, así como los aspirantes al cargo de mediador comunitario de las casas de justicia comunitaria de paz, han solicitado a la Procuraduría de la Administración, ser



capacitados en Mediación Comunitaria, en jornadas de 40 horas, como requisito para postularse a dicho cargo.

La Procuraduría de la Administración, además, atiende las solicitudes de pasantía, de los que deban tramitar la certificación de mediador y conciliador comunitario ante el Ministerio de Gobierno. Estas pasantías se realizan en los Centros de Mediación Comunitaria de la Procuraduría de la Administración. Al culminar el proceso, se confiere una certificación que acredita la inscripción en un Centro de Mediación Comunitaria de esta institución, requisito indispensable que establece el Artículo 71 de la Ley 16 de 17 de junio de 2016.

Al entrar en vigencia la Ley 16 de 17 de junio de 2016, el 2 de enero de 2018, en el Primer Distrito Judicial, algunas autoridades locales han solicitado, la colaboración de los mediadores comunitarios de los Centros de Mediación Comunitaria de la Procuraduría de la Administración, para que a través de su experiencia, sirvan de apoyo en la supervisión y asesoría de la labor que inician los nuevos mediadores comunitarios de las casas de justicia comunitaria de paz, de tal manera que puedan hacer aportes significativos en cuanto al manejo y la atención de casos de mediación.

Finalmente, la labor de sensibilización de la Ley 16 de 17 de junio de 2016, es una tarea permanente que realiza la Procuraduría de la Administración a través de las Secretarías Provinciales a nivel nacional, de la Secretaría de Asuntos Municipales, de la Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria y de los Centros de Mediación Comunitaria de todo el país.

La Procuraduría de la Administración aporta de manera colaborativa y constante al nuevo sistema de justicia de paz ya implementado, y continúa con una función formadora, al capacitar a los Mediadores Comunitarios, apoyando así, la labor que realizan las casas de justicia comunitaria de paz.

Procuraduría de la Administración y la Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria

Presentación del “Reglamento Interno para el Funcionamiento del Programa de Mediación Comunitaria y los Centros de Mediación Comunitaria de la Procuraduría de la Administración”.



Mgtr. Mónica I. Castillo Arjona, secretaria general de la Procuraduría de la Administración

El Despacho Superior de la Procuraduría de la Administración, en conjunto con la Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria, realizó una reunión con funcionarios de los Centros de Mediación Comunitaria y los jefes de las Secretarías Provinciales de la institución, para la presentación de la Resolución No. DS-041-2018 de 16 de marzo de 2018, por la cual se adoptó el Reglamento Interno del Programa de Mediación Comunitaria y de los Centros de Mediación Comunitaria de la Procuraduría de la Administración.

Se contó con la participación de la Mgtr. Mónica I. Castillo Arjona, secretaria general, la Mgtr. Cecilia López Cadogan; subsecretaria general; el Licdo. Jorge Berrocal, director de Recursos Humanos, entre otras autoridades.

La Mgtr. Castillo, se dirigió a los participantes resaltando la importancia de la experiencia adquirida durante los diez años de funcionamiento de los Centros de Mediación Comunitaria y los nuevos retos relacionados a la entrada en vigor de la Ley 16 del 17 de junio de 2016, desde el 2 de enero de 2018, que instituye la Justicia Comunitaria de Paz.

El Reglamento Interno se elaboró con el objetivo de dejar una base documentada sobre el funcionamiento de los Centros de Mediación Comunitaria de la Procuraduría de la Administración, a la luz de la Justicia Comunitaria de Paz como un ejemplo motivador hacia otras latitudes.

La presentación estuvo a cargo de las licenciadas, Isabel Trejos, Angelina Murgas y Vivian Prieto-Barreiro, quienes resaltaron las funciones de la Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria y los Centros de Mediación Comunitaria, los objetivos, principios, organización administrativa y el rol que desempeñan cada uno de sus miembros, sus funciones, deberes y prohibiciones.



Taller de presentación de los procedimientos para la elaboración del Plan Operativo Anual



El día 4 de mayo de 2018, se realizó la presentación del procedimiento para la elaboración del Plan Operativo Anual (POA), dirigido por la Lcda. Laila Saleh, jefa de la Oficina de Cooperación Técnica y Planificación. Participaron los Jefes de las Secretarías Provinciales de la Procuraduría de la Administración junto a funcionarios de la Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria y los Centros de Mediación Comunitaria.

Formación Y Capacitación

Nuevos Mediadores Comunitarios

La Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria, organizó en la semana del 12 al 16 de marzo de 2018, dos seminarios talleres sobre Mediación Comunitaria dirigidos a personal del Ministerio de Gobierno, así como a participantes de las comunidades de Wargandi, Caimitillo, Santa Ana, Arraiján y otras comunidades pertenecientes a las provincias de Panamá, Panamá Oeste y Darién, logrando capacitar a 66 nuevos mediadores.



