

MEDIACIÓN COMUNITARIA UNA LUZ PARA COMUNIDADES VIOLENTAS

MEDIATION COMMUNITY UNA LIGHT FOR COMMUNITIES VIOLENT

MA. GUADALUPE MÁRQUEZ ALGARA

*Profesora Investigadora de la Universidad Autónoma de Aguascalientes, México.
E-mail: guada_marquez@yahoo.com*

RESUMEN

Cuando se generan relaciones humanas, surgen los conflictos invariablemente, pareciera que forman parte de la naturaleza del hombre. Si existe la mediación, es porque hay conflictos que resolver y algunos eligen caminos pacíficos para ello. No obstante, han surgido nuevas formas de solucionarlos, que si bien ancestralmente ya eran conocidas, hasta ahora cuentan con la difusión y el marco legal correspondiente. Estos son los MARC (Medios Alternativos de Resolución de Conflictos). La aplicación de estos métodos, está transformando la percepción de los ciudadanos sobre el sistema de administración de justicia.

Palabras-clave: Conflictos; Mediación comunitaria; Medios Alternativos de Resolución de conflictos.

ABSTRACT

When human relationships are generated conflicts invariably arise, it seems that part of man's nature. If there is mediation, it is because there are conflicts to resolve and some choose peaceful ways to do this. However, there are new ways to solve this conflicts, that even though were known since ancient just now have diffusion and the corresponding legal framework. These are the AMDR (Alternative Means of Dispute Resolution). The application of these methods is transforming the perception of citizens about the system of administration of justice.

Keywords: Dispute; Community mediation; Alternative Means of Dispute Resolution.

SUMARIO

INTRODUCCIÓN; 1 ANTECEDENTES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS MARC EN MÉXICO; 2 MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO FORMA DE PREVENIR EL DELITO; 4 INPLEMENTACIÓN DE CENTROS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA EN AGUASCALIENTES; 4.1 SELECCIÓN DE MEDIADORES; CONCLUSIONES; REFERÊNCIAS.

INTRODUCCIÓN

Antes de explicar que es la mediación, los invito a descubrir el significado de esta frase: “Mediación Instrumento de paz”.

¿Que significa? ¿Cuál es la importancia de estudiarla? ¿Porque buscamos un instrumento de paz?

La respuesta es sencilla, porque en nuestra vida, siempre están presentes los conflictos y existen muchas formas de solucionarlos. El hombre ha recorrido muchos caminos para enfrentar los conflictos, desde el uso de la fuerza, abusando del débil, el choque, la confrontación, llegando a extremos terribles como la guerra, que destruye todo lo que el hombre ama y considera valioso.

Cuando se generan relaciones humanas, surgen los conflictos invariablemente, pareciera que forman parte de la naturaleza del hombre.

Los conflictos son concebidos como el desacuerdo entre dos o más personas por la contraposición de sus intereses y necesidades¹. El conflicto es un choque, el diccionario lo define como una pelea, una lucha, un combate.²

Hay conflicto cuando existe un desacuerdo o un problema. En las relaciones humanas, diariamente existen conflictos o desacuerdos, es decir, los conflictos siempre van a estar presentes en la vida comunitaria, de manera natural e inevitable.³

Si existe la mediación, es porque hay conflictos que resolver y algunos eligen caminos pacíficos para ello.

Los conflictos se presentan en todas las relaciones humanas, en todas las edades, en todas las clases sociales, en todas las culturas, tenemos noticias de ellos desde que el hombre aparece en la tierra y empieza a relacionarse con otros. El ser humano desde su nacimiento, aprende estrategias para resolver sus conflictos más elementales, -alimentación cuidado- y es en su familia en donde aprende a relacionarse con otros y la manera de resolver sus conflictos.

Hay conflictos que inevitablemente son interminables, y en muchas ocasiones pueden desembocar en un juicio en el que una de las partes resulta ganadora y la otra perdedora. No obstante, han surgido nuevas formas de solucionarlos, que si bien ancestralmente ya eran conocidas, hasta ahora cuentan con la difusión y el marco legal correspondiente. Estos son los MARC (Medios Alternativos de Resolución de Conflictos). Éstos son procedimientos diferentes a

¹ GÓMEZ, O. *Mediación Comunitaria*. Argentina: Espacio Editorial, 2005, p. 15.

² ALGARA, Maria Guadalupe Márquez. *Mediación y Administración de Justicia*. Comisión Nacional de Tribunales- UAA, 2004, p. 30.

