



VII Conferencia Internacional

FORO

MUNDIAL DE MEDIACION

“Mediación, Justicia y Gobernabilidad”

Ponencias de expertos en Mediación

Compilación: Dra. Nelly Cuenca de Ramírez



*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*

PONENCIAS DE EXPERTOS EN MEDIACIÓN



Isla de Margarita, VENEZUELA, 27,28 y 29 Noviembre 2009

“Mediación, Justicia y Gobernabilidad”

En el FORO MUNDIAL DE MEDIACIÓN, participaron cientos de mediadores profesionales del mundo para debatir sobre las formas tradicionales de abordar los cambios y conflictos en todos los niveles y analizar la necesidad de nuevos enfoques y métodos científicos para prevenir, resolver y contener conflictos.

La VII Conferencia Internacional del Foro Mundial de Mediación, “Mediación, Justicia y Gobernabilidad”, realizada en la Isla de Margarita, Venezuela, del 27 al 29 de noviembre del 2009, fue un espacio propicio para que expertos mediadores de España, Francia, Dinamarca, Argentina, Brasil, Perú, Nicaragua, Canadá, USA, República Checa, Slovakia y Venezuela, intercambiaran sus experiencias innovadoras, avances académicos y científicos.

Este libro nos muestra interesantes ponencias en áreas como la Mediación Laboral, Familiar, Comercial, Política, Seguridad Ciudadana, Penal, Políticas Públicas, Educativa, Comunitaria, Ambiental, Legislativa, Administración pública y privada, Salud, Prestación de servicios, Conflictos de tierras y Coaching en Gestión de Conflictos Empresariales, entre otras.





*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*

PONENCIAS DE EXPERTOS EN MEDIACION

VII CONFERENCIA INTERNACIONAL DEL FORO MUNDIAL DE MEDIACION.

**“MEDIACIÓN, JUSTICIA Y GOVERNABILIDAD:
UNA OPORTUNIDAD PARA LA PAZ”.**

República Bolivariana de Venezuela. 2010

Ponencias de Expertos en Mediación

VII CONFERENCIA INTERNACIONAL DEL FORO MUNDIAL DE MEDIACION

MEDIACIÓN, JUSTICIA Y GOBERNABILIDAD: UNA OPORTUNIDAD PARA LA PAZ.

© *Foro Mundial de Mediación*

Patrocinado por:

- **CRC. Centro de Resolución de Conflictos del Colegio de Abogados del Estado Lara.**
crclara@cantv.net
www.crclara.org.ve
- **Colegio de Abogados del Estado Lara.**
- **Proyecto de Investigación:** “La eficacia de la mediación comunitaria para optimizar los logros en los Consejos Comunales y su pertinencia para la prestación del servicio comunitario previsto en la Ley del Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior” (Cuenca de Ramírez Nelly; Achúe Zapata, Jose; Rodil Camacho Martha, UCLA, 2008-2010).
- Foro Mundial de Mediación.

Coordinación académica de esta edición:

Dra Nelly Cuenca de Ramirez

nellycuenca@gmail.com

www.nellycuenca.blogspot.com

Coordinación Editorial:

Lic. Martha Beatriz Rodil

www.martharodil.blogspot.com

Diseño Gráfico de Portada

www.agenciadepublicidadmr.blogspot.com

Leyenda fotografía portada, de izq a derecha:

Dr. Alfonso Valbuena, Magistrado del Tribunal Supremo de Justicia de Venezuela; Lic. Manuel Millán, representante del gobierno del Edo. Nueva Esparta; Dra. Nelly Cuenca, presidenta de la VII Conferencia Internacional del FMM; Dra. Mireya Rodríguez, presidenta del Foro Mundial de Mediación; Abogado Trino Gil, presidente del Comité Científico de la VII Conferencia Internacional del FMM y Dr. Jorge Rosell, presidente del Colegio de Abogados del Edo. Lara, Venezuela.

Deposito Legal Publicación Electrónica

Ifi05120103201581

ISBN Obra Independiente: 978-980-12-4443-1

Libro Digital (Circulación gratuita por Internet)

Edición 2010

Derechos Reservados:

Queda prohibida su reproducción Total o Parcial sin autorización.

Hecho en la República Bolivariana de Venezuela

**MIEMBROS DEL COMITÉ DE DIRECCION
DEL FORO MUNDIAL DE MEDIACION
PERIODO 2009-2011**

Presidenta: Mireya Rodríguez, Venezuela

Vice Presidentes:

- Elena Cohen Imach, Argentina
- František Kutlík, Slovakia
- Juan Carlos Vezzulla, Portugal
- Mariana Glessinger, Israel
- Miriam Tawil, Brasil

Secretario General: Gian Piero Turchi, Italia

Tesorero: Roger Guevara Mena, Nicaragua

Vocales:

Nelly Cuenca de Ramírez, Venezuela
Myriam Janneth Silva Pabón, Colombia
Dana Potockova, República Checa
Helder Risler de Oliveira, Brasil
Mylene Jaccoud, Canadá
Gerardo Judkovsky, Argentina

Comité Asesor:

Cecilia Haddad (Coordinadora), Argentina
Leticia Garcia Villaluenga, España.
Juan Tausk, Argentina
Adolfo Braga Neto, Brasil

**COMITÉ ORGANIZADOR DE LA
VII CONFERENCIA INTERNACIONAL DEL
FORO MUNDIAL DE MEDIACIÓN:**

- Dra. Nelly Cuenca de Ramírez
PRESIDENTA
nellycuenca@gmail.com
www.nellycuenca.blogspot.com

- Prof. Nelly Velásquez
VICEPRESIDENTA
nvelasquezmago@gmail.com

- T.S.U Glennys González
SECRETARIA EJECUTIVA
glennys-gonzalez@hotmail.com

- Licda. Martha Beatriz Rodil
GESTION COMUNICACIONAL
www.agenciadenoticiasmr.blogspot.com

- Licda. Helen Bullones
GESTIÓN LOGISTICA
hbullones@hotmail.com

- Ing. Diana Awais.
GESTION PROTOCOLAR
dawais@ucla.edu.ve

- Licda. Adriana Urquiola
GESTION FINANCIERA
adrianaengraciaurquiola@gmail.com

- Dra. Iris Rojas
GESTION EJECUTIVA
rojasriveroiris@gmail.com

www.foromundialprensa.blogspot.com

COMITÉ CIENTÍFICO DE LA VII CONFERENCIA INTERNACIONAL DEL FORO MUNDIAL DE MEDIACIÓN:

Dr. Trino Gil Hernández. Venezuela. Abogado. Diplomado en Docencia Universitaria, Programación Neurolingüística, Gerencia de la Comunicación y Medios Alternos de Resolución de Conflictos. Ejercicio Docente en la Universidad Bolivariana de Venezuela.

Elena Cohen Imach: Argentina. Psicoanalista y mediadora. Coordinadora de delegados Internacionales. elhen@fibertel.com.ar
elhen2@gmail.com

Leticia García Villaluenga: España. Directora del Experto en mediación de la Universidad Complutense de Madrid Campus Universitario de Somosaguas- Pozuelo.

l.g.villaluenga@trs.ucm.es
www.expertoenmediacion-ucm.org

Margarita Estrella Silva: Ecuador. Abogada y Mediadora. Doctora en Jurisprudencia y Miembra de la Junta Directiva del FMM. margaestrella@hotmail.com

Adolfo Braga Neto: Brasil. Mediador, Miembro Junta Directiva del Foro Mundial de Mediación. adolfobraga@terra.com.br

Bruno De los Ríos: Paraguay. Abogado y Mediador, Tesorero del Foro Mundial de Mediación mediuc@uc.edu.uy

Miriam Tawil: São Paulo Brasil. Psicóloga, Psicoanalista (International Psychoanalytical Association) y Mediadora. tawil@cy.com.br

Juan Tausk: Argentina. Asesor de la VII conferencia internacional del FMM. Psicólogo. Director de la Maestría Latinoamericana en Mediación Instituto Univ. Kurt Bösch Suiza. Profesor de Psicología Clínica y Psicoterapias. Universidad de Buenos Aires. jtausk@sinectis.com.ar

Cecilia Haddad: Argentina. Abogada y mediadora Post Grado en Gestión de Organizaciones y Servicios de Salud. ceciliahaddad@yahoo.com.ar

Gerardo Judkovsky: Argentina. Presidente saliente Delegación Argentina, Miembro Junta Directiva del FMM info@jyvasoc.com.ar

Aurora Anzola Nieves: Venezuela. Abogada, Docente, extensionista e investigadora, Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado, Venezuela. aanzolanieves@yahoo.es

José Achúe Zapata: Venezuela. Docente, extensionista e investigador, Coordinador Postgrado Gerencia de la Comisi3n de Ética y Valores de la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado, Venezuela. Achue.jose@gmail.com

María Alejandra Ramírez: España. Abogada, Mediadora, Consultora Organizacional, Coach en Gestión de Conflictos. E-mail: coachinggestiondeconflictos@gmail.com

Web: www.coachinggestiondeconflictos.blogspot.com

Auris de Finizola: Venezuela. Médica, cardióloga, Docente, extensionista e investigadora, coordinadora de la Comisi3n de Ética y Valores de la Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado. aurisf@ucla.edu.ve

Concetta Esposito de Díaz: Venezuela. Economista, Premio Lisandro Alvarado a la Trayectoria del Investigador, 1997. Coordinadora de Investigación Decanato de Administración y Contaduría de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA), 2005 al 2008 y 1992-1995. concettaesposito@gmail.com

Ana Celina Iglesias de Neves: Venezuela. Doctora en Derecho, Formación en Mediación Educativa, Pedagogía de la Paz: Centro Carter, P.N.U.D. Docente de pregrado y postgrado aniglesias@gmail.com

Renata Cenedesi Bom Costa Rodrigues: Paraguay. Licenciada en Derecho, Especialista en Derecho Brasileño, Magíster en Derecho Español, funcionaria contratada del Tribunal Permanente de Revisi3n del Mercosur, miembro del cuerpo de investigadores del Centro de Posgrado e Investigaci3n de la Facultad de Filosofía y Ciencias humanas de la Universidad Católica "Nuestra Señora de la Asunci3n" Paraguay. renatacenedesi@hotmail.com

“Tiempo de transformaciones”

Bienvenidos mediadores y mediadoras comprometidos e interesados en compartir experiencias y actualizar conocimientos sobre la evolución de la mediación en distintas partes del mundo. Agradecemos a Nelly Cuenca de Ramírez, Presidenta del Comité Organizador, por asumir esta importante responsabilidad y ofrecernos este espléndido lugar.

En cada conferencia se ha ratificado el avance significativo alcanzado en temas variados mostrando la multiplicidad de contenidos sobre los cuales es aplicable la mediación. Este tiempo de transformaciones mundiales radicales, de cambio de época, requiere nuevos enfoques y métodos para relaciones que hagan de nuestras sociedades, espacios gobernables.

En la VII Conferencia de **Mediación, Justicia y Gobernabilidad: Una Oportunidad para la Paz**, vamos a compartir formas para gestionar este cambio de época. Como Presidenta del Foro Mundial de Mediación, les reafirmo la convicción sobre la enorme utilidad que tendrá el resultado de sus deliberaciones.

Mireya Rodríguez

PRESIDENTA DEL FORO MUNDIAL DE MEDIACIÓN

“La mediación representa una oportunidad para satisfacer las necesidades individuales y colectivas”

En mi condición de presidenta del Comité Organizador de la VII CONFERENCIA INTERNACIONAL DEL FORO MUNDIAL DE MEDIACION, me complace expresarles la gratitud del Centro de Resolución de Conflictos del Colegio de Abogados del Estado Lara, por haber sido seleccionado por el Foro Mundial de Mediación, para la organización de su VII CONFERENCIA INTERNACIONAL, a realizarse en la Isla de Margarita, República Bolivariana de Venezuela, del 27 al 29 de noviembre de 2009, cuya temática central es: MEDIACIÓN, JUSTICIA Y GOBERNABILIDAD: UNA OPORTUNIDAD PARA LA PAZ.

Damos la más cordial bienvenida a todos los participantes y esperamos que este encuentro sirva para compartir los resultados exitosos de la mediación y su pertinencia para atender los retos que plantean la convivencia social pacífica en el mundo y las grandes transformaciones del orden local e internacional. Ante este desafío, la mediación representa una oportunidad para satisfacer las necesidades individuales y colectivas, con justicia y gobernabilidad. Gracias a todos por su participación y auspicios.

Nelly Cuenca de Ramírez

PRESIDENTA VII CONFERENCIA INTERNACIONAL FMM

(Palabras de apertura, Isla de Margarita, 27 nov 2009)



*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*

PRESENTACION

***“MEDIACIÓN, JUSTICIA Y GOBERNABILIDAD:
UNA OPORTUNIDAD PARA LA PAZ”***

DRA. NELLY CUENCA DE RAMÍREZ

PRESENTACION

“MEDIACIÓN, JUSTICIA Y GOBERNABILIDAD: UNA OPORTUNIDAD PARA LA PAZ”

El objetivo de este libro es divulgar los trabajos presentados en la VII CONFERENCIA INTERNACIONAL DEL FORO MUNDIAL DE MEDIACIÓN (FMM), realizada en la Isla de Margarita, República Bolivariana de Venezuela, del 27 al 29 de noviembre de 2009, cuya temática central fue: *MEDIACIÓN, JUSTICIA Y GOBERNABILIDAD: UNA OPORTUNIDAD PARA LA PAZ*, como un aporte de los mediadores que cada dos años acudimos a la cita en cualquiera de los países miembros del FMM, del cual forman parte 77 países de los distintos continentes, inspirados por la promesa de la mediación para satisfacer las necesidades individuales y colectivas, como medio de tercera generación para prevenir, resolver y contener los conflictos, que en mucho supera el proceso judicial, como opción para convivir y hacer justicia con mayor calidad y equilibrio en el ejercicio del poder.

El FMM es un logro de quienes, inspirados, creyeron posible una organización a lo grande, para crear un lugar de encuentro fraterno y productivo, seguro y confiable, para reflexionar y aportar saberes útiles para la humanidad, especialmente en momentos cuando la violencia y la disponibilidad de armas con gran poder destructivo amenazan la coexistencia pacífica en el planeta tierra. Para ellos, para los presentes y ausentes, nuestro reconocimiento porque no es cosa fácil crear una organización mundial autofinanciada por los propios agremiados y su trabajo perseverante, sin contraprestación económica alguna, con representaciones en distintas partes del mundo, unas más activas que otras, pero relaciones al fin. Esta organización merece todo nuestro soporte y solidaridad para fortalecerla y ser merecedores de la confianza de quienes dieron los primeros pasos. Por eso este Libro que ponemos a disposición de la comunidad mundial de mediadores, sin fines lucrativos, es un homenaje a esos precursores del FMM. Ellos saben quiénes son. Temo incurrir en omisiones. Por eso no los nombro.

La producción de este Libro fue una rica experiencia personal que me permitió convocar al liderazgo mundial de la mediación y de la cultura de la paz. Leer cada trabajo y organizar la agenda para cumplir con las distintas fases del proceso de producción, fue una oportunidad, quizás extenuante, sobre todo porque a veces los múltiples compromisos de los autores, alteraban nuestra agenda, pero valió la pena esperar. Las versiones ampliadas, algunas apenas corregidas, modificadas, otras traducidas al español, significaron valor agregado a las versiones resumidas que se presentaron en la VII Conferencia. Algunos trabajos no se insertan en este Libro porque los respectivos autores no respondieron a la convocatoria para hacer esta publicación.

La lectura detenida de cada trabajo me permitió valorar el gran talento humano que hace vida en el FMM. No en balde todos esos trabajos fueron aprobados por juicio de expertos, designados como integrantes del Comité

Científico de la VII Conferencia Internacional del FMM, eficazmente presidido dicho Comité Científico por el abogado mediador Trino Gil Hernández (Venezuela).

Esta obra muestra los logros de la mediación en contextos de tanta diversidad y riqueza cultural, es una oportunidad para conocer de fuente directa las experiencias exitosas de mediación, sus oportunidades y amenazas, así como las fortalezas y debilidades de las organizaciones que gestionan la mediación, la legislación que la regula y los estándares de formación, en los distintos países. Estas referencias nos motivan para montarnos por encima de las dificultades, con la esperanza puesta en las promesas de la mediación y su potencial para construir conjuntamente, asociados por la esperanza, un modelo de convivencia familiar, social y profesional, que valore la paz activa, la productividad, la ética y la unidad en la diversidad, que al mismo tiempo facilite la construcción de redes personales y organizacionales, así como alianzas solidarias y estratégicas, que optimicen nuestro desarrollo personal y profesional, en un espacio de encuentro académico y social, seguro y confiable.

Espero que esta iniciativa inspire la producción de un libro por cada Conferencia Internacional que en el futuro realice el FMM, como homenaje a los distintos autores para preservar sus aportes a la mediación. Ojalá también pueda hacerse una versión de esta obra y las sucesivas, en cada uno de los idiomas oficiales del FMM: Inglés, Francés y Español.

Nuestra eterna gratitud a Don Federico Mayor Zaragoza, una inspiración para quienes hacemos de la paz activa un estilo de vida; y a todos los participantes, por sus contribuciones y aliento.

Agradezco a todas las personas y organizaciones que hicieron posible la producción de esta obra, en especial a los autores de los trabajos, así como a los patrocinantes: Centro de Resolución de Conflictos del Colegio de Abogados del Estado Lara (CRC), Colegio de Abogados del Estado Lara, Foro Mundial de Mediación y Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Venezuela, a todos los integrantes del Comité Organizador de la VII Conferencia Internacional del Foro Mundial de Mediación, el cual me honré en presidir y al respectivo Comité Científico.

Deseo que esta publicación contribuya a compartir los resultados exitosos de la mediación y su pertinencia para atender los retos que plantean la convivencia social pacífica en el mundo y las grandes transformaciones del orden local e internacional. Ante este desafío, la mediación representa una oportunidad para satisfacer las necesidades individuales y colectivas, con justicia y gobernabilidad. ¡Gracias a todos por su participación y auspicios!

Nelly Cuenca de Ramírez

***PRESIDENTA DEL COMITÉ ORGANIZADOR
DE LA VII CONFERENCIA INTERNACIONAL DEL FMM***



*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*

DON FEDERICO MAYOR ZARAGOZA
***“LOS PROBLEMAS DE LA GENTE
LOS TIENE QUE RESOLVER LA GENTE”***

DON FEDERICO MAYOR ZARAGOZA

“LOS PROBLEMAS DE LA GENTE LOS TIENE QUE RESOLVER LA GENTE”

Mi más cordial saludo a todos los asistentes a esta VII Conferencia del Foro Mundial de Mediación que se celebra en la Isla de Margarita de Venezuela en estos días últimos del mes de noviembre del año 2009. A todos los reunidos quiero decirles que es precisamente a través de la mediación, a través de la palabra, como ahora debemos efectuar este cambio radical de las presentes tendencias basadas en la fuerza, en la imposición, a un futuro en el que podemos entendernos a través de la palabra. Esta es la gran transición: de la fuerza a la palabra. Hagamos todo lo posible para lograrlo en estos albores de siglo y el milenio.

Quiero, en primer lugar, saludar muy cordialmente a la presidenta del comité organizador, Doña Nelly Cuenca de Ramírez. Gracias por las cartas que me ha enviado, tan cordiales, tan inspiradoras! Me hubiera gustado tanto poder acompañarles personalmente! Pero utilizo estos medios de la moderna comunicación para suplir la presencia física que tanto me hubiera apetecido. Quiero saludar también muy cordialmente a Jeanette Bastidas que vino a verme -estando en Granada se desplazó a Madrid para charlar conmigo- para hablarme de este foro de mediación y resolución pacífica de conflictos. Y también deseo saludar muy cordialmente a la Dra. Mireya Rodríguez, la presidenta del foro.

Nelson Mandela, me decía: “La cultura de paz no podrá ser una realidad hasta que al menos haya un 15 a 20 % de mujeres en el proceso de toma de decisiones”. Y este porcentaje ya se está alcanzando, -como pueden ver por el número de mujeres- para que tenga lugar esta gran transición que permita que nos entendamos sin pelearnos, sin extremismos, sin imposiciones, sin fuerza.

En el año 1944, cuando se estaba elaborando el primer borrador de la Carta de las Naciones Unidas, ya se pensaba que los problemas de la gente los tiene que resolver la gente, a través de y quienes de una manera democrática hablan en su nombre, son la voz del pueblo. En esto consiste la genuina democracia: “Nosotros, los pueblos... hemos resuelto evitar a las generaciones venideras el horror de la guerra”.

Los pueblos tienen que llevar en sus manos las riendas de su destino y no tienen que dejarlas en ningunas otras manos para evitar la guerra, es decir, para construir la paz. Y todo esto, ¿por qué? Porque tenemos un compromiso supremo, que es el de las generaciones venideras. No les podemos dejar estos horizontes sombríos, este medio ambiente degradado, esta confusión ética, política, ...que se

aceleró cuando a finales de la década de los 80 del siglo pasado se sustituyeron los principios democráticos, que tan bien establece la Constitución de la UNESCO (la justicia, la libertad, la igualdad, la radical igualdad de todos los seres humanos, todos iguales en dignidad, todos, sean hombre o mujeres de un color de piel o de otra, todos iguales..., y la solidaridad intelectual y moral) por las leyes del mercado.

Todo eso ¿para qué? La Constitución de la UNESCO se inicia diciendo que “las defensas de la paz deben construirse en la mente de los hombres”, para ser personas “libres y responsables” como establece el artículo primero.

Quiero por tanto decir desde el principio que es una maravilla pensar en que sea la mediación, es decir, que sea la capacidad de escuchar, de hablar, de transmitir, la que ayude a hallar las posibles soluciones de los conflictos.

Los conflictos existirán siempre, por fortuna, pero lo que debemos hacer es solucionarlos a través del diálogo, de la conciliación, de la mediación, en lugar de aportar posiciones dogmáticas, impositivas, de dominio, de fuerza.

La Carta de las Naciones Unidas, la Constitución de la UNESCO y la Declaración Universal de los Derechos Humanos, nacen precisamente de este concepto: de la igual dignidad.

La Constitución de la UNESCO, como Organización intelectual del sistema de las Naciones Unidas en su conjunto, hace especial hincapié en este concepto esencial, aplicable a todo ser humano, a todos “los pueblos”. Pero poco a poco, en lugar de los pueblos, solo estuvieron representados en la Asamblea General los Estados, más o menos democráticos y que representaban precariamente a “los pueblos”.

La palabra clave es compartir con los demás lo que tenemos, incluida nuestra experiencia. Palabra clave para el desarrollo. Desarrollo integral, es decir, que no solo sea económico sino que también sea social; endógeno, es decir, que ayudemos a que se tengan los conocimientos, las capacidades, las destrezas, las habilidades, para que los países se desarrollen; sostenible, de tal forma que se reponga lo que se consume... y humano! Todo esto, poco a poco, se fue sustituyendo las ayudas por préstamos, la cooperación internacional por explotación y únicamente quedaron los Estados de los países más poderosos, más prósperos, que crearon grupos plutocráticos (el G7, G8, G20), en lugar de “Nosotros, los pueblos”, ...que tenemos ahora que re-unirnos y estar todos juntos en un sistema multilateral. Solo de esta manera se lucharía eficazmente contra los tráfico de droga, de armas, de capitales, de personas... y se acabaría de una vez con los paraísos fiscales.

¡Qué vergüenza, que mientras se invierten 3.000 millones de dólares en armas, haya más de 60 mil personas que mueren de hambre!. No tenemos en cuenta que hoy la humanidad sufre, que no ponemos en práctica la igualdad...

porque cada uno está en su tarea diaria y un inmenso poder mediático nos tiene adormecidos, nos tiene de espectadores y no de actores de nuestra propia vida. No tenemos las riendas de nuestro futuro personal y colectivo en las manos. Nos hemos ido abandonando, hemos sido espectadores progresivamente silenciosos, amordazados, silenciados.

Hemos devenido a ser exclusivamente testigos, “¿Qué dicen? ¿Qué hacen?”...y nosotros, sumisos, resignados, ofreciendo hasta nuestra vida a los designios del poder.

Tiene que haber un cambio radical. Tenemos que decir que no queremos que se sustituya la cooperación por la explotación. Que no queremos que se sustituya un sistema multilateral por un sistema de grupos de poder integrados por los países más ricos del planeta. El resultado ha sido catastrófico, ¿por qué? Porque ya lo advertimos hace muchos años: la verdad es que a “los pueblos” se les hace muy poco caso, no se les escucha porque los intereses en juego son tan grandes, la maquinaria bélica es tan poderosa, que consiguen que poco a poco, con este inmenso poder mediático, se sustituya impunemente la justicia social por las leyes del mercado. Ha sido un disparate y este disparate lo vamos a pagar muy caro si no sabemos reaccionar, porque la crisis no es sólo financiera, es una crisis ética, es una crisis de la democracia, de los valores democráticos, es una crisis medioambiental, es una crisis alimenticia.

Si no sabemos reaccionar, las cosas seguirán iguales. Hace tan solo unos años, en el año 2000, cuando habíamos elaborado los Objetivos del Milenio para erradicar la pobreza, para terminar con la vergüenza colectiva del hambre, para que todos tuvieran acceso a la educación, al agua, a la salud, ...vinieron entonces con las tijeras: “No hay dinero... no hay dinero para los que se mueren de hambre todos los días, ...no hay dinero para los que se mueren en el África por el SIDA y por otras enfermedades”...

No puede permanecer esta inercia que nos ha llevado a “rescatar” a las mismas instituciones financieras que nos han llevado a esta situación “por su codicia e irresponsabilidad”, utilizando palabras del presidente Obama. Se sustituyó la justicia por los valores del mercado y hemos llegado a una crisis profunda, pero los hemos “rescatado”! No había dinero para la erradicación de la pobreza y del hambre y han fluido caudales de miles de millones de dólares - 820.000 millones de dólares de los Estados Unidos, 400.000 millones en Europa- cuando no pudieron reunirse 40.000,00 millones de dólares para el Fondo Mundial de Alimentación. Ni había dinero para tratar el SIDA.

Ahora necesitamos medios para “rescatar” a la gente, para que su igual dignidad se haga realidad para todos los seres humanos. Este cambio, esta gran

transformación se hace apremiante porque no podemos dejar a nuestros descendientes, a las generaciones venideras, que es nuestro compromiso supremo, un ambiente que se degrada... Hay muchos aspectos que no podemos detener, que no podemos revertir, pero al menos podríamos hacer que el planeta tuviera una viabilidad razonable. Tenemos que adoptar medidas muy radicales a partir de ahora y lo tenemos que hacer desde un punto de vista social, evitando estos desgarros tremendos, esta explotación de los recursos! Que bien que el presidente Evo Morales haya dicho “socios sí, amos no”. Ya está bien de explotación en lugar de cooperación.

Cooperar significa trabajar juntos. Cooperación es la palabra clave en las Naciones Unidas. Ha habido una explotación, un dominio de tecnología, ya no exclusivamente económico o político. Y hay un domino mediático en el mundo que apremia a restablecer los principios democráticos que la Constitución de la UNESCO resume magistralmente: la justicia es lo primero.

La mediación, como su nombre indica, es actuar acercando posiciones distintas. Se trata de procurar, primero, que se conozcan bien para, poco a poco, lograr espacios de encuentro y después de conciliación en que podamos avenirnos progresivamente, aplazando siempre el uso de la fuerza, aplazando siempre la imposición.

La gran transición es precisamente pasar de una cultura de imposición, violencia y guerra a una cultura de diálogo, mediación, conciliación, alianza, paz.

Si seguimos gastando tres mil millones de dólares en armas –que, además, no se utilizan porque son armas de guerras pretéritas- no podremos dar pasos decisivos hacia un desarrollo sostenible a escala global. La gran prioridad es ocuparnos de la producción de alimentos. Cada día llegan a la tierra 180 mil personas más y tenemos que darles la bienvenida. Gracias sobre todo a la educación, ha habido un considerable decrecimiento demográfico al tiempo que ha aumentado mucho la longevidad. Por ello, tenemos que ser conscientes de que poseemos el conocimiento y los recursos renovables, y que es imperativo producir alimentos para todos y no sólo en la tierra sino en el mar. El mar ocupa el 71% de la tierra, y, por tanto, debe ser utilizado progresivamente en la producción de alimentos.

Ya no podemos seguir con aplazamientos, con más informes y diagnósticos. Ahora ha llegado el momento de la acción. La educación es fundamental. Y lo es la mediación.

Solo vivimos en el barrio próspero de la aldea global un 20% de los habitantes de la tierra, que tienen el 80% de los recursos de toda índole a su disposición, cuando hay miles de millones de personas que viven en una situación inhumana.

Si somos todos iguales en dignidad, ¿cómo puede tolerarse que haya estas asimetrías, estas diferencias?

Ha llegado el momento de una gran transición, desde una economía basada en la fuerza a otra basada en desarrollo sostenible a escala global, porque además, de esta manera aumentarán los “clientes” y habrá mucha más gente que pueda adquirir, que pueda disfrutar, que pueda lograr una serie de bienes materiales que hoy están excesivamente concentrados en esta torre de marfil donde viven los más prósperos.

Queridos amigos, a estas palabras de salutación se ha unido Don José Saramago, quien me ha expresado su deseo de felicitarles y de que contribuyan, desde la Isla de Margarita, a este cambio, a esta gran transformación que es necesaria, que es apremiante, porque ya no puede transcurrir más tiempo para que hagamos un esfuerzo de participación ciudadana. Hoy podemos hacerlo gracias a la moderna tecnología de la comunicación, gracias al Internet. Hoy podemos participar para que se vaya robusteciendo la democracia, de tal forma que pronto no sean los grupúsculos de los G7, los G8, sino que sean otra vez unas Naciones Unidas fuertes, que incluyan a la Organización Mundial del Comercio, y que tengan la autoridad para regular y, cuando proceda, castigar a los transgresores, tanto de los grandes tráfico a escala supranacional como de los paraísos fiscales.

Queridos amigos: que la mediación ilumine los caminos del futuro. El pasado ya está escrito, lo tenemos que decir, con toda claridad, y tenemos que aprender las lecciones del pasado.

Hoy tenemos la gran misión de transmitir a nuestros hijos, a nuestros descendientes, a las generaciones venideras, un legado muy distinto de las tendencias presentes, y para ello contamos con que cada ser humano único es capaz de crear, es capaz de imaginar, es capaz de pensar, es capaz de reflexionar. Vamos a inventar el futuro, este futuro propio del otro mundo posible que anhelamos. Mucha suerte, mucha imaginación y que la mediación sustituya progresivamente el uso de la fuerza.

Federico Mayor Zaragoza

Federico Mayor Zaragoza nació en Barcelona, España, en 1934. Doctor en Farmacia por la Universidad Complutense de Madrid (1958), en 1963 fue Catedrático de Bioquímica de la Facultad de Farmacia de la Universidad de Granada y en 1968 llegó a ser Rector de esta institución, cargo que desempeñó hasta 1972. Al año siguiente fue nombrado catedrático de su especialidad en la Universidad Autónoma de Madrid. En estos años puso en marcha el Plan Nacional de Prevención de la Subnormalidad, para evitar, mediante diagnóstico precoz, enfermedades que cursan con grave deterioro mental. Cofundador en 1974 del Centro de Biología Molecular Severo Ochoa, de la Universidad Autónoma de Madrid y del Consejo Superior de Investigaciones Científicas. Entre otras responsabilidades políticas, el Profesor Mayor ha desempeñado los cargos de Subsecretario de Educación y Ciencia del Gobierno español (1974-75), Diputado al Parlamento Español (1977-78), Consejero del Presidente del Gobierno (1977-78), Ministro de Educación y Ciencia (1981-82) y Diputado al Parlamento Europeo (1987). En 1978 pasó a ocupar el cargo de Director General Adjunto de la UNESCO y, en 1987, fue elegido Director General de dicha Organización, siendo reelegido en 1993 para un segundo mandato. En 1999, decide no presentarse a un tercer mandato y, a su regreso a España, crea la Fundación para una Cultura de Paz, de la que es Presidente. A lo largo de los doce años que estuvo al frente de la UNESCO (1987-1999) el Profesor Mayor Zaragoza dio un nuevo impulso a la misión de la Organización -"construir los baluartes de la paz en la mente de los hombres"-, al convertirla en una institución al servicio de la paz, la tolerancia, los derechos humanos y la convivencia pacífica, mediante actividades en sus ámbitos de competencia y siempre fiel a su cometido original. Siguiendo las orientaciones del Profesor Mayor, la UNESCO creó el **Programa Cultura de Paz**, cuyo trabajo se organizó en cuatro vertientes principales: la educación para la paz, los derechos humanos y la democracia; la lucha contra la exclusión y la pobreza; la defensa del pluralismo cultural y diálogo intercultural; y la prevención de conflictos y consolidación de la paz.

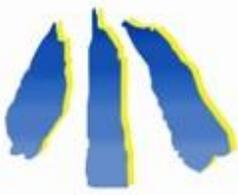
info@fund-culturadepaz.org

PONENCIAS DE EXPERTOS EN MEDIACION

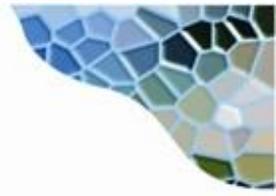
VII CONFERENCIA INTERNACIONAL DEL FORO MUNDIAL DE MEDIACION.

“MEDIACIÓN, JUSTICIA Y GOVERNABILIDAD:

UNA OPORTUNIDAD PARA LA PAZ”.

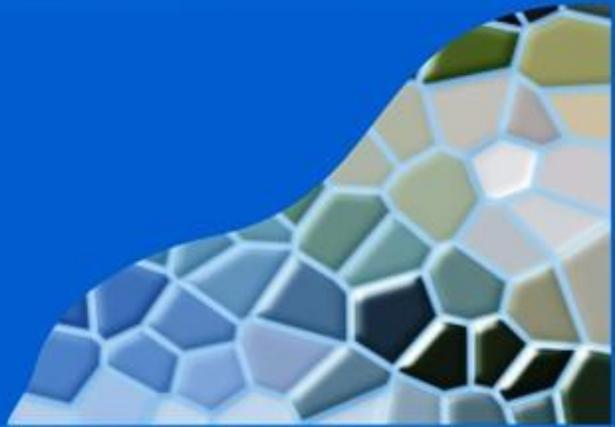


*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



CAMILO AZCARATE, (USA)

***“NUESTRA VOCACIÓN: PUNTO DE
ENCUENTRO ENTRE NUESTROS TALENTOS Y
LAS NECESIDADES DE MUNDO MODERNO”***



CAMILO AZCARATE, (USA)

**“NUESTRA VOCACIÓN: PUNTO DE ENCUENTRO
ENTRE NUESTROS TALENTOS Y LAS NECESIDADES
DE MUNDO MODERNO”**

Primero que todo quisiera agradecerle al comité organizador de este Foro por la invitación a participar como ponente hoy. En particular a Nelly y su hija María Alejandra a quienes conocí en Junio en el congreso de la Asociación Asiática de Mediación en Singapur.

También quiero aclarar que esta presentación es el fruto de la reflexión que he hecho en el último año y medio sobre la profesión a la cual le he dedicado ya casi dos décadas de mi vida

Durante este tiempo he trabajado como mediador en todo tipo de casos dentro y fuera de las cortes, como facilitador de procesos ambientales y de participación ciudadana, como ombudsman en los sectores público y privado a nivel nacional e internacional y como profesor universitario.

El propósito principal de la presentación es responder dos preguntas que desde mi punto de vista son centrales para el establecimiento de nuestra identidad profesional y de nuestra vocación personal.

Estas preguntas son: **Primera:** cuáles son las necesidades sociales del mundo actual que nosotros los profesionales de resolución de conflictos estamos llamados a satisfacer? **Segunda:** cuáles son nuestros talentos especiales, es decir los conocimientos, habilidades y valores particulares que nuestra profesión puede usar para satisfacer esas mismas necesidades?

Me gustaría empezar por reflexionar sobre mi evolución profesional durante este tiempo, la cual en mi opinión refleja los cambios al interior de la profesión misma y probablemente no es muy distinto a los de quienes se encuentran hoy aquí. Empecemos por el principio: desde que tengo uso de la memoria quise estudiar leyes.

No podría decir con certeza por qué, pero creo que mi padre le aconsejó a todos sus hijos que estudiáramos leyes primero y luego lo que quisiéramos. O tal vez el hecho de ser el quinto en mi familia me dio una perspectiva temprana de la importancia de la justicia.

El hecho es que cuando finalmente tuve la oportunidad de hacerlo, dediqué incontables horas a estudiar para realizar mi sueño de ser abogado.

Poco a poco fui aprendiendo a ver el mundo como un abogado. Es decir a ver las relaciones sociales como una red de derechos y obligaciones individuales

mutuas enmarcadas dentro de un marco jurídico constitucional que refleja -o debe reflejar- la voluntad política de la mayoría de los miembros de esa sociedad.

Esa es la visión que la mayoría de los abogados recibíamos en nuestra formación profesional.

Ahora bien, en el año 1991 cuando estaba muy cerca de recibirme como abogado me fue asignada una labor que en su momento parecía poco grata, pero que en retrospectiva cambio radicalmente mi vida.

Ese año fue expedida en Colombia la primera ley de mediación, que mandaba la creación de centros adjuntos a los consultorios jurídicos de las escuelas de leyes.

La creación del centro de mediación tenía aspectos para los que nos encontrábamos perfectamente calificados, tales como la interpretación de la ley, la elaboración de los estatutos del centro, los reglamentos para la selección de mediadores, etc.

Sin embargo, pronto aprendí que las 9.600 horas de estudio me resultaban poco útiles como mediador y mucho menos me calificaban para entrenar a otros.

Los entrenamientos a los que fui tampoco fueron muy útiles, pues dedicaban la mayor parte del tiempo a explicar la ley de mediación, no las habilidades que se necesitaban para ser mediador. La mayoría de mis colegas simplemente asumían que su educación los calificaba para actuar como mediadores, pero yo podía ver que la realidad era otra.

Las herramientas analíticas y evaluativas que habíamos adquirido con tanto esfuerzo no solo resultaban limitadas sino que en ocasiones eran evidentemente contra-productivas. Años después un amigo me explicó esta situación en estos términos más descriptivos.

Me dijo: el estudio de las leyes causa un fenómeno muy particular en el que el hemisferio izquierdo del cerebro (donde yace el pensamiento lógico, donde ordenamos el mundo) devora al hemisferio derecho (donde yace el pensamiento creativo).

Los que elegimos ser mediadores nos pasamos el resto de la vida tratando de recuperar nuestro hemisferio derecho.

Déjeme darles un ejemplo: las emociones humanas (la tristeza, la humillación, la pérdida) son parte de la realidad experimentada por todo ser humano cuando se encuentra en conflicto. Todos los sentimos.

Pero si nuestra manera de ver el conflicto está dominada por el hemisferio izquierdo, las emociones en la mediación son un estorbo. En el mejor de los casos simplemente las ignoramos. En el peor, decidimos que las emociones mismas son el problema.

La realidad es que las emociones son el síntoma de algo subyacente.

Ignorarlas es perder la oportunidad de abrir la puerta que lleva a las discusiones más productivas. Además, emociones como la esperanza y el perdón son las que hacen posible la resolución de los conflictos. Es como si un médico ignorara la fiebre de sus pacientes, o si la tratara como el problema principal del paciente. Qué pensarían ustedes de la capacidad profesional de ese médico? Bueno, pero me estoy adelantando un poco a la historia.