Lcda. Florencia Ortega. Sub directora del Centro de Capacitación de la Procuraduría de la Administración



Lcda. Gisela Cortés. Capacitadora



El objetivo de estas capacitaciones fue el de lograr a través de la formación en Mediación Comunitaria, que la población cuente con las herramientas accesibles para intentar solucionar de manera pacífica los conflictos que se puedan generar en la comunidad y lograr así, a través de las técnicas de la comunicación, un cambio de actitud frente los conflictos y, por ende, su solución.

En esta jornada de capacitación se trataron temas que requieren ser conocidos por un mediador Comunitario como lo son: el Marco Jurídico que regula los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos en Panamá, Roles del Mediador Comunitario y la Mediación Comunitaria, Generalidades del Proceso de Mediación Comunitaria, Manejo de Conflictos y la Comunicación, la Ética del Servidor Público y los Derechos Humanos que debe conocer el Mediador Comunitario, las fases del Proceso de Mediación Comunitaria y la Importancia del Acuerdo de Mediación, entre otros.

Mediadores que prestaron su colaboración:

- *Lcda. Eva Abrego*, mediadora del Centro de Mediación Comunitaria de San Miguelito.
- *Lcda. Enereida Díaz*, mediadora del Centro de Mediación Comunitaria de Ernesto Córdoba.
- *Lcda. Sandy Aguilar*, mediadora del Centro de Mediación Comunitaria de La Chorrera.
- *Ing. Gustavo Rodríguez*, mediador del Centro de Mediación Comunitaria de Macaracas.

“Nunca consideres el estudio como una obligación, sino como una oportunidad para penetrar en el bello y maravilloso mundo del saber.”

Albert Einstein

Cursos de Formación en Mediación Comunitaria a Nivel Provincial

La enseñanza en Veraguas

En la Secretaría Provincial de Veraguas se realizaron diversas capacitaciones y cursos en temas relacionados a la Mediación Comunitaria, para ciudadanos de la provincia de Veraguas y los distritos de Atalaya, Calobre, Cañazas, La Mesa, Las Palmas, Mariato, Montijo, Río de Jesús, San Francisco, Santa Fé, Santiago y Soná e igualmente participaron ciudadanos del área Comarcal, distrito de Nrum.



Expositora. Lcda. Eugenia Espinosa

Uno de las capacitaciones estuvo a cargo de la Lcda. Eugenia Espinosa, con el tema “Etapa Intermedia Del Proceso De Mediación”. En esta oportunidad se hizo énfasis a los participantes sobre la importancia de identificar en esta etapa los intereses y pretensiones de cada uno de las partes en la Mediación, así como también de la importancia de la utilización de las técnicas y habilidades del Mediador.

Espinosa destacó la relevancia de que a través de la habilidad de la comunicación asertiva y la resiliencia, se pueden conocer los sentimientos y emociones de los personas, igualmente ratificó la importancia de en esta etapa realizar preguntas abiertas y cerradas a fin de poder detallar sobre que trata el conflicto y que sean las partes quienes posteriormente puedan proponer una solución en donde ambas se beneficien.



Los participantes interactuaron con la Lcda. Espinosa quien realizó un taller a fin de que los participantes pudieran percibir y entender, a través de la práctica, la importancia de desarrollar habilidades de comunicación asertiva.



Expositora. Próspero Aponte

En otra oportunidad, el señor Próspero Aponte, coordinador del Centro de Mediación Comunitario de Soná, participó como expositor desarrollando el tema "Generalidades del Proceso de la Mediación de la Mediación Comunitaria".

El mediador Aponte explicó que los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos están basados en la voluntad de las partes y el diálogo, en donde es un tercero imparcial llamado mediador (a), quien facilita la comunicación para que las partes en conflicto encuentren solución a través de un acuerdo que sea satisfactorio para ambas.

La licenciada Marlene Barria, asistente del Centro de Mediación Comunitario de Soná, participó como expositora del tema "Organización y Funcionamiento de los Centros de Mediación Comunitario de la Procuraduría de la Administración."



Expositora. Lcda. Marlene Barria

En esta ocasión, la sala de capacitación de la Secretaría Provincial de Veraguas, contó con la asistencia de cuarenta y cinco (45) personas, de los distintos distritos de la provincia de Veraguas, quienes fueron instruidos por la licenciada Marlene Barria, en cuanto al funcionamiento de todos los Centros de Mediación Comunitario de esta institución.