³ CIDES (Centro Sobre Derecho y Sociedad. *Manual para Mediadores Comunitarios y Jueces de Paz*. Ecuador, julio 2004.

un juicio, en los que las partes con un problema o conflicto buscan solucionarlo. Entre estos medios se encuentran la negociación, la conciliación, la mediación y el arbitraje.

La aplicación de estos métodos, está transformando la percepción de los ciudadanos sobre el sistema de administración de justicia, al brindarles formulas ágiles, sencillas y efectivas de abordar los conflictos. Por lo que estos medios alternos han comprobado ser una vía para la solución de conflictos de toda índole.

1 ANTECEDENTES DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS MARC EN MÉXICO

A más de una década de la de la publicación de la primera ley de Justicia Alternativa de Quintana Roo -14 de agosto de 1997- podemos observar que prácticamente todos los Estados de la República -a excepción de Guerrero y Sinaloa- han adoptado estos mecanismos, para mostrar a los ciudadanos una nueva cara, en la resolución de sus controversias a través de diversos órganos que dependen de los Poderes Judiciales Locales.

A partir de ese año, y en los años posteriores, los poderes judiciales de los Estados, algunas Instituciones de Educación Superior entre las que destaca la Universidad de Sonora, a través del trabajo incansable del Dr. Jorge Pesqueira Leal y su equipo de colaboradores, la Universidad Autónoma de Aguascalientes, Barras y Colegios de Abogados, Notarios, así como organizaciones de la sociedad civil, comenzaron con la difícil labor de difundir, promover, convencer y capacitar a un gran número de profesionales que esperaban que el empleo de los medios alternos, mejorara la administración de justicia y promoviera la cultura de la paz.

Del 7 al 10 de Noviembre del 2001, se efectuó en la ciudad de Hermosillo, Sonora el Primer Congreso Nacional de Mediación, cuyas ediciones se han venido desarrollando afortunadamente cada año y cuyas propuestas han generado sin duda muchos de los cambios entre los que encuentran la incorporación de éstos medios a la Constitución Federal.

El segundo Estado en México en abrir un Centro de Mediación fue el Estado de Querétaro, el 13 de septiembre de 1999, a partir del año 2000, los Estados que se incorporaron fueron Baja California y Aguascalientes (2001), Puebla, Oaxaca y Estado de México, (2002), Sonora, Tabasco, Guanajuato y el Distrito Federal (2003), Colima (2004) Michoacán, Nuevo León,

Coahuila y Durango (2005) Veracruz (2006), Tamaulipas (2007), Campeche y Morelos (2008), Zacatecas, Baja California y Jalisco (2009) Yucatán,(2010) Chiapas y Nayarit (2011)⁴.

Es importante puntualizar que el fenómeno de la incorporación de los MARC en sede judicial resulta particularmente interesante en un país como en México, en donde generalmente se conciben y promueven los cambios a las instituciones a raíz de propuestas centrales que son reproducidas en mayor o menor medida por las Entidades Federativas. Éste, es un movimiento generado de la periferia hacia el centro, que se presenta y desarrolla primero en los Estados, y después se materializa en las modificaciones al texto constitucional.

En su exposición de motivos, se esgrimen las razones que en diversos foros nacionales e internacionales se habían planteado para su incorporación como la lentitud y elevado costo del sistema de justicia formal. Se afirma que se debe comenzar a fomentar la educación para la no violencia en los diferentes sectores de la sociedad y la resolución sana de conflictos. Por ello, dentro de las reformas que se plantean al sistema de administración de justicia se proponen los medios alternativos de resolución de conflictos con doble intención, la primera agilizar el desempeño de los tribunales y la segunda, establecer que la instancia penal sea la última a la que se recurra.

Las modificaciones al artículo 17 Constitucional constituyen un cambio de paradigma de una justicia represiva, hacia una justicia restaurativa, a efecto de que la capacidad del Estado se centre en lo que afecta con mayor intensidad a la sociedad mexicana. Se les concibe como mecanismos para garantizar el acceso a una justicia pronta y expedita de los ciudadanos. Entre los medios que se contemplan se señala a la mediación, la conciliación y el arbitraje, los cuales promoverán “una participación más activa de la población para encontrar otras formas de relacionarse entre sí, donde se privilegie la responsabilidad personal, el respeto al otro y la utilización de la negociación y la comunicación para el desarrollo colectivo; también servirán para despresurizar las altas cargas de trabajo de los órganos jurisdiccionales y para que las

