

**Licda. Elsy Lezcano  
de Fuentes**

Programa de Solución Alternativa  
de Conflictos

**Licda. Lydia Berrío**

Departamento de Capacitación

# La Mediación para generar acuerdos exitosos

El programa se desarrolló en todos los Centros Regionales

En momentos en que la globalización cobra mayor velocidad, el cambio constante en todas las áreas de la sociedad, inmersa en la Comunidad Global, genera tendencias y percepciones contradictorias.

Por un lado, nuevos agentes sociales y nuevos conflictos, que en lugar de resolverse, se estancan y se agudizan, y una sensación generalizada de incertidumbre, incluso de inseguridad. Por otro lado, una creciente tendencia al fomento de la cooperación, a la generación de lazos interculturales que promueven la disminución de las diferencias entre miembros de la sociedad.



Dentro de este contexto surge la Mediación y la Facilitación como Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos, que promueven el entendimiento de las propias partes facilitado por un tercero imparcial, con resultados más rápidos, más económicos y de menor confrontación para resolver nuestras diferencias.

La Universidad Tecnológica de Panamá (UTP) comprometida con la promoción de la Cultura de Paz, considera la importancia de introducir en

su gestión la promoción de los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos. Por tal motivo, se propuso desarrollar en toda la organización, los programas de mediación, facilitación y negociación, para alcanzar acuerdos exitosos.

Dicho programa se desarrolló en todos los Centros Regionales y la sede de la UTP. En el mismo participaron funcionarios del nivel operativo, de apoyo, de supervisión y de nivel directivo.

Esto se llevó a cabo a través de los talleres: Las Mejores Prácticas de la Mediación y la Facilitación para Generar Acuerdos Exitosos y Mediación y Resolución Alternativa de Conflictos: Una Competencia Gerencial.

El Programa de Mediación y Resolución alternativa de Conflictos propone desarrollar, en sus participantes, la capacidad para generar acuerdos exitosos y gestionar situaciones difíciles en el ámbito organizacional, según el enfoque de negociación basado en intereses.

El objetivo general de las capacitaciones fue valorar el modelo de la mediación y la facilitación, para generar acuerdos exitosos y gestionar situaciones difíciles en el ámbito organizacional, según el enfoque de negociación basado en intereses.

Los temas que se desarrollaron fueron: La nueva visión del conflicto y la comunicación en los procesos de resolución pacífica de conflictos organizacionales; Características y beneficios de la mediación y la facilitación; Fases de la mediación y la facilitación sobre la base de los intereses; Técnicas básicas de la mediación y facilitación aplicadas al ámbito organizacional y Talleres de simulación.