La experiencia en Coclé

Jornada de Capacitación de 40 horas en Mediación Comunitaria en Coclé



Con cuarenta y tres (43) participantes finalizó satisfactoriamente la jornada de capacitación a futuros mediadores comunitarios en la provincia de Coclé, en esta oportunidad participaron como facilitadores los licenciados Luis Quintero, Melquiades Meneses, Jenny Pimentel, Eimy Sánchez, Malina Palau, Militzi Córdoba, Tania Pandales e Yna Rodríguez; quienes durante cinco (5) días consecutivos brindaron a los participantes todas las herramientas necesarias para formarlos como futuros mediadores comunitarios.

Con esta capacitación se logró que los aspirantes a jueces de paz obtuviesen la formación en métodos alternos de resolución de conflictos que exige la Ley 16 del 17 de Junio de 2016.

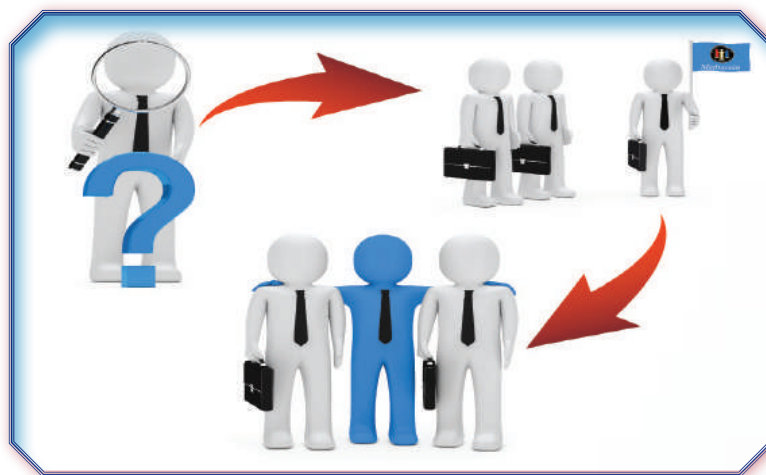
El objetivo primordial de la jornada consistía en capacitar a los aspirantes a Jueces de Paz en métodos alternos de resolución de conflictos, así como también desarrollar las bases de la Mediación Comunitaria, como Método Alternativo de Resolución de Conflictos que sirven para coadyuvar a la prevención de la violencia, fomentando una cultura de paz, garantizando el acceso a la justicia de forma equitativa, participativa y democrática.

Pasantías en Mediación Comunitaria: el aprendizaje en la práctica

Desde el pasado 2 de Abril de 2018, la licenciada Eugenia Espinosa, coordinadora del Centro de Mediación Comunitario de Santiago, inició el proceso de pasantía para ciudadanos de la provincia de Veraguas, distritos de Atalaya, Calobre, Montijo y Santiago, quienes culminaron el Curso en Formación de Mediación Comunitaria que dictó la Procuraduría de la Administración.

Los participantes han realizado jornadas de sensibilizaciones en sus diferentes distritos, volanteos con el fin de informar a la comunidad y han asistido como co-mediadores, y observadores en las mediaciones realizadas, a fin de que cumplan con las exigencias requeridas para poder aprobar este proceso.

La licenciada Espinosa hizo énfasis a los pasantes, en cuanto a la importancia de realizar sensibilizaciones, a fin de que en sus comunidades se conozca sobre el Programa de Mediación Comunitaria y que a través de este mecanismo pueden resolver los problemas que aquejan a los ciudadanos y la comunidad en general.



Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria Realiza Gira de Supervisión



La Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria realizó giras de supervisión a los Centros de Mediación Comunitaria a nivel nacional, con el fin de dar seguimiento al funcionamiento administrativo y operativo de dichos centros.

Adicionalmente, se presentó el Reglamento Interno a los mediadores de los centros de

David en la provincia de Chiriquí, Nole Duima en la Comarca Ngäbe y Buglé, Changuinola en la provincia de Bocas del Toro y Pedasí en la provincia de Los Santos, verificandose así el uso adecuado de los formularios actualizados que emitió la Oficina de Coordinación para el uso de los Centros.

Durante las giras se recopilaban las necesidades de los centros y se realizaron los trámites que corresponden para su solución con el fin de brindar un mejor servicio al usuario.



De izquierda a derecha: Vielka García, Lcda. María Gabriela Amarís Duarte, Lcda. Angelina Murgas, Lcda. Vvian Prieto-Barreiro y la Lcda. Sonia López

Artículos de interés

31/07/2016

Tomás Donovan

Publicado en iECO, Clarín.



EL DIVAN NEGOCIACION Una de las claves para generar valor al negociar es detectar intereses, entender para qué quiere el otro lo que demanda.

El cuento de la naranja de Fisher y Ury constituye el mito fundacional de la negociación ganador-ganador. La historia relata la escena de dos hermanas peleando por una naranja. Cada una esgrime distintos argumentos para legitimar su postura.