⁴ Apertura de los Centros de Mediación. Baja California Sur el 22 de enero del 2001, Aguascalientes 1º de octubre del 2001, Puebla 13 de diciembre del 2002, Oaxaca 12 de julio del 2002, Estado de México 11 de Diciembre de 2002, (sedes en Tlanepantla 16 de enero y Chalco 30 de junio del 2004), Sonora el 3 de abril de 2003, Tabasco el 19 de mayo del 2003, Guanajuato 27 de Noviembre del 2003, Distrito Federal 1º de septiembre de 2003, Colima 25 de marzo de 2004, Michoacán el 7 de octubre de 2004 (fecha de aprobación), inicia funciones el 15 de abril de 2005, Nuevo León 23 de mayo de 2005, Coahuila el 1º de octubre de 2005, Durango 10 de octubre de 2005, le sigue Hidalgo el 12 de enero de 2006, Veracruz 1º de Junio de 2006, Tamaulipas 1º de octubre de 2007, le sigue Campeche el 7 de mayo de 2008, Morelos 31 de octubre de 2008, Zacatecas el 5 de enero de 2009, en Baja California el 20 de abril de 2009. En Jalisco el Centro es creado en el año 2007, pero entra en funciones en el año 2009. Yucatán, 2010 Chiapas y Nayarit 2011.

víctimas obtengan de forma más rápida la reparación del daño, que es una asignatura pendiente de nuestro sistema de derecho”⁵

El texto reformado establece:

ARTÍCULO 17: Ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho. Toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla, en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial. Sus servicios serán gratuitos, quedando en consecuencia prohibidas las costas judiciales.

Las leyes preverán **mecanismos alternativos de solución de controversias**.⁶ En la materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requiera supervisión judicial.

El 18 de junio del 2008, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Decreto que reforma los artículos 16, 17, 18, 19, 20, 21 y 22 de la Constitución Federal. Cabe señalar que las reformas Constitucionales, que incorporan los medios alternos de solución de conflictos se presentan como parte de importantes modificaciones al sistema de justicia penal.

Podemos señalar que éstas reformas podrían dividirse en cuatro grandes apartados a saber: Primero, las reformas al sistema acusatorio mediante la incorporación de los juicios orales y los medios alternos de resolución de conflictos, segundo las reformas Institucionales que transforman las instituciones existentes como la Policía, el Ministerio Público, la víctima y el defensor de oficio o que incorporan otras instituciones como el juez de control, el de ejecución, el Sistema Nacional de Seguridad Pública, el Registro Nacional de Detenciones y la extinción del dominio. En tercer lugar las Reformas Penales, materializadas en los artículos 18 y 21 Constitucionales y por último las reformas que implican la modificación de principios, derechos y garantías, como la consagración de principios de oportunidad.

Actualmente son 29 Estados de la República Mexicana que han adoptado a los MARC en sus disposiciones jurídicas, y 15 de ellos los que los han incorporado en su Constitución para regular estos mecanismos alternos (Baja California, Campeche, Coahuila, Chiapas, Colima, Durango, Guanajuato, Hidalgo, Nayarit, Nuevo León, Oaxaca, Querétaro, Quintana Roo, Tamaulipas y Yucatán).

⁵ CDDHCU. Disponible: www.cddhcu.gob.mx/LeyesBiblio/legis/reflx.htm Consultado en: 20 de nov. de 2012.

⁶ Las negrillas son nuestras.

2 MEDIACIÓN COMUNITARIA

Es una de las formas de solucionar los conflictos es a través del acuerdo entre las partes, en muchas ocasiones las personas tienen dificultad en ponerse de acuerdo, y necesitan de una tercera persona las ayude para que puedan comunicarse mejor, ésta persona es el mediador. El mediador comunitario, es un vecino que busca mejorar su entorno, ayudando a los demás en forma altruista, desarrolla un trabajo voluntario, porque quiere que sus hijos, los hijos de sus vecinos y todos en general vivan en paz.

La mediación es una forma alternativa de solucionar conflictos, porque si la empleamos, evitaremos ir a los juzgados o con la policía, y entre nosotros buscaremos una solución que sea buena para todos, por eso la mediación comunitaria ayuda a lograr una mejor convivencia en nuestras comunidades⁷.

La gente por el menor problema acude con abogados, con la policía o con las autoridades del Estado. Esto crea enemistades y dificulta una buena relación entre las familias al interior de sus comunidades. Por eso es importante concientizar a la gente sobre las ventajas que tiene la solución de conflictos a través del acuerdo entre las partes, a través de la mediación.

La mediación es un procedimiento no adversarial, esto significa que no hay un actor y un demandado, que no hay enemigos, ni contrarios. Es pacífico, voluntario y cooperativo porque acuden las personas cuando verdaderamente quieren terminar con el problema, porque tal vez han explorado otros caminos que no han sido satisfactorios, porque del mismo modo que llegan, pueden irse sin ningún problema, si no confían en que el mediador habrá de ayudarlos o tienen desconfianza.