Después de seis años practicando, usando un conocimiento básicamente autodidacta decidí continuar mis estudios en la Universidad de Massachusetts.

La primera sorpresa fue comprobar que la mayoría de los profesores de la maestría eran sicólogos sociales.

Después de un tiempo me di cuenta que tenía todo el sentido del mundo. Es más, hoy en día cada vez que puedo hablo sobre la importancia de incluir a la sicología social en los currículos de las escuelas de leyes. No creo que ocurra mucho, lo que creo es una lástima.

Los sicólogos sociales explican el comportamiento humano como el resultado de la interacción entre estados mentales y situaciones sociales. El conflicto es por supuesto el resultado de esta interacción y por lo tanto es una de las muchas sub-especialidades de la sicología social.

Para un sicólogo social el conflicto es una percepción. Una percepción que consiste en creer que sus necesidades y aspiraciones individuales o grupales son incompatibles con las necesidades y aspiraciones de otros.

Para el individuo esa percepción corresponde al menos cercanamente a la realidad y por lo tanto la usa para tomar decisiones e interactuar con otros.

Pero hay un problema: entre nuestra percepción y la realidad objetiva hay una cantidad increíble de filtros que la distorsionan y simplifican enormemente. Dicha distorsión es aún mayor cuando estamos en la mitad del conflicto.

Desde el punto de vista de la sicología social la resolución de conflictos es un proceso de aprendizaje, de limpieza de filtros, que solo ocurre cuando las partes pueden comunicarse efectivamente.

Aun más: esa labor de limpieza solo se puede hacer por dentro, por las partes mismas. Lo único que nosotros podemos hacer es crear oportunidades para que lo hagan.

Los siguientes dos años los dediqué a incluir esa parte de la realidad que mi educación había dejado por fuera. Aprendí a ver el mundo como un profesional de resolución de conflictos. Este fue mi camino de formación profesional. Cada uno de Uds. tiene su propia historia y sus propias motivaciones para estar hoy aquí.

Sin embargo dudo mucho que el amor al dinero o a la fama hayan sido las motivaciones centrales.

Al contrario las historias de quienes nos encontramos en este recinto están llenas de sacrificio y de pruebas de la gran vocación que nos inspira.

A pesar de todo, aquí estamos. Pero, por qué?

Si alguien nos pregunta cuál es la razón de ser de nuestra profesión, será que podemos darle una respuesta clara? Una respuesta que vaya más allá del argumento simplista de que ser “alternativa” a lo que otras profesiones hacen pero se ha vuelto muy costoso o ineficiente?

Estas son a mi parecer, preguntas importantes puesto que en su respuesta anida el alma de nuestra profesión, y la razón última para nuestro compromiso de vida, es decir nuestra vocación.

Aristóteles definió “vocación” como el lugar donde nuestros talentos y las necesidades del mundo coinciden. No creo que alguien haya ofrecido una mejor definición.

Y es precisamente de esta definición de donde surgen las dos preguntas que busco responder hoy.

Empecemos pues con la segunda parte de la fórmula, es decir, con las necesidades del mundo moderno que nuestra profesión está especialmente llamada a satisfacer.

Cuáles son esas necesidades?

La mayoría de nosotros está de acuerdo que la pobreza, la inequidad, la degradación ambiental y la violencia han confrontado a la humanidad por mucho.

Muchos argumentan que tales problemas siempre han existido y nunca se solucionarán. Aunque aun no estoy dispuesto a conceder este último punto, es claro que estos son problemas que nos han desafiado y nos desafiarán en un futuro cercano.

Sin embargo hay un factor relativamente nuevo en la historia de la humanidad que convierte la solución de estos problemas en un imperativo de supervivencia no solo para aquellos directamente afectados sino para todos los demás seres humanos.

Ese factor clave es el impresionante aumento de los niveles de interdependencia que ha tenido lugar en el último siglo a nivel global no solo entre las múltiples sociedades humanas sino entre estas y su medio ambiente.

Yo se que el tema de la globalización es un asunto de diario consumo en los noticieros del mundo entero.

Sin embargo, yo creo que la magnitud y naturaleza de esta realidad no se ha registrado claramente en nuestra conciencia colectiva. Por lo menos aun no. Mi preocupación es que nos demos cuenta muy tarde. De la globalización hemos visto solamente algunos de sus beneficios y algunos de sus riesgos. Pero esta es

solamente la punta del témpano. El resto de la realidad es mucho más sutil, más difícil de percibir.

Me gustaría tratar de describir esa parte de la realidad para poder señalar lo que realmente está en juego:

Hay que partir de la siguiente realidad: todos los seres humanos tenemos necesidades psicológicas individuales que satisfacemos mediante nuestra interacción con otros seres humanos dentro de los grupos sociales a los que pertenecemos.

Por eso las llamamos necesidades sico-sociales fundamentales. Los grupos en los que buscamos su satisfacción incluyen nuestras familias, escuelas, iglesias, naciones, etc.

Cuáles son esas necesidades y por qué son fundamentales? Una lista de estas necesidades debe incluir por necesidad las siguientes: seguridad, respeto, autonomía, sentido de justicia y el sentido de pertenencia o identidad de grupo.

Estas necesidades son especiales por varias razones:

La primera, porque son universales. Todas las culturas que dejaron su marca a lo largo de la historia dejaron evidencia de su preocupación por satisfacerlas.

La segunda, porque estas necesidades demandan su satisfacción de una manera instintiva. Todo en nuestra naturaleza humana demanda su satisfacción, de una u otra manera, constructiva o destructivamente.

Estas características llevaron a que muchos filósofos y estadistas del siglo XVIII las llamaran necesidades “inalienables”.

Uno de ellos dijo que la legitimidad política de un gobierno se podía medir con la capacidad de los gobernantes de crear condiciones que le dieran a los gobernados la oportunidad de satisfacer esas necesidades.

Thomas Jefferson dejó plasmada esta idea en el documento seminal de su nación, la declaración de independencia de los EEUU. Pero, qué tiene que ver esto con la globalización? Todo.

El inmenso flujo de bienes y servicios alrededor del mundo y el desarrollo de inmensas redes de comunicación global están transformando no solo nuestra realidad económica sino nuestra realidad social.

Poco a poco nos estamos convirtiendo en una unidad social global que comparte los beneficios y los riesgos de una misma economía, un mismo medio ambiente, una misma salud común.

Nuestra calidad de vida se ve igualmente afectada por la paulatina degradación de nuestro medio ambiente o por la amenaza súbita de pandemias que le dan la vuelta al globo en cuestión de días.

La magnitud de este fenómeno es algo nuevo en la historia de la humanidad. Pero aquí está la parte más sutil del asunto: detrás de esta transformación real viene una transformación psicológica: cada vez más personas se sienten responsables de cómo sus acciones u omisiones afectan a otros seres humanos alrededor del mundo.

Las razones de este fenómeno son múltiples: la primera porque nuestras acciones y omisiones individuales y colectivas tienen hoy en día un impacto real mucho mayor que lo que tenían hace 20 o 30 años.

La segunda, y tal vez la más importante, tiene que ver con nuestros mecanismos psicológicos, particularmente la manera como se activa nuestro instinto de solidaridad.

Leer en un periódico o escuchar en la radio sobre la pobreza o la violencia en lugares alejados del mundo es muy distinto a ver imágenes de esa realidad.

La globalización de las comunicaciones hace posible que millones de personas vean con sus propios ojos realidades que resultan difíciles de negar.

Aun recuerdo el shock que me produjo una foto en el NY Times dentro de un artículo sobre la violencia política en Kenia el año pasado.

El fotógrafo había llegado momentos después de un ataque a una habitación en uno de los inmensos tugurios de Nairobi.

En la foto una mujer yacía en medio de la habitación muerta en el suelo víctima de un tiro en el pecho. El niño estaba sentado llorando en un asiento en la mitad de la pequeña habitación. Unos meses antes había sido padre por segunda vez y en ese momento pude trasladarme a la realidad de esa mujer, y a la de ese niño.

En ese momento la violencia política de Kenia se convirtió en algo más que una noticia en el periódico. Y es que en este punto, como en muchos otros, la sabiduría popular y los investigadores coinciden porque en verdad “ojos que no ven, corazón que no siente”.

Pero cada vez es más difícil no ver pues con solo prender el televisor o abrir nuestro browser, millones de personas pueden ver con sus propios ojos. Sus problemas se vuelven poco a poco en nuestros problemas y viceversa. Este nivel de interdependencia va más allá de las transacciones económicas.

Ahora bien, una de las lecciones más importantes de mi carrera profesional es que el error más grave que cometen las partes de un conflicto es ignorar la realidad de interdependencia en la que se encuentran.

Este error tiende a materializarse cuando las partes tratan de resolver el conflicto unilateralmente, es decir, desconociendo dicha realidad.

Quisiera ilustrar este punto con un ejemplo: a principios del siglo XX las naciones Europeas ya compartían una realidad interdependiente y un futuro

común. Sea que sus pueblos y sus líderes se dieran cuenta o no, sus necesidades fundamentales eran altamente interdependientes.

Desgraciadamente su ceguera a esta realidad produjo los horrores de dos guerras mundiales. Al aferrarse a una visión nacionalista del mundo, ellos mismos se condenaron al fracaso.

Hoy en día esas mismas naciones comparten una misma moneda, al igual que otros acuerdos políticos y sociales que reconocen su realidad subyacente.

Esa fue una lección costosa. Espero que nuestra comunidad global pueda aprender de otra manera. Podríamos preguntarnos: por qué cuando nos encontramos en conflicto con otros tendemos a ignorar la realidad de nuestra interdependencia?

La respuesta a esa pregunta se encuentra en los filtros a los que me refería anteriormente. Algunos de ellos son instintivos, otros son culturales, otros son el producto de nuestra experiencia individual.

El cerebro humano, esa maravillosa unión de electricidad y bioquímica, es el producto de millones de años de evolución; una herramienta impresionante en su complejidad y capacidad, pero difícilmente perfecta. En particular, el cerebro está diseñado para ser extremadamente sensible a cualquier tipo de amenaza, sea esta real o no. Frente a la posibilidad de errar, prefiere errar por el exceso de sospecha y no por su falta. Esta característica sirvió de mucho a nuestros ancestros. Si uno de ellos estaba caminando por la sabana Africana hace 100.000 años y de pronto escuchaba una rama quebrarse, una parte antigua de su cerebro inmediatamente se pondría en acción.

Conocida como la amígdala, se trata de una estructura con forma de almendra localizada en un punto central del cerebro, al fondo de nuestro temporal y sobre el sistema nervioso central. La amígdala tiene como función principal darle a nuestro ancestro los mecanismos biológicos que podría necesitar para salvar su vida: su foco visual se reduce, su ritmo cardiaco aumenta, la producción de adrenalina se dispara.

Nuestro ancestro está preparado para huir por su vida, o pelear por ella. La mayoría de nosotros no enfrentamos el tipo de situaciones de vida o muerte que nuestros ancestros debían enfrentar diariamente.

Nuestros mayores retos no son físicos en naturaleza, sino psicológicos y sociales, principalmente ligados con nuestra capacidad de colaborar y manejar bien el conflicto.

Sin embargo, nuestra incapacidad en este punto puede resultarnos tan costosa como la distracción lo hubiera sido para nuestros ancestros. Los conflictos pueden ser constructivos o destructivos, dependiendo de cómo los manejemos. Este es –por supuesto- el principio básico de nuestro campo profesional. Pero, el

manejo constructivo de los conflictos demanda habilidades que la amígdala sencillamente no posee.

Nosotros sabemos esto, la amígdala no. En lo que a ella concierne, el conflicto es una amenaza, y eso es todo lo que necesita saber. Todos hemos experimentado en nuestras vidas personales las consecuencias de la activación de la amígdala. Profesionalmente les damos nombres interesantes tales como el error fundamental de atribución, el dilema del prisionero, exclusión moral y entrapamiento.

Esos son precisamente los filtros y las dinámicas subjetivas a los que me refiero. Son una serie acumulativa de errores de juzgamiento que distorsionan nuestra percepción de la realidad, dificultando enormemente el manejo constructivo del conflicto y la colaboración en el momento en que más la necesitamos.

El resultado es una brecha cada vez mayor entre las necesidades globales de colaboración por un lado y los recursos colectivos de los que disponemos para manejar nuestros conflictos constructivamente. Esa brecha es la que nuestra profesión está llamada a llenar. Lo que nos lleva a la segunda parte de la fórmula, es decir, a los conocimientos y las habilidades especiales que nuestra profesión usa para contribuir a cerrar esa brecha.

Cuáles son esos talentos? Más aun, que tienen de especial esos talentos?. En otras palabras: qué justifica la existencia de nuestra profesión como una profesión independiente de otras como la psicología, el derecho, la economía, etc.

Nuestra primera contribución es –por supuesto- un entendimiento holístico de la situación. Conocemos bien las dificultades y los riesgos que implica el manejo del conflicto en relaciones altamente interdependientes; pero igualmente conocemos las oportunidades, los beneficios y las sinergias que genera el manejo constructivo de los conflictos en una comunidad global. Pero ese es solo el principio.

Nuestra profesión se encuentra en una posición privilegiada para comprender la complejidad de los conflictos a todo nivel: biológico, cognoscitivo, afectivo, social, jurídico, etc. Además, sabemos que cada uno de esos niveles de análisis está en permanente interacción con los otros para producir sistemas dinámicos de una complejidad tal que desafía nuestra capacidad de comprensión.

Aun así, nuestra profesión cuenta con marcos analíticos y prácticos bastante sofisticados que nos otorgan la capacidad de iluminar el fenómeno desde un ángulo previamente ignorado.

Dos de esos marcos que me vienen a la mente son la ley de relaciones sociales de Deutsch y el modelo Thomas Kliman de preocupación dual.

Qué más podemos hacer? Podemos identificar las dinámicas subyacentes y los factores motivantes de las partes en conflicto. Podemos ayudar a las partes a reconocer los patrones repetitivos de escalamiento o des-escalamiento en sus relaciones. Podemos ayudar a las partes a expresar productivamente conflictos que han permanecido latentes durante demasiado tiempo.

Podemos ayudar a los individuos y grupos a manejar los conflictos proactivamente, no reactivamente. Podemos señalar los costos y los beneficios asociados con cada alternativa. Como Ombudsman esa era mi labor principal. Igualmente podemos modelar a las partes habilidades de comunicación como la escucha activa y las preguntas abiertas. Podemos demostrar firmeza en el propósito y flexibilidad en los medios para lograr ese propósito.

Como mediadores creamos espacios de comunicación seguros y productivos en los cuales las partes puedan entender sus objetivos, sus prioridades y las alternativas de solución.

También ayudamos a organizaciones enteras a diseñar e implementar eficientes sistemas para el manejo de sus conflictos. Todo esto podemos hacerlo, y cuando se nos brinda la oportunidad lo hacemos bien.

Sin embargo, el talento más importante que nuestra profesión aporta al mundo no es un conocimiento ni una habilidad sino un valor que permea todo lo que hacemos.

Ese valor es el respeto permanente hacia la dignidad del todos los seres humanos con los que entramos en contacto. Es el respeto hacia su capacidad individual y colectiva de tomar autónomamente las decisiones que afectan su futuro.

No todo el mundo comparte ese valor. Por ejemplo, para muchos la dignidad es un asunto de grados. Ellos creen que el rango o el estatus de una persona les da el derecho de satisfacer sus necesidades a costa de las necesidades de personas de menor rango.

Robert Fuller en su libro “Some bodies and no bodies” (que podría traducirse como “VIP’s y Don Nadies”) llama a esta actitud rankismo. Para el este es el original “ismo” que subyace bajo otros como el racismo, sexismo, clasismo y la xenofobia.

En la visión del mundo rankista, la dignidad del ser humano es dependiente de su posición en la vida, su rango al interior de una organización o cualquier otra fuente de estatus. En un mundo altamente interdependiente el rankismo es de verdad malas nuevas puesto que genera niveles de rencor y resentimiento que son un veneno para las relaciones entre individuos y entre sociedades.

Nuestra profesión tiene un punto de vista muy diferente: la dignidad de una persona es independiente de su posición en un grupo social; todo ser humano, independientemente de su estatus tiene derecho de hablar sin miedo, a la retribución y a ser escuchado con respeto. Este es un valor tan integral a nuestra profesión que a veces no lo notamos. Pero hay que notarlo. Puesto que este valor está –o debe estar- reflejado en cada una de nuestras acciones e intervenciones. Aun recuerdo al carpintero local del pueblo de Pittsfield, en el estado de Massachusetts; quien era uno de los miembros más vocales de la comunidad durante una facilitación ambiental en la que participé hace una década.

Recuerdo oírlo decir que uno de sus orgullos en la vida era el hecho de nunca haber visitado a la ciudad de Boston, la metrópolis del estado que queda a menos de 2 horas en carro. Recuerdo también como pedía la palabra en cada sesión y de manera respetuosa pero firme daba su opinión informada a los representantes de la poderosa corporación que estaba al otro lado de la mesa. Un cuadro de este tipo es impensable en ningún otro proceso de resolución de conflictos.

Nuestra profesión tiene el potencial de contrarrestar al menos en parte los efectos nocivos del rankismo en las relaciones interpersonales e intergrupales mediante un compromiso incondicional con la dignidad humana. Dados los límites de las herramientas con que contamos este trabajo es bastante arduo.

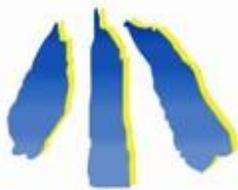
Hace 15 años esto era solo una tenue intuición. Después de trabajar con muchos colegas alrededor del mundo, se con certeza que ese es el denominador común de nuestra profesión, el talento único que nos permite aspirar a construir puentes sobre las brechas de las inmensas necesidades de nuestro mundo.

Es por eso que quisiera terminar mi ponencia con el siguiente pensamiento: que independientemente de las distintas razones y los diversos caminos que nos trajeron a esta reunión, comprendamos que en última todos compartimos la misma vocación: que es, ayudar a otros a construir de forma digna y respetuosa nuestro destino común.

Gracias.

Camilo Azcarate. Director Servicio de Mediación, Banco Mundial 1818 H Street NW, Washington, DC 20433, USA, cazcarate@worldbank.org , 202-458-1888

Camilo Azcarate es el director de la oficina de Servicios de Mediación del Banco Mundial. Previamente se desempeñó como el Ombudsman de la Universidad de Princeton, Director del Instituto de Resolución de Conflictos en el Centro de Liderazgo e Innovación y Coordinador de programas de gobierno en la oficina de resolución de conflictos de Massachusetts. Camilo es abogado especializado en derecho comercial y una maestría en resolución de conflictos. El ha facilitado cursos de postgrado en resolución de conflictos en la Escuela de Diplomacia Woodrow Wilson School de la Universidad de Princeton y en el ICCCR de la Universidad de Columbia. El recibió el premio “Don Paulson” por excelencia en resolución de conflictos en 1998.



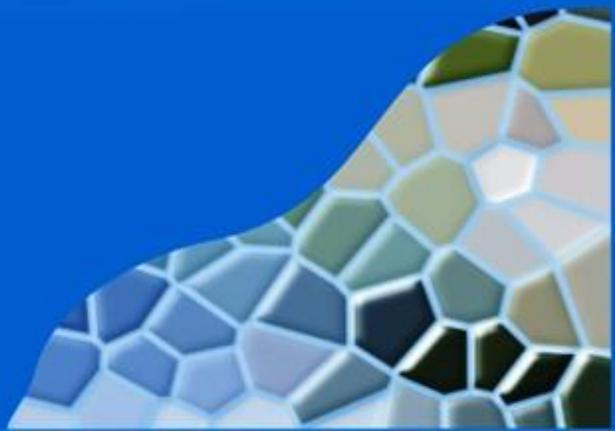
*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



ALFONSO VALBUENA CORDERO,

(VENEZUELA)

***“LOS MEDIOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS EN LA LEY ORGÁNICA
PROCESAL DEL TRABAJO”***



ALFONSO VALBUENA CORDERO, (VENEZUELA)
**“LOS MEDIOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS EN LA LEY ORGÁNICA PROCESAL DEL
TRABAJO VENEZOLANA”**

INTRODUCCIÓN

Este trabajo está orientado principalmente para brindar una visión de lo que ha sido el desarrollo de los medios alternos de resolución de conflictos en la nueva Ley Orgánica Procesal del Trabajo venezolana, tema que ha generado un gran interés dado el éxito que han tenido estos en la solución de un alto porcentaje de los casos laborales en el país. De allí que, estimo conveniente -en primer lugar- hacer algunas consideraciones sobre el novedoso procedimiento laboral que contiene la dicha Ley y -en segundo lugar- exponer algunas ideas sobre el tema que ha adquirido una trascendental importancia en el mundo del derecho venezolano desde la entrada en vigencia de dicha Ley (agosto de 2003), como lo es la utilización de “*medios alternativos para la solución de conflictos*”, importancia que tiene su fundamento en una infinidad de razones, entre las cuales, quisiera destacar las siguientes:

- Se incorporan por primera vez en el proceso laboral venezolano, lo que resulta un avance en la historia del derecho del trabajo en nuestro país;
- Las propias partes pueden poner fin al conflicto a través de un acuerdo de voluntades, sin la intervención de un tercero (negociación); o también lo pueden hacer mediante un tercero (mediador), el cual debe ser neutral e imparcial (mediación y conciliación). Este tercero facilita la comunicación entre las personas enfrentadas para delimitar y solucionar el conflicto; en la mediación no hace propuestas de arreglo a diferencia de la conciliación en la que sí formula propuestas de solución. Este mediador en el procedimiento laboral, es un Juez, debidamente formado para el uso de los medios alternos de resolución de conflictos y por lo tanto, facultado para concluir el proceso, mediante sentencia que dictará -homologando el acuerdo de las partes- que tendrá efecto de cosa juzgada.
- Con dichos medios, se abre un proceso de comunicación dinámico, en mérito del cual dos o más partes tratan de resolver sus diferencias e intereses, ya sea de forma directa o mediante un tercero, a fin de lograr con ello una solución equitativa que genere mutua satisfacción de intereses;
- Resulta más frecuente la utilización por parte de los litigantes de formas de intervención creativa para lidiar con el asunto controvertido.

En definitiva, con dichos medios alternos se le da un nuevo enfoque a los conflictos, que sin duda genera un cambio en la utilización de formas de intervención que combinan diversas estrategias para movilizar a los actores en problema, en favor de un acuerdo consensuado, que permita darle solución a la traba laboral y que es justamente, en lo que centro mis palabras, la visión general sobre la utilización de los medios alternos de resolución de conflictos consagrados en la vigente Ley Orgánica Procesal del Trabajo venezolana.

1.- LA NUEVA LEY ORGÁNICA PROCESAL DEL TRABAJO.

Se publicó en Gaceta Oficial el 13 de agosto del año 2002, con plena vigencia desde el 13 de agosto del año 2003, como resultado del mandato impuesto por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999, la cual en su disposición transitoria cuarta, numeral 4°, estableció la obligación de aprobar dentro del primer año siguiente a la instalación de la Asamblea Nacional una Ley Orgánica Procesal del Trabajo que garantizara el funcionamiento de una jurisdicción laboral autónoma y especializada, así como la protección integral de los trabajadores, orientada por los principios de gratuidad, celeridad, oralidad, inmediatez, prioridad de la realidad de los hechos, la equidad y rectoría del Juez en el proceso.

Esta Ley surge como respuesta impostergable a la apremiante y radical transformación de la administración de Justicia laboral venezolana, que tiene por norte la altísima misión de resguardar el trabajo como hecho social, instrumento fundamental para el desarrollo de un país.

La aludida ley garantiza el respeto y aplicación de las reglas mínimas - *generalmente de orden público e irrenunciables*-, ya consagradas suficientemente en la Constitución de Venezuela, en la Ley Orgánica del Trabajo y demás leyes laborales vigentes del país, destinadas a proteger al trabajador y en este sentido, prevé ciertas normas procedimentales que denotan esta inocultable finalidad, como lo son: el artículo 5, referido al deber del juez *manifestado en la rectoría de éste en el proceso laboral, de intervenir en el conforme a la naturaleza de los derechos tutelados -dado el carácter protector de las leyes dictadas en beneficio de los trabajadores-*, y así *inquirir la verdad por todos los medios a su alcance*; el párrafo único del artículo 6 que expresa *la posibilidad de que el juez ordene el pago de conceptos distintos a los requeridos -discutidos en juicio y debidamente probados-*, o *condene al pago de sumas mayores a las reclamadas -cuando estas sean inferiores a las que correspondan al trabajador de acuerdo a la ley y a lo alegado y probado-*, siempre que no hayan sido pagadas; el artículo 72 que se refiere a la carga de la prueba, *al estipular expresamente que el empleador tendrá siempre que demostrar las causas del despido y el pago liberatorio de las*

obligaciones inherentes a la relación de trabajo; la parte in fine de la mencionada disposición legal que indica la presunción de existencia de la relación de trabajo, libera al trabajador de la carga de la prueba, pues le basta establecer la prestación del servicio personal para que se presuma la existencia del vínculo laboral y/o contrato de trabajo; el artículo 135 que refiere la manera solemne cómo el patrono debe contestar pormenorizadamente la demanda, ya que además de explicar los fundamentos de su defensa debe especificar cuáles de los hechos invocados en esta admite como ciertos y cuáles niega, motivando tal rechazo, so pena de que se tengan por admitidos aquellos sobre los que no se hubiere realizado la respectiva determinación y otros más que en razón del espacio nos vemos obligados a soslayar.

Cabe señalar que en contraposición al sistema anteriormente imperante, excesivamente escrito, tardío, formalista, mediato y oneroso, este novedoso procedimiento se caracteriza por ser **oral, breve, uniforme, gratuito, contradictorio, concentrado y público**, alcanzando un grado de inmediatez casi absoluto entre las partes intervinientes y el juez, quien constata la veracidad de los hechos alegados, mantiene contacto directo en la evacuación de las pruebas promovidas y extrae conclusiones de los actos que se realizan en su presencia. De allí que, sus postulados básicos se orienten hacia la igualdad real de oportunidades para las partes, el acceso a la justicia, la introducción de una mayor transparencia y eficacia en el proceso, la celeridad y simplificación de los procedimientos y la disminución de los costos privados y sociales de la protección jurídica.

La mencionada Ley Orgánica Procesal del Trabajo estableció un novedoso recurso como lo es el control de la legalidad, medio excepcional de impugnación, para ser utilizado ante el Tribunal Supremo de Justicia por la parte que así lo considera en caso de no poder recurrir a través del extraordinario recurso de casación, todo ello en procura del derecho a la defensa de las partes en un juicio. Este medio de impugnación novedoso en el ordenamiento jurídico venezolano, entró en vigencia desde el momento de la publicación de la Ley en Gaceta, tal como lo expresó en su título IX, capítulo I de la Vigencia y Régimen Procesal Transitorio, es decir, tuvo una vigencia anticipada a la Ley Orgánica Procesal del Trabajo.

2.- MEDIOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Esta Ley garante de los derechos de los trabajadores previstos en la normativa constitucional y demás leyes afines con la materia laboral, ha diseñado su estructura con base a los medios alternos de resolución de conflictos - **conciliación, mediación y arbitraje, entre otros**-, los cuales desde su promulgación han tenido una impactante proyección nacional. De allí que, el proceso laboral

venezolano haya encontrado en ellos el soporte clave para la solución rápida y económica de las situaciones conflictivas, permitiendo el desenvolvimiento de las relaciones entre patronos y trabajadores en condiciones insuperables.

La Ley en su artículo 136 señala que la audiencia preliminar en ningún caso podrá exceder de cuatro (4) meses y es aquí donde se faculta al Juez de Sustanciación, Mediación y Ejecución (art. 133) a mediar y conciliar la posición de las partes, Juez este con la debida capacitación y formación que lo especializa en el uso de los medios alternos de resolución de conflictos y como no es este Juez el mismo que va a decidir la causa, de no lograrse el acuerdo, tiene mayor libertad para hacer propuestas y buscar soluciones para las partes.

La mayoría de los juicios en Venezuela donde la mediación ha sido positiva, se ha alcanzado incluso mucho antes de este lapso, lográndose de esta manera además de un alto índice de efectividad como medio alternativo de solución de conflicto, disipar considerablemente la mora judicial, creando un sistema procesal capaz de afrontar la litigiosidad, propiciando la solución de controversias en un contexto flexible, no formal, privado y voluntario.

Los citados mecanismos han recibido un importante reconocimiento jurídico-social, pues con su implementación se ha fortalecido el ordenamiento jurídico y se han resuelto los problemas inherentes al colapso judicial y la justicia tardía.

2.1- ESTADÍSTICAS A NIVEL NACIONAL.

Todo ello se refleja en los óptimos resultados verificados en las estadísticas suministradas por los Tribunales del Trabajo de las distintas Circunscripciones Judiciales de Venezuela, demostrándose que durante el **año 2006**, se resolvieron 77,48% de las demandas recibidas por esta vía, en el **año 2007** se solucionaron 79,31%, en el **año 2008** se resolvieron 88,45%, y en el **año 2009**, se solucionaron hasta el mes de mayo inclusive 90.49%, lo que se traduce en un significativo índice de efectividad. Esto quiere decir que, de cada 100 casos, se resolvieron 84 antes de los cuatro (4) meses y sólo 16 pasaron a la etapa de juicio, constatándose el innegable éxito de este eficaz modelo de negociación asistida, pues a través de su implantación se ha disipado considerablemente la mora judicial, disuadido paulatinamente la interposición de causas infundadas y se ha comprobado que es factible crear un sistema procesal capaz de afrontar la litigiosidad, propiciando la solución de controversias en un contexto no formal, privado y voluntario, logrando así el acceso a una justicia idónea, equitativa e imparcial y la humanización del proceso laboral venezolano.

2.2 ESTADÍSTICAS EN LA SALA DE CASACIÓN SOCIAL DEL TRIBUNAL SUPREMO DE JUSTICIA.

Aún cuando no son muchas las mediaciones propuestas en la Sala de Casación Social del Tribunal Supremo de Justicia en proporción de los casos recibidos, por cuanto tal facultad está atribuida por la Ley al Juez de Sustanciación Mediación y Ejecución específicamente en la audiencia preliminar, en dicha Sala, con la intención de solucionar en forma rápida las situaciones conflictivas, las mismas han sido exitosas. Como referencia a ello, tenemos que de 383 audiencias celebradas en la Sala de Casación Social en el año 2008 se propusieron 115 mediaciones, de las cuales 77 están en mesas de negociación pendientes. De las restantes 38 mediaciones, 17 fueron aperturadas, resultando 6 las conciliadas. Para el año 2009, de 66 procesos conciliatorios en dicha Sala, llegaron a acuerdos satisfactorios el sesenta y cinco por ciento (65%).

Cabe señalar que para alcanzar las metas fijadas desde la presentación del anteproyecto de la Ley Orgánica Procesal del Trabajo hasta la fecha, se conformaron una serie de comisiones de trabajo que, orientadas y supervisadas permanentemente por la Sala de Casación Social del máximo Tribunal de la República de Venezuela, garantizaran la obtención de los recursos presupuestarios necesarios, la infraestructura física y la planta tecnológica adecuada, la selección y preparación del recurso humano, *-como jueces, secretarios, alguaciles y demás personal de apoyo-*; todo esto sustentado en las más innovadoras técnicas gerenciales, permitiendo así el cumplimiento cabal y a tiempo de los objetivos propuestos en los plazos fijados.

2.3. IMPORTANCIA DE LOS MEDIOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Con estos medios alternos de solución de conflictos no se pretende sustituir la actividad jurisdiccional, sino por el contrario coadyuvar dentro del sistema de administración de justicia, ofreciendo medios alternativos, nunca sustitutivos del proceso y dicha conveniencia viene dado por el esfuerzo que debemos forjar ahora jueces y abogados en obtener destreza en la aplicación de tales medios, para así cumplir de una mejor manera con las obligaciones que adquirimos, bien sea al jurar como administradores de justicia o cuando aceptamos representar y sostener los derechos e intereses que nos son confiados para su defensa.

Con dicho instrumento legal se da cumplimiento a la orden dada por el constituyente de 1999, en el artículo 258 de la Carta Magna venezolana, cuando dispone, en su primer aparte: *“La ley promoverá el arbitraje, la conciliación, la mediación y cualesquiera otros medios alternativos para la solución de conflictos.”*

Esto significa que, tanto jueces como abogados, y no sólo los que nos dedicamos al cultivo del derecho social, pues se quiere que todos los procesos se desarrollen en forma oral y se utilicen las fórmulas alternativas de solución, estamos obligados a conocer, estudiar y aprender, las diversas técnicas y metodologías existentes, para obtener una aplicación de tales medios, que permita el alcance de lo que siempre debemos buscar los abogados, cualquiera que sea el rol en el cual nos desempeñemos: LA JUSTICIA.

Este aprendizaje, claro está, presenta diversas dificultades a vencer por nosotros. Una de ellas es que, desafortunadamente, durante el estudio de la carrera no cursamos ninguna asignatura que nos preparara para las soluciones alternas. Por el contrario, a los abogados se nos forma es para el litigio, el pleito, la confrontación, de allí que, tal vez el único esfuerzo conciliador que solemos hacer, es enviarle a nuestra contraparte una odiosa misiva, “invitándolo” a nuestros bufetes, en la cual lo que hacemos es amenazarlo con una demanda si ésta no acude a la cita; creo que bajo esos términos han sido muy pocas las veces en que ciertamente se haya logrado una solución en la cual ambas partes se sientan ganadoras.

Es necesario reflexionar sobre el antagonismo exacerbado que existe en nuestra profesión, olvidándonos con ello de aquellos principios fundamentales de justicia y equidad que en algún momento de nuestras vidas como estudiante, escuchamos en las aulas de las facultades de derecho de las universidades donde nos formamos.

Pero ¿será qué debemos acostumbrarnos a convivir con el conflicto?, ¿Qué podemos hacer cómo abogados? o mejor, ¿cómo podemos contribuir, como factor de importancia social que somos, a favor de nuestra sociedad?

Particularmente creo, que es hora de dejar un poco de lado nuestra cultura adversarial o mejor dicho nuestra cultura antagónica, que ha traído como consecuencia un alto índice de litigiosidad, considero que es tiempo de empezar a construir un sistema de justicia más viable, diseñando mecanismos e instituciones académicas que permitan la instrucción y la debida preparación para así canalizar y solucionar todos aquellos conflictos sociales que nos aquejan, de una manera más rápida y eficaz.

Por ello, debemos incentivar la práctica de métodos más rápidos de solución, alternativos al clásico del poder judicial, entre ellos puede citarse especialmente la mediación y la conciliación, como mecanismos positivos en la resolución de conflictos.

Otro obstáculo a vencer, es que no teníamos instrumentos legales que en realidad propiciaran la utilización de estos medios alternativos, pues aunque la derogada Ley de Tribunales y Procedimientos del Trabajo ya contemplaba la

realización de actos conciliatorios, la mayoría de estos fracasaban porque no tenían el carácter obligatorio de asistencia para las partes, por lo que en su generalidad quedaban desiertos y si alguna vez comparecían ambas partes, ante la falta de preparación adecuada de jueces y abogados para su uso, no pasaban de ser una mera formalidad antes de ir al juicio en sí, que era lo que realmente importaba; es decir, ambas partes y también los jueces, lo que querían era que se desarrollara ese torneo de conocimientos y a veces triquiñuelas y vivezas, que en muchos casos no buscaba el hacer justicia, sino demostrar nuestras habilidades e inteligencia.

Los problemas antes descritos hicieron que los medios alternativos de resolución de conflictos no se hayan desarrollado en Venezuela y por lo tanto son poco conocidos.

De igual modo la presión social se convirtió en otro elemento negativo a una solución mediada, pues pareciera que un abogado que no peleara es tan malo como el médico que no receta ni una aspirina, y es que quién de nosotros no ha oído decir alguna vez, ante un niño peleón o habilidoso: “...*este muchachito será un buen abogado.*”

Pero no, la labor del abogado va mas allá que simplemente ganar un caso, usando sus conocimientos y habilidades. Al abogado se nos ha encomendado una labor cuasi divina, como lo es el hacer que la justicia impere, que resplandezca llevando bienestar a quienes nos buscan como guías preparados para hallar la senda que los llevará a ella.

3.- TRANSFORMACIÓN CON LA LEY ORGÁNICA PROCESAL DEL TRABAJO.

Una de las mejores formas que nos ha brindado el legislador, es a través de este nuevo instrumento legal, como lo es la Ley Orgánica Procesal del Trabajo, que constituye un verdadero cambio, mas que revolucionario podríamos decir evolucionario, en cuanto a esa capacidad que tenemos los seres vivos que compartimos este planeta, de adecuarnos a el en lugar y tiempo, para una mejor subsistencia y desarrollo de las especies; así del mismo modo que existen aves que con el tiempo perdieron su capacidad de volar, y volvieron a hacer vida terrestre, pues sus necesidades estaban plenamente satisfechas en tierra, de igual modo los seres humanos hemos venido rescatando del olvido viejas fórmulas que fueron útiles en el pasado, y que hoy nuevamente se nos presentan como herramientas adecuadas para la obtención de ese bien jurídico tan anhelado, como lo es la justicia. Así se observa, que siguiendo una tendencia casi universal, en Venezuela, también el constituyente dispuso que, como un paso hacia la inclusión de nuestro país dentro de las sociedades exitosas del mundo, se acogiera la forma oral para los procesos judiciales, tal y como señala en su encabezamiento el artículo 257 de la Constitución Nacional de Venezuela al establecer: “*El proceso constituye un*

instrumento fundamental para la realización de la justicia. Las leyes procesales establecerán la simplificación, uniformidad y eficacia en los trámites y adoptarán un procedimiento breve, oral y público...”

De allí que el legislador procesal laboral quiso también dar cumplimiento a ese deseo, con una ley que transformara un proceso excesivamente escrito, lento, pesado, formalista, mediato, oneroso y para nada obsequioso a la justicia, que había convertido a la administración de justicia laboral en una enorme y pesada estructura burocrática que en vez de contribuir a mantener la armonía social y el bien común, más bien era un instrumento de conflictividad social: esta transformación requirió adecuar un proceso que, no obstante los grandes cambios ocurridos en los últimos tiempos, tanto en el derecho del trabajo sustantivo, como en la sociedad en general, se había mantenido con un atraso de más de 60 años, con un proceso que además de presentar las fallas descritas, estaba desfasado con relación a las leyes procesales, especialmente con el Código de Procedimiento Civil de 1986, aplicado en forma supletoria a los procesos del trabajo. Y es que el proceso como lo ordena el constituyente, debe ser un instrumento fundamental para lograr la justicia. Pero el acceso a la justicia no se agota exclusivamente en la posibilidad real de introducir una demanda en los tribunales, sino que implica la posibilidad de obtener una respuesta que satisfaga las aspiraciones de justicia de las partes.

3.1- EL CARÁCTER DE LOS JUECES COMO MEDIADORES, CONCILIADORES Y NEGOCIADORES.

La sentencia como producto de la interpretación de un tercero, al cual el pueblo soberano, mediante los mecanismos legales para ello, ha investido de la autoridad suficiente para que declare el vencimiento de una de las partes, no siempre resulta la adecuada solución para todos los conflictos, pues muchos de estos trascienden al simple problema para abarcar otros aspectos de la vida cotidiana y familiar, por lo que la promoción de estos mecanismos involucra la formación en los abogados de una nueva concepción acerca de la justicia, pues no siempre se accede a ella a través de un juicio, es más, creo que este debe ser el último camino a tomar para obtenerla, pues primero debe procurarse una solución acordada en forma civilizada, sin pleito, ya que de todos los caminos el mejor es el que está iluminado por la paz.