Llega la madre cansada del trabajo y, agobiada por la situación, toma la fruta, la corta por la mitad y le da media naranja a cada hija. Una de ellas se come los gajos y tira la cáscara a la basura, mientras que la otra tira los gajos y utiliza la cáscara para cocinar una torta.

Moraleja: la madre resolvió de manera salomónica la disputa, asumiendo que las dos querían la naranja para lo mismo, cuando en realidad les podría haber dado el doble a ambas. Se centró en la equidad del proceso resolutivo más que en la satisfacción eficiente de las necesidades peculiares de cada una.

Una de las claves para generar valor al negociar consiste en detectar intereses, esto es, entender el para qué quiere el otro lo que pide o demanda. Es una distinción sutil y simple, pero potente para trascender la puja distributiva.

Como muestra el cuento, muchas veces los intereses (cocinar una torta o comer los gajos) son más fértiles y menos competitivos que las demandas iniciales. Por supuesto, lo difícil es cuando no hay confianza en las relaciones y las partes tienden a ocultar sus intereses por miedo a que el otro se aproveche.



En otras palabras, para crear valor es necesario compartir información, y esto supone una tensión que David Lax y James Sebenius bautizaron como el “dilema del negociador”.

Ahora bien, pasar de posiciones a intereses no es la única manera de romper la mentalidad competitiva o “suma 0” al negociar. Imaginemos una versión levemente distinta del cuento en la que las chicas logran comunicarse mutuamente sus intereses, pero ambas quieren la naranja para comer sus gajos (intereses competitivos). ¿Qué podemos intentar? Pues bien, una técnica útil es complejizar la cantidad de temas o variables a negociar de cara al largo plazo de la relación, para encontrar intereses no comunes o complementarios.

Por una cuestión matemática, cuantas más temáticas incluyamos en la mesa, mayores posibilidades tendremos de encontrar dimensiones no distributivas entre las partes. Por ejemplo, una de las chicas podría indagar sobre los planes de su hermana para el resto la tarde.

Imaginemos que la otra contesta “Tengo clase particular de matemática en el centro a las 6”. Esta información (que a priori no tiene nada que ver con la negociación original) puede ser útil para destrabar la contienda sobre la naranja si ofrece (por ejemplo) acompañarla durante el viaje, o prestarle su bicicleta a cambio del 100% de la naranja.

La tercera manera de crear valor al negociar consiste ya no en descomprimir posiciones en intereses ni en aumentar el espectro de temas a conversar, sino en construir alianzas y sumar a otros actores a la mesa de negociación para poder aumentar las interdependencias no competitivas.

Muchas veces descuidamos esta dimensión política porque estamos demasiado atentos a la negociación como una especie de acertijo o problema a resolver y no vemos que las partes que se sientan a negociar son una variable sobre la que podemos operar. ¿Qué pasaría si una de las chicas suma a una prima más grande a la mesa para ayudar a su hermana a estudiar para las clases particulares?

En resumen, los negociadores expertos tienen una caja de cambios sofisticada, con distintas marchas que se combinan y complementan para maximizar la creación de valor. A veces la clave está en desmenuzar o diseccionar la demanda del otro para comprender qué quiere lograr con ello. Esto requiere un enfoque convergente donde trabajamos con las variables explícitas de la negociación.

En otras situaciones es necesario dejar de lado las cuestiones iniciales (la naranja) para robustecer la discusión y aumentar el flujo de temas a negociar. Finalmente, hay ocasiones en que el secreto está en modificar la mesa de actores involucrados para mejorar nuestra oferta a través de alianzas estratégicas. Tres mecanismos concretos y prácticos para acercarnos a la famosa definición de éxito de Pareto: aquella situación donde no pude ganar más de lo que gané sin dañar la relación con el otro.

Avance global de la mediación comunitaria en la mediación comercial.

Por: Lcda. Ivonne Uriola

Abogada y Jefa de la Secretaría provincial de Darién con sede en Chepo.

En muchos países tanto el gobierno como las empresas privadas están adoptando e implementado con más frecuencia la mediación comunitaria como una alternativa a la resolución de disputas, ya que les ahorra tiempo, dinero y ofrece a los negocios y a la comunidad una oportunidad única para resolver disputas con la asistencia de un mediador acreditado.

Es importante tener en cuenta que el mediador no debe tomar el papel del abogado, ya que únicamente va a depender de las dos partes en conflicto encontrar la solución a su caso, el mediador debe mantenerse neutral; y si una de las dos partes no está de acuerdo, la mediación no funciona.

Ahora bien, conozcamos acerca de las principales ventajas en la mediación comercial: La mediación se basa en que ambas partes tomen el control del conflicto. Es decir, la disputa y el resultado permanecen con las partes. Ellos están activamente involucrados y pueden expresar sus propios puntos de vista a lo largo de todo el proceso.