El propósito de la mediación es lograr un acuerdo bueno para todos, rápido, gratis y sin las molestias que implicaría un proceso judicial. La mediación busca la reconciliación y la pacificación social.

La mediación nos da la oportunidad para conocer las razones y causas que originaron algún conflicto, nos permitirá ponernos en los zapatos de nuestros vecinos para entender mejor

⁷ ALGARA, Maria Guadalupe Márquez. **Mediación y Administración de Justicia**. Comisión Nacional de Tribunales- UAA, 2004, p. 30.

su comportamiento. Nos permitirá darnos cuenta que cuando se presenta un conflicto entre dos persona, ambos han contribuido a su existencia.

El mediador es un experto en el arte de devolver a las partes su capacidad negociadora, de permitirles que recuperen la posibilidad de gestionar ellos mismos sus conflictos, para alcanzar un acuerdo que respetarán por haber surgido del análisis de sus necesidades y posibilidades. Su misión es propiciar, estimular, escuchar y guiar a las partes para que ellas mismas encuentren la mejor solución a sus problemas⁸.

3 MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO FORMA DE PREVENIR EL DELITO

La Mediación Comunitaria está dentro de lo que se clasifica como “mediación social”⁹, ya que está enfocada en dar una respuesta a conflictos potencialmente alteradores de una paz social que cada vez se presenta más débil.

Hemos reiterado, la importancia de equipos multidisciplinarios que colaboren con los vecinos en la resolución de su conflicto, así trabajamos con prestadores de servicio de diversas carreras para formar equipos con los vecinos, porque estamos convencidos que cuatro ojos ven mas que dos y dos cerebros ayudan más para que las partes encuentren soluciones.

En la mediación comunitaria la resolución de conflictos surge a partir de varias disciplinas: sociología, trabajo social, psicología, derecho, ciencias políticas, economía, educación. Las teorías e investigaciones sobre dinámica interpersonal, la ética legal, cultura y conflicto la dinámica de grupos, la violencia en las escuelas, el aumento de la violencia en las comunidades, han contribuido al desarrollo de las técnicas de resolución de conflictos, como herramientas de prevención de violencia.

El conflicto a nivel local-barrial (en la convivencia en comunidad) es inherente al vecindario. En una primera aproximación se puede comprender por la cantidad de factores y variables interrelacionadas presente en cada barrio (pobreza, cesantía, nivel de segregación

⁸ ALGARA, Maria Guadalupe Márquez. *Mediación y Administración de Justicia*. Comisión Nacional de Tribunales- UAA, 2004, p.84

⁹ GÓMEZ, O. *Mediación Comunitaria*. Argentina: Espacio Editorial, 2005, p. 34.

espacial, nivel de educación, emigración, hacinamiento, etc.). En segundo lugar, por la intensidad y nivel de importancia que le brindan los actores involucrados¹⁰.

El nivel de vulnerabilidad social en un barrio, aunado a la percepción que tengan los vecinos sobre las problemáticas sociales que los afectan y los recursos institucionales disponibles para su solución, van configurando el nivel de conflictividad en una determinada comunidad. Ante esta situación surge la mediación en el ámbito comunitario, presentándose como una herramienta para la contención de los conflictos surgidos en el nivel microsocial, con múltiples beneficios para la participación y el desarrollo social.

Wieviorka, citada por Macuer, expresa que la “mediación social” cubre realidades diversas y puede construirse sobre lógicas muy distintas¹¹. Algunas experiencias de mediación han demostrado que crean relaciones donde no las hay o se han deteriorado, y gestiona las diferencias para que aquellos que son distintos no sean excluidos. Por lo que los mediadores, en este camino, promueven y facilitan que individuos o grupos sociales o culturales no vivan aislados, marginados y rechazados.

Esta mediación aplicada a nivel vecinal es una práctica que se encuentra basada en el fortalecimiento de la comunicación como herramienta movilizadora para el cambio cultural, logrando una cohesión social ante un panorama de escalada de violencia.

Si bien cada mediador tiene su propio estilo para dirigir las reuniones de mediación, a continuación damos algunas sugerencias que pueden servir de guía.