Y esto es lo que precisamente se busca con esta nueva concepción procesal laboral en esa primera etapa, llamada audiencia preliminar, en la que un juez debidamente formado y preparado en las técnicas y métodos de resolución de conflictos, hace uso de medios distintos al proceso en sí y además con un perfil humano que le permite percibir, entender, comunicarse y actuar sobre sí mismo,

las partes y el ambiente que lo rodea, para generar cambios que mejoren una situación difícil. Pero para lograr esto también es necesario que los abogados entendamos cuál es verdaderamente nuestro papel en la obtención de ese preciado bien como lo es la justicia, y en tal sentido vencer los obstáculos a los que antes hacía referencia y por un lado comenzar nuestra formación como *mediadores, conciliadores y negociadores*, adquiriendo el conocimiento que nos permita saber los alcances y límites de estos medios alternativos para obtener justicia y así lograr en este nuevo proceso laboral una mejor representación de los intereses que nos han sido confiados.

Por otro lado, es necesario que tanto las escuelas de Derecho de las Universidades del país, así como los Institutos de Estudios Jurídicos de los Colegios de Abogados establezcan programas de formación para estudiantes y profesionales del derecho en los distintos niveles académicos, dirigidos a la obtención de esos conocimientos que nos permitan prepararnos mejor para rendir eficientemente en nuestra actividad como parte integrante del sistema de justicia, tal y como lo prevé el artículo 253 de la Constitución Nacional de Venezuela.

4.- BENEFICIOS OBTENIDOS APLICANDO TÉCNICAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Con un manejo adecuado de las técnicas existentes para la obtención de salidas alternas a situaciones conflictivas, podremos obtener innumerables beneficios, como por ejemplo: el mantener la cordialidad en la relación entre las personas involucradas en el problema, la resolución rápida y económica del desacuerdo, el aprendizaje para en el futuro generar soluciones eficaces a los problemas que se les presentaren, la confidencialidad y privacidad que impide la interferencia de elementos discordantes, la adecuación del acuerdo a las necesidades particulares de los intervinientes, como descargar progresivamente a los tribunales abarrotados de expedientes, permitiendo así una mayor dedicación a aquellos problemas de más difícil solución y sobre todo el sentir que nadie salió perdido en la negociación del problema.

Si se compara a la mediación y conciliación con el proceso judicial, sus costos son considerablemente inferiores a los de este, a modo de ejemplo podría decirse que en un proceso en el que se discute la indemnización por los daños y perjuicios derivados de un accidente de tránsito, a los fines de establecer las secuelas físicas y psíquicas de la víctima, será necesaria la designación de un perito, cuyos honorarios habrán de estar en relación con el monto del juicio, que a veces es de suma importancia. A ello habrá que agregar, en caso de que las partes lo estimen conveniente, el costo que significa la designación de los consultores médicos, y en ocasiones, serán varias las pericias a producir. En este caso y con la

utilización de la mediación como mecanismo de solución, el costo se verá reducido considerablemente, si son las mismas partes, actuando cooperativamente, de común acuerdo, quienes deciden que el lesionado se someta al examen de un médico imparcial, que conforme a ambas partes.

Estas ventajas para las partes en conflicto, en razón de la rapidez y el menor costo en la resolución de la controversia, evidentemente se reflejarán en la celeridad mediante la cual el abogado mediador a su vez, percibirá sus honorarios profesionales.

Ahora bien, la pregunta que de seguro surgirá será ¿cómo abandonar el rol tradicional del abogado y adoptar un rol de abogado mediador?, en este punto me permito hacer uso de las consideraciones expuestas por el autor argentino Juan Carlos G. Dupuis en su obra “Mediación y Conciliación”, en el sentido, que muchos consideramos que es imposible separar al abogado del litigio judicial, separarnos del expediente, donde tienen lugar a diario las diversas batallas que los abogados emprenden, tendiendo a lograr que el juez, dé la razón al cliente de turno. Muchas veces, los abogados, seres humanos al fin y al cabo, nos compenetramos a tal punto en las razones que se esgrimen a favor de los clientes, que no se observa con objetividad el conflicto, impidiendo incluso, que aquéllos den fin al mismo en forma acordada por estimar que no es beneficioso para ellos.

En definitiva, buscan llegar a la sentencia que definirá el combate, en la creencia de que les será favorable. Claro está, si esa creencia la comparten ambos contendientes, la lucha será sin cuartel. También la desilusión de algunos por el resultado adverso, que en fragor de la pelea, no pudieron prever.

5.- PRESUNCIONES DEL ABOGADO.

Bien han diferenciado Highton y Álvarez, que el abogado tradicional parte de dos presunciones:

- 1.- Quienes están en conflicto son adversarios, y si uno gana, el otro necesariamente debe perder.
- 2.- Los conflictos deben resolverse por la aplicación de alguna regla general de derecho, lo que habitualmente se hace a través de la actividad de un tercero, que es el juez.

Dichas presunciones, son contrarias a los principios de la mediación, donde tienen lugar las siguientes:

- 1.- Todas las partes pueden ganar si se llega a un acuerdo a través de una solución creativa.
- 2.- Cada situación es única, por lo que no necesariamente puede estar regida por un principio general.

5.1. ROL DEL ABOGADO EN LOS PROCESOS DE NEGOCIACIÓN.

No obstante, considero que existe disposición en muchos abogados de adoptar una conducta mediadora, lo cual efectivamente constituye el primer paso para el cambio de nuestro sistema de justicia, donde el profesional del derecho también tiene una cuota de responsabilidad ante la situación de colapso que enfrenta el poder judicial. De manera que, al introducir la mediación en nuestro ejercicio profesional como método no adversarial de resolución de controversias - un método cooperativo en que las partes eluden la confrontación entre ellas, sin dejar de atacar el problema y buscando soluciones mutuamente satisfactorias- el rol del abogado habrá de modificarse, sustituyendo el litigio por la cultura de la negociación asistida, es decir, la mediación y la conciliación.

El éxito del abogado en este rol, estará vinculado desde ese momento a lograr un acuerdo satisfactorio para su cliente, a la par que cubra los intereses de su contraria, esto comprende lo que conocemos como la regla de “ganar-ganar”. Se advierte de este modo que la búsqueda de la solución, desde la óptica de la negociación es mucho más creativa, porque exige sentarse a pensar un cúmulo de posibilidades que puedan conformar a ambos contendientes.

En este sentido, el profesional del derecho podrá asumir diferentes roles. Uno, como litigante y otro, como negociador, cuando el caso así lo requiera, lo cual torna necesaria una reeducación y formación en ese sentido.

En dicha reeducación, la función primordial que debe cumplir el abogado en la búsqueda de un acuerdo entre las partes, es lo que se expone a continuación:

1.- Poner en conocimiento de su cliente la realidad de su situación, frente al derecho vigente. El abogado como técnico, estudioso del derecho positivo debe orientar y auxiliar a las partes. Debe informar al cliente con total veracidad, las posibilidades de éxito y de fracaso que tiene su conflicto. Para ello deberá estudiar concienzudamente el caso, analizar sus particularidades de hecho y de derecho, las dudas que puedan suscitarse, criterios jurisprudenciales encontrados e incluso la justicia de la solución. Tendrá como deber, el de transmitir al cliente, de acuerdo con su cultura y con palabras a su alcance, de modo que comprenda cabalmente, las posibles soluciones que pueden brindarse al amparo del derecho positivo, es decir, los pro y los contra.

2.- El abogado analizará los costos de una solución judicial: sus honorarios profesionales, tasas arancelarias, gastos procedimentales, tiempo, etc.

3.- Hará saber, en términos fáciles de comprender, el mecanismo de la mediación. La función del mediador: su carácter de tercero neutral, ajeno al conflicto; el deber de confidencialidad y primordialmente, le hará saber que en la mediación el posible acuerdo lo buscan las partes, que el mediador es un facilitador de la comunicación entre ellas.

4.- También evaluarán cuál es el real interés de su cliente, más allá de la posición que pueda sustentarse y de ser posible tendrá en cuenta los intereses de la

contraparte. Sobre la base de las posibilidades de éxito e intereses subyacentes, con su cliente intentará idear una gama de alternativas aceptables, a fin de que durante el curso de la mediación esté preparado para responder a eventuales propuestas.

5.- **Tratará de impedir tensión al problema,** de modo tal que ello permita a su cliente centrar los esfuerzos en la búsqueda de soluciones inteligentes, que no se dejen llevar por las emociones, causando un posible perjuicio. Deberá introducir la necesidad de separar a las personas de los problemas; y, por último,

6.- Insistirá en la búsqueda de criterios objetivos, más allá de las concretas pretensiones de su cliente.

6.- CONCLUSIONES.

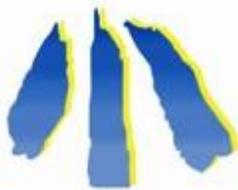
Nosotros, los profesionales del derecho, debemos dejar de lado la mentalidad pleitista, antagónica que nos caracteriza, para dar paso a una mentalidad abierta al acuerdo, a través de la mediación y la conciliación. La búsqueda de las soluciones autocompuestas es la exigencia de la hora actual, la gente está agobiada por el intenso ritmo de vida, quiere soluciones rápidas y menos desgastantes. Lo expuesto de ningún modo significa permitir que sus clientes se allanen a cualquier acuerdo, con tal de arreglar. Si la solución propuesta no es equilibrada, el abogado estará obligado a ponerlo en conocimiento del cliente.

Muchos disentirán de lo expuesto, señalando que no es fácil y los comprendo, pero debemos insistir como actores importantes y valiosos en la construcción de políticas sociales y, comenzar en definitiva, a romper con los paradigmas que se nos han impuesto, esto sin duda redundará en beneficio de una mejor sociedad y de una mejor justicia.

Y para concluir quiero citar a uno de los más reputados tratadistas de América, cuyas palabras quiero hacer mías, Eduardo Couture, quien en su obra “Los Diez Mandamientos del Abogado” señaló:

“El derecho no es un fin, sino un medio. En la escala de valores no aparece el derecho. Aparece, en cambio la justicia, que es un fin en sí y respecto de la cual el derecho es tan solo un medio de acceso. La lucha debe ser, pues, la lucha por la justicia.”

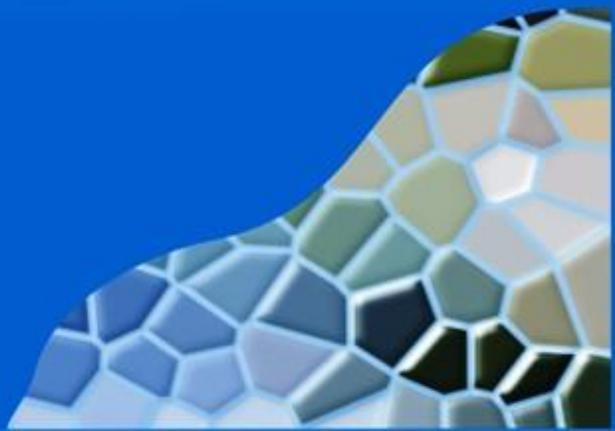
Dr. ALFONSO VALBUENA CORDERO: Magistrado de la Sala de Casación Social del Tribunal Supremo de Justicia de la República Bolivariana de Venezuela.



*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



ADOLFO BRAGA NETO, (BRASIL)
***“LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS
EMPRESARIALES”***



1. Introducción

Hoy en Brasil se amplía el interés sobre la mediación de conflictos. Profesionales de diferentes áreas buscan información sobre la actividad y su formación en mediación. Jueces de diferentes niveles utilizan servicios de mediadores para auxiliar a las personas involucradas en un proceso judicial. Instituciones del área y mediadores independientes ahora son llamados para mediar muchos conflictos. Este hecho se repite también en el sector empresarial, donde empresarios usan la mediación para solucionar conflictos internos en sus organizaciones y conflictos con otras empresas o grupo de empresas.

El presente artículo pretende ofrecer reflexiones sobre la mediación de dos tipos de conflictos empresariales. Ambas tienen características específicas y demandan diferentes procesos. La mediación de los conflictos en las relaciones contractuales y comerciales, o entre las empresas y grupos de empresas es llamada mediación entre empresas y muchos la llaman mediación comercial. Por otro lado, la mediación de los conflictos en las relaciones interpersonales de distintos individuos que integran internamente una empresa u organización es llamada mediación empresarial intraorganizacional.

2. Mediación entre empresas

La intervención de un tercero facilitador del diálogo entre dos o más empresas tiene como premisa que el pasado no hay como cambiarlo, pero el presente y el futuro están en las manos de los empresarios y sus empresas. Justamente en este aspecto el mediador ofrece la reflexión sobre la interrelación sobre el pasado y el presente para construir un nuevo futuro con la continuidad de la relación o su finalización. Esto promueve el reencuadre de la controversia, por la integración de perspectivas naturalmente diferentes. Esta integración estimula el respeto y la cooperación entre los empresarios, así como la búsqueda de opciones que faciliten la posibilidad de analizar la mejor opción y alcanzar la solución del conflicto. Esto resulta en el cumplimiento espontáneo de los compromisos y obligaciones negociados en la mediación. En otras palabras, se puede afirmar que el mediador, en su intervención, coordina el proceso de positivación del conflicto fruto de la estructura relacional existente entre el pasado y el presente, que transformará el futuro.

La ansiedad y la presión para un resultado rápido e inmediato es un elemento permanente, decisivo y de prioridad en todos los temas empresariales.

Por esto, el mediador hace el cuestionamiento para la reflexión sobre lo que está en juego, si son relaciones importantes o no para sus negocios, no importa el monto en discusión. Los mediadores necesitan estar alerta para identificar los discursos cerrados de las posiciones de los empresarios que son presentadas con fuertes argumentos de convencimiento, que tapan sus intereses, valores y necesidades, sean personales, institucionales o corporativos.

Muchas veces muestran los aspectos subjetivos, a los cuales los mediadores deben prestar mucha atención. Este discurso viene de la visión individual, parcial y limitada de ver las cosas sin pensar en el otro lado y el futuro de ellos mismos. Por eso los empresarios cuando defienden sus posiciones lo hacen exponiendo también sus preocupaciones, intereses, valores y necesidades. Como la mediación se propone trabajar con personas, ellas naturalmente tienen su propia visión y claro los empresarios no son diferentes. Por esto hay que señalar un límite para las cuestiones subjetivas con el objetivo de discutir las o no para que puedan tener alguno camino a ser elegido para evitar dificultades limitadoras cuando las soluciones aparezcan.

Importante es señalar que el proceso de mediación es íntegramente confidencial, a menos que las partes convengan en divulgarlo. Las partes y el mediador no revelarán a ninguna persona que no esté involucrada con los participantes y el conflicto en el proceso, ninguna información acerca del proceso, incluyendo intercambios y acuerdos previos a la mediación, a los contenidos, incluyendo información escrita y oral, términos del acuerdo o el desenlace del proceso. La confidencialidad permite proporcionar a los empresarios el necesario confort para expresar sus visiones y opiniones de manera abierta, sobre todo relativas a la interrelación existente. Con esto se preserva la información de sus empresas para el mercado y se puede generar confianza en el primer momento en la mediación y después de la mediación. De esta manera los empresarios tienen el control total del proceso. Pueden prever el resultado y llevar o no al conocimiento público las informaciones del proceso que consideren convenientes.

Muchos de los conflictos empresariales resultan del no cumplimiento de cláusulas contractuales entre empresas. Hay que enfatizar que un contrato cuando se hace, responde al pasado, a una determinada situación política, social y económica. Busca también atender a expectativas, intereses y necesidades de ese momento. La economía, la política y la sociedad son dinámicas y hacen muchos avances y cambios. Muchos de los conflictos resultan de este permanente cambio económico, político y social. La mediación trae siempre esta reflexión y ha ayudado a muchos empresarios a entender sus propias dificultades. En muchos casos la mediación ha ayudado a crear nuevos contratos basados en la nueva relación de acuerdo con la realidad política, social y económica actual. Es muy común en los

conflictos entre socios cuestiones de este tipo, el mediador en su intervención promoverá reflexiones sobre el interés efectivo de la actividad empresarial y muchas veces los empresarios optan por hacer un nuevo contrato para sus empresas. De esta forma una nueva empresa es creada. Fue lo que ocurrió con una gran industria de São Paulo líder en su mercado hace 30 años. Uno de los cinco (5) socios deseaba salir de la sociedad. Su preocupación era el relacionamiento entre ellos. La mediación puede provocar una amplia reflexión sobre la empresa y la economía y el rol de cada socio. Ellos han decidido construir una nueva empresa con una nueva participación para cada socio.

Lo mismo pasa en el sector de las franquicias, donde el contrato necesita frecuente atención para las cuestiones sociales y económicas, pero también cuestiones personales son mucho más importantes. Con la utilización de la mediación con estos parámetros en este sector, es posible que no haya pérdidas económicas para la red y mucho menos para el franquizado que salió de la red con el fin de su contrato, o la red gana mucho con sugerencias de un grupo de franquizados a partir de los problemas en su región, o lo mismo el franquizado que no le gustaba el olor del producto que vendía y, después de pasar por el proceso de mediación, salió de la red sin perjuicios para él y ninguna pérdida para la red.

3. Mediación intraorganizacional

Las empresas, de manera general, tienen una organización interna muy compleja con una red de interrelaciones muy grande. Estas interrelaciones son en la mayor parte profesionales y muchas otras afectivas. Esto constituye un terreno fértil para los conflictos. Estos conflictos cuando son administrados de manera impositiva resultan en más conflictos. Esta situación puede comprometer el crecimiento y la evolución de la empresa y esto puede también comprometer su competitividad.

La mediación de conflictos intraorganizacional es un moderno y eficiente método de revertir este cuadro y responder de manera pacífica a los conflictos. Permite crear sistemas internos específicos, donde los integrantes reencuadran sus roles a partir del diálogo franco y abierto, ampliándose el autoconocimiento de las varias interrelaciones existentes. A partir de la mediación la estructura pesada e impositiva cambia hacia una mucho más cooperativa.

Este tipo de mediación empresarial puede ser utilizada en entre departamentos, entre empleados de un departamento y un empleado de otro, entre la directiva y un departamento. Es muy eficiente en fusiones, incorporaciones y otras operaciones empresariales. Con la intervención de un mediador, el objetivo es implementar un plan de resolución pacífica de conflictos, que reduzca los costos de los conflictos, que ocurren con el crecimiento y evolución de la empresa.

La experiencia brasilera, en algunas empresas y organizaciones del sector industrial y salud, con el uso de la mediación ha generado empresas más eficientes con una dinámica más armónica. Es necesario mencionar una industria del sector de alimentos tradicionalmente reconocida como productora de artículos de alta cualidad y líder del mercado, que presentó por un tiempo problemas en sus productos, con muchas reclamaciones de clientes y la devolución de sus productos. Con el proceso de mediación, se observó que los empleados tenían una gran preocupación por los cambios futuros por la posibilidad de la venta de las participaciones de la sociedad para otro grupo concurrente. La preocupación de los empleados afectó la calidad de los productos. La mediación pudo ayudar a la transferencia de las participaciones para los empleados que compraran parte de las acciones de la empresa.

La mediación en estos casos es importante instrumento para la buena comprensión de las relaciones en las organizaciones y para mejorar la comunicación entre las personas. Ejemplo de este fue el conflicto entre dos directores de una gran empresa, uno del área comercial y el otro del área administrativa. Fueron a la mediación y el mediador los ayudó a entender sus expectativas, valores, intereses y necesidades en las cuestiones operacionales de cada área. Hoy reciben frutos del proyecto amplio de mediación en toda la empresa, por ellos sugerido después de los resultados de la mediación entre ellos.

4. Aspectos generales y legales

Es importante informar que la legislación brasilera no prevé la mediación del conflicto. Hay la mención del nombre mediación en leyes del área laboral, sin preocupación por definirla o encuadrarla jurídicamente. Desde 1998 se tramita en el Congreso Nacional una ley de mediación que crea reglas para su empleo en el juicio. Este aspecto plantea la pregunta ¿cómo existe la mediación en Brasil, si no hay ley de mediación? Existe porque su naturaleza es contractual y está basada en dos o más voluntades de contratar un mediador para que les ayude en la construcción de una solución. Como contrato hay que seguir las reglas siguientes:

- a) identificación completa de las partes y sus abogados;
- b) identificación completa del mediador y comediador, caso que haya comediación;
- c) reglas claras establecidas para el proceso de mediación;
- d) número negociado de reuniones para el proceso de mediación y el mediador controlará los aspectos de procedimiento;
- e) valor de los honorarios y gastos durante la mediación y como será hecho el pago;
- f) Prever que el proceso es no vinculante;

- g) Prever que cada parte puede retirarse en cualquier momento tras haber asistido a la primera reunión y antes de la celebración de un contrato escrito, mediante un aviso por escrito al mediador y a la otra parte;
- h) Prever que los participantes en la mediación serán los mismos desde el inicio hasta el fin del proceso;
- i) A menos que convengan lo contrario, las partes se abstendrán de entablar un pleito o cualquier acción judicial o administrativa durante el proceso de mediación;
- j) A menos que todas las partes y el mediador convengan lo contrario por escrito, el mediador y cualquier persona que lo asista quedarán descalificados como testigos, asesores o peritos en cualquier investigación, acción o procedimiento pendiente o futuro en relación con el tema de la mediación;
- k) Si el conflicto va a arbitraje u otro proceso de resolución de conflicto, el mediador no será el árbitro u otro profesional, a menos que las partes convengan lo contrario por escrito, y
- l) Una cláusula con la confidencialidad absoluta relativa a todo el proceso, las partes, sus abogados y documentos.

5. Conclusión

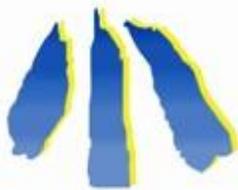
Con estos comentarios, importante sería decir que la mediación devuelve el poder para los empresarios y a sus equipos la administración de sus conflictos. Esta autodeterminación los hace responsable no solamente por el surgimiento del conflicto, sino también por los compromisos que asumen.

En los momentos actuales los cambios en el orden social, político, económico y cultural han demostrado ser cada vez más profundos y de fuerte impacto. Los imaginarios, ilusorios, prejuicios y paradigmas existentes son remplazados por otros de una manera muy rápida que los empresarios se sorprenden por el dinamismo y radicalismo. La mediación empresarial tiene el objetivo de ofrecer una respuesta a estos cambios y demanda la creación de espacios de diálogo, donde se presentan diferencias y se restablecen de manera participativa, dinámica y pacífica los roles de cada uno en las interrelaciones existentes. Permite también establecer caminos facilitadores de la articulación e invita a todos para una reflexión responsable sobre la diversidad de temas de la realidad empresarial actual y también constituye verdadero desafío para la preservación de las relaciones de manera equitativa e integradora.

6. Referências bibliográficas

- BRAGA NETO, Adolfo. Algunos aspectos relevantes sobre a mediação de conflitos. In: GRINÓVER, Ada Pellegrini; LAGRATA NETO, Caetano (orgs.). *Mediação e gerenciamento do processo*. São Paulo: Atlas, 2007.
- _____. Conflitos em *franchising* – nova maneira de resolução: mediação. In: *Newsletter DGAE*. Lisboa: Ministério da Justiça, 2006.
- _____. Mediação de conflitos. In: PEREIRA JÚNIOR, Antônio Jorge; JABUR, Gilberto Haddad (orgs.). *Direito dos contratos*. São Paulo: Quartier Latin, 2006.
- BRENNEUR, Beatrice Blohorn. *Justice et Médiation – un juge du travail témoigne*. Paris: L'Échelle, 2006.
- CALCATERRA, Ruben A. *Mediación estratégica*. Barcelona: Gedisa, 2002.
- FOLGER, Joseph P.; BUSH, Robert A. Baruch. *La promesa de la mediación*. Buenos Aires: Granica, 1996.
- GALTUNG, Johan. *Transcender e transformar: uma introdução ao trabalho de conflitos*. São Paulo: Palas Athena, 2006.
- MOORE, Christopher W. *O processo de mediação*. 2ª edição. Porto Alegre: Artes Médicas, 1997.
- MULDOON, Brian. *El corazón del conflicto*. Buenos Aires: Paidós, 1998.
- PICKER, Bennett G. *Guía Práctica para la Mediación – Manual para la resolución de conflictos comerciales*. Buenos Aires: Paidós, 2001.
- REDORTA, Josep. *Como analizar los conflictos: la tipología de conflictos como herramienta de mediación*. Barcelona: Paidós, 2004.
- ROSENBERG, Marshall B. *Non-violent communication: a language of compassion*. 3ª edição. Encinitas: PuddleDancer Press, 2000.
- SALES, Lília Maia de Moraes. *Justiça e mediação de conflitos*. Belo Horizonte: Del Rey, 2004.
- SAMPAIO, Lia Regina; BRAGA NETO, Adolfo. *O que é mediação de conflitos*. Coleção Primeiros Passos. São Paulo: Brasiliense, 2007.
- SIX, Jean François. *Dinâmica da mediação*. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.
- STONE, Douglas; PATTON, Bruce; HEEN, Sheila. *Conversas difíceis*. 7ª edição. Rio de Janeiro: Alegro, 2004.
- SUARES, Marínes. *Mediación: conducción de disputas, comunicación y técnicas*. 2ª edição. Buenos Aires: Paidós, 1997.
- URY, William. *Supere o não – negociando com pessoas difíceis*. São Paulo: Best Seller, 1996.
- WARAT, Luís Alberto. *O ofício do mediador*. Florianópolis: Habitus, 2001.
- WILDE, Zulema D. *O que é mediação*. Lisboa: Ministério da Justiça, 2003.

Adolfo Braga Neto: Abogado, Mediador, Professor, Consultor del PNUD, ONU y del Banco Mundial, Presidente del Consejo de Administración del IMAB



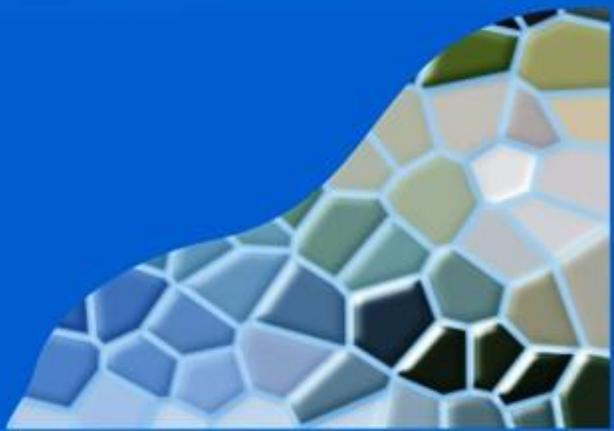
*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



**ACHÚE ZAPATA JOSÉ ENRIQUE
NELLY CUENCA DE RAMÍREZ,**

(VENEZUELA)

***“EXPERIENCIAS DESDE EL SECTOR
UNIVERSITARIO EN EL FORTALECIMIENTO DE LA
MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA EN LA
CONSTRUCCIÓN DE CAPITAL SOCIAL
COMUNITARIO EN LA REGIÓN CENTROCCIDENTAL
DE VENEZUELA”.***



ACHÚE ZAPATA JOSÉ ENRIQUE - NELLY CUENCA DE RAMÍREZ,
(VENEZUELA)

***“EXPERIENCIAS DESDE EL SECTOR UNIVERSITARIO
EN EL FORTALECIMIENTO DE LA MEDIACIÓN COMO
ESTRATEGIA EN LA CONSTRUCCIÓN DE CAPITAL
SOCIAL COMUNITARIO EN LA REGIÓN
CENTROCCIDENTAL DE VENEZUELA”.***

RESUMEN. La UCLA (Venezuela) ha llevado a cabo una serie de proyectos de investigación-acción orientados al fortalecimiento de valores sociales, actitudes, conocimiento y capacidades en líderes comunitarios a fin de propiciar su empoderamiento en el manejo exitoso de los conflictos y por ende en el desarrollo de condiciones favorables para la “coexistencia pacífica”. Así, se han conducido diagnósticos en diversas comunidades para detectar las características de dichos conflictos, la percepción que se tiene de ellos y las acciones y estrategias implementadas para resolverlos, incluyendo impactos y consecuencias colaterales.

En consecuencia, se han implementado programas de intervención social como instrumentos para la reducción de la brecha entre el desempeño de dichas comunidades y las metas esperadas desde el punto de vista teórico.

Con base a los resultados de los datos recolectados se ha diseñado un programa de capacitación dirigido a líderes comunitarios, centrado en el desarrollo de competencias generales y específicas para el desempeño como mediador comunitario, por cuanto las investigaciones realizadas evidencian que las comunidades más empobrecidas no acceden a los tribunales de justicia para resolver sus conflictos. Por tanto, la Universidad tiene el deber ético de ampliar su oferta académica no solo para los estudiantes de educación superior, sino también para satisfacer las necesidades de su entorno comunitario, entre ellas la capacitación de los líderes de los consejos comunales, por representar estas instancias importantes de participación popular en la gestión pública.

INTRODUCCION.

Este ensayo fue elaborado para ser debatido en la VII Conferencia Internacional del Foro Mundial de Mediación, realizada en la Isla Margarita de la República Bolivariana de Venezuela, del 27 al 29 de noviembre de 2010. Se enmarcó en la Mesa Redonda programada para debatir acerca de las características de los programas de formación de mediadores y su certificación, así como los indicadores y estándares para su acreditación y la legislación sobre mediación. En este caso el objetivo fue exponer resultados parciales del proyecto de investigación

denominado *“LA EFICACIA DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA PARA OPTIMIZAR LOS LOGROS EN LOS CONSEJOS COMUNALES Y SU PERTINENCIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO COMUNITARIO PREVISTO EN LA LEY DEL SERVICIO COMUNITARIO DEL ESTUDIANTE DE EDUCACION SUPERIOR”*¹.

La referida investigación fue aprobada por el Consejo de Desarrollo Científico, Humanístico y Tecnológico (CDCHT) de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA), su objetivo general es estudiar la eficacia de la mediación comunitaria para optimizar logros en los consejos comunales y su pertinencia para la prestación del servicio comunitario de los estudiantes de educación superior, utilizando como experiencia piloto los consejos comunales, así como los intentos para su constitución, en la comunidad “Los Rastrojitos”, Parroquia Tamaca, Municipio Iribarren del Estado Lara, Venezuela.

Para ubicar el presente trabajo en el ámbito conceptual como difusión de experiencias desde el sector universitario y citando a Bernardo Kliksberg², la universidad como institución y actor social debe estar orientada a la construcción de consensos entre los actores involucrados en los cambios, en el logro de relaciones sociales más equilibradas, cambios con mayor justicia y generación de condiciones de gobernabilidad (productos del consenso y no de la imposición o represión). En tal sentido debe ofrecer sus respuestas para favorecer mecanismos de integración y movilidad social ascendente. Así el análisis del rol universitario en el marco de la sociedad per se no debe omitir las implicaciones éticas de los diferentes cursos de acción posibles, ya que de primar la racionalidad técnica y científica por sobre la ética, pueden derivarse resultados altamente regresivos para la comunidad en su conjunto, puesto que la falta de equidad en una esfera puede generar pérdida de eficiencia y desigualdades en otras.

Por consiguiente, uno de los mayores desafíos de la universidad actual, transita no por influir solamente en los acontecimientos sociales, sino en construir procesos sociales con identidad regional sostenibles que aseguren un verdadero empoderamiento desde la base. Para ello, habría de redefinirse la responsabilidad y contribución de las universidades en el establecimiento de un equilibrio entre las necesidades reales y el lograr incidir en la transformación de la comunidad, acabando con la organización separada del saber en especialidades y, al contrario, instituir el pensamiento holístico, complejo, transdisciplinario y práctico para formar una comunidad de aprendizaje asociativo con calidad y pertinencia.

En el caso venezolano, la dinámica sociopolítica imperante en los últimos años ha promovido y presionado, por llamarle de algún modo, a la universidad

¹ Responsable: Nelly Cuenca de Ramírez; Co-responsables: José Achúe y Martha B. Rodil C. (2007-2010),
² Kliksberg, Bernardo. (2005). La Responsabilidad Social Universitaria, Programa PNUD, Buenos Aires, Argentina.

venezolana a enfrentar el reto de asumir cambios en sus estructuras académicas, administrativas y organizativas. Un ejemplo del rol de la universidad actual lo representa la inclusión, la atención a la diversidad, el desarrollo y la intervención social, lo que ha llevado a reconceptualizar los currículos tradicionales centrados en la formación academicista a currículos socialmente pertinentes que involucren a la institución como un todo, incluyendo alumnos y profesores en actividades que representen canales institucionales de apoyo al desarrollo comunitario, a través de proyectos de servicio social e intervención permanente en las comunidades³

Igualmente, la acción universitaria está comenzando a reorientar sus energías a la generación de desarrollo humano, entendido este, como lo define el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (1998), en el asumir la condición humana como el centro del desarrollo, al construir alternativas a la equidad y a la sostenibilidad en un ambiente productivo y participativo. Más allá del bienestar o de la disponibilidad de las cosas, potenciando a las personas para el desarrollo de la capacidad de ejercer la elección de sus oportunidades por sí mismas (empoderamiento).

El caso regional y la gestión de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado.

En este contexto, la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado desde su creación, y en gran medida por su condición regional y local, ha puesto especial énfasis en ser una casa de estudios proyectada hacia la comunidad que busca dar respuesta a las necesidades de la sociedad circundante (en su concreción más cercana) en diversas áreas como salud, vivienda, apoyo a la microempresa, educación continua, agroindustrial y agroecología, entre otras tantas, a través de sus funciones principales (la docencia, la investigación y la extensión), basados en su gestión institucional (2005). Esta visión la compromete a desempeñar un papel protagónico en el desarrollo tanto humanístico como científico y tecnológico, a nivel local y regional, sin olvidar las implicaciones e impacto a nivel nacional.

En los casos de docencia se destacan los programas de Licenciatura en Desarrollo Humano a nivel de Pregrado y las especializaciones en Estudios de la Mujer y Gerencia de Programas Sociales, a nivel de postgrado.

En su función de extensión, destacan los programas de Mediación Educativa y comunitaria, desarrollados estos en alianza con el Centro de Resolución de Conflictos del Colegio de Abogados del Estado Lara (CRC), con el objetivo de contribuir en la creación de condiciones favorables para la convivencia pacífica.

³ Molina C, Deny Luz. (2008). El servicio social comunitario como eje integrador universidad comunidad. Una política de pertinencia social en la UNELLEZ. Universidad Experimental de los Llanos Ezequiel Zamora, Barinas-Venezuela.

En su función de investigación, la UCLA ha financiado proyectos, propuestos por los autores de este ensayo, que luego se reseñan como antecedentes, con el propósito de contribuir en la prevención, resolución, transformación y contención de los efectos destructivos del conflicto tanto en el medio universitario como en el amplio radio de acción de una institución de la índole y relevancia regional de la UCLA como rectora de la educación superior y la investigación en el centro occidente de Venezuela.

En este marco y como antecedente directo al caso referenciado en este trabajo se constituye un proyecto institucional denominado “Construcción de Ciudadanía y Capital Social para el desarrollo local en las comunidades del estado Lara”, macroproyecto cuya estrategia fundamental es incorporar propuestas de extensión universitaria con pertinencia social a fin de promover la participación en la toma de decisiones y eventual resolución de los problemas que afectan a la población y demás actores sociales involucrados, propiciando la cooperación, la formación de redes y organizaciones comunitarias en las áreas geográficas de influencia de dichos proyectos.⁴

En este contexto institucional se desarrollan otras iniciativas institucionales como el “Proyecto de Apoyo en Red a las Iniciativas Regionales para el Desarrollo (RedDes)”, igualmente encaminado al fomento y construcción de capital social, asociatividad y el trabajo en redes, a través del co-auspicio de redes de trabajo interinstitucional que permitan crear verdaderas sinergias para potenciar espacios de encuentro, diálogo y reconocimiento de iniciativas locales que favorezcan el desarrollo de la región.

Adicionalmente y como antecedentes directos de la experiencia en investigación reseñada en este trabajo, se citan los siguientes:

- 1) “Comunidades Pacíficas”⁵, en cuyo contexto se recolectaron datos en dos comunidades: Urbanización Horizonte, Municipio Palavecino del Estado Lara (2006) y Urbanización Las Sábilas, Municipio Iribarren del Estado Lara (2007). En cuanto al uso del litigio, Las Sábilas no reporta el uso de los Tribunales para resolver los conflictos, mientras que sólo el 6,7% de los encuestados de la Urbanización Horizonte, perciben que el litigio es utilizado en su comunidad para resolver los conflictos. Estos resultados corroboran la tesis que afirma

⁴ Gásperi, Rafael (2006). Construcción de Ciudadanía y Capital Social para el Desarrollo Local de Comunidades del estado Lara, ponencia IV Congreso Nacional de Extensión Universitaria, San Cristóbal Venezuela.

⁵ Responsable: Nelly Cuenca de Ramírez. Co-responsable: José Achúe. 2005-2007. UCLA, Venezuela.

que los sectores más empobrecidos no utilizan los tribunales para buscar justicia.⁶

- 2) Propuesta para crear un Centro de Mediación y Arbitraje en la UCLA⁷, el cual demostró que el 99.8% de la población encuestada integrada por docentes y alumnos del DAC, autoridades del Consejo Universitario de la UCLA, ONGs, mediadores, Cámara de pequeños y medianos industriales del Estado Lara, Cámara de Comercio del Estado Lara, consideró necesario que la UCLA desarrolle la mediación y el arbitraje como metodologías eficaces para facilitar la convivencia social pacífica.

Los citados antecedentes investigativos muestran la pertinencia del diseño de programas de capacitación social dirigidos a la formación de los líderes de los Consejos Comunales, en mediación comunitaria y construcción de capital social, con el objetivo de optimizar el desempeño de sus miembros en el logro de los objetivos de dichas instancias, tal como se ha concluido en la investigación en curso, que sirve de sustento a este ensayo, como contribución de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, conocida como UCLA, localizada en la ciudad de Barquisimeto, Estado Lara, región centro occidental de Venezuela, en cumplimiento de su función de extensión universitaria.

Los datos recolectados en los consejos comunales, localizados en Los Rastrojitos, han permitido diagnosticar la percepción de la muestra encuestada acerca de las situaciones que consideran conflictivas, así como las estrategias que utilizan para resolverlas y las consecuencias que generan el uso de tales estrategias.

El Caso objeto de estudio

Exposición de Experiencias desde el sector Universitario en el Fortalecimiento de la Mediación como Estrategia en la Construcción de Capital Social Comunitario en la Región Centroccidental de Venezuela”

La investigación objeto de esta ponencia parte de la premisa que la mediación, definida tanto como método, como técnica o como arte o como una nueva disciplina o profesión, puede representar, como lo señalan Bush y Folger⁸, en su enfoque transformativo de la mediación, una herramienta destinada a lograr

⁶ Achúe, J y Cuenca de Ramírez, N (2008). Artículo científico enviado para su publicación en la Revista Compendium, Decanato de Administración y Contaduría, UCLA.

⁷ Responsable: Cuenca de Ramírez, Nelly, 2005-2006, UCLA. Venezuela

⁸ Baruch Bush, R.A. y Folger, J.P. (2006). La promesa de la mediación. Granica. Buenos Aires, Argentina.

una justicia de más elevada calidad mediante la transformación de la interacción humana.

Cualquiera sea el enfoque, lo cierto es que la mediación es una opción para organizar a la gente y a las comunidades con miras a lograr la convivencia social pacífica y equitativa; así entonces, la mediación representaría un modo de promover una transformación cualitativa de la interacción humana, mediante la revalorización y reconocimiento de las partes, a través de un proceso pedagógico donde estas aprenden a relacionarse mejor consigo mismas y con los demás, en términos más constructivos y productivos, mediante el uso de modelos, principios y técnicas de mediación.