Que quiere decir esto, muy simple, que al tomar el control y encontrar una solución que funcione para ellos, ambas partes evitan el riesgo de tener una respuesta menos satisfactoria o una solución impuesta sobre ellos por la vía judicial.

Por tal razón, la confidencialidad, flexibilidad, tiempo y ahorro financiero son algunas otras ventajas que tiene la mediación.

Las empresas deben adoptar la mediación como un medio alternativo para resolver disputas dentro de las políticas de su compañía; Una vez adoptada desde el principio por las empresas, la mediación se convierte en parte de la cultura de la empresa, aprenderán a resolver conflictos de manera amistosa y se puede utilizar internamente con problemas de empleo o con terceras partes, por ejemplo: proveedores, contratistas, etc.

Las empresas quieren evitar a toda costa que se registren litigios y conflictos como riesgos. Evitar cualquier tipo de riesgo de litigio es bastante importante y la mediación puede reducir ese riesgo de conflicto.

La última gran ventaja de la mediación es ser una solución de bajo costo para la resolución de conflictos. Esto no es desdeñable para una nueva empresa que intenta generar ingresos en lugar de gastar fondos.

Hoy en día, todas las empresas de nueva creación buscan financiación de inversores extranjeros, y como todos sabemos, las compañías occidentales y europeas han adoptado en sus contratos una herramienta de disputa alternativa como mediación. En el caso de Panamá, está ocurriendo cada vez más.

Las empresas emergentes tienen la posibilidad de incluir cláusulas de mediación en sus contratos y políticas sobre la redacción desde el momento en que la empresa está siendo establecida.

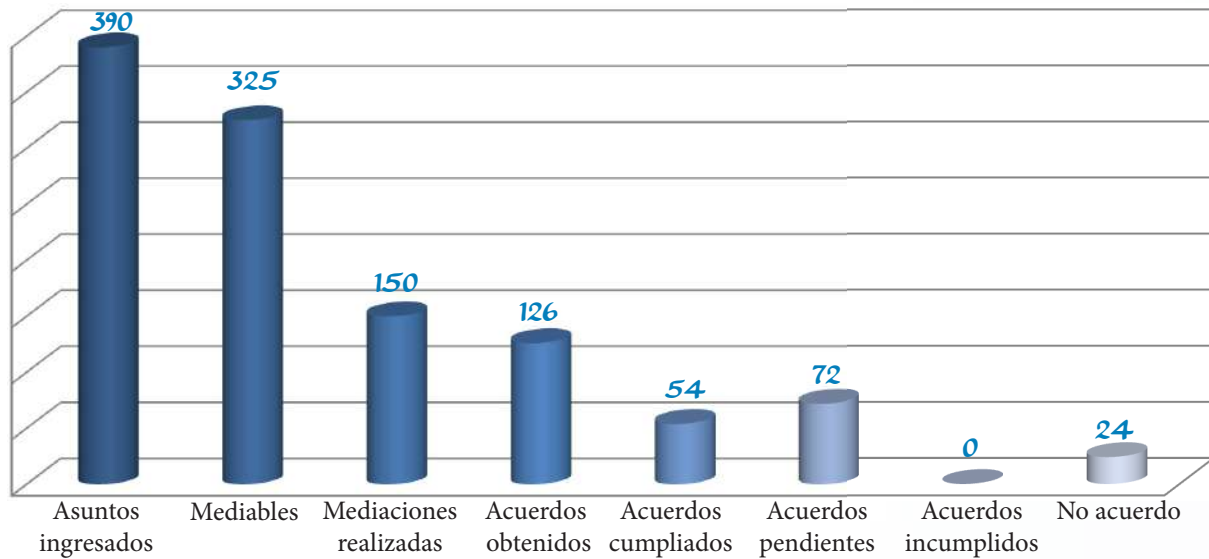
A continuación algunos ejemplos de cómo puedes adoptar la mediación en la empresa: incorporado políticas, en un contrato, puede agregarlo en su sitio web, en un folleto de su producto o incluso en su factura.