Generalmente el proceso de mediación tiene los siguientes pasos:

1. Inicio. Discurso de apertura y planteamiento de las normas de la reunión.
2. Conociendo el problema. Cada parte a su tiempo cuenta lo sucedido.
3. Aclaración de los hechos. Las partes aceptan sus responsabilidades, se ve en qué cosas hay que ponerse de acuerdo.
4. Identificación de alternativas de solución. Cada parte expone sus ideas sobre como piensa que debería solucionarse.
5. Discusión de las propuestas de solución. Se reflexiona sobre las propuestas que han hecho las partes. El mediador no opina sobre las propuestas, son las partes las que deben plantear algunas alternativas de solución.
6. Acuerdo y constancia del acuerdo entre las partes. Se tiene que precisar con claridad los puntos del acuerdo, luego la forma en que tiene que sellarse el acuerdo, puede ser verbal o por escrito en un acta.

¹⁰ MACUER, Tania; ARIAS, Patricia. La Mediación Comunitaria en Chile. **FLACSO**, Chile, No 4, julio, 2009.

¹¹ Idem

El aumento de la criminalidad en México es un fenómeno que ha ido ascendiendo en los últimos años, sin que se perciban medidas efectivas para su control y por supuesto su disminución. Cada día los ciudadanos nos encontramos con noticias que nos dan cuenta de hechos cada vez más violentos, fenómenos inusuales que se han extendido a todos los rincones de nuestra geografía. En este escenario, resulta importante profundizar en diversas alternativas que se plantean con el objeto de contribuir a disminuir la incidencia delictiva, aparece en este horizonte la mediación comunitaria como un instrumento que nos permita la pacificación de las comunidades, al solucionar los conflictos que en ellas pudieran presentarse, evitando la escalada de violencia que origina que conflictos menores, desemboquen en conductas más graves y dañinas.

La forma de solución de conflictos también depende de las normas culturales. Hay conflictos que en algunas comunidades pueden resolver mediante el acuerdo entre las partes, mientras que en otras, esos mismos conflictos podrían ser objeto de intervención de las autoridades del Estado.

Algunos ejemplos de conflictos vecinales que pueden ser objeto de mediación comunitaria son: Por ruidos molestos; Por animales; Por estorbar las cocheras; Por insultar a algún vecino; Por problemas de basura, u otros desperdicios; Por olores desagradables; Por pleitos entre niños; Por falta de seguridad en el vecindario; Por desperdicio del agua.

Es importante señalar que a pesar de que pudiera considerarse por algunas personas como conflictos simples, éstos no lo son para los vecinos involucrados, que los perciben como una pequeña piedra en el zapato, que a la larga puede ocasionar la amputación del pie.

Por ello, para los mediadores, es muy importante analizar la situación específica de sus comunidades para saber cómo actuar y no entrar en contradicción con las autoridades de la comunidad. Debemos estar conscientes que la mediación comunitaria tiene límites, pero que podemos recurrir a ella en otras instancias como en el Poder Judicial o en el Ministerio Público.

Por lo que la mediación comunitaria es una apuesta por el mejoramiento de las relaciones interpersonales mediante el desarrollo de la comprensión, la empatía, la apertura, la reflexión. Sin embargo, para lograr una intervención exitosa, es fundamental la elaboración de un diagnóstico que permita identificar los principales conflictos, problemáticas, necesidades y recursos de la comunidad en que se inserta.

El primer paso pasa la implementación del Centro fue realizar un Diagnostico del conflicto en la colonia elegida, utilizando la siguiente metodología: El tamaño de la muestra se

calculado utilizando la fórmula para medir una variable en una población, con una confianza de 95 por ciento y un error de 10%, resultando un tamaño de muestra de 96 sujetos.

La selección se realizó con un método aleatorio simple, considerando a cada casa de la colonia como una unidad de muestreo, seleccionando al azar aquellas en las que se realizaría la encuesta a cualquier persona mayor de 18 años, que quisiera participar, en caso de negativa se pasaría a la casa siguiente a la derecha, en el sentido de las manecillas del reloj, esto nos garantiza que la muestra fuera representativa y por lo tanto los resultados de la encuesta fueran extrapolables a toda la población de la colonia Insurgentes.

Las encuestas fueron elaboradas de manera tal que nos proporcionaran información que nos permitiera caracterizar a la población encuestada, conocer datos en relación al tiempo de vivir en esa colonia, en esa casa y la condición de tenencia de la misma, establecer qué tipo de relación tenía con sus vecinos a través del nivel de conocimiento que de ellos reportaba, saber si existía alguna problemática con ellos, qué tipo de problemas se habrían presentado y la manera en que habían sido resueltos, además consideramos importante conocer la manera de pensar en cuanto a la forma de resolver los problemas, y la disposición a que alguien, que no fuera la autoridad ayudara a esta solución, para evaluar la disposición de las personas resolver sus conflictos de la manera habitual, preguntamos su opinión en relación a los policías y a la justicia y sus autoridades.