El “Enfoque Transformativo de la Mediación”, se articula como valiosísimo aporte en la propuesta de construcción de capital social, entendida esta como la identificación y generación de un conjunto de reglas, normas y convenimientos claros y consensuados en torno a los cuales se puede organizar la convivencia ciudadana. Adicionalmente aporta elementos de beneficio en tanto que a través de dicho enfoque transformador se reducen los costos de transacción que implican los acuerdos necesarios para encarar acciones colectivas, así como una mayor expectativa de reciprocidad generalizada, una mayor cooperación interpersonal y grupal así como un mayor nivel de confianza entre los diferentes actores⁹

Este enfoque se consideró pertinente en el contexto comunitario venezolano, porque propicia la creación de instancias para canalizar los conflictos que genera la polarización social y propone a su vez modelos, principios y técnicas para transformar la interacción humana y los conflictos, convivir en forma pacífica, productiva, equitativa y ética, en la diversidad, con respeto y tolerancia de los distintos valores, ideologías, religiones y culturas, sin oprimir el poder creador y la autodeterminación de las partes, reconoce la necesidad de revelar la injusticia social a través de la confrontación constructiva, por lo que se excluye el enfoque opresor para lograr cambios.

En el trabajo con los consejos comunales, resultan aplicables principios que orientan el enfoque transformativo de la mediación, entre ellos:

- a. Revalorización y transformación de la interacción humana: según el enfoque transformativo, la mediación por su poder para transformar la interacción humana, facilita el empoderamiento de los habitantes de la comunidad y sus organizaciones sociales, como los consejos comunales, mediante experiencias

⁹ Lorenzelli, M, Capital Social Comunitario y Gerencia Social en el VIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y la Administración Pública; en Achúe, Jose y Segovia, Yamileth, 2007, Construyendo Capital Social en Redes, 2007, Capítulo en Medios Avanzados de Resolución de Conflictos y Diplomacia Ciudadana, Barquisimeto, Venezuela

de aprendizaje social para convivir pacífica y productivamente, con mayor justicia social y participación democrática en la gestión de políticas públicas, que es parte del objeto social de los consejos comunales, buscando el equilibrio en el ejercicio del poder entre las partes. En el caso de los Consejos Comunales, participan distintas personas de la comunidad, muchas de ellas sin preparación previa para liderar procesos de gestión en materia de políticas públicas, lo cual podría generar conflictos por el manejo de información diversa, a veces insuficiente o errónea, que conduce a criterios o posiciones encontradas, lo que aunado a los distintos valores, intereses, necesidades, temores y desconfianza, causa mayores desacuerdos. De allí la necesidad de investigar las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades de los consejos comunales y del trabajo comunitario de los estudiantes de educación superior para crear capital social comunitario mediante la revalorización de las partes y el reconocimiento del otro.

- b. Autodeterminación y Protagonismo de las partes: las partes son autónomas para consensuar la agenda de la mediación y adoptar las decisiones respectivas, el mediador no debe imponer sus valores o paradigmas, sólo administra el proceso en aras de generar las mejores contribuciones de las partes para abordar las diferencias, facilitando así el adiestramiento práctico de los habitantes de las comunidades en el análisis de problemas y toma de decisiones en forma democrática, lo cual es relevante para trabajar en equipo, como presupone el trabajo en los Consejos Comunales.

La mediación, vista así, se presenta como una alternativa para lograr relaciones pacíficas, sin sometimiento del otro porque respeta la autodeterminación y busca equilibrar las relaciones de poder y promueve el diálogo constructivo.

De acuerdo con lo expuesto, resultó pertinente investigar si la mediación comunitaria, por su objeto, principios y técnicas, resulta eficaz para mejorar las posibilidades de constitución, funcionamiento y productividad de los consejos comunales, así como la pertinencia social de crear servicios de mediación en los consejos comunales y la práctica en los mismos del servicio comunitario de los estudiantes de educación superior, utilizando como objeto de estudio piloto la experiencia desarrollada en las comunidades (Consejos Comunales) del sector Los Rastrojitos, Parroquia Tamaca del Municipio Iribarren del Estado Lara.

En términos específicos el proyecto mencionado se orientó al logro de objetivos de conocimientos como:

1. Conocer la percepción de las comunidades estudiadas acerca de las situaciones que consideran conflictivas, así como las estrategias que utilizan para resolverlas y las consecuencias que genera el uso de tales estrategias.

2. Determinar el reservorio de Capital Social y Ciudadanía presente en las organizaciones comunitarias estudiadas, escogidas estas por sus niveles de organización, con trayectoria de trabajo y liderazgo y con logros en la consecución de beneficios colectivos.

Los resultados, con base en un estudio muestral, arrojaron luz en torno a las situaciones que los consejos comunales de Los Rastrojitos, perciben como conflictos que con mayor frecuencia ha enfrentado la comunidad en la organización de su consejo comunal.

En términos de recursos y debilidades en el reservorio de capital social y ciudadanía, se destaca lo siguiente:

En primer lugar, la falta de interés o apatía de los vecinos y vecinas, los cuales expresaban la poca o nula confianza que tenían ante el trabajo asociado con sus mismos pares, ello señala un camino para el reforzamiento o construcción de confianza y transparencia entre los miembros de la comunidad.

En segundo lugar, y muy posiblemente vinculado a lo anterior, se identificó la falta de responsabilidad en el cumplimiento de sus tareas, por parte de las personas electas como voceros de los consejos comunales.

En tercer lugar, se identificaron debilidades tanto en los voceros como en los vecinos que participan en los consejos comunales, en el dominio de habilidades individuales y grupales referidas a la comunicación efectiva y asertiva.

En cuarto lugar, se detectó como causa de los conflictos comunitarios, la alta politización y consecuente sabotaje del trabajo comunal.

En cuanto a las estrategias empleadas por la comunidad para solventar sus conflictos, vale destacar que la estrategia de colaboración (más que las estrategias de ceder, confrontar o abandonar el conflicto), fue mejor valorada por los encuestados, quienes identificaron que el uso del Diálogo, la transparencia en la comunicación, la mediación y los acuerdos, favorece la gestión constructiva de los conflictos. Este resultado, aparentemente contradictorio en unas comunidades caracterizadas por el enfrentamiento político, la desidia y el bajo nivel de entendimiento, muestra sin embargo una decidida conciencia hacia el uso del diálogo (como sinónimo de comunicación efectiva) para la resolución de los conflictos. Es aquí donde se revela el poder de los recursos o reservorios para la construcción de capital social. La situación diagnosticada revela un grado significativo de dificultad para resolver conflictos, pero sobre esta situación hay conciencia en el grupo encuestado, quienes consideran necesario el manejo de herramientas para mejorar la comunicación y consecuentemente la resolución de los conflictos con miras a lograr un ambiente de convivencia necesaria para el logro de las metas individuales y colectivas de los vecinos de dichas comunidades.

También se diagnosticó la percepción que dichas comunidades poseen con respecto al rol que puede y debe desempeñar la Universidad (entre otras instituciones) en el contexto del conflicto. La muestra consultada (representativa del 100% de los consejos comunales localizados en Los Rastrojitos), identificó claramente el rol del seguimiento y el apoyo institucional vinculados estos al desarrollo de programas de capacitación y acompañamiento por parte de las instituciones encargadas de ello, sin olvidar el componente material representado en la asignación de recursos pertinentes y suficientes para abordar conflictos colectivos. Esta visión de los miembros de la comunidad no solo revela el estado de conciencia de sus miembros (esencial en el proceso de apropiación de su propio destino – condición sine qua non – en la construcción de capital social) sino que revela que ellos mismos están conscientes de las posibilidades y/o caminos para la superación de sus limitaciones.

En cuanto a las consecuencias generadas por las estrategias utilizadas en cada caso según tipo de problema y estrategia para manejarlo, aun cuando los encuestados no manejaban el concepto y las técnicas del conflicto, de la mediación y de la construcción de ciudadanía y capital social, identificaron las condiciones que a su vez generaban, ya fuese en términos de estrategias más orientadas hacia el conflicto o la confrontación o hacia el dialogo o la mediación: en primer lugar se identificó un incremento en el compromiso, entendido este como la preocupación por lo que se está haciendo. Segundo: una mayor responsabilidad en el cumplimiento del trabajo en las vocerías. Tercero: una mayor aceptación y respeto por las ideas de las personas. Cuarto: una mayor y mejor organización, puntualidad y productividad en el trabajo conjunto del Consejo Comunal; todo ello manifestado en el logro de mayores y mejores acuerdos y un mayor aprovechamiento de los beneficios. Los resultados revelan que el uso o aplicación de las mencionadas estrategias positivas, generarían a su vez una mejor convivencia y calidad de vida para todos los vecinos y vecinas del sector.

Finalmente y no menos importante, el diagnóstico arrojó en cuanto al estilo empleado por los promotores del Consejo Comunal en la resolución de los conflictos surgidos en la comunidad que mayoritariamente el estilo democrático era el más empleado, lo que sin negar la ocurrencia de actos espasmódicos de arbitrariedad o autoritarismo por parte de grupos de vecinos o vecinas o de voceros o voceras de los consejos comunales sujetos de estudio, revela como los valores positivos afianzados en el colectivo promueve los medios consensuados.

Los sujetos encuestados manifestaron que aunque la falta de motivación y participación había generado la carencia de miembros suficientes para la conformación de comités de trabajos (llamados Mesas Técnicas en el marco

organizativo de los Consejos Comunales) la selección de los candidatos para las elecciones de los dichos miembros (voceros y voceras) se había realizado de manera democrática y participativa y con altos niveles de aceptación por parte de la asamblea o colectivo por el grado de confianza que se les había otorgado.

Igualmente, sin negar los conflictos generados en el proceso, las ideas – incluso las más contrapuestas o antagónicas, eran llevadas en el seno de la asamblea, a adopción por consenso y que las decisiones se tomaban de manera regular y sistemática siempre en colectivo.

Si bien los encuestados manifestaron que es un trabajo que requiere de mucha perseverancia, por los obstáculos identificados al principio relacionados con la apatía y la alta politización, se procura que los miembros de la comunidad participen de manera voluntaria.

Los resultados presentados si bien revelan la existencia de niveles importantes de conflictividad y falta de cohesión social entre los miembros de los consejos comunales estudiados, es igualmente revelador del reservorio de valores y actitudes compartidas por sus miembros en general, vinculados a: 1) la conciencia de su propia situación, 2) la búsqueda prioritaria de soluciones, y 3) el apego a valores democráticos básicos en la toma de decisiones y en general la práctica de las relaciones entre los miembros de la comunidad.

Igualmente, la falta de participación ciudadana es percibida como factor generador de conflictos. Mientras que estrategias como la negociación y la mediación fueron validadas por las comunidades estudiadas como modelos adecuados para abordar los desacuerdos en forma pacífica. Finalmente se identificó el rol que la universidad debería jugar como actor clave en su desarrollo al incorporar a su oferta académica los temas de la negociación y mediación para satisfacer las necesidades del entorno social.

Siguiendo a John Durston¹⁰ dicho repertorio de valores y actitudes generalizadas en la comunidad han de servir como punto de partida a todo acompañamiento que, desde el punto de vista institucional, se pueda implementar a fin de fortalecer las capacidades y competencias y por ende la gestión de dichos Consejos Comunales, como instrumento para su empoderamiento integral como ciudadanos de pleno derecho en el marco de un desarrollo sostenible y sustentable orientado desde el ángulo de la superación de los niveles de pobreza que los afectan.

Si bien la muestra consultada no conocía el marco teórico del conflicto, de la mediación y de la construcción de ciudadanía y capital social, lo cierto es que

¹⁰ Durston, John (1999). Construyendo Capital Social Comunitario, Revista de la CEPAL, N° 69, UNESCO. Santiago de Chile, Chile.

dichos temas suscitaron el interés de los participantes en desarrollar competencias teóricas y prácticas para resolver conflictos comunitarios, así como en desempeñarse como mediadores comunitarios. Este hallazgo aconsejó el desarrollo de programas de capacitación para formar mediadores comunitarios, como oportunidad de construcción de ciudadanía y creación de capital social para el logro de condiciones favorables de convivencia pacífica en las comunidades.

En efecto, se diseñó el mencionado programa de capacitación para satisfacer las necesidades detectadas a fin de estrechar la brecha entre el desempeño de la población consultada en materia de resolución pacífica de conflictos y el deber ser según los principios que orientan la Mediación y la Construcción de Ciudadanía y Capital Social.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA FORMAR MEDIADORES COMUNITARIOS

Introducción. Los objetivos específicos que se persiguieron en este programa de capacitación, como estrategia pedagógica para la transformación individual y colectiva, basada en la experiencia, el análisis, la reflexión, el compromiso y la aplicación, fueron:

1. Fortalecer la capacidad de identificación, por parte de los participantes, del rol que los valores sociales tienen tanto en su vida cotidiana como en el desarrollo y bienestar de su comunidad.
2. Propiciar el cambio actitudinal y conducta individual en pro de la construcción del Capital Social como condición y parámetro necesario para el desarrollo y bienestar propio en sus condiciones de vida y las de su comunidad.
3. Aportar herramientas viables en el desarrollo de capacidades individuales dirigidas al reforzamiento de la autoestima y el espíritu de solidaridad social a partir de sus propios recursos y condiciones de vida.

En particular en el programa instruccional se incorporan como Medios Alternativo de Resolución de Conflictos, la Mediación Comunitaria, para fortalecer el Capital Social Comunitario. De este modo se consideró pertinente abarcar, partiendo del enfoque del paradigma transformacional, la reflexión sobre la naturaleza del conflicto y la construcción de capital social, sus distintas conceptualizaciones y categorías de análisis, contexto y orígenes junto con el estudio de los elementos que los contienen, los factores a tener en cuenta en su construcción, así como las estrategias de capacitación y adiestramiento para su fortalecimiento y reconstrucción a nivel comunitario. Finalmente fueron analizados

las premisas, beneficios y necesidades en la construcción de capital social a través del aprovechamiento y desarrollo de redes interinstitucionales.

Con base en los resultados recién expuestos y las experiencias o antecedentes reseñados al inicio, se coincide que ambas investigaciones permitieron conocer el reservorio de Capital Social y Ciudadanía presentes en las organizaciones comunitarias estudiadas, escogidas estas por sus niveles de organización, con trayectoria de trabajo y liderazgo y con logros en la consecución de beneficios colectivos, como por ejemplo el desarrollo de un programa de viviendas por habitantes de la Urbanización Horizonte y en el caso de La Sábila, su inclusión como comunidad en diversos programas sociales administrados por el sector público. Así mismo en las comunidades del Sector denominado Los Rastrojitos, al norte de la Ciudad de Barquisimeto, Venezuela. En esos casos, se detectó que el trabajo asociado generaba niveles importantes de conflictividad, con independencia del nivel socioeconómico. Estos hallazgos han permitido diseñar un programa de capacitación con el propósito de fortalecer y generar competencias, tanto teóricas, como prácticas, así como valores, compatibles con los principios que orientan la mediación con el propósito de cerrar la brecha entre el desempeño actual y el deber ser, en el ejercicio del liderazgo comunitario.

Desde el punto de vista jurídico, la fundamentación de la mediación, se encuentra en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela¹¹, en sus artículos 253 y 258, donde se establece que los medios alternativos de resolución de conflictos, entre ellos la mediación, son componentes del sistema de justicia en Venezuela.

Por su parte, la Ley Orgánica de Educación¹² en su artículo 6, numeral 1, letra a, establece la mediación como opción para articular la educación y los medios de comunicación, por parte de la familia, la escuela y la comunidad.

La Ley Orgánica de los Consejos Comunales, promulgada por primera vez en el año 2006, siendo su última reforma en el 2009,¹³ crea instancias de participación social para administrar recursos públicos, mediante la presentación y aprobación de proyectos comunitarios. El objetivo de esta Ley es regular la constitución y funcionamiento de los Consejos Comunales como instancias de participación para el ejercicio directo de la soberanía popular. En dicha Ley consta que estas instancias contarán con recursos económicos aportados por el Poder Nacional, los Estados y los Municipios, entre otros, los cuales deben ser invertidos en los programas y

¹¹ Asamblea Constituyente (1999). Venezuela.

¹² Asamblea Nacional. (2009). Ley Orgánica de Educación. Gaceta Oficial No. extraordinario 5.929, edición de fecha 15-08-2009. Venezuela.

¹³ Asamblea Nacional. (2009). Ley Orgánica de los Consejos Comunales. Venezuela.

proyectos contemplados en el Plan Comunitario de Desarrollo Integral, del respectivo Consejo Comunal.

Por otra parte la Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior¹⁴ establece como carga para obtener el título de pregrado la prestación del servicio comunitario, en cuyo contexto los estudiantes necesitan desarrollar capacidades de resolución de conflictos para optimizar su desempeño en la prestación de dicho servicio por cuanto según datos recolectados en la ejecución del proyecto de investigación descrito antes, la población encuestada, entre ellos estudiantes, son contestes en afirmar la pertinencia de la mediación para crear condiciones favorables para la convivencia social pacífica y consideran que la UCLA debe satisfacer la necesidad de capacitación para atender la prevención, resolución y contención de conflictos, como necesidad de su entorno social.

La Ley Orgánica de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes¹⁵ consagra la mediación para abordar los conflictos en ese ámbito familiar.

La Ley Orgánica Procesal del Trabajo¹⁶ garantiza el funcionamiento de la jurisdicción para trabajadores y empleadores y en primera instancia establece la fase de mediación hasta por cuatro meses para resolver las controversias.

La Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (LOCTI)¹⁷, establece que aquellas empresas, cuyos ingresos brutos sean superiores a cien mil unidades tributarias¹⁸ tienen la obligación de financiar, mediante contribuciones, actividades de capacitación enmarcadas en proyectos administrados a través de las universidades o de otros entes. Esta oportunidad representa una buena opción para obtener recursos públicos y privados con el fin de financiar programas de mediación en Venezuela.

Como se observa, diferentes leyes, no sólo las mencionadas, fundamentan el uso de la mediación como alternativa válida para abordar conflictos y construir capital social.

Marco Referencial de la Mediación en el Ámbito del Proyecto de Investigación

Como se dijo, este ensayo es un producto de la investigación denominada *“La eficacia de la mediación comunitaria para optimizar los logros en los consejos*

¹⁴ Asamblea Nacional. (2005). Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior. Gaceta Oficial No. 38.272, edición de fecha 14-09-2005. Venezuela.

¹⁵ Asamblea Nacional. (2007). Ley Orgánica de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes. Gaceta Oficial No. extraordinario 5.859, edición de fecha 10 de diciembre de 2007. Venezuela.

¹⁶ Asamblea Nacional. (2009). Ley Orgánica Procesal del Trabajo. Gaceta Oficial No. 37.504, edición de fecha 13-08-2002. Venezuela.

¹⁷ Asamblea Nacional. (2005). Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación. Venezuela.

¹⁸ De acuerdo con el Código Orgánico Tributario, en Venezuela la unidad tributaria se revisa en el mes de febrero de cada año. Para el año 2010, su valor se estableció en Bs. 65,00. El cambio oficial es de 4,30 bolívares por dólar estadounidense.

comunales y su pertinencia para la prestación del servicio comunitario previsto en la Ley del servicio comunitario del estudiante de educación superior“ y en tal contexto se concibe la mediación como un proceso dirigido por un tercero neutral, llamado mediador o mediadora, cuyo rol es facilitar el diálogo productivo en el cual participan las distintas partes involucradas en conflictos con la finalidad de intercambiar información de buena fe para precisar las coincidencias, los desacuerdos y las contribuciones que cada parte necesita hacer para lograr consenso y el manejo constructivo de las diferencias.

Desde esa perspectiva de la mediación, el conflicto es la exteriorización de desacuerdos en las relaciones humanas entre personas naturales o entre titulares de órganos de personas jurídicas como ocurre en los Consejos Comunales u otras instituciones o empresas. Este proceso es político en el sentido que las partes intervinientes o interlocutores sociales gozan de autonomía y autodeterminación para tomar decisiones que pueden o no conducir a acuerdos consensuados entre ellas, para resolver sus diferencias, a través del diálogo, sin coacción, ni imposiciones.

La mediación dispone de principios que facilitan el diálogo productivo, entre los cuales la doctrina pacífica postula los siguientes:

- a) Autodeterminación. Las partes voluntariamente aceptan dialogar para intercambiar sus puntos de vista y exploran la posibilidad de lograr acuerdos para manejar las diferencias. Este principio revaloriza a las personas de la comunidad porque aporta modelos, principios y técnicas que facilitan el empoderamiento de los habitantes y sus organizaciones sociales, como los Consejos Comunales, mediante experiencias de aprendizaje social para convivir pacífica y productivamente, con mayor justicia social y participación democrática en la coestión de políticas públicas, que es parte del objeto social de los Consejos Comunales.
- b) Protagonismo de las partes. Las decisiones son tomadas por las partes, sin coacción del mediador. El mediador sólo conduce el proceso para transformar las relaciones y el conflicto, en aras de generar las mejores contribuciones para abordar las diferencias. Este principio facilita el adiestramiento práctico de los habitantes de las comunidades en el análisis de problemas y toma de decisiones en forma democrática, lo cual es relevante para trabajar en equipo, como presupone el trabajo en los Consejos Comunales.
- c) Transformación de las relaciones humanas. La mediación busca equilibrar el ejercicio del poder entre las partes. En los Consejos Comunales participan distintas personas de la comunidad, muchas de ellas sin

preparación previa para liderar procesos de co-gestión en materia de políticas públicas. Esta realidad genera conflictos, entre cuyas causas pueden citarse, entre otras: el manejo de información diversa, a veces insuficiente o errónea, que conduce a criterios o posiciones encontradas, la existencia de distintos valores, intereses, necesidades, temores, desconfianza, algunas personas requieren mayor tiempo para captar las situaciones y proceder en consecuencia, otras carecen de suficiente motivación, algunas ejercen un liderazgo autoritario que genera molestias o aislamiento, la empatía no siempre está presente y esto pudiera generar incompreensión, impaciencia, desconfianza, falta de compromiso, perseverancia y mala actitud para superar las diferencias, entre otras debilidades. Por tanto surge la necesidad de investigar las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades de los Consejos Comunales y del trabajo comunitario de los estudiantes de educación superior para crear capital social comunitario mediante el fortalecimiento de las relaciones humanas y la creación de condiciones favorables para la convivencia social pacífica y productiva.

La humanidad cada día acude más a la violencia por ausencia de canales adecuados para encauzar las diferencias y los retos que representa el manejo de la multiculturalidad como fenómeno cercano por la disponibilidad de medios tecnológicos de interacción social. Disminuir los niveles de violencia en la interacción humana es uno de los retos más complejos y necesarios de la humanidad. La mediación es una alternativa para lograr relaciones pacíficas, sin sometimiento del otro porque respeta la autodeterminación y busca equilibrar las relaciones de poder y promueve el diálogo constructivo.

- d) Confidencialidad. El mediador no debe divulgar la información que conozca en el ejercicio de la mediación, por tanto el ambiente de la mediación es seguro y confiable para las partes porque resguarda sus expectativas de hecho y de derecho. El mediador está impedido de actuar como testigo.
- e) Neutralidad. El mediador necesita generar confianza y credibilidad, por ello debe mostrar un trato respetuoso con cada persona, sin preferencias hacia alguna de ellas, sin juzgar, ni criticar, ni evaluar las actuaciones de las partes.
- f) Flexibilidad, celeridad y economía. La mediación es un proceso flexible, sin formalismos innecesarios ni procedimientos rígidos, como los previstos para los juicios. Suele ser un proceso más rápido y económico en comparación con la complejidad que caracteriza a los juicios. Por tanto los

Consejos Comunales pueden hacer uso de la mediación para abordar los conflictos, naturales en el trabajo en equipo, sin que se requieran largos procesos de adiestramiento de las personas que en forma natural intervienen para abordar los conflictos y necesidades de la comunidad.

De acuerdo con los resultados arrojados por la investigación, resulta pertinente el uso de la mediación comunitaria, cuyo objeto, principios y técnicas, resultan eficaces para mejorar las posibilidades de constitución, funcionamiento y productividad de los Consejos Comunales, por ello se concluye que resulta pertinente que dichas instancias cuenten con servicios de mediación, así como incorporar la misma en la práctica del servicio comunitario de los estudiantes de educación superior.

La investigación en curso ha permitido detectar que, según la percepción de los miembros encuestados, representantes de los Consejos Comunales localizados en Los Rastrojitos, gran parte de los conflictos surgen por la poca participación de los habitantes de esas comunidades, hecho este que crea malestar en los que si participan porque consideran que los logros que obtienen con base al esfuerzo de pocos es aprovechado por muchos que no cooperan.

Es importante destacar que la apatía entendida como falta de participación es una constante en la percepción de la dirigencia de las comunidades investigadas, quienes la califican como causa que genera conflictos comunitarios y ruptura de relaciones sociales.

En ese sentido, Lombardi¹⁹ reseña que en un estudio realizado por la Universidad de Vanderbilt sobre opinión pública en América, evidenció que para el 2008, el 65% de los venezolanos no había participado nunca en la solución de algún problema colectivo; el 61% manifestó que nunca había participado para lograr mejoras para la comunidad, lo cual permite afirmar al autor en mención que las dos terceras partes de los venezolanos no participan en acciones relacionadas con mejoras de su entorno.

Por su parte, el psiquiatra Roberto de Vries²⁰ afirma que entre otras razones, la abstención obedece a no tener conciencia de la importancia de los procesos electorales, ni del voto individual, ausencia de una jerarquización de lo cívico por encima de lo personal, la ausencia real de Capital Social como se conceptualizó antes, no se valora la ganancia colectiva si no hay una ganancia directa o indirecta, lo que se alimenta con la falta de valores compartidos y la

¹⁹ Lombardi, Diego (2010). Bases para una República Civil: la participación. Diario El Impulso, p.A3, edición de fecha 27 de abril 2010. Barquisimeto, Venezuela.

²⁰ De Vries, R. (2010). Por qué y para qué de la abstención. Diario El Impulso, p.A3, edición de fecha 30 de abril 2010. Barquisimeto, Venezuela.

desconfianza total en los otros venezolanos. A su juicio, luchar contra la abstención exige conocer esa realidad y crear conciencia en la gente del Capital Social, lo cual permite que aún cuando, por naturaleza, todo conjunto o conglomerado humano se caracteriza por una pluralidad de ideas, visiones, intereses y percepciones, exista un acuerdo común, más no estático, sobre el cual se desarrollen las relaciones e interacciones entre esas personas, que resultan beneficiadas como consecuencia del trabajo colectivo²¹.

PERFIL DEL MEDIADOR COMUNITARIO EN LOS CONSEJOS COMUNALES

El *MEDIADOR COMUNITARIO* que se visualiza en los Consejos Comunales es un mediador con las competencias y valores previstos en la Ley Orgánica de Educación (2009), en cuyo artículo 6, numeral 3, se establece que el Estado garantiza programas de desarrollo socio-cognitivo integral de ciudadanos y ciudadanas, articulando de forma permanente el aprender a **ser**, a **conocer**, a **hacer** y **convivir**, para desarrollar armónicamente los aspectos cognitivos, afectivos, axiológicos y prácticos y superar la atomización del saber y la separación entre las actividades manuales e intelectuales.

En cuanto al mediador comunitario, su perfil no es la de un experto en mediación ni de un profesional universitario, sino de una persona con vocación de servicio comunitario y capacidad de autoaprendizaje continuo, dispuesto a interactuar en contextos de prevención, resolución y contención de conflictos o desacuerdos, con enfoque de beneficio común, eficiente y eficaz, en la búsqueda de la justicia en un Estado de Derecho y de justicia social, como lo postula el ordenamiento constitucional venezolano, cónsono con la progresividad de los derechos humanos reconocidos universalmente, con la capacidad de actualizarse permanentemente, con pensamiento crítico, analítico y creativo en la innovación y desarrollo de tecnologías sociales de gestión de conflictos, capaz de integrarse de manera natural a equipos de trabajo interdisciplinario y aportar su talento para la satisfacción de las necesidades locales de convivencia social pacífica, productiva y ética.

A continuación, se elabora un cuadro para mostrar los valores, las competencias y los conocimientos que se consideran necesarios para diseñar un programa de capacitación social dirigido a los líderes de los Consejos Comunales, aplicable con los ajustes del caso, a los miembros de organizaciones comunitarias que participen en la gestión pública, en ejercicio de la co-responsabilidad, como valor que incorporan las legislaciones democráticas.

²¹ Durston, John, (1999). Construyendo Capital Social Comunitario, Revista de la CEPAL, Nº 69, UNESCO. Santiago de Chile, Chile.

CONOCER (Competencia Teórica)	HACER (Competencia Práctica)	SER (Valores)	CONVIVIR
<ul style="list-style-type: none"> • Teoría del conflicto • Diagnóstico del conflicto • Escalamiento y desescalamiento del conflicto • Estrategias para abordar conflictos. Teoría del tercer lado. • Teoría de la Mediación. Conceptualización, enfoques: satisfacción de necesidades; transformación de la interacción humana; • Modelo de convivencia social. • Principios de la mediación: con respecto a las partes (participación protagónica de las partes, buena fe, cooperación); con respecto al proceso (confidencialidad, igualdad de oportunidades, beneficio mutuo); con respecto al mediador (respeto a la autodeterminación de las partes, confidencialidad, neutralidad, imparcialidad) • Procedimiento de mediación: premediación, mediación • Mediación y acuerdos. • Acta de acuerdos. Contenidos. Validez jurídica. Ejecución. Nulidad. • Teoría de la Construcción de Capital Social. • Colectivismo. • Participación y Control Social. • Altruismo y sentido de lo público. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento del otro, como parte legítima para dialogar. • Autodeterminación para tomar acuerdos sin presión de los mediadores. • Buena fe para aportar información y cooperar para lograr soluciones de beneficio común. • Creatividad para crear propuestas idóneas para satisfacer las necesidades de todas las partes. • Flexibilidad para tolerar criterios ajenos no compartidos. • Generar confianza, seguridad y credibilidad, sin temor a ser perjudicado por adelantar información y hacer propuestas. • Procurar dar a cada quien lo necesario para satisfacer sus necesidades. • Utiliza el diálogo tolerante, productivo y ético, para cambiar creencias y lograr acuerdos por consenso, lo cual exige tiempo para generar confianza, seguridad, comprensión y persuasión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura de la Paz • Respeto • Responsabilidad • Cooperación • Tolerancia • Diversidad • Flexibilidad • Perseverancia • Autocontrol • Sensibilidad • Empatía • Compromiso • Reciprocidad • Beneficio Mutuo • Solidaridad • Confianza 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crear oportunidades simuladas y reales para que los participantes entren en contacto con conflictos y ambientes de presión, diversidad, pluralidad política, con el fin de identificar fortalezas y debilidades en el desempeño como mediador/a, y superar las debilidades y amenazas. 2. Crear opciones para practicar como mediador/a comunitario/a. 3. Fomentar la participación, diálogo, compromiso y responsabilidad como estrategias para la generación de confianza, reciprocidad y solidaridad como elementos claves en la construcción de capital social, convivencia comunitaria y ciudadanía.

CONCLUSIONES

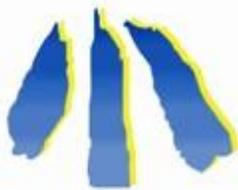
En función a los objetivos de la Mesa Redonda programada para debatir acerca de las características de los programas de formación de mediadores y su certificación, así como los indicadores y estándares para su acreditación y la legislación sobre mediación y tomando en cuenta que este ensayo se centró en la función de extensión universitaria, y no en programas de postgrados ni en el diseño de carreras de pregrado, puede afirmarse como conclusión relevante que la universidad debe atender la demanda de su entorno social en cuanto a capacitar a los miembros de las organizaciones comunitarias, especialmente cuando se trata de población que por su bajo nivel de instrucción no tiene acceso a carreras universitarias, más sin embargo son verdaderos líderes en sus organizaciones comunitarias, con sabiduría popular, vocación de servicio colectivo, disponibilidad de tiempo, conocimiento de sus comunidades y vecinos, así como de sus necesidades, circunstancias estas que colocan en condición privilegiada a dichos líderes para aportar su talento humano a la construcción de capital social en sus respectivas comunidades, orientados por sus valores y haciendo uso para ello de sus competencias teóricas y prácticas. En este sentido, lógico es concluir que dichos líderes abordarán los conflictos con lo que tengan más a la mano, por tanto si desarrollan competencias para prevenir, resolver o contener conflictos, sin uso de la violencia, sino a través del diálogo productivo, actuarán en consecuencia como líderes democráticos, dialógicos.

En el cuadro expuesto se proponen los estándares en competencias teóricas, prácticas, valores y ambientes de convivencia, que a juicio de los autores resultan pertinentes para formar mediadores comunitarios. Dichas competencias surgen como producto de la recolección de datos y del diseño, desarrollo y evaluación de programas de capacitación social en mediación comunitaria, experimentados en las tres comunidades donde se han desarrollado los proyectos de investigación descritos, durante el período 2005-2010.

Nelly Cuenca de Ramírez. Abogada. Doctora en Derecho. Cinco postgrados de especialización en Derecho: Administrativo, Procesal, Trabajo, Mercantil y Tributario Especial. Maestría en Educación. Trabajadora Social. Docente e investigadora, en educación superior, en mediación, negociación, Derecho Administrativo y Derecho Tributario. Administra la unidad curricular “Mediación” en la Escuela Nacional de la Magistratura del Tribunal Supremo de Justicia, de Venezuela. Delegada del Foro Mundial de Mediación en Venezuela y Presidenta del Comité Organizador de su VII Conferencia Internacional. Autora de la propuesta de creación del Centro de Resolución de Conflictos del Colegio de Abogados del Estado Lara y su directora desde su creación (2001-2010). Autora y Co-autora de varios libros sobre negociación y mediación.

www.nellycuenca.blogspot.com

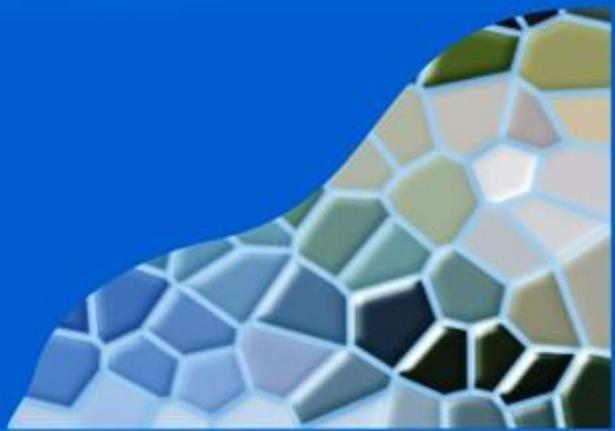
José Enrique Achúe Zapata, Licenciado en Ciencias Políticas y Administrativas; MSc en Asuntos Públicos e Internacionales, Postgrado en Estudios Latinoamericanos; Ex-Director de la Escuela de Ciencia Política (Universidad Fermín Toro); Coordinador del Postgrado Gerencia de Programas Sociales. Coordinador Proyecto RedDes. Ex-Coordinador de Investigación del Decanato de Administración y Contaduría; Docente e Investigador Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA), Venezuela.



*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



ADRIANA BRANGER F. - LONY FLORES MORENO. (Venezuela)
***“EXPERIENCIA DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO
EN EL PROGRAMA DE FORMACIÓN DE
MEDIADORES COMUNITARIOS”***



ADRIANA BRANGER F. - LONY FLORES MORENO. (Venezuela)
**“EXPERIENCIA DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO
EN EL PROGRAMA DE FORMACIÓN DE MEDIADORES
COMUNITARIOS”**

Al hablar de Cultura de Paz, término conocido desde hace más de dos décadas, básicamente se hace referencia a acciones y comportamientos de comprensión, tolerancia, amistad, fraternidad y respeto hacia todas las personas que nos rodean. Desde hace más de diez años se han elaborado iniciativas y programas tendentes a promover tales comportamientos, principalmente, por intermedio de la educación; sin embargo, el verdadero reto es el siguiente: *¿Cómo lograr que desde nuestras instituciones de educación superior se desarrolle la comprensión, tolerancia, fraternidad y respeto hacia todas las personas, así como el desarrollo de la capacidad de resolver los conflictos en forma no violenta?* La respuesta pudiera ser suministrada en unas cuantas líneas: manteniendo la armonía social, consolidando la cultura de la mediación, el sentido de valores compartidos y generando las condiciones necesarias que faciliten a los particulares, el resolver por sí mismos sus controversias, de forma constructiva, rápida, equitativa y sin los formalismos del procedimiento judicial.

Pero, ¿Cómo lograrlo en la práctica? La Universidad de Carabobo ha puesto en marcha iniciativas que colaboran con la construcción de la ciudadanía, la participación, la democracia, la cultura del diálogo y de la paz, tarea que no ha sido sencilla, especialmente considerando que no pueden pasarse por alto circunstancias referentes a la realidad social, económica, e inclusive, ubicación geográfica, de la institución.

En efecto, el Estado Carabobo después del estado Nueva Esparta es, en superficie el estado más pequeño de la República Bolivariana de Venezuela (4.650 Km²) pero el más desarrollado y densamente poblado. Se trata del estado que hace varias décadas, acogió una gran inversión nacional y foránea, instalándose en él un complejo industrial, que aún en esta época de ajustes estructurales, aporta el 25% del Producto Interno Bruto (P.I.B.) manufacturero. En él se encuentran las más importantes ensambladoras de vehículos, industrias alimenticias, metalmecánicas, plásticos, pinturas, neumáticos, papel y electrodomésticos, entre muchas otras.

En este estado tiene su sede la Universidad de Carabobo, institución centenaria de carácter nacional y gratuito, que cuenta con un número aproximado de 52.000 estudiantes y 13.000 trabajadores, distribuidos entre miembros del personal docente, administrativo y obrero.

Tal diversidad de actividades dentro de una misma entidad, genera en su seno situaciones conflictivas de todo género, producto de factores políticos y socioeconómicos que han devenido en innumerables concentraciones, expropiaciones, piquetes, paralizaciones totales o parciales, toma de instalaciones, conflictos intersindicales, marchas, huelgas y demandas, etc.

Es de hacer notar que el sector industrial de Carabobo atraviesa en estos momentos una conflictividad laboral sin precedentes, lo cual motivó a la Cámara de Industriales del Estado, como asociación que agrupa a las más importantes empresas manufactureras nacionales e internacionales existentes en la región, a convocar a todos los sectores para participar en un amplio diálogo social tratando de buscar soluciones efectivas a una crisis de enorme magnitud; a esa convocatoria la Universidad de Carabobo ha respondido y en ella ha participado activamente.

Por otra parte, la propia Universidad, atraviesa la más grave crisis presupuestaria de su historia, aunada al enfrentamiento entre diversos grupos estudiantiles, huelgas por reivindicaciones laborales, exigencias de los gremios y asociaciones de docentes, empleados y obreros, hechos estos que constituyen caldo de cultivo de enormes conflictos.

Al analizar los índices de violencia presentes en el Estado Carabobo, nos damos cuenta de que la situación resulta verdaderamente alarmante. Es notable el incremento de los casos por ajustes de cuentas, víctimas en línea de fuego, crímenes pasionales, robos, resistencias a la autoridad, resistencia al robo, riñas y venganzas, que ubican a la entidad como la segunda con mayor índice de inseguridad en el país, sólo superado por la zona metropolitana de Caracas²².