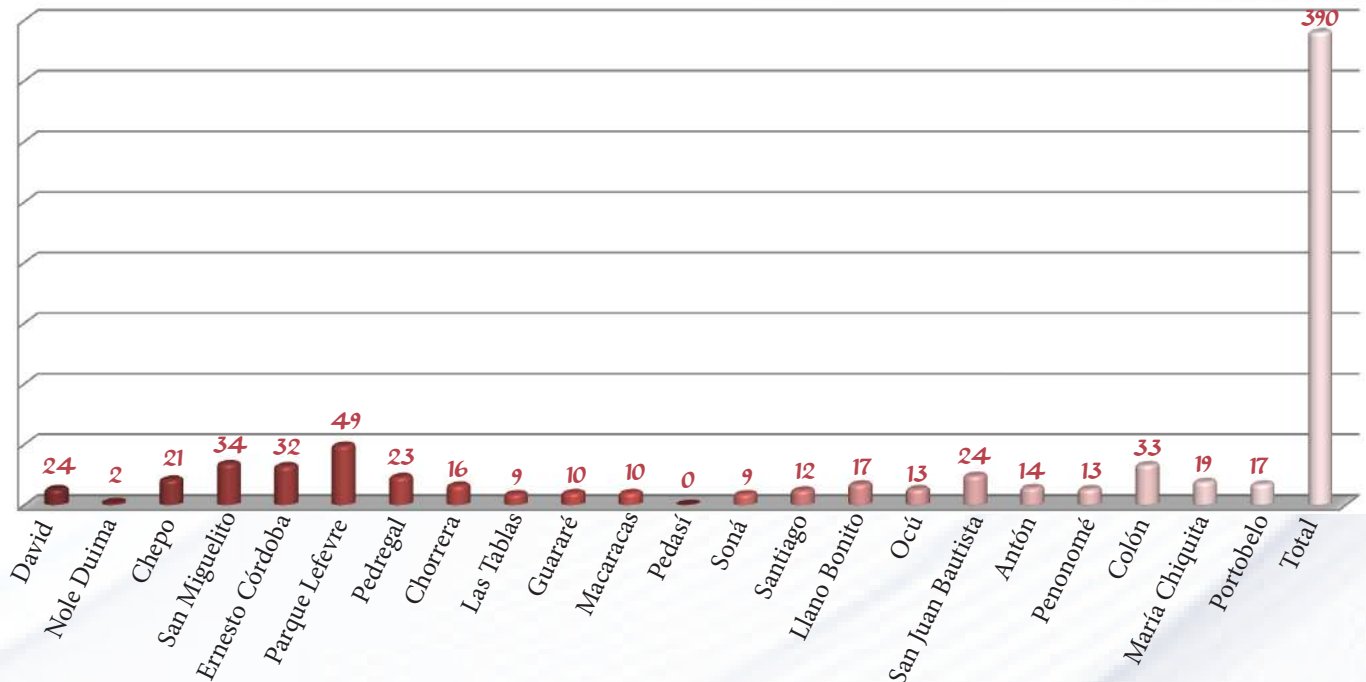
Mediación en Cifras

Mediaciones Realizadas

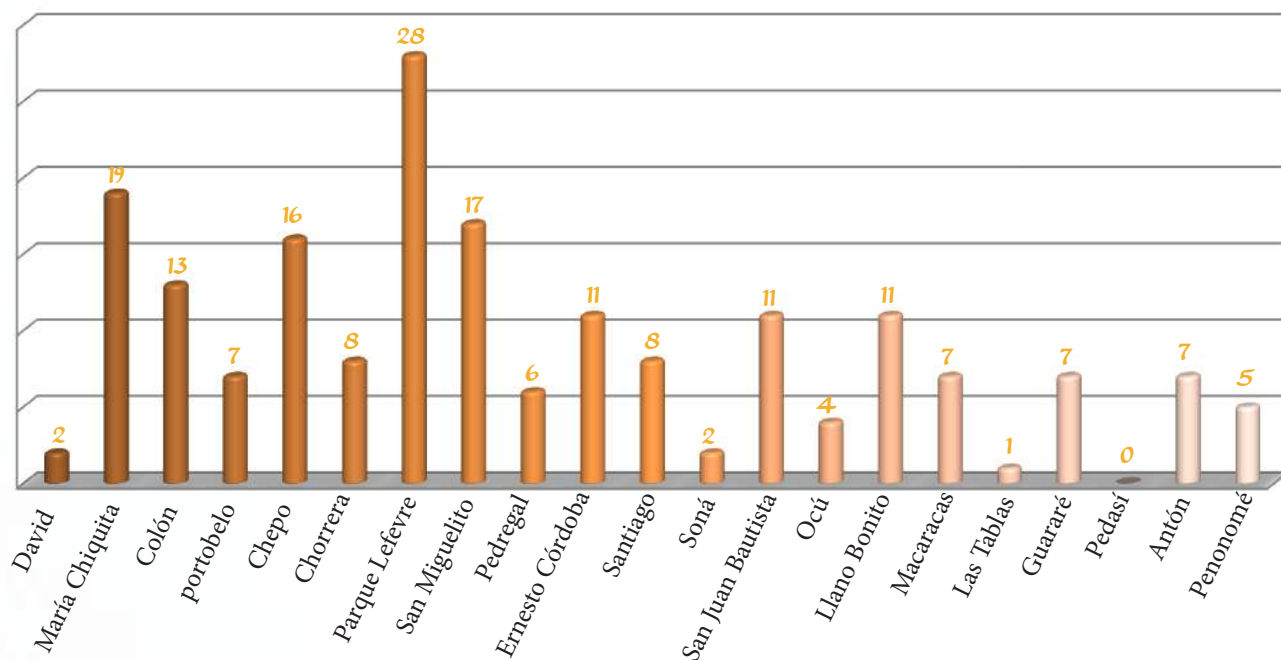
Solicitudes de mediación, ingresadas a los centros de mediación, en el mes de mayo, 2018