Para garantizar la ausencia de sesgo en el levantamiento de las encuestas, estas fueron aplicadas por la empresa “Profesionales en Encuestas de Opinión” quienes nos garantizaron la aleatoriedad y el profesionalismo en la aplicación de las mismas.

Las conclusiones del diagnóstico fueron: La población encuestada se compuso por un número mayor de mujeres que de hombres, con una edad promedio de 42 años, predominando los casados, y solteros, con nivel de estudios de secundaria completa y primaria completa, haciendo notar que aun existe un número alto de analfabetas y que el nivel máximo de estudios es de bachillerato completo.

Las personas tienen en promedio 20 años de vivir en esa colonia lo que nos habla de una colonia vieja, en la que habitan más parejas mayores a las que han dejado sus hijos, o bien de parejas jóvenes que han habitado allí desde su nacimiento.

El gran número de habitantes que viven en la misma casa desde su llegada a la colonia y el gran porcentaje de los que tienen casa propia, totalmente pagada, coincide con las cifras de conocimiento de los vecinos y de conocimiento del nombre de los vecinos. El ser una colonia

vieja, con habitantes que tienen mucho tiempo viviendo ahí, en sus casas propias, ha permitido que los vecinos interactúen induciendo el conocimiento entre ellos.

El porcentaje de conflictos encontrado fue de 22% y en la mayoría de los casos los conflictos no se presentan con vecinos de su propia cuadra (denotando que existe cierto sentido de autoprotección de grupo en la proximidad inmediata) sino de otras cuadras de la misma manzana (la proximidad no inmediata provoca el aumento en los roces y los conflictos), de las otras manzanas (también se presentan roces por la convivencia más lejana), cabe hacer notar que un porcentaje importante reporto haber tenido conflictos con más de un vecino, lo que nos puede sugerir que existen personas problemáticas Per se.

Las razones de los conflictos son variadas predominando el desacuerdo entre vecinos, los robos y las deudas. En cuanto a la forma de resolverlos podemos apreciar que el mayor porcentaje no han tenido solución alguna es decir el conflicto se encuentra latente y puede desencadenarse en cualquier momento, el mismo número de conflictos que se resuelven hablando se resuelven a golpes, denotando por un lado la buena disposición de resolverlos pero por otro lado la agresividad que provocan estos conflictos, un número importante se resuelven por la intervención de la autoridad.

Casi la mitad de los encuestados estarían dispuestos a recibir el apoyo de alguien de su colonia para ayudar en la resolución de los conflictos. Sin embargo no confían mucho en las autoridades ya que más de la mitad se expresa mal de los policías y de la justicia y sus autoridades.

La incorporación de la mediación en espacios microsociales para la prevención de la violencia o del delito, es comprender que la cotidianidad en los barrios produce y reproduce problemáticas que pueden ser abordadas en etapas anteriores a convertirse en grandes problemáticas de carácter social y hasta delictivo.

4 IMPLEMENTACIÓN DE CENTROS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA EN AGUASCALIENTES

Actualmente en Aguascalientes se lleva a cabo un programa para la implementación de Centros de Mediación Comunitaria, impulsado por el Municipio de Aguascalientes. El que tiene como objetivo la implementación del funcionamiento del primer Centro de Mediación

Comunitaria en Aguascalientes, en una colonia conflictiva para prevenir el delito, así como promover la participación ciudadana en la resolución de los conflictos que los aquejan y evitar que conflictos no graves desemboquen en delitos, logrando una cohesión social e integración comunitaria.

Teniendo como objetivos específicos: Promover la participación de la comunidad en la solución de sus conflictos; Capacitar a líderes sociales en el empleo de la mediación como un instrumento de paz; Promover el empleo de elementos restaurativos en los conflictos comunitarios; y promover la participación de prestadores de servicios en la solución de problemas comunitarios.

El modelo que se propone es el modelo transformativo de Bush y Folger, -por supuesto adaptado a la comunidad elegida- que se basa en tres elementos, microenfocar los movimientos de las partes involucradas en el conflicto, alentar la reflexión y la adopción de decisiones y promover la aplicación de perspectivas, el mediador no persigue un acuerdo a toda costa, sino que busca que se manifiesten y aprovechen las potencialidades de los mediados primero con su reconocimiento como co-responsables del conflicto, alentando la solución del problema a través del diálogo, al identificar las múltiples posibilidades de solución. A través de este modelo los participantes en mediación adquieren la experiencia del dialogo constructivo que modificará la forma futura de relacionarse con su semejantes.