Ante este panorama, estudiantes, líderes y miembros de las comunidades que hacen vida en la región, profesionales egresados de nuestras aulas y la sociedad en general, frente a la agudización de diferencias, los errados métodos de lucha, la falta de capacidad de negociación de los conflictos y los serios problemas de relación, han pedido la colaboración institucional para el diseño e implementación de algunas estrategias educativas, que partiendo de la Universidad, coadyuven en la búsqueda de un cambio social.

Por ello y ante esta crítica situación reflejo de lo que ocurre en el país, docentes de casi todas las facultades, expertos, e investigadores de nuestra universidad, han colaborado ampliamente en el análisis de la conflictividad e iniciado la participación en procesos de mediación, se ha generado una matriz de opinión, se han hecho propuestas concretas y sugerido alternativas de consenso que colaboren a crear un equilibrio y a satisfacer en parte, las necesidades e intereses en pugna, tratando de poner fin al enfrentamiento y a la confrontación.

²² El Notitarde. 12 de Enero de 2009.

La Universidad de Carabobo, entre otras muchas estrategias paralelas realizadas en sus centros de investigación, institutos y observatorios laborales viene desarrollando, un proyecto de investigación denominado *“Proyecto de Formación para el uso de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos”*, realizado en el marco de la Ley Orgánica de Ciencia Tecnología e Innovación (LOCTI), con aportes de la propia industria regional.

Como investigadoras responsables de este proyecto, concebido para el abordaje de la conflictividad, la indagación de sus causas, estructura y dinámica así como el desarrollo de vías alternativas de regulación y resolución de los mismos, elaboramos una propuesta educativa para tres áreas prioritarias desarrolladas en varias etapas.

- 1) Educación Superior
- 2) Educación en Valores
- 3) Comunitaria

En la primera etapa, se desarrolló el marco teórico y el análisis de estadísticas sobre violencia y conflicto en la región y particularmente en la Universidad. Se diseñaron los perfiles, planes, programas, objetivos y contenidos específicos, estrategias y técnicas didácticas requeridas para entrenar estudiantes, líderes comunitarios y personas que en el entretejido social, deben ser dotados de conocimientos y competencias para mediar, negociar, enfrentar y resolver conflictos de manera más comprometida con la sociedad.

Refiriéndonos a las áreas seleccionadas, para Educación Superior, se realizó el diseño curricular del Diplomado titulado: Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos, elaborado para el Centro de Extensión y Asistencia Técnica a las Empresas, perteneciente a la Universidad de Carabobo, en alianza con el Colegio de Abogados de este Estado. Desde hace varios años en los diplomados de Derecho Procesal Laboral, Gerencia Estratégica y Recursos Humanos, dictados en esa institución universitaria, se han incluido los más importantes contenidos referidos a los temas de negociación, conciliación y mediación de conflictos, participando activamente como docentes y facilitadoras.

En el área de Educación en Valores se realizó una propuesta dirigida a la Cátedra Rectoral en Valores y a la Cátedra Rectoral de la Paz de la Universidad de Carabobo. Se trata de un programa de profundización teórica y reflexión acerca de la relevancia y significación de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos y a la importancia de su utilización dentro de una sociedad que últimamente se ha venido caracterizando por la conflictividad, la intolerancia, la pobreza, la exclusión y la inseguridad.

Para el Área Comunitaria se desarrolló un programa de Mediación Comunitaria elaborado como herramienta que facilita la prevención y resolución constructiva de conflictos entre los integrantes de la comunidad, para que ellos por sus propios medios y contando con la participación de todos, solucionen sus conflictos sin intervención del Estado.

Este programa comunitario cuenta con numerosos avances, entre los cuales destacan:

1. La capacitación y entrenamiento en técnicas y herramientas de resolución alternativa de conflictos, dirigido a funcionarios de instituciones públicas y privadas, promotores sociales, líderes comunitarios, miembros de los consejos comunales y docentes de la región carabobeña. Estas intervenciones se nutrieron de valiosos aportes y experiencias provenientes de los programas que implementa la Cámara de Comercio de Bogotá en sus Centros de Mediación, Conciliación y Arbitraje, de la Universidad de los Andes, de la Pontificia Universidad Javeriana, de la Universidad Externado de Colombia y del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal de la Alcaldía Mayor de Bogotá, instituciones, que en representación de la Universidad de Carabobo, hemos visitado y con las cuales se han iniciado importantes procesos de transferencia de experiencias en el manejo alternativo de conflictos .
2. El programa La Mediación Comunitaria, en ejecución actualmente en la Dirección de Extensión y Servicios a la Comunidad de la Universidad de Carabobo, en las Alcaldías de los Municipios Naguanagua y San Diego , del Estado Carabobo y en la Dirección de Prevención del Delito de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Gobierno del Estado Carabobo, mediante talleres de capacitación dirigidos a funcionarios, prefectos, miembros de la policía del estado, miembros de los consejos comunales, vecinos, líderes comunitarios, estudiantes, maestros y participantes del Proyecto “Paz Escolar en Carabobo”.
3. Se ha participado activamente, como otras universidades del país, en el diseño e implementación de programas de gestión de conflictos para el “Servicio Comunitario del Estudiante en la Universidad de Carabobo”, destinado a cubrir necesidades reales de las comunidades.
4. Se realizó el diseño gráfico y de contenidos del Manual “La Mediación Comunitaria”, bautizado en el marco del VII Congreso Internacional del Foro Mundial de Mediación celebrado en la Isla de Margarita, Venezuela. Se trata de una herramienta que ofrece una metodología que sirve de guía o soporte para todas las personas interesadas en conocer los conceptos básicos de mediación, negociación pacífica de conflictos y tolerancia. Este

manual fue publicado en los talleres del Diario El Siglo del estado Aragua, área de influencia de la Universidad de Carabobo, en la cual esta institución posee núcleos y unidades de extensión. Constituyó un aporte importante, de esa empresa, ejecutado igualmente, en el marco de proyectos LOCTI.

En la segunda etapa del proyecto se realizó el diseño de la estructura y el manual de organización del centro de entrenamiento, capacitación, promoción e investigación denominado “Centro de Mediación y Resolución de Conflictos de la Universidad de Carabobo”, desde el cual la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de esa universidad, generará espacios y oportunidades para estudiar la naturaleza de los conflictos en el contexto regional y nacional. Entre algunos de sus objetivos se encuentran el coordinar y coestionar proyectos de formación, capacitación, investigación, consultoría e intermediación en materia de resolución de conflictos.

Una tercera etapa del Proyecto de Formación para el uso de los Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos incluye una serie de talleres sobre la Mediación Comunitaria que se están dictando en las siete facultades que integran la Universidad de Carabobo. Estos talleres con una duración de 16 horas académicas, están dirigidos a estudiantes, miembros del personal docente, administrativo y obrero. Su contenido es el siguiente:

Módulo 1: La Convivencia Social. Valores para la Convivencia Social. Cultura de paz.

Módulo 2: El Conflicto: ¿Qué es la Violencia? Violencia y Conflicto. ¿Qué es el Conflicto?

Módulo 3: Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos (MASC). Negociación, Mediación, Conciliación, Arbitraje.

Módulo 4: La Negociación de Conflictos: Negociación. Los 7 elementos de la Negociación.

Módulo 5: La Mediación Comunitaria: Mediación Comunitaria. Rol del Mediador. Fases del Proceso de Mediación.

Módulo 6: Habilidades comunicacionales del mediador

Módulo 7: La Tolerancia.

En el segundo semestre del año 2010 gracias al valioso aporte de la Sociedad Mercantil Agropecuaria San Francisco, se emprenderá la cuarta etapa de este proyecto el cual comprende la creación del Observatorio de Conflictos de la Universidad de Carabobo, una propuesta académica interdisciplinaria, que busca desarrollar investigación, docencia y extensión sobre temas relacionados con la mediación comunitaria, la paz y con la promoción y búsqueda de soluciones pacíficas de los conflictos. Esta iniciativa ha sido concebida para el estudio y difusión de información confiable, actualizada y gratuita sobre las características,

tendencias y comportamiento en torno a la génesis, evolución y prospectiva de los conflictos. Combinará la investigación, la educación y el análisis comparativo, abordará las causas y las consecuencias del conflicto, procurará el establecimiento de reglas de armonía entre los distintos componentes que conforman las comunidades y la sociedad en general, divulgará conceptos de conciliación, mediación y cualquier otra forma de avenimiento o resolución alternativa de conflictos.

El observatorio trabajará en asociación con una gran variedad de instituciones y organizaciones a nivel local como internacional, entre las cuales se incluyen grupos comunitarios y organizaciones de la sociedad civil, con aquellas que trabajan por la paz y con algunas ONG'S orientadas a tratar el tema del conflicto y su resolución.

El Observatorio de Conflictos de la Universidad de Carabobo, ha sido diseñado para facilitar la comunicación, promoción y divulgación de campañas de acción, relacionadas con la paz, la no violencia, el manejo constructivo de los conflictos, el intercambio de información y experiencias entre organizaciones relacionadas, a través de redes electrónicas de bajo costo.

El objetivo general de este proyecto incluye:

Crear un centro virtual de información para tomadores de decisión, operadores de sistemas de prevención, académicos y el público en general, interesados en el fenómeno de la violencia, el manejo y gestión del conflicto con el fin de contribuir a la seguridad humana y la gobernabilidad democrática, mediante la difusión de conocimientos que permitan definir e implementar políticas, programas y estrategias para el abordaje y resolución de controversias.

Sus objetivos específicos, entre otros, son los siguientes:

1. Desarrollar procesos continuos de investigación y monitoreo de conflictos comunitarios, escolares, laborales, familiares etc., a través de procesos de análisis, información y capacitación como herramienta para lograr un cambio social, justo y equitativo.
2. Difundir conocimientos que permitan definir e implementar políticas nacionales y regionales, así como estrategias de prevención, control y rehabilitación social, de cara a la problemática de la violencia y el conflicto.
3. Constituir una instancia de articulación entre organizaciones nacionales e internacionales dedicadas al estudio de la temática del conflicto y su resolución a través del dialogo y la concertación.
4. Facilitar la difusión e intercambio de información entre organizaciones nacionales e internacionales relacionadas con la resolución alternativa de

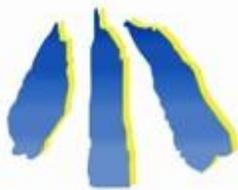
- conflictos, así como la colaboración y apoyo de campañas y actividades desarrolladas por las mismas organizaciones.
5. Difundir las ventajas del empleo de técnicas de la negociación, mediación y conciliación entre profesionales, estudiantes y la comunidad en general, como formas alternativas a la vía jurisdiccional para resolver conflictos de manera más rápida, segura y equitativa.
 6. Desarrollar programas de formación y capacitación en materia de gestión de conflictos, negociación y mediación.
 7. Divulgar investigaciones vinculadas con la problemática del conflicto y su resolución.

BIBLIOGRAFÍA

- CONGRESO DE LA REPUBLICA. Constitución de la República de Bolivariana de Venezuela (1999). Caracas, Venezuela.
- CUENCA DE RAMÍREZ y otros. Manual de Mediación Educativa. CRC. Venezuela .
- DELORS, J (1998). Declaración mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI. Visión y acción. Caracas, Venezuela. Publicaciones No. 482. Ministerio de Educación.
- GELPI, E. (1993). Los Valores y la Educación: Una perspectiva desde la UNESCO. Responsable de educación permanente de la UNESCO Conferencia. Caracas. UNESCO.
- SEMINARIO DE EDUCACIÓN PARA LA PAZ (1994). Educar para la Paz. Una propuesta posible. Ed. Catarata. Madrid.
- Programa para Educar en Valores. La educación que transformará al país. 3era. Edición. Ediciones Paulinas. Caracas, Venezuela.
- Educación y Cultura de la Paz José Palos Rodríguez .Universidad de Barcelona.
<http://www.oei.es/valores2/palos1.htm>
- Cátedra UNESCO de Educación para la Paz:
<http://unescopaz.rrp.upr.edu/documentos/documentind.html>
- Manifiesto de la UNESCO para una Cultura de Paz y No violencia
- Situación de Violencia y Delincuencia de Venezuela
- Concentración delincuencia en Caracas. Trabajo elaborado con base en las cifras de El Cuerpo de Investigaciones Científicas Penales y Criminalísticas. División de estadística CICPC.
- Hugo Acero Velásquez. www.comunidadessegura.org/files/active/0/
- TOBÓN LÓPEZ, José Ignacio. Una Visión Internacional de la Negociación. Colección Métodos Alternos para la Solución de Controversias. Cámara de Comercio de Bogotá 1997.
- VINYAMATA CAMP, Eduard. Conflictoología. Teoría y Práctica en Resolución de Conflictos. Barcelona. España Ariel 2001.
- Portal de observatorio laboral de la Universidad de Carabobo
http://boletin.uc.edu.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=25869:catid=5:institucionales&Itemid=8

ADRIANA BRANGER F. Investigadora responsable del Proyecto de Formación para el Uso de Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos. Docente Titular de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de la Universidad de Carabobo. Miembro de la Comisión Jurídico-Asesora de la Cámara de Industriales del Estado Carabobo. Venezuela.

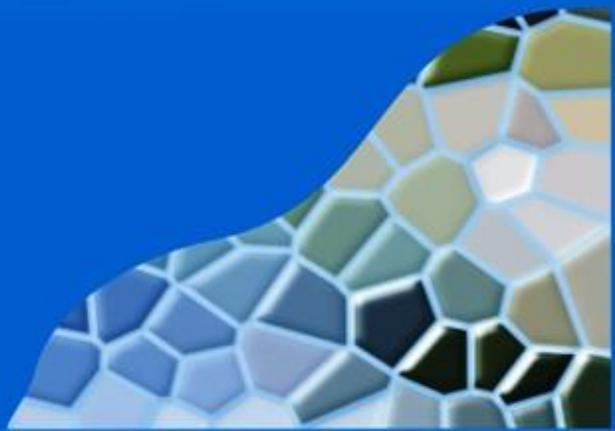
LONY FLORES MORENO: Investigadora adscrita al Proyecto de Formación para el Uso de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos. Docente de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas de Universidad de Carabobo. Venezuela.



*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



**ANTÔNIA LIMA SOUSA; SINARA MOTA NEVES DE ALMEIDA;
MARISTELA LAGE ALENCAR.** (Brasil)
*“MEDIACIÓN COMUNITARIA: LÍMITES Y RETOS
PARA UNA CULTURA DE PAZ”.*



**ANTÔNIA LIMA SOUSA; SINARA MOTA NEVES DE ALMEIDA;
MARISTELA LAGE ALENCAR. (Brasil)**
***“MEDIACIÓN COMUNITARIA: LÍMITES Y RETOS PARA
UNA CULTURA DE PAZ”.***

Introducción

La mediación se constituye en un medio consensual de solución de conflictos, en el cual dos o más personas, con el auxilio de un mediador tercero - imparcial y habilitado – discuten pacíficamente, buscando obtener una solución satisfactoria para un problema. Los sujetos que comparten la disputa son los responsables en la administración y solución del conflicto. La decisión del litigio cabe a las partes y no al mediador (ALMEIDA & BRAGA NETO, 2002; BATTAGLIA, 2004; BENEDITA, 2004; BRANDONI, 1999; CORTI, 2008; MOORE, 1998; OLIVEIRA, 2001; SALES, 2005, 2003; SCHABELL, 2002; SUAREZ, 2004; VEZZULA, 1998; WARAT, 2001).

La mediación intermediada por el diálogo desempeña un papel basilar en el restablecimiento de la participación de los sujetos y en la solución adecuada de sus problemas. Se encuentra, además, cimentada en la comunicación y solidaridad humana. Se configura como proceso democrático de solución de conflictos por proporcionar el acceso a la justicia - resolución de los conflictos. Posibilita, igualmente, la busca de soluciones apropiadas para las ocurrencias a través de las partes, estimulando la concienciación para una convivencia armoniosa.

En esa perspectiva, los mediadores sociales deben ser individuos respetados por la comunidad, por sus actos – colegas de trabajo o profesión, vecinos, autoridades religiosas, líderes comunitarios; entre otros – presentan como características fundamentales la confianza y consideración, construida en la convivencia entre sus pares: intermedia cuestiones, facilita el diálogo y las decisiones. Según el artículo 14 del Reglamento del Proceso de Mediación Comunitaria de los Núcleos de Mediación Comunitaria del Ministerio Público del Estado de Ceará, los principios básicos del proceso de mediación, se encuentran, así, listados: **a)** carácter voluntario; **b)** poder dispositivo de las partes, respeto al principio de autonomía de la voluntad, desde que no contraríe los principios del orden público; **c)** complementariedad del conocimiento; **d)** credibilidad e imparcialidad del mediador comunitario; **e)** competencia del mediador, obtenida por la capacitación adecuada y permanente; **f)** diligencia de los procedimientos; **g)** buena fe y lealtad de las prácticas aplicadas. En efecto, el mediador necesita garantizar imparcialidad y ética en las prácticas de mediación, que conduzca las partes al acuerdo. Convencido de su deber y si es necesario puede rechazar la

mediación de un conflicto, siempre que no se sienta apto, se evitan así, perjuicios a los involucrados. Igualmente, detiene un carácter esencial y determinante en la administración del proceso de mediación: la garantía de un diálogo imparcial.

La mediación comunitaria: la experiencia de Ceará

El Programa Núcleo de Mediación Comunitaria es una iniciativa del Ministerio Público Estadual - MPE y tiene como incumbencia promover la paz y, notablemente, solucionar los conflictos sociales. Actúa de modo preventivo frente a la violencia, actúa de manera contundente en la administración del conflicto. La iniciativa propone, también, acercar la comunidad al Programa: construcción de un canal para el ejercicio de la ciudadanía participativa.

Se inició en el Estado de Ceará hace diez años, a través de la Ouvidoria Geral (Oidoría General) la idea de trabajar la mediación comunitaria en las áreas de la ciudad de Fortaleza con menor índice de desarrollo humano y mayor índice de violencia. La idea partió de la sensibilización de algunas autoridades del área jurídica, que discutían la creación de un modelo operativo para hacer viable instrumentos de solución de conflictos y ser utilizados por la comunidad, posibilitando la reducción de disputas naturales de la relación humana. El proyecto pasó por varias gestiones, pero jamás salió de la esfera del Estado. Actualmente la gestión del Programa es de responsabilidad del MPE, por determinación de acto gubernamental: Ley Estadual nº 14.114/2008.

En lo referente al MPE, éste tiene la misión Constitucional de defensa del orden jurídico, del régimen democrático y de los intereses sociales e individuales indisponibles (Art. 127, § único, de la CF/88), tuvo la sensibilidad de proponer a la sociedad cearense el Programa de los Núcleos de Mediación Comunitaria (PNMC), destinado a todas las clases sociales, extendido el servicio al interior del Estado, por entender que su vocación natural consiste en la busca incesante por la paz social. En este sentido, entiende que el ciudadano forma parte de este proceso a través de la figura del mediador: juntos protagonizan una vía alternativa de solución pacífica de conflictos.

Este Programa está reglamentado por el MPE, a través de la Resolución nº 01/2007, del Colegio de Procuradores de Justicia del Ministerio Público del Estado de Ceará, pretende la solución de conflictos mediante la mediación comunitaria, garantizando al ciudadano una rápida atención, sin burocracia, gratuito y eficiente. Para ello, cuenta con el trabajo voluntario de los mediadores comunitarios. El MPE dispone, a propósito, de legislación específica: Regimiento Interno del Programa de los Núcleos de Mediación Comunitaria; Reglamento del Proceso de Mediación Comunitaria de los Núcleos de Mediación Comunitaria y el Código de Ética de los Mediadores Comunitarios - publicados en el Diario de la Justicia del Estado de Ceará nº 204, de 24.10.2008.

Importa mencionar, además que, presentemente Ceará cuenta con seis Núcleos en funcionamiento - Pirambu, Parangaba, Velho Timbó, Jurema, Pacatuba, Russas – siendo dos en la capital, tres en la Región Metropolitana y uno en el interior. Cada Núcleo funciona bajo la supervisión de un funcionario, indicado por la Coordinación del Programa. La supervisión posee como función basilar la gerencia de los trabajos de los Núcleos: orientación jurídica; levantamiento de datos estadísticos referentes a las consultas y procesos; capacitación continuada de los mediadores y vertebración con los demás organismos sociales del área: fortalecimiento de los vínculos comunitarios.

El Mediador representa el sello del Programa en la comunidad, su conducta recta e íntegra ante todos es determinante para su credibilidad; se fundamenta en los principios: **a)** autonomía de las partes; **b)** independencia; **c)** imparcialidad; **d)** credibilidad; **e)** competencia; **f)** confidencialidad; **g)** diligencia; **h)** libre elección del mediador comunitario.

Actividades de los Núcleos de Mediación Comunitaria

Los Núcleos de Mediación Comunitaria del Ministério Público (NMCs), en el primer trimestre de 2009, desempeñaron diversas atenciones: Pensión Alimentícia, Conflicto Familiar, Cobro de Deuda, Conflicto de Vecindad, Conflicto laboral, Difamación, Conflicto de Inmueble, Conflicto de Apropiación, Conflicto Familiar (menor de edad), Conflicto de Consumidor, Conflicto Familiar (anciano), Conflicto Escolar, Conflicto de Locación. Se observa, a través de la Tabla 1 que los conflictos ocasionados por pensiones alimenticias lideran en prácticamente todos los núcleos, seguidos por conflictos familiares, cobro de deuda y conflicto de vecindad.

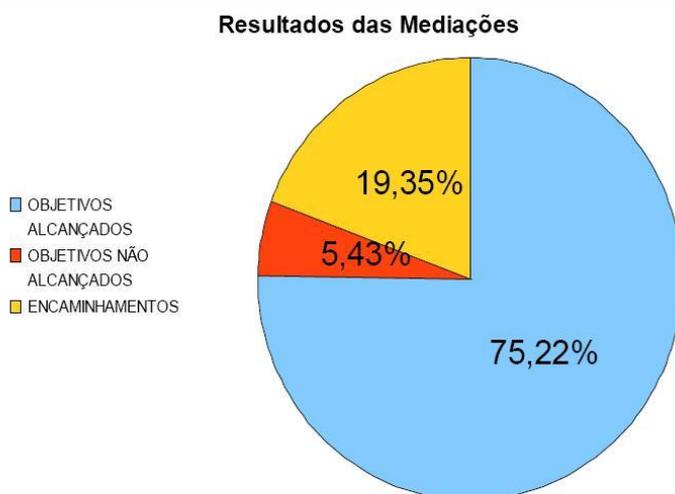
Tabla 1: Naturaleza de los conflictos atendidos en los Núcleos de Mediación.

Natureza dos Conflitos	Pirambu	Parangaba	Jurema	Pacatuba	Velho Timbó	Russas*	Total
Pensão Alimentícia	79	21	49	7	9		165
Conflito Familiar	40	28	24	3		5	100
Cobrança de Dívida	26	17	31	1	3	13	91
Conflito Vizinhança	25	29	20	2		9	85
Conflito Trabalhista				8	4	2	14
Difamação		13					13
Conflito de Imóvel	12						12
Conflito de Apropriação			6	1			7
Conflito Familiar (menor)				1		2	3
Conflito do Consumidor				2			2
Conflito Familiar (idoso)						1	1
Conflito Escolar				1			1
Conflito de Locação				1			1

Fonte: Coordenação dos Núcleos de Mediação Comunitária (Período: Janeiro a Março 2009)

Se infiere que la mediación representa un mecanismo satisfactorio en el proceso que lleva a la resolución de conflictos. Se puede observar mediante el Gráfico 1 que la población confía en el trabajo de mediación: el 75,22% de las mediaciones realizadas lograron éxito.

Gráfico 1: Resultados de las mediaciones



Fonte: Coordenação dos Núcleos de Mediação Comunitária do Ministério Público (Período: Janeiro a Março de 2009).

En consonancia con los resultados de las mediaciones realizadas en los tres primeros meses del año de 2009, en los Núcleos de Mediación Comunitaria del MPE, se observa que las prácticas de Mediación Comunitaria, hacia la resolución de conflictos en la comunidad pueden presentarse como soluciones facilitadoras del fortalecimiento de la sociedad civil, en la medida que promueven el desarrollo de capacidades y habilidades para resolver problemas y conflictos.

Respecto a las atenciones realizadas en las seis unidades de los NMCs (Tabla 2), en el primer trimestre de 2009, es posible constatar la credibilidad del Programa y la confianza en los mediadores, a partir de la demanda significativa. Las atenciones informales fueron superiores a mil (1089), sin embargo sólo el 58,12% generaron procesos de mediación (633), lo que se comprende que los demás (456) fueron en busca de informaciones o datos acerca de sus derechos. Vale decir, que en 89 de los casos, el Programa no poseía atribuciones para resolverlos, razón por la cual fueron encaminados a los organismos competentes.

Se destaca que de los 633 procesos de mediación abiertos, ocurrieron 468 sesiones de mediación comunitarias y 346 alcanzaron sus objetivos. El número de procesos en curso (219) representa los procedimientos iniciados y aún no concluidos.

Respecto del análisis de los objetivos no alcanzados (25), los datos demostraron que no ocurrió consenso entre los mediados, lo que obligó a que la supervisión del Programa los encaminara al Sistema de Justicia - Defensoría Pública o Ministerio Público o Poder Judicial.

Tabla 2: Atenciones realizadas en los Núcleos de Mediación

Atenciones Núcleos	Pirambu	Parangaba	Velho Timbó	Jurema	Pacatuba	Russas	TOTAL
Atenciones informales	587	40	98	98	152	114	1089
Procesos entrados	258	134	13	161	21	46	633
Mediaciones realizadas	207	94	13	96	12	46	468
Objetivos alcanzados	140	56	10	79	11	50	346
Objetivos no alcanzados	7	2	3	4	9	0	25
Encaminamientos	52	10	2	20	5	0	89
Procesos en curso	52	59	0	89	4	15	219
Desistimiento	7	14	2	2	0	0	25
Procesos archivados	10	80	19	29	18	34	190

Fuente: Coordinación de los Núcleos de Mediación Comunitaria del Ministerio Público (Período: enero a marzo de 2009)

Conclusión

Se puede concluir que el Programa Núcleo de Mediación Comunitaria del Ministerio Público del Estado de Ceará viene contribuyendo en la resolución de conflictos de la comunidad, con énfasis en los conflictos familiares, de vecindad, de deudas y de ofensas personales. Son estas querellas mal resueltas que proporcionan el surgimiento de crímenes, inicialmente de pequeña potencialidad ofensiva, pero que pueden evolucionar hacia algo más grave como la pérdida de vida humana. En ese panorama, se comprende, que la demanda por la mediación señala que la comunidad:

- a) comprende la propuesta del Programa como uno de los mecanismos de pacificación social, considerando la optimización de la solución pacífica de los conflictos, atención sin burocracia, celeridad y gratuidad.
- b) reconoce y confía en las actividades de los mediadores, acción que contribuye a minimizar la violencia local y desahogar el Sistema de Justicia;
- c) encuentra en los Núcleos de Mediación Comunitaria un espacio gratuito de habla-escucha para la resolución de sus problemas, información sobre sus derechos y deberes, contribuye para la mejoría de vida en la comunidad;
- d) reconoce el servicio voluntario (Ley del Voluntariado Nº 9.608/1998) desarrollado por los mediadores comunitarios - agentes promotores de ciudadanía y de una cultura de paz.

Bibliografia

- ALMEIDA, T. & BRAGA NETO. **Uma lei de mediação para o Brasil**, 2002. Acessado em 08 de agosto, 2006, de www.mediare.com.br/index/htm.
- BATTAGLIA, M. do C. L. Mediação escolar: uma metodologia de aprendizado em administração de conflitos. Disponível em: www.rogeriana.com/battaglia Acesso em 16 de junho de 2009.
- BENEDITA, E. D. F. **A mediação em ação na Escola Básica Frei Antônio Brandão**, 2004. Disponível em: www.campus-oei.org/revista/experiencias21.htm Acesso em 26 maio 2009.
- Brandoni, F. **Mediação escolar: Propuestas, reflexiones y experiencias**, Editorial Paidós, Buenos Aires, 1999.
- CORTI, A. **Mediação escolar: algo más que una tecnica de resolución de conflictos**, 2008. Disponível em: <http://www.mediacioneducativa.com.ar/experien11.htm> Acesso em: 05 maio de 2008.
- MOORE, C. **O processo de mediação: estratégias práticas para resolução de conflitos**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1998.
- OLIVEIRA, Mirta Gómez. **Técnicas de resolução de conflitos: por qué implementar programas de mediação escolar en las instituciones educativas?** Disponível na internet: www.mediacioneducativa.com.ar/experien14.htm Acesso em: 05 maio de 2009.
- SALES, L. M. M (org.) **Estudos sobre Mediação e Arbitragem**. Fortaleza: ABC, 2003.
- SALES, L. M. M (org.) **A cidadania em debate: a mediação de conflitos**. Fortaleza: Universidade de Fortaleza, 2005.
- SCHABBEL, Corinna. **Mediação escolar de pares: semeando a paz entre os jovens**. São Paulo: Willis Harman House, 2002.
- SUAREZ, M. **Mediação: conducción de disputas, comunicación y técnicas**. Buenos Aires: Paidós, 2004.
- VEZZULA, J. C. **Teoria e prática da mediação**. Curitiba: Instituto de Mediação e Arbitragem, 1998. Disponível em: www.mediare.com.br. Acesso em: 20 out. 2006.
- WARRAT, L. A. **O ofício do mediador**. v.1. Florianópolis: Habitus, 2001,

Documentos

- BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil, 1998
- _____. Lei Federal nº 9.608, de 18.02.1998.
- _____. Resolução nº 01/2007, do Colégio de Procuradores de Justiça do Ministério Público do Estado do Ceará, publicada no Diário da Justiça nº 146, de 02.08.2007.
- _____. Regimento Interno do Programa dos Núcleos de Mediação Comunitária do Ministério Público do Estado do Ceará, publicada no Diário da Justiça nº 204, de 24.10.2008.
- _____. Regulamento do Processo de Mediação Comunitária dos Núcleos de Mediação Comunitária do Ministério Público do Estado do Ceará, publicada no Diário da Justiça nº 204, de 24.10.2008.
- _____. Código de Ética dos Mediadores Comunitários, publicado no Diário da Justiça do Estado do Ceará, nº 204, de 24.10.2008.

MARISTELA LAGE ALENCAR

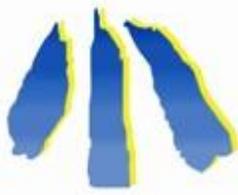
Possui graduação em Licenciatura em Pedagogia, Habilitação em Orientação Educacional pela Universidade Federal do Ceará. Graduação em Licenciatura em Música pela Universidade Estadual do Ceará, Especialização em Educação Especial/ Deficiência Mental pela Universidade Metodista de Piracicaba-SP (1978), Aperfeiçoamento em Metodologia do Ensino Superior pela Universidade Federal do Ceará. Mestrado em Educação pela Universidade Federal do Ceará e Doutorado em Educação e Psicologia pela Universidade Minho. Atualmente é Professora da Pós-Graduação em Educação Brasileira na Universidade Federal de Ceará. Tem experiência na área de Educação, com ênfase nos temas: educação especial, formação de professores, alfabetização, violência na escola, educação sexual.

SINARA MOTA NEVES DE ALMEIDA

Possui graduação em Pedagogia pela Universidade Federal do Ceará e Mestrado em Educação em Saúde pela Universidade de Fortaleza e Doutoranda em Educação Brasileira pela Universidade Federal de Ceará. Atualmente é Professora e Supervisora Escolar da Rede Municipal de Ensino. Tem experiência na área de Educação, com ênfase em Política Educacional, atuando principalmente nos seguintes temas: escola, educação sexual, educação especial, formação de professores e violência na escola.

ANTONIA LIMA SOUSA

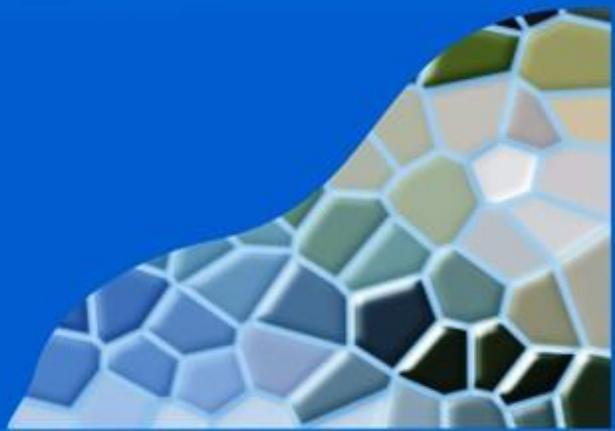
Possui graduação em Direito pela Universidade Federal do Ceará. Atualmente é Promotora de Justiça do Ministério Público Estadual.



*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



**BECERRA, ANA MARÍA. GARRIDO, PABLO IGNACIO.
PAC, MARÍA LIBERTAD. SORIA DE ANCARANI, MARÍA.** (Argentina)
***“COMITÉS DE GESTIÓN DE CONFLICTOS: NUEVAS
HERRAMIENTAS PARA LA GOBERNABILIDAD”***



**BECERRA, ANA MARÍA. GARRIDO, PABLO IGNACIO.
PAC, MARÍA LIBERTAD. SORIA DE ANCARANI, MARÍA.** (Argentina)
**“COMITÉS DE GESTIÓN DE CONFLICTOS: NUEVAS
HERRAMIENTAS PARA LA GOBERNABILIDAD”**

La presente ponencia presenta la experiencia del Centro de Mediación de la Ciudad de Villa María, Córdoba, Argentina. Parte de una caracterización de la ciudad, para luego detallar los marcos normativos que hicieron posible la institucionalización de la mediación en la localidad. Posteriormente, se describe la iniciativa desarrollada, reconociendo la situación previa a la implementación, los problemas en los que se propuso intervenir y los objetivos generales y específicos del programa.

A continuación, se presenta una propuesta de mediación escolar para ampliar los servicios del Centro y otra propuesta que tiene como objetivo el aporte a la gobernabilidad: la gestión eficiente de conflictos en el sector público a través de la creación de comités de gestión de conflicto a nivel gubernamental. Para concluir, se detallan los logros esperados.

COMITÉS DE GESTIÓN DE CONFLICTOS:

NUEVAS HERRAMIENTAS PARA LA GOBERNABILIDAD

MEDIACIÓN COMUNITARIA: LA EXPERIENCIA DE LA CIUDAD DE VILLA MARÍA

ANTECEDENTES NORMATIVOS

La institución de la Mediación en la Provincia de Córdoba está regida por la Ley Provincial 8858, sancionada el 28 de Junio de 2000, promulgada el 10 de Julio de 2000, y su Decreto Reglamentario N° 1773 fue publicado el 4 de Octubre de 2000. Esta Ley instituye la Mediación en todo el ámbito de la Provincia de Córdoba, declarando de interés público provincial la utilización, promoción, difusión y desarrollo de la instancia de mediación con carácter voluntario, como método no adversarial de resolución de conflictos.

La Secretaría de Justicia de la Provincia a través del Programa de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (PROMARC), es la autoridad de aplicación de la presente Ley teniendo a su cargo la habilitación de los Centros de Mediación.

MARCO NORMATIVO DE LA EXPERIENCIA DE LA CIUDAD DE VILLA MARIA

En el ámbito de la Municipalidad de la Ciudad de Villa María, se declaró de Interés Municipal, en el año 1999, a través de la Ordenanza N° 4344, la institucionalización, desarrollo y utilización de la mediación, como así también lo

deja establecido el Decreto Reglamentario N° 688 de la Ordenanzas N° 3350 y su modificatoria N° 3472.

SITUACIÓN PREVIA

Antes de la implementación del Programa de Mediación Comunitaria, la Municipalidad de nuestra ciudad, no intervenía en cuestiones de orden privado entre vecinos que vieran afectada sus relaciones, si bien necesariamente estos problemas se veían reflejados en las distintas áreas del gobierno municipal (atención al vecino, desarrollo urbano, denuncias a la policía municipal, a los centros vecinales, etc.), en la realidad estos conflictos entre vecinos quedaban irresueltos cuando ellos no podían establecer una relación o comunicación directa entre las partes, lo que afectaba la buena convivencia.

Con el marco normativo aprobado se presenta un proyecto de creación del Centro de Mediación Comunitaria al Intendente, que accedió inmediatamente a la propuesta entendiendo que significaba una nueva manera de prevenir y resolver los conflictos, dando así una mayor participación de los ciudadanos en la vida democrática.

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA INICIATIVA

El **Programa de Mediación Comunitaria**, beneficia a toda la población de la ciudad y a toda la zona de influencia.

Se realizaron talleres de capacitación dirigidos a los vecinos de la ciudad con la finalidad de formarlos como facilitadores para la detección de conflictos y su derivación correspondiente al Centro de Mediación Comunitaria. Con las comunidades educativas se trabajó en la formación de directivos, docentes, alumnos y padres como operadores de mediación escolar y se creó un servicio de mediación escolar.

LOS OBJETIVOS DEL CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

Los problemas que se intentan resolver a partir de este programa están relacionados con cualquier controversia que los vecinos planteen voluntariamente, exceptuando las cuestiones penales que no podrán ser tratadas por ser de orden público.

El **Objetivo General** del proyecto es que el Municipio, al incorporar la Mediación Comunitaria, brinde un servicio que se proyecte más allá del espacio público, ayudando con esta alternativa de resolución de disputas, a trabajar sobre cambios de conductas, recuperación de valores y a mantener la cohesión del tejido social.

Los **Objetivos Específicos** planteados son:

1. Disminuir costos económicos que no guardan relación con los conflictos planteados.
2. Evitar la pérdida innecesaria de tiempo que redunde en profundización de los conflictos.
3. Evitar conflictos cotidianos que son escollos diarios y perturban el normal funcionamiento de las instituciones.
4. Rápido tratamiento de cuestiones que derivan de conflictos ecológicos.
5. Resolución de cuestiones que surjan de la relación Gobierno Municipal- Gremios.
6. Resolución de cuestiones surgidas de las relaciones Gobierno Municipal-Ciudadanos.
7. La creación de Centros Barriales de Mediación Comunitaria, como servicio del Centro Vecinal de cada uno de los barrios.
8. Defensa del consumidor.

MEDIACIÓN ESCOLAR

A partir del proyecto de Mediación Comunitaria concretamente de la ciudad de Villa María, se trasladó el conocimiento de estos métodos alternativos a todos los Centros Vecinales, con el fin de incorporar la necesidad de formación en este ámbito. Como consecuencia de las visitas informativas, se pudo conocer de las problemáticas escolares, los conflictos planteados en las escuelas a partir de la violencia escolar y de las pocas herramientas con las que contaban los docentes para su resolución.

Se trabajó en este cuadro de situación porque la mediación escolar se adapta a las distintas necesidades de cada una de las escuelas, buscando a través de ella generar un clima de cooperación y participación de los principales beneficiarios de la actividad escolar, es decir los niños y adolescentes. Es así que el Municipio de la Ciudad de Villa María, a través de su Centro de Mediación Comunitaria, desarrolló un programa instaurando la mediación con protagonismo en las escuelas de barrios con un potencial conflictivo mayor. El programa contaba con un **Servicio de Mediación Escolar** y la **Formación de Operadores en Mediación Educativa**.