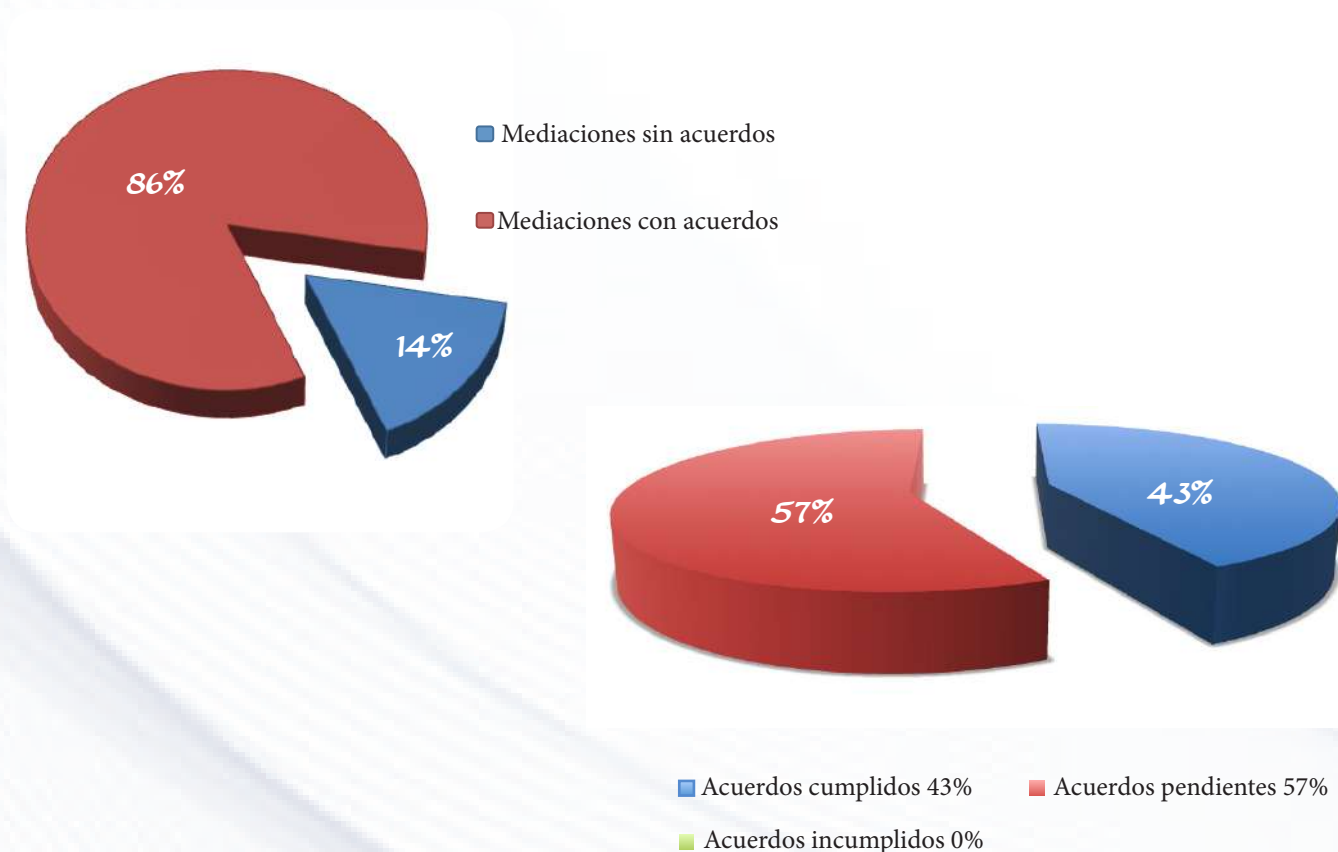
Solicitudes de mediación ingresada a los centros de mediación



Mediaciones realizadas en los centros de mediación comunitaria



Porcentajes de Acuerdos obtenidos en la sesiones de mediación realizadas e incidencias de los acuerdos, 2018