Esta propuesta se materializó en primer lugar en un programa piloto en el que se capacitó a vecinos de colonias con alto índice de criminalidad y finalmente con la implementación y apertura de los Centros de Mediación Comunitaria.

Para llevar acabo la implementación fue necesaria la consideración de los siguientes puntos: Entrega de un modelo de implementación; Elaboración de un Manual de capacitación para mediadores comunitarios; Manual de organización del Centro; Manual de procedimientos; Programa de Difusión; Código de Ética; Capacitación; Equipamiento.

Además de lo anterior, es importante no soslayar los siguientes aspectos: La necesidad de contar con instalaciones propias. Creando un sentido de pertenencia, permitiendo, además, focalizar actividades de sensibilización y difusión; Incluir al Centro de Mediación Comunitaria, dentro de la red de servicios que ofrece el municipio, brindando la asesoría necesaria; Elaboración de un programa de sensibilización y difusión. En el que se pueden realizar: Promociones en radio y televisión; Espectaculares; Promoción en universidades para prestadores de servicio social en los Centros.

Actualmente se está realizando una investigación sobre la Mediación Comunitaria como prevención del delito, cuyo presupuesto fue aprobado por PROMEP.

Con la finalidad de hacer públicos los avances que sobre la temática se organizará el 3 y 4 de diciembre de este año el Foro de Justicia Comunitaria, con la participación de diversas universidades tanto nacionales como extranjeras, diversas autoridades municipales, y mediadores comunitarios que retroalimentarán las experiencias nacionales.

4.1 Selección de Mediadores

No existe una definición precisa sobre cómo se debe seleccionar a las personas que cumplirán el papel de mediadores. Hay diferentes opiniones, en unos casos se piensa que los mediadores deberán ser elegidos por gente externa para que sean respetados por la comunidad, es decir, para que sean vistos como personas neutrales. Pueden ser profesores, sacerdotes, pastores, líderes de la comunidad que no sean dirigentes, personas externas, colaboradores que conozcan a la gente de la comunidad.

En otros casos, se piensa que deben ser miembros de la comunidad elegidos por la misma comunidad, o en otros casos se considera que deben ser nombrados por el Municipio, Estado o Federación y poner a consideración de la comunidad.

Nosotros consideramos que en el ejercicio de esta “nueva profesión” deben considerarse a aquellas personas voluntarias que estén dispuestas a invertir parte de su tiempo en capacitarse primero y trabajar, después en beneficio de su comunidad, en el proceso de capacitación, ellos me han demostrado su gran calidad humana y su deseo de participar en la solución de sus conflictos.

Las personas que tienen este perfil, son líderes naturales respetados por sus vecinos y los mejores para transmitir el mensaje de la mediación como un instrumento de paz.

CONCLUSÃO

La mediación comunitaria abarca una amplia gama de disputas interpersonales entre los vecinos de un barrio o residentes de una comunidad o familiares, que pueden ser resueltos por mediación.

En el ámbito comunitario especialmente el proceso de mediar disputas promueve mayor responsabilidad y participación de la comunidad en la solución de sus conflictos, lo que contribuye favorablemente a la preservación de las relaciones, a la satisfacción de los intereses de todas las partes y a la economía de costos de tiempo y dinero en la solución del conflicto. La importancia de la mediación comunitaria radica en la concientización de los ciudadanos para poder resolver sus conflictos a través del diálogo, ya que permitirá una transformación positiva socio-culturalmente.

Al realizar un diagnóstico de la criminalidad y la efectividad de la aplicación de la mediación comunitaria (a través de una evaluación en colonias de alta peligrosidad en Aguascalientes) se considera que la Mediación Comunitaria debe ser implementada desde lo municipal a lo local y nacional. Por lo que se considera una obligación municipal el comienzo de su implementación, ya que el Municipio es el lugar de todos los ciudadanos, y que mejor lugar que tratar los conflictos dentro de la misma comunidad. Estableciendo con ello una mejora cultural, humana, social y económica desde la base de la estructura política, constituyéndola el Municipio.

REFERÊNCIAS

ALBERDI, J; DE LA PEÑA, A; IBARRA, P. **Una reflexión sobre la acción colectiva “Nimbi”**: El caso Hontza. Revista Vasca de Sociología y Ciencia Política. Nº 33, 2005.

ALDEROQUI, S. **Ciudad y Ciudadanos**: Aportes para la enseñanza del mundo urbano. Ed. Paidós, 2002.

ALGARA, Maria Guadalupe Márquez. **Mediación y Administración de Justicia**. Comisión Nacional de Tribunales- UAA, 2004.