NUEVOS ESPACIOS DE INTERVENCIÓN PARA LA GOBERNABILIDAD: COMITÉS DE GESTIÓN EFICIENTE DE CONFLICTOS EN EL SECTOR PÚBLICO

LAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO GUBERNAMENTAL

Una respuesta constructiva a la creciente cantidad de conflictos es abogar por y para practicar procesos para su gestión tales como la **negociación, facilitación y mediación**. Hay que incorporar el aprendizaje de cada disputa sucesiva para

poner en funcionamiento prácticas preventivas que impidan el surgimiento de disputas innecesarias o que permitan evitar un crecimiento inadecuado de conflictos.

La mayoría de las veces se ven a las instituciones gubernamentales desbordadas por conflictos que le impiden desarrollar sus programas de gestión y que les demanda un esfuerzo excesivo. Sin embargo, estos no siempre se resuelven adecuadamente y la realidad nos indica que es posible buscar métodos creativos para trabajar estos problemas, con procedimientos para canalizar los conflictos de manera constructiva. Para ello, es fundamental que en el diseño del sistema de manejo de conflictos, participen los interesados con ayuda de profesionales capacitados.

La importancia de diseñar un sistema de control de disputas es ofrecer a las partes, la mayor cantidad posible de alternativas y ayudar para encontrar el camino más viable para resolver su conflicto, no sólo con ahorro en tiempo y dinero sino también con menor desgaste para las relaciones. La intención es ofrecer a los integrantes de las distintas áreas de gobiernos, municipales, provinciales o nacionales, una comprensión más profunda de la naturaleza del conflicto y el proceso necesario para su aceptación y manejo efectivo, por medio del análisis, el diseño, la creación, la mejora, la capacitación y la evaluación de sistemas de abordajes de conflictos.

En este sentido, es importante señalar que el conflicto es un proceso no un producto, en realidad es un indicador de insatisfacción dentro de las instituciones, es una señal de alarma que viene de adentro o afuera del sistema. Al respecto surgen varias preguntas: ¿Cómo podemos minimizar el impacto público o cambiar la percepción del público acerca de la manera en que maneja las disputas en nuestra Institución?, ¿Cómo podemos reducir los perjuicios financieros?, ¿Cómo podemos prevenir futuras disputas?, ¿Cómo podemos mejorar nuestras relaciones con los contribuyentes, los proveedores, los funcionarios, los empleados, de modo que se nos reconozca como una institución con la cual y en la cual es bueno trabajar?

GESTIÓN DE CONFLICTOS QUE INVOLUCRAN POLÍTICAS DE GOBIERNO

En ocasiones, los gobiernos se encuentran involucrados directamente en conflictos de magnitud. En otras circunstancias, algún sector de la población cuestiona las intervenciones del gobierno o denuncia una participación insuficiente o bien su ausencia. De esa manera los conflictos con repercusión pública y social (por ejemplo) aquellos referidos a la seguridad pública, a la salud, a la higiene, al urbanismo, etc.) suelen trascender más allá del ámbito en el que se iniciaron hasta

tomar una dimensión regional, provincial o nacional, produciendo un impacto no deseado pues no se supo dimensionar el conflicto a tiempo para poder impedirlo.

Es el gobierno municipal, provincial o nacional, quien sufre el desgaste con la población afectada, porque generalmente se acude a los medios de difusión para informar de los problemas que aquejan a ese sector de la comunidad, que se siente agraviada por la situación planteada. Los costos de desgaste institucional, de pérdida de credibilidad y de legitimidad en general no son cuantificados y generan un distanciamiento innecesario entre las distintas áreas participantes del conflicto y la comunidad afectada, ya que podría implementarse una política activa de prevención y administración de este tipo de circunstancias.

La herramienta propuesta según la problemática planteada es la creación de Comités de Gestión Eficiente de Conflictos en el ámbito público que aporten a la gobernabilidad a través de la constitución de equipos de FACILITACIÓN, NEGOCIACIÓN y MEDIACIÓN.

FACILITACIÓN: Las ventajas del sistema

La facilitación es un proceso de comunicación estructurado cuyo objetivo es promover la participación de todos los actores involucrados, recogiendo las necesidades e intereses de los mismos, con la finalidad de tomar decisiones basadas en el consenso.

En tal sentido, es fundamental destacar que un sistema que contempla la utilización de herramientas como la facilitación ante determinadas situaciones de conflictividad permite: a) Detener la escalada de conflicto, al brindar un cauce en donde se canaliza la disconformidad, b) Mejorar la convivencia resentida muchas veces, por la prolongación en el tiempo de las disputas, c) Tiene la particularidad de ser el único sistema de toma de decisiones formulado en base al intercambio, siendo participantes de la resolución de las disputas los propios involucrados y d) que la extensión de los beneficios del acuerdo, alcanza a muchas más personas de las que efectivamente participan del proceso de facilitación.

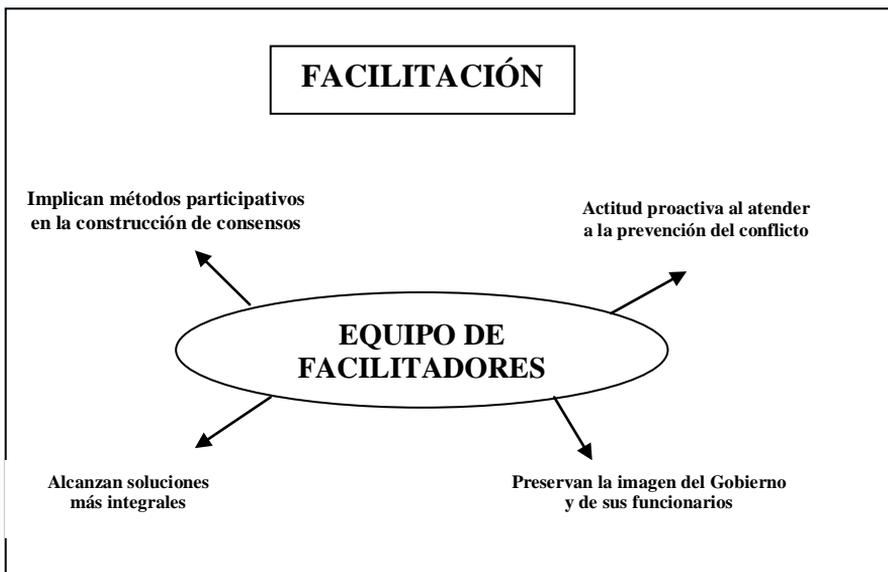
Se trabaja para producir un cambio cultural que abandone la concepción paternalista del Estado en la solución de los problemas de la ciudadanía y reemplazarla por otra visión que postula la participación protagónica de los actores sociales en el proceso de toma de decisiones, de solución de problemas y la elaboración de políticas públicas.

Equipo de facilitadores

La implementación de esta iniciativa impulsa la utilización de cuerpos de facilitadores, que aborden los conflictos, a través de técnicas propias de la comunicación en disputas multilaterales, que articulen el tratamiento y eventual

menú de opciones de solución para cada grupo, facilitando la comunicación entre sí y con cada una de las partes.

Cada conflicto puede tener una propuesta distinta de gestión, pero resulta indispensable contar con un grupo de personas que no sólo se dedique a facilitar la comunicación entre las partes, sino que fundamentalmente y con carácter previo, construya una estrategia de evaluación del problema, para trabajar sobre una solución consensuada.



GESTIÓN DE CONFLICTOS QUE INVOLUCRAN A LOS GOBIERNOS COMO PARTE

Todo Estado Moderno requiere de profesionales especializados en técnicas de negociación, en la medida en que el gobierno se encuentra permanentemente involucrado en conflictos a los cuales envía representantes, muchas veces formados para el manejo de distintos temas, pero no capacitados para llevar adelante una negociación en nombre del Estado.

Es importante comprender la utilidad de adquirir habilidades en este sentido. En el mundo moderno, ningún funcionario se mueve sin un equipo de negociadores profesionales en temáticas que exigen importantes decisiones. Los Gobiernos pueden ganar mucho recuperando eficacia en ese sentido, no debe olvidarse que la redefinición moderna de la función directiva, incluso la pública, incluye la negociación entre las habilidades claves de los funcionarios públicos.

Equipo de negociadores

Los gobiernos cuentan en la mayoría de los casos con un equipo de negociadores que no desarrollan este rol y que podrían prestar sus servicios asistiendo a funcionarios en negociaciones y a todas las secretarías del ejecutivo que requieran de los mismos.

Al mismo tiempo, este equipo podrá impulsar la creación de espacios institucionales de formación y capacitación en materia de negociación para los funcionarios públicos, que permanentemente deben desempeñar este tipo de actividad.

NEGOCIACIÓN	
Realizada por los políticos o técnicos del área involucrada.	Vs. Especialistas en negociación como equipo idóneo que los apoya.
Desgaste del funcionario y su imagen	Vs. Optimizar las posibilidades de maniobra
Soluciones con altos costos	Vs. Reducción de costos

La inclusión de cuerpos de negociadores profesionales así como la capacitación de aquellos funcionarios expuestos en forma continua a la negociación, constituyen herramientas básicas de los estados modernos

CONCLUSIONES:

La implementación del Programa del Centro de Mediación Comunitario en la Ciudad de Villa María aportó herramientas de comunicación y de derivación a agentes municipales de diferentes áreas de contacto con el vecino, promovió y difundió la **mediación, negociación y facilitación** como métodos alternativos para la resolución de conflictos, capacitó a diferentes actores del ámbito comunitario, escolar y de la gestión municipal, dio una respuesta adecuada y eficaz a las necesidades planteadas por los vecinos, alcanzando un mayor grado de satisfacción de las demandas, previniendo escaladas de violencia y mejorando la calidad de vida de los vecinos y, finalmente, se logró optimizar los recursos humanos y económicos del Municipio, incrementando los niveles de eficacia del mismo y favoreciendo la

imagen pública del ente gubernamental ante la comunidad al brindarle una nueva manera de resolver conflictos.

Es a partir de esta experiencia local que nace la propuesta de los **Comités de Gestión de Conflictos** en el ámbito público como un aporte para la gobernabilidad, entendiendo que la idea subyacente a esta dimensión es que, independientemente del valor que le asignemos a un determinado tipo de conflicto o cual sea nuestra consideración en cuanto a sus funciones negativas o positivas, *siempre es valioso para una sociedad democrática que en esa conflictividad no predomine el más fuerte*. Todo sistema de gestión de conflictividad es la contracara del predominio del más fuerte y podemos establecer como un principio democrático que la sociedad debe ir resolviendo (en un proceso social largo y complejo) cómo se distribuyen las ganancias en los conflictos, evitando en todo momento el abuso de poder y la violencia. Si el fuerte debe ganar que no lo sea porque es el más fuerte. Esta idea es el principio regulador de todas las políticas de gestión de la conflictividad y es, precisamente, la idea de implementar herramientas que faciliten la convivencia y el respeto por los demás.

En la medida en que todos los integrantes de la comunidad aprenden nuevos abordajes de conflicto y alternativas de solución, asumiendo la responsabilidad de sus actos, con solidaridad y tolerancia, sin resignar sus ideas, no solamente crecen como personas sino que ayudan a mantener la cohesión del tejido social de la comunidad y por ende, son participes necesarios en la construcción de un mundo mejor y posible.

BIBLIOGRAFÍA

- Baruch Bush, R. A. y Folger J. P. (1996): "La promesa de Mediación".* Argentina: Granica
- Binder, Alberto M. (2009): "Seguridad y Ciudadanía. Nuevos Paradigmas y políticas públicas."* – Seminario Internacional de Seguridad Pública. Universidad Nacional de Villa María – Córdoba – Argentina.
- Diez, Francisco y Tapia, Gachi (1999): "Herramientas para trabajar en Mediación".* Buenos Aires: Paidós.
- Durante, Rola (1998): "Las organizaciones aprenden"* Macchi Grupo Editor. Buenos Aires Argentina.
- Suares, Marinés (1999): "Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas".* Buenos Aires: Paidós.
- Ury, William, Fisher, Roger (1993): "¡Sí, de acuerdo!",* Grupo Editorial Norma.

Dra. BECERRA, Ana María.

Abogada, Procuradora., Mediadora y Árbitro General, posee una Diplomatura en Gestión Pública y otra en Gerencia Política. Ha desempeñado cargos públicos a nivel municipal y provincial entre los que se destacan la Presidencia del Concejo Deliberante de la Ciudad de Villa María, la Coordinación General del Instituto Provincial de Capacitación Municipal y la Presidencia del Tribunal de Conducta Policial y Penitenciario de la Prov. de Córdoba. Miembro Fundador de Caucus Centro Privado de Mediación de Villa María y del Centro Interdisciplinario de Mediación del Interior.

Cr. GARRIDO, Pablo Ignacio.

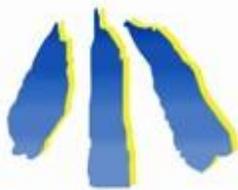
Contador Público Nacional, Mediador y Formador de Formadores en Mediación. Fue Director del Centro de Mediación y Arbitraje Comercial de A.E.R.C.A., co-fundador e integrante del Cuerpo de Mediadores del Colegio de Abogados de la Ciudad de Villa María, del Centro Interdisciplinario de Mediación del Interior y de Caucus, Centro Privado de Mediación de Villa María. Mediador del Centro Judicial de Mediación (Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Córdoba) y de los Tribunales de Villa María y de Río Cuarto. Ha dictado conferencias y posee dos publicaciones en el tema de mediación.

Dra. PAC, María Libertad.

Abogada y Notaria recibida en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Católica de Córdoba, Argentina. Mediadora, reconocida por la Dirección Nacional de Medios Alternativos de Resolución de Conflictos del Ministerio de Justicia de la Nación. Miembro fundador y activo del C.I.M.I. (Centro Interdisciplinario de Mediación del Interior). Titular de Caucus Centro Privado de Mediación, Villa María. Miembro integrante del "Centro Piloto de Mediación de Villa María". Tribunal Superior de Justicia de la Provincia de Córdoba.

Dra. SORIA DE ANCARANI, María.

Abogada recibida en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Córdoba, Argentina. Mediadora, reconocida por la Dirección Nacional de Medios Alternativos de Resolución de Conflictos del Ministerio de Justicia de la Nación. Miembro fundador del Centro Interdisciplinario de Mediación del Interior. Titular de Caucus, Centro Privado de Mediación, Villa María. Miembro integrante del "Centro Piloto de Mediación de Villa María".



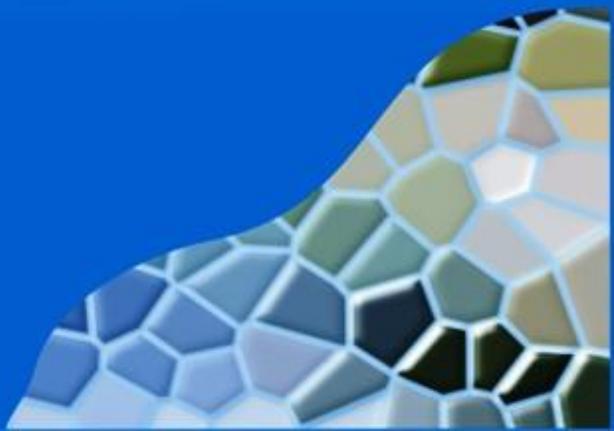
*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



CARLOS JORGE MIRA, (Argentina)

**“EL EJERCICIO DE LAS LIBERTADES INDIVIDUALES
LE PERMITE AL HOMBRE ALCANZAR LA VERDAD
ACORDADA”**

(Libertad – voluntad – sentencia = verdad-tiempo)



CARLOS JORGE MIRA, (Argentina)
**“EL EJERCICIO DE LAS LIBERTADES INDIVIDUALES
LE PERMITE AL HOMBRE ALCANZAR LA VERDAD
ACORDADA”**

(Libertad – voluntad – sentencia = verdad-tiempo)

INTRODUCCIÓN

En la provincia de San Juan, República Argentina, el Instituto de la Mediación se declaró por ley N: 7.454 desde el año 2004 como método de resolución pacífica de controversias, en los ámbitos comunitario, escolar, judicial y extrajudicial, generando una nueva cultura, que disminuyó el grado de litigiosidad imperante en la sociedad.

Luego se modificó la Ley N° 7.675, en la cual se establece como paso previo a la traba de la litis la obligatoriedad de la Mediación en las causas judiciales en las que el Estado Provincial, sus Entes Descentralizados y Empresas o Sociedades del Estado sean partes, ya sea como actor, demandado o tercero voluntario u obligado.

El territorio en el cual desarrollamos la actividad está compuesto por una población que proviene de distintas comunidades, la colonización española nos dejó sus costumbres, que entremezclados con los mitos de nuestros indios Huarpes dieron origen a nuestra población criolla actual. Hacia fines del siglo pasado fuertes corrientes migratorias de Italia, España, Latinoamérica, de la comunidad judía, y últimamente la influencia de la comunidad coreana entre otras, fueron forjando esta nueva sociedad que sin darse cuenta se fue amalgamando en una sociedad con una idiosincrasia particular.

La mediación, en Argentina, es un instituto que requiere de la realización de ciertos actos procesales y no procesales, en definitiva actos jurídicos, y por consiguiente estos actos deben reunir tres requisitos: consentimiento, voluntad, libertad.

Así, entiendo que la mediación no sería posible si el hombre no la conoce antes, porque nadie puede querer algo que no conoce, para adherir su voluntad debe conocer, y por supuesto debe actuar con libertad para que ese acto sea válido.

A continuación desarrollaré como influyen estos supuestos en la mediación:

VOLUNTAD

Si tomamos la Ley 24.573 y sus decretos reglamentarios 1021/95 y 477/96 sobre la mediación, que forma parte del procedimiento judicial argentino, siendo obligatoria la concurrencia a la primera audiencia que el mediador designe.

Es ésta la oportunidad de que disponen los mediadores de realizar el discurso de apertura, explicando las bases sobre la que se encaminarán las reuniones, en cuanto a la Confidencialidad, la Imparcialidad, la Voluntariedad, y es a partir de este momento que suelo usar una palabra conocida por todos y que para mí juega un rol muy importante para dar inicio que es “ BIENVENIDOS ”, cuando les pregunto que entienden por ello recibo distintos comentarios, pero para mí significa “ Venidos Bien Predispuestos ” a esta importante reunión. La predisposición juega un rol muy importante ya que les permite abrir su mente, su corazón, escucharse y decirse todo en un ámbito distinto a los estrados judiciales.

Los mediadores ya se han encaminado a su gran tarea, observando las caras, los gestos, los temores y miedos de las partes, se cree que estos miedos son quizás a lo desconocido del proceso, y otras veces por el solo hecho de ver a su ocasional rival nuevamente frente a frente.

Luego la prosecución del trámite es la explicación de por qué es voluntario y cuál es la labor de los mediadores (me refiero a que nuestras costumbres hacen que trabajemos en co-mediación con otros colegas) la misma será exitosa si se estimula el “animus” de continuidad del proceso.

Es esta una oportunidad que a mi juicio debemos utilizar para que, reflexionen en la revalorización de que las partes disponen en esta instancia, ya que solamente ellas podrán a través de su consentimiento y adhiriendo su propia voluntad, analizando los aspectos vinculados a la dinámica de las emociones, permitirles el análisis sobre la culpa, el perdón, la justicia.

Luego de haberse analizado cuidadosamente cada situación, cada parte con la confianza suficiente (que la obtienen porque lo permite este proceso alternativo de resolución de disputas), podrán tomar la determinación que por ellos mismos consideren más adecuada, sin tener que recurrir a la intervención de juez (quien decidirá en un futuro, si no se obtiene el acuerdo, respecto a derecho y a su mejor saber y entender en la causa).

Ahora bien ¿Cómo desarrollar opciones y ayudar a evaluar las decisiones? Siguiendo el criterio de Maturana en el cual cada parte posee frente a sí una reja que no le permite la observación de lo que sucede del otro lado, y coincidiendo con él, considero, se debería comenzar por abrir el entramado de la reja, posibilitando que los orificios que no les permiten ver, pensar, escuchar, se amplíen favoreciendo la mejor opción, separando los temas prácticos que los enfrentan de

los sentimientos que se entremezclan y permitiendo que resuelvan la disputa haciendo uso de su voluntad.

Ahora bien, como dice Santo Tomás, nada podemos querer sin conocerlo. Por lo que, la voluntad no mueve al entendimiento.

Las partes, por lo tanto, no pueden querer o no van a dilucidar un conflicto, si no saben qué es la mediación, si no viven el proceso, si no se permiten una apertura a dejar de lado la litis, el conflicto, la decisión del juez (y en el mejor de los casos la decisión del juez, porque por lo general en la justicia argentina se delegan tareas y son sus secretarios quienes realmente analizan y deciden), por eso tenemos una gran oportunidad de explicar a las partes qué es la mediación y así ellos poder preguntar cualquier duda que pudiesen tener, para decidir si la prefieren o no.

LIBERTAD

Como podrán observar a continuación no intento dar un concepto de libertad, ya que de eso se encargaron grandes filósofos como Aristóteles, Platón, San Agustín, Santo Tomás, entre otros. El concepto que prefiero tomar para comentar es el de Santo Tomás - cuya obra principal es la *Summa Theologica*. Este gran filósofo cristiano consideró que el hombre goza del libre albedrío como capacidad de elección, como “*un poder listo para obrar*”; y asimismo posee la voluntad, que necesariamente se presupone no sujeta a ninguna coacción, ni siquiera de la presencia divina. Si estar libre de coacción es una condición de la existencia de voluntad esta no es suficiente; sino que junto a ello debe estar presente el intelecto - la inteligencia y la razón - como instrumento para el conocimiento del bien, a fin de que éste pueda constituirse en objeto de la voluntad. En consecuencia, el libre albedrío es un poder cognoscitivo.

No hay libertad del hombre sin posibilidad de elección, su libre albedrío; pero de todos modos el ejercicio de la libertad no consiste meramente en el hecho de elegir, sino que consiste en elegir lo trascendente. El hombre enfrentado a la instancia de elegir, puede caer en el error, si elige por sí mismo sin auxiliarse con Dios.

Es así que considero, que la libertad presupone una posibilidad de elegir, disponiendo de elementos de juicio que junto a la inteligencia conduzcan a una elección acertada.

Al mismo tiempo como todos sabemos la libertad no es absoluta (por supuesto en el ámbito del deber ser), lleva implícito el concepto de sus límites, el hombre no dispone de una posibilidad absoluta de elegir, no es posible elegir en contra de lo que disponen las leyes de la Naturaleza, ni es admisible ejercer una supuesta libertad en perjuicio de otros dentro de los límites de índole material y moral que la circunscriben.

Así mismo, considero que resulta interesante lo que sostiene Bleger acerca de los conflictos: "Los *conflictos están implicados en todos los ámbitos de la conducta (psicosocial, socio dinámico e institucional) y en estrechas interrelaciones entre sí. De esta manera, el conflicto puede ser estudiado en cada individuo tomado aisladamente, como un conflicto interno o personal; puede ser estudiado en cuanto conflicto grupal e institucional, sin que estos estudios sean incompatibles entre sí, sino que –inversamente- integran una sola totalidad única. Un estudio completo debe abarcar todos estos ámbitos*"(Bleger,1973) ²³

Teniendo en cuenta lo que expresa este autor, coincido en que el hombre enfrenta a los conflictos y busca el camino que cree adecuado actuando con libertad.

Hacer un buen uso de la Libertad, es quizás, en el proceso de mediación, tener la posibilidad de poder discernir, optar libremente el poder quedarnos en el proceso, pero también es un derecho, ya que la libertad es una prerrogativa muy importante, de tal manera la consagra nuestra Constitución Nacional en primer lugar en el Preámbulo y sentido amplio manifiesta (*asegurar los beneficios de la Libertad*) y en los siguientes artículos; Art.14 (libertad ambulatoria), Art.15 (prohibición de la esclavitud), Art. 18 (libertad física), también está consagrado en los Pactos de San José de Costa Rica, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, La Convención sobre la Eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, La Convención sobre los derechos del Niño, suscriptos por la Nación Argentina con jerarquía constitucional.

Esta libertad muchas veces encuentra barreras en este proceso, que van desde la comunicación, conocimiento de los hechos y reconocimientos de las partes en conflictos, el lenguaje de los distintos estratos sociales, la falta de claridad con la que nos expresamos, la sujeción de la parte a la estrategia que le estipula el letrado.

Así también juega un rol importante la libertad del mediador en cuanto al conocimiento de las circunstancias que lo rodean, de los prejuicios y presiones que posee desde su punto de vista, junto a su propia historia y experiencia de vida, para colaborar a encontrar la verdad, esa verdad tan anhelada por las partes que tiene por fin llegar a una solución.

Esta libertad de cambio en que se enfrentan las partes está dada por el estado de statu quo en que se encuentran al no poder avanzar en la negociación. ²⁴

²³ BLEGER, J. (1973). *Psicología de la conducta. Conflicto y conducta*, en *Análisis dinámico del comportamiento*, Editorial Félix Varela. La Habana, [Cuba](#).

²⁴ SOLER Raúl Calvo, *La negociación con ETA. Entre la confusión y los prejuicios*. Gedisa, Barcelona, 2006

En mi experiencia, después de haber asistido durante casi 29 años como representante de ventas de la multinacional Suiza Novartis Arg. S.A. en procesos de negociación, donde algunos creen que para obtener la decisión de cambiar el statu quo del proceso solo basta con un buen dialogo para generar la decisión de cambio, esta es considerada en general como una interacción en la comunicación y que por el solo hecho de dialogar con la otra parte debería generar los resultados deseados.²⁵, Creo que esto va más allá, porque para que este cambio se dé, se necesita que las partes abandonen la actitud conflictiva o escéptica y sean generadoras de expectativas que le puedan llevar a posibles acuerdos.

La verdad acordada será endeble si no existe una plena libertad en las partes para sustentar el acuerdo.

SENTENCIA = VERDAD

Cuando las partes se someten a un proceso judicial tiene por fin la obtención de una sentencia, de una resolución judicial, que demuestre la verdad por ella manifestada, valiéndose del procedimiento que la justicia pone a su alcance por medio de la reconstrucción procesal de los hechos del pasado.

Nuestra justicia posee la facultad de actuar en función de las costumbres y también por efecto de equidad, para llegar a obtener una sentencia justa, del que podría predicarse el merecimiento de una pena, o la indemnización conforme a la Ley que el Juez o Tribunal juzgara en un caso determinado.

Es abundante la bibliografía que trata las distintas verdades, pero hoy no es esa mi finalidad, en realidad tampoco busco compararla a la sentencia, con el acuerdo obtenido en la mediación, ya que los acuerdos a los que llegamos en estos procesos son homologados por los jueces.

Pero no es menos cierto que de la mediación surge un verdadero acuerdo en el que las partes traen sus propias historias, las historias que para ellas es la historia de la verdad, entonces creo que será más fácil de ser cumplido el acuerdo que ellas mismas proponen según sus intereses de lo que pueden o no llegar a cumplir, a la sentencia que es impuesta por la autoridad judicial.

Si además se le dio el tiempo suficiente permitiendo el obrar de la voluntad y la libertad de las partes, pudiendo sustentar el acuerdo con el correr de los tiempos.

TIEMPO

La ley de mediación establece en su Art. 6 que el mediador dispone de un plazo de 10 días de haber tomado conocimiento de su designación para fijar fecha de la primera audiencia a la que deberán comparecer las partes y sesenta días para

²⁵ SOLER Raúl Calvo "Entre ángeles y demonios anda el juego" en Revista La trama,

llevar adelante el proceso, salvo acuerdo de partes, que permita la prosecución por un tiempo más prolongado.

La gran pregunta es cuando una causa llega a mediación ¿Por qué las partes, sus letrados y los jueces pretenden obtener rápidas respuestas a causas que datan de mucho tiempo atrás? creo en lo personal que, a veces unos días más no enlentecerían el proceso y muy por el contrario darle cierto tiempo de maduración al proceso facilitaría a las partes una mejor elección.

Pero no siempre todo es así, y por suerte la justicia permite evitar el exceso y mal uso de este Instituto como se cita en el fallo siguiente:

La Mediación no es para ganar tiempo y así lo comenta el Dr. Enrique Cárrega En el fallo “XEROX ARGENTINA S.A. c/INASA EXPRESS S.A. s/Ordinario”, la Sala B de la Cámara Nacional en lo Comercial resolvió acertadamente no reabrir el trámite de Mediación por falta de ánimo conciliador entre las partes, debemos introducirnos en la temática de la mediación y sus finalidades, y así coincidir con el fallo en cuestión.-

Primeramente, debemos tener en claro que la mediación tiene por fin fundamental resolver situaciones conflictivas, en aras de la paz y felicidad social. No presupone un proceso propiamente dicho, sino que dirime los conflictos privadamente (o al menos intenta dirimirlo) con el objeto de evitar la sustanciación del proceso judicial posterior, y la agilidad y celeridad para alcanzar el fin o resolución de la contienda conflictiva.

Debido a la ausencia de la figura del juzgador para interferir en el diferendo, son los interesados quienes se transforman en amos y señores exclusivos de sus decisiones sin ningún tipo de injerencia exterior o ajena a su voluntad.

Y a esa decisión a la que arriban las partes y que podrá poner fin a sus diferencias, podríamos atribuirla como un producto de reflexión personal y privado de las mismas, sin el concurso de ninguna autoridad externa que obligatoriamente disponga quién es el vencedor o el vencido.

CONCLUSIÓN

Podemos concluir que de la relación de convivencia del hombre en la sociedad y por distintas circunstancias y culturas, al hombre le nace la necesidad de adquirir bienes en esta estructura de mercado consumista.

Por ello desarrolla el afán de ganar, de obtener el éxito y para que este presupuesto se dé, seguramente alguien deberá perder y se podría sostener que muy posiblemente estaremos en presencia de una situación conflictiva, en la cual cada parte trae su historia y que para ellas es la historia de la verdad, que para

recomponer necesitarán de ese tercero neutral y del suficiente tiempo para poder hacer uso correctamente de la voluntad y libertad que les permita sostener con el correr de los tiempos un sólido acuerdo, evitando así una medida impuesta coercitivamente.

Considero que debemos trabajar junto a nuestros legisladores con el fin de que la Mediación sea considerada como una vía preliminar en los procesos judiciales.

Además creo que se debe trabajar en distintos ámbitos de la comunicación (prensa escrita, oral, televisiva), en la educación, en organizaciones empresariales, en organizaciones sindicales, para que se conozca la mediación, ya que como dije al principio, el hombre no puede querer lo que no conoce.

Y así las partes, antes de someterse a la mediación quieran hacerse parte de ella, haciendo uso de su voluntad y libertad para poder sentarse en la mesa al lado de su contraparte, de manera tal que, logre poder escucharla, escucharse y arribar juntos a la verdad acordada por las partes, una verdad que procure realmente la producción de la justicia distributiva, que busque y logre dar realmente a cada uno lo suyo.

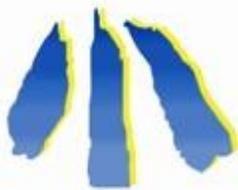
BIBLIOGRAFÍA:

- 1) CARAM, Maria Elena y otros. "Mediación, Diseño de una Práctica". 2ª Edición. Editorial HL Emilio Perrot. Buenos Aires año 2006
- 2) DUPUIS, Juan Carlos G. "Mediación y Conciliación" 2ª Edición Actualizada Editorial Abeledo-Perrot Buenos Aires año 2001
- 3) Internet : www.mediadoresenred.org.ar/larevista/unsaltocualitativo.html
La mediación, un salto cualitativo en la resolución de conflictos
Entrevista a la Dra. Aída Kemelmajer de Carlucci, Mendoza, Argentina
- 4) Internet: Artículo Pagina Web Mediando.Servicio y formación en mediación Artículo 2003 Mediación Familiar: Deconstrucción de una complejidad [por Marines Suares](#)
- 5) Suares, Marínés: La Rreja de la Familia Ficha no 5 de Familia, Buenos Aires, Ediciones 5, y. La otra Mirada, 1995
- 6) L@ Revista Número 2 Emoción y conflicto: algunas ideas
por Douglas Stone, Harvard University, Cambridge, USA
- 7) Internet: www.mediadoresenred.org.ar/publicacionesraulcalvosoler.doc
El rol del statu quo en los procesos negociales
Universidad de Girona Dr. Raúl Calvo Soler
Profesor Titular de Filosofía del Derecho Departamento de Derecho Privado
Universidad de Girona raul.calvo@udg.edu
- 8) Internet: <http://www.monografias.com/usuario/perfiles/tmartinez502001>
Prof. MSc. Teresita de J. Martínez Pérez tmartinez502001@yahoo.com
Prof. Lic. Yoanne de la C. Cruz García yombisartiles@yahoo.com

Profesora Asistente de Psicología. Facultad de Humanidades. [Universidad](#) de Cienfuegos.

Profesora Instructora de Psicología. Facultad de Humanidades. Universidad de Cienfuegos

Dr. Carlos Jorge Mira: Abogado – Mediador, Técnico Químico Nacional. Representante de Ventas (A.P.M.) Laboratorios Novartis Argentina S.A Calle O'Higgins 535 (Este), Capital, San Juan, Argentina, C.P. 5400
carlosjorgemira@yahoo.com.ar Telef.- 0264 4224198

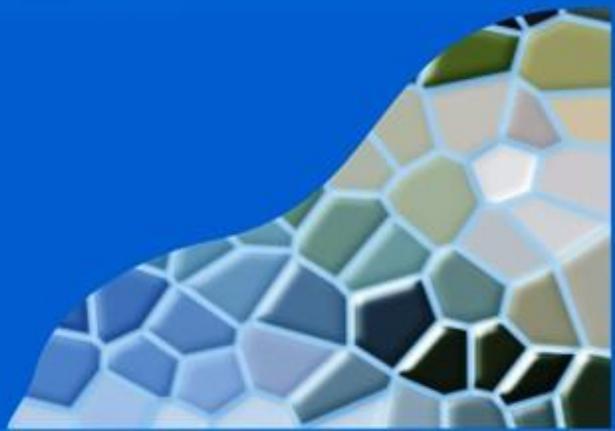


*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



CARMEN ALICIA RIVERA MEDINA, (Colombia)

***“EMBARAZO EN ADOLESCENTES, INEQUIDAD,
CONFLICTO Y MEDIACIÓN”***



CARMEN ALICIA RIVERA MEDINA, (Colombia)
**“EMBARAZO EN ADOLESCENTES, INEQUIDAD,
CONFLICTO Y MEDIACIÓN”**

INTRODUCCIÓN

En esta ponencia me propongo describir y compartir con ustedes las vivencias en el trabajo realizado por más de 15 años a través de una Institución sin ánimo de lucro, de la cual soy fundadora, con adolescentes embarazadas, esta opera en Valledupar, ciudad de la costa caribe colombiana, como un centro juvenil y una casa taller de protección y atención integral a adolescentes gestantes y lactantes, esta iniciativa surgió producto de una investigación realizada por un grupo interdisciplinario, en donde se detectaron índices alarmantes de abortos clandestinos y embarazos en adolescentes, con consecuencias dramáticas para la madre y el bebé, además la ponencia contiene las experiencias internalizadas, durante mi vinculación a esta noble causa.

Las menores embarazadas deben ser una prioridad de los gobiernos, la familia y la sociedad, no sólo por los abusos, maltratos, discriminación, inequidad de género, abandono, vejámenes, rechazo social a que son sometidas, sino también por su condición de indefensión, vulneración y por tratarse de que las víctimas de todos estos ultrajes son dos menores, la adolescente y su bebé, esta condición, exige una protección prioritaria.

Las y los adolescentes son las mujeres y hombres del mañana y representan un segmento poblacional significativo. No es justo ignorar sus necesidades, máxime cuando son parte importante de la humanidad, que tienen el derecho constitucional a ser reconocidos y atendidos socialmente.

¿Qué es la Adolescencia?

El vocablo adolescencia nace de la voz latina *adolescere*, que significa transición entre la infancia y la edad adulta. Esta etapa comprende edades muy variables de una niña o niño a otro. La Adolescencia es una época indefinida de la existencia, que manifiesta una serie de dificultades trascendentales por resolver, las que deben ser adecuadamente encausadas para alcanzar una vida adulta normal.

De acuerdo a criterios determinados por la Organización Mundial de la Salud, (OMS), la adolescencia es la fase que transcurre entre los 10 y 19 años de edad, armonizando habitualmente su iniciación con los cambios puberales entre las edades (10-14 años) y finalizando al efectuarse gran parte del desarrollo y perfeccionamiento orgánico (15-19 años).

Quienes trabajamos con adolescentes sabemos que a esta edad, en estos tiempos significan cambios biológicos y conductuales significativos, profundos, intensos y determinantes, es un período en el cual se dan adaptaciones constantes, personales, académicas, familiares, culturales y sociales. Es trascendental prevenir los embarazos en la adolescencia, jugándole a la teoría que no es lo ideal tener relaciones sexuales en este temprano ciclo de la vida; se debe fortalecer en nuestros y nuestras adolescentes la autoestima y los valores, para que estos sean consecuentes de que asumir una sexualidad responsable, significa que hay que aplazar las relaciones sexuales y realizarlas a su debido tiempo, pues de lo contrario ellos se verán abocados a grandes conflictos y graves consecuencias, físicas, económicas, personales, emocionales, sociales y culturales.

En los y las adolescentes es muy importante tener en cuenta, que con mucha frecuencia estos imitan y replican conductas que observan; aquí prevalecen aspectos cognitivos, dilemas morales, afectivos y sociales, se producen dudas, se crean conflictos, que requieren que los y las adolescentes busquen un equilibrio emocional y espiritual, ello se logra permitiendo que estos hagan sus propias explicaciones, sobre lo que piensan y lo que hacen, en una forma creativa, que encuentren las respuestas a sus interrogantes sin ser presionados, que logren meditar sobre su elección, que valoren lo que les gusta o lo que hacen, esto ayuda a que aclaren su forma de pensar, su conducta y consigan así tamizar sus valores a través de una respuesta clarificadora, similar a la mayéutica socrática, que les permita conocer cuáles son sus valías, haciendo auténtico el principio conócete a ti mismo.

La clarificación de valores es un proceso que conlleva a evaluar en forma crítica la vida, metas, objetivos, intereses, sentimientos y experiencias, es un medio válido para descubrir cuáles son sus reales necesidades y tener una visión crítica de la vida para asumir responsabilidades. No es posible la valoración personal sin una elección libre y un compromiso, calificar sus propias vivencias y emociones, les permitirá desarrollar una experiencia humana maravillosa.

Por otra parte, la comunicación es un elemento primordial, en la relaciones con nuestros adolescentes, puesto que a través de esta, se logra la interacción en un proceso de evaluación y construcción, se facilita un propósito cuando se tiene la libertad para comunicarse, esto nos da una gran habilidad para resolver conflictos, además que un mensaje claro y una audición activa, facilita el dialogo y permite conocer los valores en nuestros jóvenes, consintiendo un progresivo enriquecimiento en torno a estos.

La acción oportuna y eficaz en el proceso de afianzamiento de valores, coadyuva al desarrollo del pensamiento crítico y a optimizarlo a través de las experiencias vividas, para lo cual es fundamental hacerlo permanentemente, hasta

lograr la consolidación del valor y a la vez debe ser consistente, reflexivo y pertinente, este proceso de valoración permitirá a los y las adolescentes mejorar y enriquecer su vida, mediante sus propias vivencias en valores, perfecciona su proyecto de vida y les permitirá un mejor actuar en su vida, social, familiar y escolar; sin duda alguna este es un medio eficaz, para que tanto adolescentes, jóvenes y adultos, adquieran un compromiso consigo mismo, con su familia, con su comunidad, su entorno y a su vez puedan elegir y tomar decisiones asertivas, descubrir su caudal valorativo, la mejor forma de desarrollarlo y la capacidad de sortear las dificultades que se les presenten, igualmente les ayudará a ser más auténticos a despertar el interés en conocer cosas nuevas, que le sirvan para crecer y convivir en paz con los demás, podrán darle más sentido a su vida, tener una mejor relación, ser más coherentes, tener mayor madurez, facilitar los acuerdos con criterios preestablecidos y afianzar el pensamiento reflexivo y crítico, logrando el razonamiento lógico hasta los niveles más elevados, como también el pensamiento divergente y creativo.