Glosario

- **Cultura:** Conjunto de modos de vida y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, científico, industrial, en una época, grupo social.
- **Capacitación:** Hacer apto y capaz a alguien para determinada labor, proceso o situación. Habilitar, formar.
- **Diálogo:** Plática entre dos o más personas, que alternativamente manifiestan sus ideas o afectos.
- **Sensibilización:** Acción mediante la cual se busca hacer sensible algo o a alguien.
- **Reglamento interno del Programa de Mediación Comunitaria:** Conjunto de normas de procedimiento que regulan el funcionamiento del Programa de Mediación Comunitaria y de los Centros de Mediación Comunitaria de la Procuraduría de la Administración a nivel nacional.
- **Pasantía en Mediación Comunitaria:** Trámite mediante el cual se pone en práctica el conocimiento adquirido en materia de Mediación Comunitaria, una vez se ha realizada la capacitación correspondiente. Tiene una duración mínima de diez (10) horas y debe ser realizado por persona interesada en un Centro de Mediación Comunitario de la Procuraduría de la Administración, previa autorización por parte de la Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria.
- **Convocatoria:** Anuncio o escrito con el que se convoca algo o a alguien para determinado fin.
- **Juez de Paz:** Autoridad encargada de prevenir y sancionar las conductas y actos que alteren la paz y la convivencia pacífica en los corregimientos, de acuerdo con las competencias y procedimientos establecidos en la ley.
- **Plan Operativo Anual (POA):** Instrumento mediante el cual se contemplan de manera integral los objetivos y actividades de cada unidad administrativa de la Procuraduría de la Administración, así como su ejecución, con el fin de cumplir el plan estratégico y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible-ODS.
- **Posición:** Actitud o manera de pensar, obrar, conducirse o mantenerse respecto de algo.
- **Interés:** Deseos y necesidades propios de cada individuo que ante un conflicto buscan ser reconocidos.
- **Co-mediador comunitario:** Persona que participa en calidad de mediador en una mediación trabajando en equipo con otro mediador en la misma sesión (s) de mediación, realizando así una labor coordinada y colaborativa en la mediación, siendo co-mediadores.

Procuraduría de la Administración cuenta con 23 Centros de Mediación Comunitaria

PANAMÁ

- **PARQUE LEFEVRE** (Corregiduría), Tel: 5065812, 63493269
- **SAN MIGUELITO** (Consejo Municipal), Tel: 63493692
- **ERNESTO CÓRDOBA** (J.C. Ernesto Córdoba), Tel: 63493679
- **PEDREGAL** (Centro de Salud), Tel: 2906136, 63493271
- **CHEPO** (Secretaría Provincial), Tel: 2022832

PANAMÁ OESTE

- **LA CHORRERA** (Junta Comunal, Guadalupe), Tel: 63493277

COLÓN

- **MARIA CHIQUITA** (Corregiduría), Tel: 63493240
- **PORTOBELO** (Al lado del Municipio), Tel: 63493236
- **COLÓN** (Iglesia San José Paulino), Tel: 63493229

COCLÉ

- **PENONOMÉ** (Secretaría Provincial), Tel: 9912298
- **ANTÓN** (Palacio Municipal), Tel: 63492980

BOCAS DEL TORO

- **CHANGUINOLA** (edificio de la Defensoría del Pueblo, Distrito de Changuinola, Provincia de Bocas del Toro), Tel: 63493288

LOS SANTOS

- **LAS TABLAS** (Palacio Municipal), Tel: 63493251
- **GUARARÉ** (Corregiduría), Tel: 63493256
- **MACARACAS** (Infoplaza), Tel: 63493263
- **PEDASÍ** (infoplaza), Tel: 63493260

HERRERA

- **SAN JUAN BAUTISTA** (Corregiduría), Tel: 9968538, 63493242
- **LLANO BONITO** (a un costado Corregiduría), Tel: 9965947, 63493244
- **OCÚ** (Ave. Sur, 50 metros del Municipio), Tel: 63493250

VERAGUAS

- **SANTIAGO** (Secretaría Provincial), Tel: 9984320
- **SONÁ** (frente al Cuartel de Bomberos), Tel: 63493276

CHIRIQUÍ

- **DAVID** (Secretaría Provincial), Tel: 7741560 / 2622
- **SABANITAS** (Distrito Nole Duima, Comarca Ngäbe Buglé), Tel: 63493241



República de Panamá

Procuraduría de la Administración
Calle 34, Ave. Cuba, La Exposición
Antiguo Palacio Bella Artes
Teléfonos: 500-8523/500-8521
Fax: 500-8524

Elaborado por:

Oficina de Coordinación
del Programa de Mediación Comunitaria

Aportes:

Lcda. Angelina Murgas
Lcda. María Gabriela Amarís Duarte
Lcda. Sonia López
Centros de Mediación Comunitaria
y Secretarías provinciales