ARDILA, Amaya Edgar, (coordinador) **¿A donde va la Justicia en Equidad en Colombia?**. Medellín, Colombia: Corporación Región, 2006.

BETANCUR, B. **Conflicto y Contexto**: Resolución alternativa de conflictos y Contexto Social. Bogotá, Colombia: Ed. TM Editores, 1996.

BODNAR, P. **El mediador en la Comunidad**. Ed. La Cañada, 2001.

BORJA, J. **El espacio público: ciudad y ciudadanía.** Barcelona: Ed. Electa, Diputación de Barcelona, 2003.

BOURDIEU, P. **Sociología y Cultura.** México: Ed. Grijalbo.

BURIN, D. **Hacia una gestión participativa y eficaz.** Ed. Ediciones Ciccus.

CALCATERRA, R. **Mediación Estratégica.** Ed. Gedisa.

CANCLINI, Néstor García. **Diferentes, desiguales y desconectados: Mapas de la Interculturalidad.** Barcelona: Ed. Gedisa, 2004.

CARPENTER, S. **Tratamiento y de los conflictos medioambientales y otro tipo de disputas publicas complejas en Karen Grover Duffy (comps): La Mediación y sus contextos de paliación.** España: Ed. Paidós, 1996.

CDDHCU. Disponible: www.cddhcu.gob.mx/LeyesBiblio/legis/reflx.htm Consultado en: 20 de nov. de 2012.

CHADI, M. **Redes sociales en el trabajo social.** Ed. Espacio, 2000.

CIDES (Centro Sobre Derecho y Sociedad). **Manual para Mediadores Comunitarios y Jueces e Paz.** Ecuador: julio 2004.

CONSTANTINO, Cathy A; SICKLES, Merchant C. **Diseños de sistemas para enfrentar conflictos-Una guía para crear organizaciones productivas y sanas.** Buenos Aires: Ed. Granica, 1997.

DABAS, E. **Red de redes.** Buenos Aires: Ed. Paidós, 1995.

_____. **Redes: El lenguaje de los vínculos.** Buenos Aires: Ed. Paidós, 1999.

DUFFLY, W. **La mediación y sus contextos aplicación.** Barcelona: Ed. Paidós, 1996.

GOLEMAN, D. **Inteligencia Social, la nueva ciencia de las relaciones humanas.** Barcelona: Ed. Kairós, 2006.

GÓMEZ, O. **Mediación Comunitaria.** Argentina: Espacio Editorial, 2005.

GORDILLO, Santana Luis. **La Justicia Restaurativa y la Mediación Penal.**

GOTTHEIL, J; SCHIFFRIN, A. **Mediación: una transformación en la cultura.** Barcelona: Ed. Paidós, 1996.

KOGAN, A. **Resolución de conflictos: un enfoque psicosociológico.** México: Ed. Fondo de Cultura Económica, 1993.

LEAL, Jorge Pesqueira. **Mediación Menores en Riesgo e infractores en el contexto de la Seguridad Pública en México.** México: Instituto de Mediación en México, 1ª edición, 2005.

MACUER, Tania; ARIAS, Patricia. La Mediación Comunitaria en Chile. **FLACSO**, Chile, No 4, julio, 2009.

MC GILLICUDDY, P; Welson, Zubek y Pierce (1996). **Factores que afectan el resultado de la Mediación: El comportamiento de la Tercera parte y el Disputador**. Barcelona: Ed. Paidós, 1996.

MNOOKIN, R.; KOLD, D; RUBIN, J; BENJAMIN, R; ROBERT, D; HOROWITZ, S; LÓPEZ FAURA, N; GARAT, S. Mediación una respuesta interdisciplinaria. Buenos Aires: Ed. Universitaria de Buenos Aires- Eudeba, 1997.

MOCOVICI, S. **Psicología de las minorías activas**. Madrid Ed. Morata, 1981.

NATO, A; Rodriguez, G. Las víctimas de las Drogas. Buenos Aires: Ed. Universidad, 2000.

NEUMAN, Elias. **Mediación Penal y la Justicia Restaurativa**. 1ª edición. Porrúa, 2005

RAMMSY, V. **Sistematización Jornadas de Mediación comunitaria: Programa de prevención en alcohol y drogas de Santiago**. 2002.

REDORTA, J. **La mediación comunitaria hoy**. Ed. El Prat de Llobregat: Primer Congreso de Mediación Comunitaria, 2000.

VEZZULLA, Juan Carlos. **La Mediación De Conflictos Con Adolescentes Autores De Acto Infractor**. México: Instituto de Mediación en México, primera edición, 2005.