Los sentimientos son emociones que influyen significativamente, tanto en lo positivo como en lo negativo en el pensamiento efectivo, aquí predomina esencialmente que los y las adolescentes se sientan en primera medida bien con ellos mismos, que sean fraternos y proactivos. Es importante concientizar a nuestros adolescentes que antes de tomar una decisión es conveniente conocer diferentes alternativas de elección, igualmente saber cuáles serán las consecuencias derivadas de cada una de dichas alternativas, sin duda alguna, una buena elección, les permitirá una mayor probabilidad de tomar una buena decisión.

Es primordial optimizar la utilidad de los valores, como también su aceptación, esto es que cada adolescente se apropie de dicho valor, lo clarifique, sienta orgullo de poder manifestar en forma expresiva la aceptación del valor y una actitud de coherencia con su sentir, pensar y actuar, o sea que se convierta en una práctica positiva en su vida, una línea de conducta.

Desafortunadamente la realidad del mundo actual con unas características distorsionadas hacia la ausencia de los valores, de la ética, hacen las cosas más difíciles y han desdibujado la simplicidad de ser buenos ciudadanos y buenas ciudadanas, lo que denota una aguda crisis moral, de valores relegados, se tiende a pensar más tecnológicamente que humanamente, esto producto de la posmodernidad. La poca reflexión sobre la importancia de la vida y lo relevante de lo ético, se ha visto confinada a un segundo plano, cuando lo humano, la moral, los principios y valores deben ser prioritarios y deben cultivarse tanto en nuestros niños y niñas desde el preescolar, en nuestros adolescentes, como también en

nuestros jóvenes universitarios. Formar en valores y lograr internalizar los mismos es tarea difícil, la incoherencia entre lo que se piensa, se dice y se hace prima.

OBJETIVO GENERAL

En la ponencia se evalúa la necesidad de concientizar a la familia, la sociedad y el estado, de la urgencia de establecer una estrategia que permita a nuestros jóvenes, apropiarse de una formación para afrontar una sexualidad responsable, con valores, que proyecte jóvenes saludables, con un componente pedagógico, en donde se integren los campos del ser, saber, hacer y convivir en sociedad, desde la perspectiva de una formación valorativa, basada en la coherencia del sentir, pensar y actuar, como aporte a la ciudadanía.

Se pretende, propiciar un contexto, de espontaneidad y confianza con los y las adolescentes, que permita implementar una propuesta constructiva, que tenga como referentes, como prevenir el embarazo precoz en la adolescencia y sus conflictos. Es prioritario hablar de prevención para nuestros adolescentes, pero lo primero que hay que prevenir es el maltrato de la sociedad y la familia sobre los menores que son madres y padres en la adolescencia, el abuso y el agravio efectuado sobre ellos, sus hijos e hijas son atroces; los insultos, las deshonras, la injusticia, los gritos, las ofensas, la separación de sus bebés; son degradantes y lamentables. Tal vez, el mayor debate que tenemos que hacernos es cómo miramos y nos comportamos con los y las adolescentes que por alguna razón son padres y muy especialmente madres prematuras, este es el verdadero punto de partida. El conflicto primordial no es ser madre y padre en la adolescencia, sino que ellos, los adolescentes y sus hijos e hijas navegan en una sociedad que no los comprende, los juzga, los discrimina, los rechaza y los abandona a su suerte.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Examinar los escenarios que vivencian los y las adolescentes, al abordar la vida sexual y analizar la realidad de sus problemas e implicaciones.
- Evaluar la disyuntiva sobre la maternidad y la paternidad en la adolescencia, tema de mucha importancia y complejidad.
- Propender porque nuestros adolescentes tengan el conocimiento y respeto por su cuerpo. Este tema es hoy de tanta importancia como aprender a leer y a escribir. Formar en valores jóvenes saludables.

MARCO TEÓRICO

La Organización Mundial de la Salud OMS plantea que “El embarazo adolescente es una problemática seria y creciente a nivel mundial”. La crisis global menoscaba especialmente a los niños y niñas y a los y las adolescentes, además los

ubica en situación de riesgo por diversos motivos, sobre todo si tenemos en cuenta que sus expectativas varían por razones de diferencias económicas, culturales, sociales, antropológicas, geográficas, étnicas.

La adolescencia es un estadio y la época en la cual se define la independencia, muy a pesar que aun no gozan de una personalidad definida, es el tiempo de las refutaciones de lo absoluto, de la intransigencia; una de las primeras contradicciones es la de mantener mente infantil en cuerpo adulto, la adolescencia es una de las etapas más hermosas de la vida, en esta se producen definiciones de conducta, que regirán la vida adulta, es el espacio social y cultural irreplicable, en donde acontecen las acciones y los años más importantes para el desarrollo humano. En esta etapa, el adolescente trata de buscar su propio espacio de independencia personal, siente la necesidad de ser escuchado, atendido, valorado y comprendido, surge el desbordamiento de la afectividad y la emotividad, rechaza su pertenencia al círculo de niños o niñas, pero carece aún del sentimiento de legítimo e íntegro adulto.

Evaluando con objetividad el embarazo en las adolescentes, podemos afirmar que además de ser un problema de discriminación de género, también es de salud pública, familiar, económico-social; algunas de las razones del embarazo precoz, en nuestras adolescentes son:

- Familia en crisis, familia disfuncional (tensión y conflicto de pareja)
- Aumento de la pobreza y el hambre
- Orfandad, Abandono familiar
- Abusos y violaciones
- Indefensión
- Ausencia prolongada, por trabajo del padre o la madre
- Ingreso temprano a la fuerza de trabajo
- Ambientes familiares insanos
- Inocencia de la menor,
- Sometimiento a la pareja
- Baja autoestima
- Inicio precoz de las relaciones sexuales
- Violencia intrafamiliar, por problemas domésticos
- Ausencia o inadecuada educación sexual
- Bajos niveles de escolaridad
- Discapacidad
- Desarraigo y desplazamiento
- Curiosidad y desorientación
- Exceso de confianza, escasa percepción del peligro
- Trata de personas
- Estereotipos, tabúes y mitos
- No saben que esperan de la relación sexual
- Desconocimiento de los métodos anticonceptivos
- Abuso de sustancias alucinógenas

- Personalidad inestable, sentimientos de desesperanzas
- Hermana adolescente embarazada
- Madre aislada y emocionalmente poco accesible
- Vivir en un área rural o urbanas marginales
- Machismo como valor cultural
- Separación del núcleo familiar
- Vínculo más estrecho con el padre
- Padre ausente (vínculo más estrecho con la madre pero ambivalente).

EL problema del embarazo precoz como vemos no es sólo el simplismo de no utilizar anticonceptivos, el problema es mucho más profundo, las adolescentes si no son cuidadas, bien formadas y educadas en su núcleo familiar corren muchísimos riesgos, puesto que por su inmadurez, no saben utilizar su libertad. Cuando la menor está embarazada entra en muchos temores, tiene profundos sentimientos de culpa y se siente desorientada sobre qué hacer, y son manipuladas e inducidas frecuentemente, por su familia o amistades a abortar, lo cual pone en alto riesgo la vida de la menor.

En el mundo de acuerdo a informes de la OMS año 2008, se estima que 16 millones de niñas de edades comprendidas entre los 15 y los 19 años dan a luz cada año y un 95% de esos nacimientos se producen en países en vías de desarrollo, además por no estar legalizado el aborto no se tienen estadísticas fidedignas de las menores que salen en embarazo y abortan y que de estas menores muchas mueren, sin embargo se conocen padrones de que las mujeres que abortan, casi siempre en condiciones de riesgo, llegan con complicaciones a las clínicas y un guarismo significativo de ellas son adolescentes, el 35% de las adolescentes embarazadas sufren preclampsia o eclampsia, el 25% sufre complicaciones en el trabajo de parto y un 88% tiene complicaciones en el puerperio, es un registro verdaderamente alarmante, la razones son muchas, no tienen acceso a un sistema de salud, el estado no las protege, no tiene en su mayoría ningún tipo de apoyo, además, sufren el rechazo de la familia y amistades, se les niega en muchas oportunidades el derecho a estudiar, son permanentemente discriminadas, abusadas y maltratadas, existen estadísticas que muestran que el 97% de las niñas que salen embarazadas dejan de estudiar.

Cabe destacar que en el mundo, de los cerca de 210 millones de embarazos que se producen por año el 38% de ellos, es no deseado y cerca del 22% terminan en aborto.

Estudios realizados recientemente año 2008, nos muestran que más de 2 millones de adolescentes, son sometidas anualmente a un aborto en países en vía de desarrollo, reportándose que una de cada 3 mujeres que acuden a los hospitales solicitando asistencia por complicaciones de un aborto, son menores de 18 años. Además entre el 20% y el 46% de la mayoría de las mujeres en un grupo

seleccionado de países en vías de desarrollo, tienen su primer hijo antes de los 19 años de edad. Las adolescentes tienen el doble de posibilidad de morir en situaciones relacionadas con el parto. Los niños y niñas nacidos de mujeres menores de 19 años de acuerdo a los estudios de la OMS, tienen 1.5 % más riesgo de morir antes de su primer año de vida, que los niños y niñas nacidos de madres con edades entre 19 y 30 años. Las madres adolescentes, están más expuestas que las mujeres de más de 20 años de tener complicaciones durante el embarazo; entre otras, parto prematuro, preeclampsia, anemia y presión arterial alta, como también, mayor riesgo para la morbilidad y la mortalidad. Estos problemas son incluso mayores cuando tienen menos de 15 años. Las madres adolescentes tienen más probabilidades que las madres mayores de 19 años de tener un bebé prematuro (antes de las 37 semanas de embarazo), los bebés prematuros tienen mayores factores de riesgo de sufrir problemas de salud, discapacidades permanentes e incluso la muerte.

El embarazo en edades cada vez más tempranas se ha convertido galopantemente en un problema económico-social y de salud pública de gran trascendencia mundial. Afecta a todas las familias de los diferentes estratos sociales, pero predomina en el estrato socioeconómico bajo, en parte debido a los factores ya mencionados, pero ante todo producto de una actitud construida desde los hogares y el aula, privada de la responsabilidad y los valores y una notoria ausencia de políticas públicas, distanciamiento del estado.

Las adolescentes viven en un contexto de sensualidad, inocencia, desinformación y presiones. Cuando una adolescente tiene relaciones sexuales, con mucha frecuencia, este actuar no obedece a una acción voluntaria, sino inducida, dada la cultura machista y la falta de equidad de género, a la que son sometidas nuestras niñas, esto con mucho más énfasis y sometimiento en los países pobres.

¿Por qué se embarazan nuestras adolescentes?

Muchos autores han descrito que esto ocurre, por muchos orígenes, además de la disminución de la edad de la pubertad, pero sin duda alguna, el mayor factor de riesgo es la indiferencia y el abandono del estado, la familia y la sociedad a nuestras adolescentes.

INEQUIDAD DEL EMBARAZO ADOLESCENTE

De acuerdo con estadísticas de la Comisión internacional de Derechos Humanos, año 2008, el rol social de ser mujer, hace más vulnerable, las consecuencias del embarazo adolescente, por ejemplo es conmovedor el caso de las mujeres en estado de pobreza:

- El 25 % tuvo un hijo antes de los 17 años.

- El 22%no tiene pareja.
- El 19.7% tiene un familiar en la cárcel
- El 1.3% tiene máximo nivel de carrera técnica.
- El 21.3 % comenzó a laborar a los 12 años o menos.
- El 83% no tiene una formación académica completa

Las menores son sometidas con engaños o amenazas. Muchas adolescentes han sido detenidas por ayudar o acompañar a su pareja delincuente. Por lo general, los embarazos adolescentes se producen por relaciones circunstanciales, violaciones, incestos y en menor número por causa de la relación de noviazgo, esto sin contar que las adolescentes, sufren exclusión y acoso en la vida escolar, muchas se ven abocadas a dejar sus estudios y muchas más ya se encuentran fuera del sistema educativo, Sin embargo, de acuerdo con las investigaciones desarrolladas, cuando la escuela abre las puertas, no existen políticas institucionales para la inclusión, no cuentan con una política clara de protección a las menores, becas, préstamos blandos, ley de inasistencias justificadas, semejante a la licencia por maternidad en el área laboral, para colegialas madres, con la existencia de estas políticas se mitigaría y se mediaría un poco en las diferencias educativas con relación a ellas y se estimularía la permanencia escolar.

Podemos afirmar que las adolescentes embarazadas desertan del sistema escolar por su estado, porque al ser madres adolescentes son discriminadas y humilladas, se miran como sinónimo de desgracia o fracaso, son catalogadas como un infortunio en la sociedad y quienes las aboca a este estadio es el mismo estado y en un gran porcentaje, la familia y la comunidad, con el agravante de la intolerancia, la humillación, la exclusión, el abandono y la inequidad de género de que son víctimas.

Se hace necesario implementar mecanismos que las favorezcan, así como, con dificultad la mujer adulta ha ganado espacios, de contar con guarderías, niñeras, nanas o jardines infantiles, para garantizar la seguridad de sus hijos e hijas mientras están fuera del hogar. Hoy estos niños y niñas, nacidos de adolescentes en su mayoría están bajo la custodia de las madres y abuelas y un porcentaje importante en instituciones del estado de protección a menores, nuestras mujeres tienen que vivir toda esta odisea, sin contar que los costos del parto, gastos médicos, de manutención y sostenimiento de la adolescente y el bebé, son asumidos habitualmente por una mujer, quien además del costo económico, debe cargar con la culpa y el estigma del embarazo y la gran responsabilidad de la custodia, lo cual es una verdadera tragedia, que repercute siempre en cabeza de la mujer.

¿Cómo toman las y los adolescentes las decisiones?

El impulso antecede a la razón, por falta de madurez emocional, sólo la experiencia y el aprendizaje les enseñará a pensar antes de actuar. El embarazo precoz en adolescentes, puede cambiar cualquier proyecto de vida, por esta razón, es de suma importancia aprender a tomar decisiones acertadas en un ambiente familiar, escolar y social que apoye el ejercicio de sus actos en forma libre, democrática y comprometida, definir con responsabilidad y confianza qué deben hacer con su sexualidad y con su proyecto de vida.

¿Cuáles son otras de las consecuencias del embarazo en adolescentes?

La vida de la madre adolescente y su bebé tiende a ser difícil, muchas abandonan la educación secundaria, en mayor proporción que las jóvenes que posponen la maternidad. Sólo el 40 % de las adolescentes que tienen hijos antes de los 18 años de edad termina la escuela secundaria, frente al 75% de las adolescentes con condiciones socioeconómicas similares que no tienen hijos hasta cumplir los 20 ó 21 años de edad. Al carecer de educación, lo más probable es que la madre adolescente, no tenga las habilidades que necesita para conseguir una ocupación o una actividad productiva y si lo logra no siempre tiene la capacidad de conservarla.

Estudios realizados en Colombia sobre el tema, precisa que un 80% de las adolescentes gestantes y/o lactantes, dependen económicamente de su familia o del sistema de protección a menores, en comparación con las madres que tienen sus hijos e hijas en una etapa posterior de la vida, también se manifiesta en la investigación que es mayor la probabilidad de que las madres adolescentes gestantes y/o lactantes vivan en mayor pobreza. Alrededor del 75 % de todas las madres adolescentes solteras, requieren de asistencia social, dentro de los cinco años posteriores al nacimiento de su primer bebé.

MEDIACIÓN EN EL CONFLICTO DEL EMBARAZO PRECOZ

Cuando nos referimos al embarazo precoz, sabemos que no sólo es un problema de salud sino de estado a nivel mundial, estamos hablando de un conflicto de grandes dimensiones, que además de los efectos ya definidos, involucra también la convivencia, la mediación y resolución de conflictos.

Se requiere que los gobiernos en todas sus instancias, se comprometan mediante políticas públicas y con estrategias educativas coherentes, a la promulgación de un programa de prevención de embarazo en adolescentes, hacia toda la comunidad con énfasis en los y las adolescentes. Además debería estudiarse la posibilidad de insertar dicha estrategia como un componente permanente del currículo escolar, con miras a fomentar la corresponsabilidad, formación y responsabilidad de los estudiantes y sus familias.

El estado, la familia y la sociedad, deben propender porque los y las jóvenes tomen conciencia de la necesidad de que la etapa de la adolescencia es para vivirla intensamente, para estudiar, divertirse sanamente y pensar en qué profesión seguir, que su comportamiento sea responsable y que todas sus acciones las efectúen con base en los principios y valores, logrando constituir, buenos ciudadanos y buenas ciudadanas, que su actuar les haga sentirse felices, que puedan continuar sus estudios, realizar con solvencia un proyecto de vida saludable y después, en una etapa adulta, con mayor madures, pensar en la formación de una familia.

PROPUESTAS DE JÓVENES SALUDABLES

En el modelo Jóvenes Saludables se diseña como prioridad, la ideología de la maternidad y paternidad responsable, segura y en el tiempo adecuado, la planificación familiar, la aceptación de las carencias y la reducción de la violencia doméstica, a través de una serie de estrategias, dirigidas a cautivar la atención de los y las adolescentes para que se internacionalicen con este proceso constructivo, como también, propiciar en la escuela para padres y madres, este tema como una herramienta prioritaria, para apoyar a los y las adolescentes en sus hogares.

Las políticas públicas han avanzado respecto de los derechos sexuales y reproductivos y la educación sexual, pero aun existe discriminación, sobre el derecho a la permanencia en el sistema educativo de la estudiante que queda en estado de embarazo, hay una distancia entre el discurso democrático de los proyectos escolares en cuanto a la responsabilidad sexual y la práctica del mismo, ya que éste se tergiversa al ponerlo en marcha.

Se hace necesario que el tema del embarazo sea visto como una oportunidad para generar ambientes democráticos en el aula, que fortalezcan el liderazgo, la responsabilidad sexual, la solidaridad, la autonomía y el autocontrol en los y las adolescentes.

La estrategia jóvenes saludables permitiría alcanzar la valoración y argumentación de valores, dilemas morales, aceptación de carencias, equidad de género, convivencia pacífica y la mediación como alternativa para la resolución de conflictos, admitiría una respuesta reflexiva explicativa, en la cual los resultados obtenidos conduzcan a una reconceptualización cultural, como una oportunidad para que la educación en valores no sea un simplismo, esto es una importante y urgente necesidad.

En cuanto a la Perspectiva de Género se requiere garantizar la defensa de género, o sea, la protección de los derechos y responsabilidades humanas de las mujeres, como también promover y prevenir los embarazos precoces, a través de prácticas democráticas e iniciativas lideradas por los y las jóvenes.

Se requiere buscar los instrumentos jurídicos y democráticos para garantizar el respeto y la convivencia pacífica de las adolescentes en escenarios escolares, basado en la mediación, el propósito será fortalecer y promocionar el empoderamiento de mujeres y hombres adolescentes, primordialmente estudiantes, a fin de propiciar un escenario en el que puedan plantear inquietudes y efectuar discusiones que respalden la organización y movilización alrededor del modelo Jóvenes Saludables, fundamentalmente con el ánimo de lograr una mayor estabilidad y permanencia en el sistema educativo a las adolescentes que por cualquier circunstancia estén embarazadas.

Foro para reflexionar sobre perspectivas de género y prácticas democráticas en el embarazo adolescente

Sería significativo establecer el 26 de septiembre, Día Mundial de la Prevención del embarazo adolescente, como fecha expedita para el encuentro permanente con adolescentes y establecer espacios de reflexión, sobre la responsabilidad sexual, basada en los principios y valores y acercamientos en torno al embarazo adolescente. Contar con la participación y asistencia de todos los actores requeridos. Se podrían vivenciar diversas experiencias, para reflexionar acerca de dificultades, avances y nuevos retos.

Los y las adolescentes son los prospectos hombres y mujeres del mañana, pero también son nuestro presente, además constituyen un segmento importante de la población, ignorar sus necesidades no sólo es difícil, sino imprudente e injusto. Es riesgoso excluirlos, porque el número de los y las adolescentes es grande; imprudente, porque lo que les sucede a ellos afecta a toda la humanidad tanto ahora como en el futuro; e injusto porque los adolescentes son miembros de la familia humana y no deben estar privados de sus derechos, ni de las responsabilidades que deben asumir ante otros miembros de la sociedad.

En cuanto a la **perspectiva de género** y prácticas democráticas del embarazo adolescente, sería esencial la creación de una cátedra, como espacio de integración y de discusión de las diversas concepciones sobre el género, la democracia escolar, la salud sexual y reproductiva y sobre un tema tan sensible, como es el embarazo en la adolescencia.

Red virtual de movilización y trabajo

Sería conveniente propiciar, la creación, divulgación y masificación, de un sitio virtual de trabajo confiable, con un multipropósito: Servir de espacio de movilización, de construcción de comunidad y de red de diálogo, simpatías y asociados, que permitiera una interlocución válida entre adolescentes, jóvenes, mujeres y demás población civil.

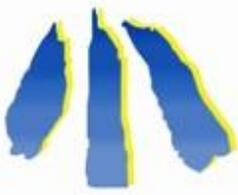
Sería trascendente, constituir un consultorio jurídico- social virtual, que sirva como medio de asistencia legal y social, brindada por estudiantes de derecho y otras áreas sociales, (sociología, sicología, trabajo y comunicación social, Instituciones que promuevan el tema, etc.), practicantes y asistentes de investigación, quienes harían uso de su conocimiento académico jurídico-social o de otro saber, para utilizarlo como instrumento de transformación comunitaria y juvenil, asimismo, como apoyo permanente a esta población tan vulnerable, como son las niñas embarazadas.

Mediante estos espacios democráticos, se lograría la concientización de los y las adolescentes, en cuanto a la imperiosa necesidad de asumir la sexualidad con responsabilidad, bajo los parámetros de los principios y valores, como parte fundamental en un proyecto de vida saludable.

Como reflexión final, Margaret Chan, Directora General de la Organización Mundial de la Salud dice: “para prevenir un embarazo adolescente es importante desarrollar valores personales, como la responsabilidad, el respeto a la vida, a nuestro cuerpo, a las decisiones de los demás, el conocimiento y la puesta en práctica de nuestros derechos sexuales y derechos reproductivos”.

CARMEN ALICIA RIVERA MEDINA: Administradora de Empresas, Contadora Pública, especialista en procesos globales de Alta Gerencia, Magistra en Educación con Énfasis en Cognición, docente universitaria, competencias en procesos cognitivos, pedagógicos, de pensamiento crítico, sociales, experta en cultura ciudadana, convivencia, mediación, resolución de conflictos, creadora de Fundaciones de atención a mujeres, adolescencia, niñez. Autora de cartillas educativas sobre Principios y Valores “SEMILLEROS DE PAZ” y Ambiental “AMEMOS LA NATURALEZA”. Fundadora y Presidenta Honoraria de la Fundación Centro Juvenil y Casa Taller de la Adolescente Embarazada.

E-mail: carime31@hotmail.com

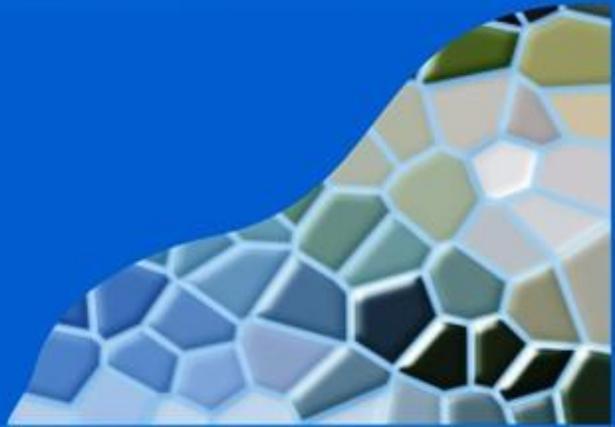


*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



**CECILIA HADDAD- MIRTA GÓMEZ OLIVERA-
ALICIA CARREIRA NETO** (Argentina)

***“CONFLICTO ENTRE EL SECTOR AGROPECUARIO Y
EL GOBIERNO NACIONAL EN LA REPÚBLICA
ARGENTINA”***



**CECILIA HADDAD- MIRTA GÓMEZ OLIVERA-
ALICIA CARREIRA NETO** (Argentina)
**“CONFLICTO ENTRE EL SECTOR AGROPECUARIO Y
EL GOBIERNO NACIONAL EN LA REPÚBLICA
ARGENTINA”**

Recientemente, en Argentina asistimos a un preocupante conflicto entre el gobierno nacional y los sectores vinculados a la exportación de materias primas, por las elevadas retenciones que se pretendían aplicar a la actividad agropecuaria. Este conflicto, lejos de limitarse a un simple enfrentamiento, paralizó al país en su conjunto durante más de tres meses.

El presente trabajo propone examinar las características relevantes de esta problemática. Para ello, analizaremos sus principales características, actores involucrados y estrategias discursivas empleadas. Lejos de centrarse en un análisis detallado de la cuestión planteada, ya que implicaría un estudio exhaustivo del caso que, excede los límites de esta presentación, emprenderemos el tema desde un análisis discursivo, de los actores involucrados, los posibles métodos para abordar el conflicto y la repercusión internacional, con un abordaje multidisciplinar proponiendo abrir la discusión teórica e incluso metodológica, acerca de la pertinencia de investigar procesos como el acontecido en Argentina desde diversas perspectivas.

Más específicamente, se propone examinar distintos enfoques para contribuir en la comprensión de los fenómenos políticos, económicos y sociales contemporáneos, aportando dispositivos para posibles soluciones.

En el conflicto del "campo argentino", aparecen entre los actores la Sociedad Rural Argentina (SRA), las Confederaciones Rurales Argentinas (CRA), Federación Agraria Argentina (FAA) y Confederación Intercooperativa Agropecuaria - Cooperativa Limitada (CONINAGRO), dando al mismo un carácter heterogéneo.

El “disparador” contra la decisión del gobierno de aumentar los impuestos a las exportaciones de soja y girasol trepándolos a un 45%, fue una medida que afectó primordialmente a los medianos y pequeños agricultores del interior del país, a la que se suman intermediarios, consiguiendo que la rentabilidad de la producción sea notoriamente reducida. Frente a esta gravosa retención, las entidades rurales organizan un paro o lock out patronal, ya que este sector venía reclamando a través de los poderes ejecutivo y legislativo, la implementación de una política agropecuaria acorde a la situación real del país, exigiendo un tratamiento parlamentario amplio que incluya otros productos.

Las organizaciones ruralistas ante la falta de respuesta del gobierno nacional a sus reclamos, anunciaron una huelga, afirmando continuar con la protesta por tiempo indeterminado y la suspensión de la comercialización de productos con bloqueos de carreteras en todo el país.

La crítica comienza a intensificarse luego que la Señora Presidenta, Cristina Fernández, consolide su postura frente a los productores, con frases tales como, "No me voy a someter a ninguna extorsión", refiriéndose al campo como los que realizan los "piquetes de la abundancia", siendo que resultan ser según su visión el "sector de mayor rentabilidad desde el 2001".

Cabe destacar que este conflicto rural estuvo caracterizado por la elevada participación de pequeños y medianos productores, y en la medida que éste escalaba tras el transcurso del tiempo, circulaban otros reclamos relacionados con la problemática de los pequeños productores, marcando diferencias con las entidades ruralistas. A nivel nacional las protestas comienzan a auto convocarse, contando con la adhesión de la mayoría de las provincias. Se llegaron a producir más de 150 concentraciones con cortes de rutas en todo el país; encargándose de clarificar que las mismas, no se trataban "de un lock out del sector agropecuario, sino de un reclamo del conjunto de productores".

Rápidamente la sociedad argentina comienza a polarizarse y si bien, el tema de fondo eran las retenciones rurales, diferentes sectores de la sociedad, antagónicos a la posición del gobierno comienzan a alinearse en este reclamo. Un sector de la Confederación General del Trabajo (CGT), especialmente liderado por el dirigente histórico del Sindicato de Transporte, Hugo Moyano, se pone del lado de la presidencia, moviliza mano de obra desocupada para contrarrestar los cortes y organizar contra piquetes armados. Pero el gremio se divide y una parte se pone del lado del campo, camioneros, maestras rurales mal pagas y pequeños productores de muy bajo salario; así la C.G.T. disidente, se suma a la lucha de los ruralistas. Junto a los productores se colocan otros actores sociales, entre ellos, comerciantes y políticos opositores, quienes realizan una convocatoria por la dignidad de todos los argentinos y para apoyar a los productores.

El gobierno nacional no muestra capacidad negociadora, tampoco logra incidir en la movilización ni en la sumatoria de fuerzas que se van agrupando, debido a la sobrestimación a la capacidad de los pequeños productores. Esto agudiza la crisis, localizándonos en un país dividido, una sociedad desabastecida de sus alimentos primordiales y con pérdidas de ganancias a las exportaciones.

Esta situación puede ser analizada desde el punto de vista de la legitimidad del Estado Nacional, entendiendo por legitimidad "un sistema de valores, la aceptación o creencia de los ciudadanos sobre la correcta actividad del Estado"; en este sentido, hay dos tipos de legitimidad: la institucional, dada por el

estado democrático de derecho, el bienestar de la sociedad, el comportamiento ético y los métodos de gestión y la de rendimientos, dada por resultados en donde juegan la eficacia (impacto deseado), la eficiencia (costo), los recursos y la equidad.

Repercusión internacional y latinoamericana

Si bien el conflicto que nos ocupa de orden nacional, los intereses en juego trascienden las fronteras, a través de la difusión de los medios de comunicación. La prensa internacional y la comunidad política internacional observa la forma en que la titular del Poder Ejecutivo Argentino gestiona el conflicto con el sector agrícola, no surgiendo un adecuado manejo de la disputa, lo que luego tiene importantes consecuencias tanto políticas como económicas en el contexto extranjero. En los sitios Web más populares, aparecen publicaciones, caso de You Tube.²⁶ Esto pone a la Argentina en un escenario crítico frente "a los inversionistas extranjeros" ²⁷, quienes colocan su dinero fuera de la Argentina, a consecuencia que el gobierno no es capaz de transformar el rumbo del conflicto; comentarios similares se encuentran en los países europeos. ²⁸

Métodos aplicables

El Dr. Raúl Calvo Soler define al método como el tipo de proceso encaminado a la resolución de un conflicto; instrumentos al conjunto de recursos que cada uno de los actores puede utilizar para conseguir sus objetivos y modo a la forma en que concluye un conflicto²⁹.

Los modos en los que puede concluir un conflicto son: Imposición: cuando uno de los actores logra la consecución total de sus objetivos frente al otro actor, sin que este último haya renunciado a su realización; Retirada o Desistimiento: cuando uno de los actores logra la consecución total de su objetivo frente al otro actor, que abandona la defensa de sus reclamaciones y la confrontación, aunque sus objetivos siguen vigente para él; Conversión o Allanamiento: cuando un actor asume como suyos los objetivos del otro actor, en este caso, desaparece el objetivo del actor

²⁶ See for example <http://www.france24.com/fr/20090320-argentine-agriculteurs-taxes-greve-exportation-soja-boeuf-cereales-conflit-kirchner>; Argentinie nationaliseert pensioensysteem, De Morgen, 21/10/2008, Belgica; http://www.nme.com/video/id/gnDY8w8v_vk/search/protesta

²⁷ Sheryl Gay Stolberg, *As Leaders wrestle with economy, developing nations get ringside Seats*, New York Times 15th November 2008: in the quoted article, the journalist adds that Mrs. Kirchner did little to enhance her reputation for competence 'when she showed up late for the official photograph ...'.

²⁸ See for instance Philip de Wit, *Compromisloze Stijl Kirchner valt slecht [Estilo sin transigencia de Kirchner cea mal]*, NRC Handelsblad 2⁰⁸ 2008; The Economist, *Argentina's hapless President*, 01-05-2008; Zehntausende demonstrieren gegen Präsidentin, Süddeutsche Zeitung 26-03-2008,

²⁹ Calvo Soler, Raúl; *La negociación con ETA. Entre la confusión y los prejuicios*, Ed. Gedisa, Barcelona, Primera edición 2006, Págs. 45-46 y 59-60

que se allana o convierte y finalmente, Compromiso: cuando el conflicto finaliza por intercambio de concesiones recíprocas entre los actores³⁰.

Otra clasificación posible sobre los modos en que concluyen los conflictos resulta de la forma en que se tratan los objetivos: Distributivos: se distribuyen entre los actores, pudiendo llegar a otorgar todo el objeto del conflicto a un actor en desmedro de otro, son los de resultado “ganar-perder”; Participativos o Integrativos: Son los que reestructuran los objetivos, incorporan nuevos valores, producto de esfuerzos compartidos, no buscan una resolución del conflicto sino una solución, en pos de la cual pueden llegar a un nuevo valor que reemplaza los que hicieron incompatible el objetivo, que es satisfactorio para ambos, donde las pérdidas son compartidas. Esta distinción se funda en la actitud de los actores y no en los métodos, si bien algunos de ellos son más indicados que otros para obtener un objetivo determinado. En la mayoría de los casos la conclusión de un conflicto es el producto de un proceso que utiliza combinaciones de distintos métodos, en distintos momentos y circunstancias.

En el conflicto del campo argentino, entendemos que ambos actores (Gobierno y productores) y la sociedad argentina en su conjunto, se beneficiaría buscando modos de resolver el conflicto mediante un compromiso, tratando los objetivos o intereses de cada uno de los involucrados en forma participativa o integrativa, fomentando las relaciones colaborativas que proyectan resultados ganar-ganar; priorizando la autocomposición de todos los actores, en pos de una efectiva responsabilidad en la implementación de los acuerdos.

En este sentido el Dr. Soler hace una interesante distinción entre los métodos dialógicos y la negociación, en relación a los modos de concluir un conflicto y a los instrumentos o recursos utilizados. Dado que el único instrumento posible dentro del método de diálogo es la argumentación, dialogar se refiere a dar razones acerca de lo que se defiende, intentando que el otro acepte mis ideas o convicciones y permitiendo que el otro intente convencerme de las suyas, el único modo en que puede concluir un conflicto aplicando este método es la conversión. Queda claro que si buscamos la conclusión del conflicto por vía del compromiso, el método más adecuado es la negociación.

Por las características de ese tipo de negociaciones, quizás lo más adecuado hubiera consistido en instituir un equipo de negociadores que centralice las comunicaciones entre uno y otro bando, y que un solo operador, enviado o comisionado, sea el encargado de comunicarse con la contraparte. Esto permite que llegado el punto de estancamiento o escalada, el cambio de negociador,

³⁰ Calvo Soler Ob. cit., Págs. 48-49

permita mudar o transformar el tono, la discusión y hacer concesiones; en este caso, la renuncia del Ministro de Economía, quien en un primer momento estuvo a cargo de las negociaciones, hubiese permitido hacer aquiescencias al gobierno, sin que eso fuera percibido como signo de debilidad. En los hechos, luego del frustrado tratamiento legislativo y la renuncia del Jefe de Gabinete de Ministros que era el que negociaba con el campo, comienzan a vislumbrarse ciertas autorizaciones que lentamente hacen desescalar el conflicto.

Es importante resaltar que nuestra Ley Nacional de Mediación excluye al Estado Nacional como parte, entendiendo que se pueden implementar intervenciones de terceros (facilitadores, constructores de diálogo, etc.) conducentes a la resolución de un conflicto, aplicando los recursos técnicos y herramientas de la mediación, aunque no se aplique específicamente el método de mediación como tal.

En este sentido, encontramos atinada la aplicación de las intervenciones que propone William Ury desde el “tercer lado” definido como la comunidad que, usando un cierto tipo de poder (el poder de los pares) desde una cierta perspectiva (una base común), en respaldo de un determinado proceso (de diálogos y de no violencia) apuntan a un cierto tipo de producto (un triple triunfo) que representa la voluntad emergente de la comunidad; desempeñando distintos roles de acuerdo al desarrollo y la escalada que el conflicto posee ³¹.

En una entrevista realizada al autor citado en relación al conflicto con el campo argentino, éste se refiere en los siguientes términos: “tiene el carácter de un clásico conflicto en el que ambas partes quieren ganar. El resultado de eso es que ambas terminan perdiendo. Entonces, es el país el que termina perdiendo”. En este tipo de conflictos, ambas partes se ponen muy rígidas porque ven el hecho de hacer concesiones como un signo de debilidad. Las instancias de mediación, hay que buscarlas en la propia comunidad. Ese tercer lado puede ser la Iglesia, la Universidad, grupos afines, miembros de la sociedad civil que apelen a la necesidad del bien común, cumpliendo las funciones de llevar a las partes a la mesa de negociación, facilitar la comunicación y colaborar en la búsqueda de soluciones. La gran polarización del conflicto que planteamos, no produjo ninguna de estas instancias.

Desde la perspectiva de Dick Allewijn³² los conflictos que afectan o donde se involucran gobiernos poseen características específicas, principalmente el desbalance de poderes y el carácter sistémico de los conflictos entre la

³¹ William Ury, *Alcanzar la paz*, Ed. Paidós, Buenos Aires 2000

³² Dick Allewijn, *Met de overheid om tafel* (Sitting around the negotiation table with the government), SDU Publishers 200, ISBN 978 90 54 09401 2, p. 15-105.

administración central y los ciudadanos. Estas características pueden ser percibidas de varias maneras:

- El poder se basa y está formalizado legalmente en la legislación. Por lo general, el representante del gobierno tiene su propia (política) de intereses que no necesariamente se articula con la posición elegida en el conflicto.
- El uso del poder de la parte que se opone al gobierno por lo general se presenta como antijurídico o ilegal. Cuando la parte que se opone al gobierno tiene que actuar dentro de los límites legales, el conflicto se transforma en un producto judicial. Este encuadre no contempla los verdaderos intereses en juego.
- Si no hay ninguna otra intervención con éxito; el acceso a un poder judicial independiente, es la única forma en que el desbalance entre el gobierno y los ciudadanos pueda ser acordado.
- El carácter sistémico de estos conflictos pueden ser percibidos a través de la noción de falta de confianza en el gobierno.
- Factores esenciales para la restauración de la confianza en el gobierno podrían estar dados por la conducta razonable del gobierno y la efectiva participación de los ciudadanos.
- En el conflicto con el gobierno la cuestión de la confianza siempre es relevante. La paradoja es que, el gobierno, establece tanto las reglas como las demandas o peticiones que se presentan, en tanto representan a todos los habitantes.

La solución del conflicto tendrá que ofrecer una reivindicación del prestigio internacional de la administración gubernamental. La satisfacción de este interés podría ser una puerta de acceso a una solución. El operador tendrá que abordar la falta de confianza que el sector agrícola tiene en el gobierno.

Al no restaurarse algún grado de cooperación, el procedimiento no parece viable. Para restaurar esta cordialidad se debe prestar especial atención a las experiencias negativas, proporcionando información esencial y fidedigna, ofreciendo un compromiso para el manejo de la comunicación y sanear o depurar las expectativas para las futuras decisiones.

El gobierno tiene el derecho de tomar decisiones y el deber de que esas decisiones contemplen los intereses de los ciudadanos. La legitimidad del poder ejercido se sustenta en la confianza que la otra parte pueda efectivamente

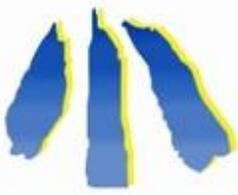
depositar en el gobierno, “confianza condicionada a las acciones”³³ más que a los dichos. Valores como el bien común, el respeto por la diversidad y la cooperación, ponen de manifiesto entre otros aspectos, la capacidad de gestionar los conflictos, integrando los intereses de los distintos sectores sociales y la forma colaborativa de administrarlos, preservando de esta forma la participación ciudadana ajustada a un sistema democrático.

Dra. Alicia Carreira Neto: Abogada. Mediadora. Diploma Universitario en Mediación (Inst. Univ. Kurt Bösch de Suiza). Maestría Latinoamericana Europea en Mediación (Inst. Un. Kurt Bösch de Suiza, Univ. de Barcelona, Univ. Católica de Salta, Argentina) Especialización en familia y penal. Mediadora prejudicial en los Juzgados de Familia de la Pcia. de Río Negro (Argentina). Mediaciones privadas. Disertante en jornadas y congresos. Miembro de la Comisión directiva Delegación Argentina del Foro Mundial de Mediación. Delegada Internacional del FMM.

Lic. Mirta Gómez Olivera: Licenciada en Trabajo. Diploma Universitario en Mediación. Master Latinoamericano Europeo en Mediación. Formador de Formadores. Especialización en Mediación Comunitaria, Escolar, Familiar, Penal y Organizaciones. Autora del libro ***Mediación Comunitaria: Bases para implementar un Centro Municipal de Mediación Comunitaria*** (Ed. Espacio 2005). Co-autora del libro ***Resolución de Conflictos en las Escuelas. Proyectos y ejercitación*** (Ed. Espacio2000). Docente y Directora del Centro de Mediación Comunitaria de la Municipalidad de Bolívar, Pcia. de Bs. As. Coordinadora Centro de Mediación Privada de la Cámara Comercial de Bolívar. Miembro de la Comisión Directiva de la Delegación Argentina y Delegada Internacional por el Foro Mundial de Mediación (WMF).

Dra. Cecilia Haddad: Abogada. Mediadora. Postgraduada en Gerenciamiento de Organizaciones y Servicios de Salud. Especialidad en Derecho Internacional Humanitario. Diploma Universitario en Mediación. Maestría Latinoamericana Europea en Mediación. Conferencista. Autora de publicaciones en la especialidad. Presidente Delegación Argentina del Foro Mundial de Mediación. Coordinadora de Programas en la temática. Coordinadora del Consejo Asesor del WMF. Integrante del Comité Científico (WMF).

³³ El Dr. Entelman habla de escaladas en términos de aumento de las conductas conflictivas, y la desescalada en gestos y conductas de “amistosidad”, ubica el cambio en el terreno del acto.

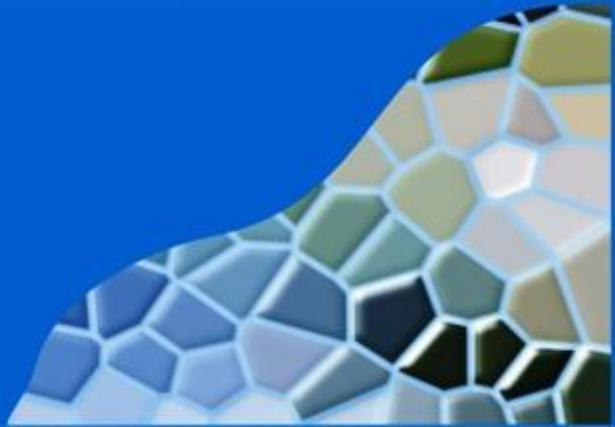


*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



CHRISTIAN CHAMBERT. (Francia)

**« CUANDO LA JUSTICIA BUSCA SOLUCIONES DE
PAZ FAMILIAR FRENTE A LA VIOLENCIA DE LA
SEPARACIÓN PARENTAL... »**



CHRISTIAN CHAMBERT. (Francia)

**« CUANDO LA JUSTICIA BUSCA SOLUCIONES DE PAZ
FAMILIAR FRENTE A LA VIOLENCIA DE LA
SEPARACIÓN PARENTAL... »**

Los "espacios de encuentro familiar" (punto de encuentro familiar) reúnen muchas violencias intrafamiliares post-separación y necesitan una intervención mediadora específica para restaurar la postura parental del padre y de la madre.

Al recibir la decisión judicial y después de haber cuestionado algunas situaciones de violencia, hemos examinado los componentes de esta violencia la cual constituye una constante sobre (o con) la que los profesionales tienen que trabajar. en esos casos donde, indirectamente, la violencia la sufren los hijos que suelen ser siempre las víctimas al ser ellos los que están en juego.

Estos lugares requeridos por la justicia familiar (14000 decisiones en 2006 en Francia) siguen siendo un lugar sobre el que se apoya la decisión judicial y en los que la mediación tiene un espacio específico: mediación entre uno de los padres y su(s) hijo(s), mediación indirecta entre los padres con órdenes de alejamiento o no pueden estar juntos. Las paradojas de estas intervenciones mediadoras consiguen de alguna manera introducir una nueva paz familiar después de una separación conflictiva...

Esta pacificación, al servicio de la justicia ciudadana, va a servir de "receptáculo" y permitir desempeñar una función que podrá liberar al hijo de esta violencia parental en la paradoja de una patria potestad "conjunta" a menudo imposible.

Cada uno, que sea hijo como padre, aprovechará esas aperturas, en el futuro, en sustitución de las interacciones de violencia que han conocido antes.

El Punto de Encuentro Familiar construye encuentros, rituales donde se pueden elaborar nuevas dinámicas menos destructivas. Cada uno de los protagonistas (hijos y padres) encuentra en esas complejidades la oportunidad de desarrollar nuevas adaptaciones en favor de vínculos familiares más felices.

Por eso, el profesional debe tomar la violencia como trama de su acción de mediación para padres que tienen que compartir una patria potestad cuando se les "fuerza" (obliga) a un ejercicio de visita encuadrado.

Cuando, por fin, la violencia puede hablarse y puede derivar en nuevos vínculos filio-paternos, el rigor de la intervención y las aperturas ofrecidas transforman fructuosamente la violencia en conflictos verbalizados.

Estas mediaciones facilitan la paz y la situación de violencia ya no es un "sacrificio" para el hijo. Restituidos como padre y madre, cada uno de ellos puede

ser reconocido como parte parental, ciudadano responsable de sus hijos, recuperar esa responsabilidad paterna perdida por culpa de los conflictos violentos.

La paradoja de esta “mediación familiar” toma entonces todo su sentido de apoyo a la función paterna.

Así hemos visto en más de 50% de las situaciones que han llegado a estos Puntos de Encuentro Familiar, la introducción pacífica como respuesta a una decisión judicial y sobre todo, en un tiempo medio de 8 meses, la restitución pacífica del vínculo filio-parental.

Enfrentamiento del universo judicial con nuevos caminos de la paz filio-parental: crear una dinámica espacio-temporal en los espacios de encuentros hijos/padres.

Desde hace 20 años en Europa, pero también en América del Norte, particularmente en Francia y en España, han crecido estos lugares donde hijos y padres se encuentran, reforzando el vínculo filio-paterno en los casos en que la violencia no hace posible realizar sencillos contactos entre hijos y padres separados o entre nietos y abuelos.

Los jueces de familias utilizan estos servicios como espacios mediadores para que se introduzca una nueva paz familiar en el que el Espacio de Encuentro Familiar sea el punto de partida de nuevas relaciones familiares. Generalmente los casos enviados a esos lugares por decisión judicial lo son cuando la paz familiar se ve interrumpida por violencia de género, violencias matrimoniales, problemas que no permiten que se mantenga el vínculo filio-paterno.³⁴

La solución iniciada en Francia a finales de los años 80 permitió que en 2006, por ejemplo, 16000 decisiones favorecieran, en estos lugares, el establecimiento o reestablecimiento de vínculos filio-parentales.

Si en Francia no se puede hablar, a mi modo de ver, de “mediación familiar”, el trabajo mediador solicitado por el mundo judicial es poder solucionar de manera alternativa, pacífica, duradera y “más humana” también, todas estas situaciones conflictivas. Las parejas se denuncian y hacen imposible que se mantenga la más mínima relación entre el niño y sus raíces.

La mediación consiste algunas veces atender y convencer a un padre que tiene la custodia de un hijo, el permitir y facilitar el contacto con el otro pariente, incluso facilitar que se puedan ver los tres juntos sin que surjan problemas. Otras veces consistirá en acompañar al adolescente a un encuentro angustioso con algunos de los dos familiares y que en principio él por sí mismo rechazaría por el simple miedo de reencontrarse con ese familiar a solas.

³⁴ En este sentido se puede distinguir entre aquellos que centran su intervención en torno a la seguridad de los niños (Espacios de Encuentro familiares de Estados Unidos, Canadá, Australia y Nueva Zelanda) y aquellos que centran su interés en favorecer la relación entre padre no custodio e hijo (PEF de Francia, España, Suiza, Bélgica y Québec).

Los jueces de familia, preocupados con la protección de la infancia, convencidos de que los padres tiene que asumir sus paternas, programan, en la medida de lo posible consensuando con los padres y los abogados, esos encuentros en un lugar seguro, neutral e imparcial y con la mayor brevedad posible. De esa manera, el juez de familias, no solamente impone sino que traslada, por un tiempo, parte de la responsabilidad perdida a unos padres con sentimiento de fracaso.

Para el mundo judicial esas casas de encuentros familiares consiguen:

- Favorecer el cumplimiento del derecho fundamental del menor a mantener relación con ambos progenitores.
- Mantener el equilibrio emocional del hijo a pesar de la relación conflictiva entre el padre y la madre.
- Preparar a los progenitores para que consigan autonomía y puedan tener relación con sus hijos e hijas sin depender de este servicio.
- Supervisar mediante profesionales cualificados los encuentros que conlleven un riesgo para la estabilidad emocional de su hijo menor.
- Garantizar la seguridad del niño y evitar los riesgos en el cumplimiento del régimen de encuentros.
- Facilitar el encuentro del hijo o hija con el progenitor no custodio y con su familia.
- Permitir a los niños expresar sus sentimientos y necesidades sin temor de estar bajo la coacción de uno o otro de los padres
- Orientar para mejorar las relaciones paterno y materno-filiales.

Salir del camino de la violencia de la pareja para salvaguardar el porvenir filio-parental

Estos espacios, preconizados por los juzgados, sostenidos por asociaciones reconocidas, y generalmente organizados en Confederación europea³⁵ y Federaciones nacionales³⁶ sirven no solamente a la paz familiar sino que también hacen disminuir la violencia intrafamiliar cuando uno de los padres por motivo de violencia de pareja se encuentra cortado de su propia relación con sus hijos³⁷. Todos son beneficiarios: padre y madre, hijos, servicios de asistencia, mundo judicial que ya no es solicitado como intervención arbitral...

³⁵ CEPREP (Confederación europea de punto de encuentro hijo padres) creada en 2004 y reúne con la base de la adhesión a esta carta, Federaciones de España, Francia, Bélgica, Luxemburgo, Suiza, Hungría, Inglaterra Alemania y Escocia.

³⁶ Federación Nacional de los Puntos de Encuentro para el Derecho de Visitas en España y FFER Federación Francesa de los Espacios de Encuentro en Francia

³⁷ Carta Europea de los Puntos de Encuentro para el mantenimiento de las relaciones hijos/padres (2006). Ginebra.

Pero lo sabemos, en cada situación de violencia siempre hay «*un problema relacional que no puede elaborarse, es decir en dificultad con el otro, al enfrentarse con la cara del otro para aceptar su diferencia*». ³⁸

En los casos de violencia y para hacer frente a la imposibilidad del hijo a tener acceso a uno de sus padres, ya están desarrollándose desde 20 años estos lugares de visitas enmarcados donde los hijos vienen a encontrar a sus padres cuya patria potestad queda generalmente conjunta (90% de los casos) y cuyos padres no pueden comunicarse entre ellos al perdurar entre ellos rabia.

Si generalmente es casi imposible mantener una mediación familiar con violencia es aquí el lugar atado al porvenir del vínculo del hijo con sus padres que permite una mediación con una familia que cambia. Rarísimo son las mediaciones directas al principio de las decisiones de justicia pero el juez les da también la oportunidad de encontrar un servicio de mediación familiar, en otro lugar y durante la realización de los encuentros del hijo con uno de sus padres. Para nosotros los espacios de encuentro y mediación familiar son dos lugares complementarios, son dos tiempos muy diferentes para los padres.

Distinguimos, como nos los dice Ronaldo PERRONE³⁹, dos tipos de violencia «*violencias explícitas*» ó bien transgresión violenta que han necesitado intervención medical, golpes repetidos y paro, con la víctima y “*violencias evocadas*”, muestras o enunciaciones presentes dentro de las decisiones, de los fallos o sentencias pero donde no hubo denuncias.

Generalmente implosiva, la relación se ha vuelto explosiva como única puerta de salida frente a la angustia generada: abandono, pérdida del dominio. Designando su pareja, toca a menudo su filiación en sus estocadas.

Y encontramos aquí lo que nos dice un especialista francés del tema de ayuda a los niños en situación de violencia, Maurice BERGER, en el libro “*Violencia y fracaso del dominio*”: “*Son personas en dificultad de elaboración del pensamiento o personas que se dejan desbordar por sus sentimientos o todavía personas que utilizan una violencia pensada para satisfacerse su propia agresividad*”.⁴⁰

Saliendo de este círculo de la violencia, aceptando la demarcación en estos espacios de encuentro los padres empiezan un nuevo camino para intentar mantener el vínculo filiativo. En nuestra pequeña encuesta 50% ven ahora a su hijo y han salido de la violencia del conflicto, por lo menos esa violencia ya no la sufre el

³⁸ BAUBRY P., LAGRANGE C., PAIN J., TANVEZ G. La relation violente. VIRFO, 1991. *Rapport au corps dans une relation violente*. Claude LAGRANGE.

³⁹ PERRONE Ronald, NANNINI Martine, Violence et abus sexuels dans la famille, ESF, Paris, 1995, p.24.

⁴⁰ BERGER Maurice, “*Violence et échec de l'emprise*”, Dialogue, N° 117 : Impe(a)nsables violences, p. 7.

niño. Así los espacios de encuentros familiares permiten a todos tomar otra distancia con el tema pacificador del universo judicial familiar.

Responsabilidad en el seno de una irresponsabilidad de la patria potestad común y paradojas paternas que hay que asumir

Estos espacios permiten a los padres que lo consiguen, cambiar la dinámica relacional. Dando este primer paso frente a las violencias iniciales, empiezan un camino nuevo con la doble relación del vínculo de pareja disminuyendo en relación con la pareja hombre/mujer cuando crece un vínculo filio-parental nuevo a menudo profundamente cambiado por la naturaleza relacional de las nuevas configuraciones familiares.

Lo más difícil en un contexto de violencia de pareja es poder pensar que sería factible un nuevo vínculo filio-parental. Ya en las familias “de separación clásica” es difícil esta transición, y mucho más cuando se han marcado contactos de pareja con desestima del otro, proyecciones negativas, agresiones.

En estos casos, donde hay violencia, queda un elemento fundamental junto a la responsabilidad de las nuevas relaciones que hay que definir:

- Dar la oportunidad a cada uno de los padres para que puedan asumir el paso a la nueva situación de la responsabilidad parental compartida.
- Permitir al menor el acceso en seguridad a su otro padre.
- Empezar un nuevo contexto relacional. Enmarcar esos encuentros familiares dentro de espacios específicos será la oportunidad de experimentaciones menos aciagas.

El desafío del siglo XXI es poder conseguir que los padres, ubicados en nuevas posturas sociales, puedan construir una dinámica relacional con los niños fuera de la violencia. Los espacios de encuentros familiares permiten establecer las bases de ese cambio.

Apoyo judicial pacificador más que arbitral y función de “contención” de los espacios de encuentro familiar

Cuando ambos padres han podido hablar de esas diferencias entre una violencia transitoria (aunque no puede aceptarse) y el pasaje matrimonial conflictivo donde hay un sufrimiento que trae esa violencia, la venida en un espacio de encuentro es facilitada. Generalmente la colaboración de los abogados facilita este camino.

El conjunto decisional entre los jueces preocupados por una decisión de equidad, los abogados que defienden un mínimo relacional para el progenitor que no tiene custodia y estos lugares profesionales permite una pacificación relacional donde el hijo es el primer beneficiario en cuanto a su crecimiento psicológico. Pero, para llegar a solucionar esas nuevas relaciones se necesitan acuerdos donde es el Servicio de encuentros familiares quien asegura un clima de seguridad para todos, de neutralidad, de protección y de profesionalización, todo lo contrario de la facilidad o de la improvisación.

Adentro y más allá de toda deontología marcada los profesionales de los centros establecen un marco sostenido para que, al principio, sea mantenida una distancia entre los progenitores y el menor no vuelva a vivir esas tensiones ya conocidas. Así se podrá, más fácilmente, desarrollarse relaciones nuevas con el otro progenitor en dificultad. Poco a poco, con el triple trabajo de los profesionales con los padres y con los menores, se conseguirá, apartando problemas y rencores pasados, nuevas miradas que podrán hacer emerger nuevas actitudes relacionales.

Son responsables en esos espacios los padres que vienen conducir a sus hijos como lo son quienes los acogen: son ellos quienes organizan el tiempo definido dentro de la estructura, son ellos que ritualizan lo que vendrá a ponerse como marcos subjetivos del futuro del menor. El objetivo para nosotros, gracias a esos encuentros, es que los padres experimenten la positiva del “ser padre”, “ser madre” con todas sus dimensiones: legales, afectivas, educativas y sociales. Esa es la ayuda, ayuda que no es control, ni investigación pero una ayuda de seguridad personal para cada uno, para hoy y para mañana.

Espacios de encuentros: Función mediatrix con paradojas de trabajo en un espacio-tiempo de reconstrucción de vinculación pacificadora

Para crecer y desarrollarnos nuestra humanidad necesita vivir en relación con otras personas, es decir, convivir. Pero si la violencia está en cada uno de los seres humanos, nuestras casas de encuentros, que prohíben toda forma de violencia, no pueden ignorar esa violencia que no es violencia dirigida generalmente al niño sino al otro padre, a esa separación no deseada, a este montón de odio acumulado, también a ese montón de cambios que le caen encima de la cabeza con la separación.

El cambio relacional dentro del sistema familiar nuevo es un momento en el que cada uno tiene que cambiar al nivel emocional, afectivo, relacional. En todos los casos, es útil que los equipos conozcan los efectos del conflicto sobre las personas, estén en capacidad de definir los procesos psíquicos a la obra y poseen nociones jurídicas.

Tenemos nosotros, profesionales de estos lugares, que entender también la parte de violencia que generan nuestras estructuras rígidas, violencia de todas las decisiones judiciales, violencia de toda una organización ciudadana, siendo nuestra “violencia” la que estructurará la intersección del judicial, del social y del psicológico.

Esa violencia simbólica, enmarcada, escuchada sirve a la construcción del menor y es determinante para el futuro del niño en sus relaciones filiales con sus padres. Es también la oportunidad para los padres ponerse un poquito más en posturas de co-parentalidad complementaria. Ambos, tanto padre como hijo, entenderá las aperturas al futuro como sustitución de las interacciones de violencia que han conocido antes.

Por eso, el profesional que interviene debe tomar la violencia como trama de su acción de mediación para padres que tienen que compartir una patria potestad cuando se les fuerza a unos encuentros encuadrados, aunque sean siempre de manera transitiva.

La función mediadora se hará entonces en primer lugar entre el menor y cada uno de sus padres para que el progenitor recupere su lugar y ya no sea sujeta de una situación violenta. Esta posición de enlace obliga la entrevista equilibrada y duradera con cada uno de los padres, separadamente, luego con el niño.

Cuando hay violencia, la organización es especialmente difícil:

- La Ley viene a servir este encuentro ritualizado,
- Los marcos del espacio de encuentro permiten el desplazamiento multado de las palabras de violencia con cada uno del padre.
- Las relaciones vienen a abastecer el vínculo en las relaciones menos ansiosas.

Estos espacios de encuentros familiares son empresas violentas que obligan a los parientes a ir al cabo de lo que se puede esperar cuando se produce un fallo, un fracaso, unas distancias, unos rasgones que han venido poner a mal el informe a la filiación.

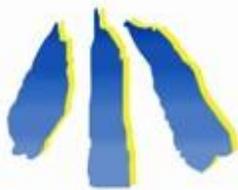
CONCLUSIÓN: Por un mejor reconocimiento de estos espacios de paz ciudadana adentro de las familias en conflictos violentos

Permitir la constitución de raíces y la creación de un vínculo durante un pasaje emocional doloroso y una alternativa responsable, es trazar un nuevo presente emocional al servicio de una futura identidad ella también duradera. Los espacios de encuentros familiares remiten a cada uno de los padres y madres a su historia común: vida amorosa, vida emocional, vida social, vida familiar. Son especialmente historia de vida para la historia del niño en construcción.

Al trazar la parte de doble vínculo, el niño trabaja y consolida el afecto de su propia historicidad. El terreno experimental emocional que representan los espacios de encuentros familiares son un terreno fertilizante para el niño.

Christian Chambert.

Psicólogo clínico de la familia, Mediador familiar Profesional en un Punto de Encuentro Familiar, Angers - Valle de Loira - Francia

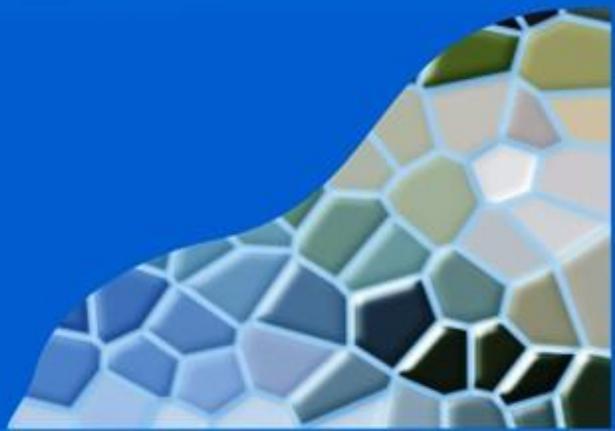


*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



DANIEL BUSTELO. (España)

“LIBERTAD, IGUALDAD Y MEDIACIÓN”



El concepto tradicional de atribución de derechos para el caso de conflictos familiares que se quieren resolver por el sistema judicial ha quedado inoperante. Hoy gracias a la libertad y a la igualdad comienzan a darse cada vez más conflictos en espacios de derechos compartidos en los cuales no es posible atribuir a ninguna de las partes un mejor derecho que a la otra, sin tener que forzar la realidad. La libertad y la igualdad generan la necesidad por parte de los que quieren ser iguales de gestionar sus conflictos sin delegar en terceros la solución.

La conciliación y la mediación han sido utilizadas en forma indistinta para atender estas cuestiones. Es necesario diferenciar estas dos formas adecuadas de gestión de conflictos para obtener de cada una lo mejor en beneficio de los usuarios y que éstos lleguen a los acuerdos más útiles y durables para ellos. Esta ponencia se centra sobre el nuevo concepto de espacios de derechos compartidos, la diferenciación entre mediación y conciliación y la mejor utilización de cada uno de estos sistemas RAC

La realidad social en la que se ha desarrollado la ciencia del derecho y del sistema judicial eran de una sociedad más estructurada, con los lugares de los distintos sujetos que la componen más estratificados y con menor movilidad y derechos limitados (por ejemplo: los lugares de trabajador y empleado, mujer y varón, padre e hijo, profesor y alumno, etc.).

La complejización de la sociedad, con su alta movilidad social, el otorgamiento de derechos en forma más amplia y generalizada, entre ellos el derecho a ejercer la defensa de los mismos, enfrenta al sistema de Administración de Justicia con un reto nuevo que, entiendo, no pasa por los procedimientos abreviados o la reducción del sistema de legítima defensa ni la imposición del principio de oportunidad sobre el de legalidad, sino por algo más profundo y difícil que significa reformular estructuralmente toda la ciencia del Derecho. Hace falta que nazca un nuevo Kelsen que sea capaz de presentarnos nuevas formas de concebir la ciencia del Derecho, en forma tal que permitan sumar en calidad y eficacia a lo logrado hasta ahora la complejidad y todo lo aprendido de otras disciplinas científicas, sin llegar entonces como única solución en aras de la rapidez a la reducción de garantías y derechos que tanto tiempo y esfuerzo le ha tomado a la humanidad incorporar.

Era muy claro decir que la libertad de uno terminaba cuando empezaba la libertad del otro. Eso era concebible cuando los límites eran claros como ya he dicho. Pero hoy esos límites se han hecho flexibles y variables. El principio de

igualdad entre hombre y mujer, el respeto a los derechos de los menores y los trabajadores entre otros muchos cambios han determinado grandes zonas grises en las cuales ambas partes tienen derechos dados por la libertad que conviven con los derechos dados a otros por la misma libertad. Los conflictos que generan estas nuevas libertades y derechos necesitan ser resueltos por las mismas partes involucradas y no por terceros que determinen cuál de los dos tiene razón. Hacen falta sistemas de auto composición para la resolución de conflictos que deben ser aprendidos y asumidos como obligaciones y responsabilidades junto con la adquisición de las correspondientes libertades y derechos. Es por eso que estimo que la nomenclatura de sistemas adecuados de resolución de conflictos es más propia del siglo XXI, donde entran todos los sistemas de auto composición, asistidos o no por un tercero y los sistemas de heterocomposición.

Surge, por tanto, la necesidad de hacer la distinción entre mediación y conciliación, fundamentalmente frente al crecimiento de los sistemas “alternativos de resolución de conflictos” y su vinculación con la Administración de Justicia.

No se tratará del mismo proceso si la búsqueda de acuerdos consensuados se realizan en base a la existencia de un conflicto de intereses jurídicamente protegidos desde la perspectiva legal de los mismos, que si se refiere a acuerdos que estén relacionados a las dificultades de resolver o regular el conflicto desde la perspectiva amplia del conflicto humano complejo en el que éste se ha estructurado.

La existencia del conflicto es el resultado de una interacción compleja de elementos en virtud de los cuales las partes llegan a un punto en el que no pueden dar una respuesta útil por ellas mismas para todas las partes en relación a las diferencias que les vincula.

La mediación es un proceso que permite apropiarse de sus conflictos a los actores para hacer algo con ellos, con independencia de que se llegue o no a un acuerdo que le ponga fin. No tiene una función educativa, aunque puede serlo; no tiene una función terapéutica, aunque puede serlo; y no tiene por función regular derechos y obligaciones, aunque también puede hacerlo.

Es decir, el objetivo de la mediación no es ni legal, ni psicológico ni educativo, es la auto composición en la resolución del conflicto por parte de los actores del mismo, desde sus propias pautas culturales, en aquella agenda que ellos mismos decidan elaborar y adecuar a lo largo del proceso, en función de las necesidades emergentes como consecuencia del mismo y con las formas de comunicación que les sean más útiles. Esto determina que el poder del mediador es similar al de los clientes pero con un distinto rol. Significa una renuncia a saber cual puede ser el final del proceso.

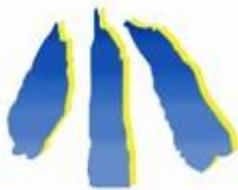
Cuando el poder del tercero es superior al de sus clientes, ya sea por el cargo, su saber o su prestigio, cuando el valor de su palabra es para ellos un referente a escuchar con más interés que escuchar la palabra propia o del otro, estaremos ante sistemas de resolución de conflictos útiles, pero serán más próximos a la conciliación y no a la mediación y por lo tanto necesitarán más acompañamiento de terceros para poder cumplir los acuerdos.

Aptitudes, técnicas y registro personal serán los componentes de una adecuada actuación mediadora y en esta ponencia se trabajarán las mismas-

DANIEL BUSTELO: Lic. en derecho y ejerció la abogacía desde 1975 a 1999. Desde 1983, con la fundación de la Asociación Interdisciplinaria de Estudios de la Familia en Argentina comenzó su trabajo en el campo de la resolución alternativa de conflictos. Se traslado a España en 1990 y en 1991 funda la Asociación Interdisciplinaria Española (hoy Europea) de Estudios de la Familia, la que organiza dos seminarios internacionales de Mediación conjuntamente con el Instituto Internacional de Sociología Jurídica de Oñate (1993/1994). En 1995 organiza la 1ª Conferencia Internacional de Mediación en El Escorial y participa en la fundación del Foro Mundial de Mediación, donde fue elegido primer presidente hasta 1998. Ha sido presidente del Foro Europeo de Mediación Familiar. Es miembro honorario de la AMM* y de la AEM**. Autor del primer libro en castellano sobre mediación en 1993, “La Mediación familiar Interdisciplinaria”. Autor del libro “La Mediación, claves para su comprensión y práctica” en 2009, autor de múltiples artículos. Ponente en congresos nacionales y extranjeros. Profesor de cursos en España y en el extranjero y activo mediador.

*Asociación de Mediadores de Madrid

** Asociación Estatal de Mediadores.

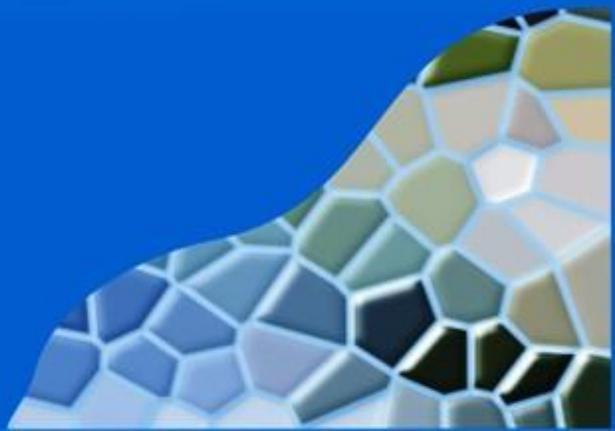


*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



DANNY PAÚL ORTIZ. (VENEZUELA)

***“EL ÉXITO DEL PROCESO MEDIATORIO EN LA
JUSTICIA LABORAL VENEZOLANA”***



DANNY PAÚL ORTIZ (VENEZUELA)

“EL ÉXITO DEL PROCESO MEDIATORIO EN LA JUSTICIA LABORAL VENEZOLANA”

Durante el año 2003 surge un cambio en la justicia venezolana, en los tribunales del trabajo, una nueva forma de dirimir conflictos de intereses surgidos entre trabajadores y empleadores, precisamente la entrada en vigencia de una nueva ley, la Ley Orgánica Procesal del Trabajo, incluyó en ella la utilización por parte de los tribunales laborales los métodos alternos de resolución de conflicto, siguiendo el mandato constitucional de 1.999. La nueva forma de dirimir conflictos en materia laboral conlleva la utilización específicamente de la mediación, como método alternativo de resolución de conflictos, inserta dentro de las fases del proceso judicial laboral venezolano.

El proceso laboral venezolano, en primera instancia comparte dos fases bien diferenciadas, una primera conocida como de sustanciación y mediación, y otra propiamente llamada de juicio, con la actuación de dos tribunales independientes y autónomos en cada una de las fases. La etapa primigenia, o primera fase, está a cargo de un Tribunal de Sustanciación y Mediación, dirigida por un juez de mediación, quien haciendo honor a su nombre y en cumplimiento de la ley, prima fase cumple con la obligación de utilizar la mediación como método alternativo de resolución de conflictos. La mediación es utilizada por parte de los tribunales del trabajo en Venezuela en una primera audiencia llamada Audiencia Preliminar, donde obligatoriamente todos los justiciables deben asistir, y el juez preliminar o juez de mediación procurará que las partes involucradas en el conflicto diriman el mismo con el uso de dicho método de resolución de conflictos.

EL ÉXITO DEL PROCESO MEDIATORIO EN LA JUSTICIA LABORAL VENEZOLANA

La justicia venezolana, específicamente la justicia laboral, durante muchos años se caracterizó por ser lenta y conflictiva, en donde –literalmente- se rendía culto a la litigiosidad y a la pugna de posturas particulares en beneficio de una sola de las partes involucradas en el conflicto judicial, resultando vencidos y vencedores.

La tardanza y litigiosidad de los procesos judiciales en materia laboral, entre otras causas, se debió principalmente a una legislación que de alguna manera se encontraba quedada en el tiempo, precisamente la Ley Orgánica de Tribunales y Procedimientos del Trabajo, cuya data se remonta a los años 40, se encontraba, para la década del 2000, ya vetusta e inclusive inoperante, en virtud de la

estructura procesal en ella planteada, además de la falta de uniformidad en su aplicación por parte de los tribunales de la República.

La Ley Orgánica de Tribunales y Procedimientos del Trabajo delimitaba el proceso bajo la estructura comúnmente conocida de instancias dirigidas por jueces; una primera y una segunda instancia, ambos bajo la dirección de un juez; en cuyo recorrido procesal, las fases, netamente, eran de contención y litigiosidad.

En la primera instancia se seguía el tradicional esquema de presentación de demanda, contestación, etapa probatoria, informes y sentencia; y en la segunda instancia una etapa de informes y conclusiones y sentencias.

El procedimiento tradicional, establecido en la Ley Orgánica de Tribunales y Procedimientos del Trabajo, trajo consigo el abarrotamiento de los tribunales del trabajo en Venezuela, por lo que un sin fin de causas llegaban al estado de sentencia sin que las mismas se sentenciaran; y cuando la dicha y la fortuna se conjugaban a favor de las partes y la causa llegase a su fin, mediante la provisión de sentencia necesaria para concluir el conflicto, habían transcurrido ya unos cuantos años, vale decir, hasta diez años inclusive, siendo esta tardanza, normal y no la excepción en los procesos laborales.

En el año 1999 entra en vigencia en Venezuela un nuevo texto constitucional, el cual en su disposición transitoria cuarta establece la obligación de crear una Ley Orgánica Procesal del Trabajo que garantizase el funcionamiento de una jurisdicción laboral autónoma y especializada.

La Ley Orgánica Procesal del Trabajo entra en vigencia parcial en el año 2002, cuya creación se debe al Poder Judicial venezolano, específicamente a los Magistrados de la Sala de Casación Social del Tribunal Supremo de Justicia, los magistrados Juan Rafael Perdomo y Alfonso Valbuena, liderados por el Magistrado Omar Mora (Presidente de la Sala) dieron forma a la nueva legislación procesal del trabajo que se encargará de dirimir los conflictos de intereses surgidos entre trabajadores y empleadores, siendo promulgado el respectivo proyecto de ley por la Asamblea Nacional el 02 de agosto de 2002.

Durante el año 2003 surge un cambio en la justicia venezolana, en los tribunales del trabajo, una nueva forma de dirimir conflictos de intereses surgidos entre trabajadores y empleadores, precisamente la entrada en vigencia total de una nueva ley, la Ley Orgánica Procesal del Trabajo, incluyó en ella la utilización por parte de los tribunales laborales los métodos alternos de resolución de conflicto, siguiendo el mandato constitucional de 1.999.

La novísima Ley Orgánica Procesal del Trabajo deroga la anterior legislación de procedimientos del trabajo, la Ley Orgánica de Tribunales y Procedimientos del Trabajo; pregonando una nueva justicia laboral efectiva y eficiente cuyo asidero se encuentra en los principios de autonomía, especialidad,

gratuidad, intermediación, concentración, publicidad, rectoría del juez en el proceso, sana crítica, uniformidad procesal, oralidad y brevedad.

La nueva forma de dirimir conflictos en materia laboral conlleva la utilización específicamente de la mediación, como método alternativo de resolución de conflictos, inserta dentro de las fases del proceso judicial laboral venezolano.

La mediación adicionada a los principios de concentración, brevedad y oralidad como estamentos principales del nuevo proceso laboral venezolano, dieron un cambio a la justicia laboral, haciendo del proceso judicial más accesible a los justiciables, más diáfano, transparente, en fin más humano.

El proceso laboral venezolano, en primera instancia comparte dos fases bien diferenciadas, una primera conocida como de sustanciación y mediación, y otra propiamente llamada de juicio, con la actuación de dos tribunales independientes y autónomos en cada una de las fases.

La etapa primigenia, o primera fase, está a cargo de un Tribunal de Sustanciación y Mediación, dirigida por un juez de mediación, quien haciendo honor a su nombre y en cumplimiento de la ley, prima fase cumple con la obligación de utilizar la mediación como método alternativo de resolución de conflictos.

La mediación es utilizada por parte de los tribunales del trabajo en Venezuela en una primera audiencia llamada Audiencia Preliminar, donde obligatoriamente todos los justiciables deben asistir, y el juez preliminar o juez de mediación procurará que las partes involucradas en el conflicto diriman el mismo con el uso de dicho método de resolución de conflictos.

La Ley Orgánica Procesal del Trabajo en el artículo 133, establece lo siguiente:

“En la audiencia preliminar el juez de sustanciación y mediación deberá personalmente mediar y conciliar las posiciones de las partes, tratando con la mayor diligencia que estas pongan fin a la controversia, a través de los medios de autocomposición procesal. Si esta mediación es positiva, el Juez dará por concluido el proceso, mediante sentencia en forma oral, que dictará de inmediato, homologando el acuerdo de las partes, la cual reducirá en acta y tendrá efecto de cosa juzgada”
(cursivas añadidas)

Con la promulgación del contenido del artículo 133 de la ley adjetiva, antes enunciada, se abre la posibilidad para las partes, mediante la utilización de los métodos alternos de resolución de conflictos, en específico la conciliación y mediación, puedan fabricarse su propia sentencia, en la cual no haya vencidos ni vencedores, y así de esta manera el proceso laboral llegue a feliz término, a través

de la satisfacción de intereses mutuos de justicia, dentro de un espacio de tiempo razonable.

El hecho cierto de que las partes dentro del proceso laboral venezolano pueden fabricar su propia sentencia a través de la utilización de los medios alternos de resolución de conflictos, en donde medien sus intereses y satisfagan sus necesidades de justicia, mediante la suscripción de acuerdos aceptables a ambas partes (ganar-ganar), dentro de un plazo razonable de tiempo, el cual es considerado rápido o breve, podemos entonces calificar los resultados de la justicia laboral venezolana como exitosa.

Dando por sentado el éxito del proceso mediatorio dentro de la justicia laboral venezolana, con conocimiento de causa, podemos afirmar primeramente que dicho éxito de la mediación repercutió, lógicamente, a favor del proceso laboral venezolano convirtiéndolo en exitoso; sin embargo, de manera simbiótica, el éxito de la mediación en el proceso laboral venezolano va de la mano con el éxito del proceso judicial mismo, de manera tal que la suerte de uno la corre el otro, por lo que para determinar las causas que originaron la consecuencia beneficiosa con sabor a triunfo, tienen que ser abordadas de manera conjunta.

El éxito del proceso mediatorio en la justicia laboral, así como el éxito del proceso laboral en Venezuela, puede atribuirse a las causas siguientes:

1) *Promulgación de la Ley Orgánica Procesal del Trabajo.*

Como se explicó anteriormente es piedra fundamental, en todo el éxito esbozado, la promulgación de un nuevo ordenamiento jurídico en materia de procedimientos laborales, con características de accesibilidad, transparencia y rapidez en el desarrollo de los mismos;

2) *Proceso de selección de jueces del trabajo a cargo de la Sala Social del Tribunal Supremos de Justicia.*

Los Magistrados de la Sala de Casación Social se dieron a la ardua tarea de selección de quienes iban a ocupar los referidos cargos. La selección de jueces de Primera Instancia, en específico jueces de sustanciación, mediación y ejecución, y jueces de juicio, se llevó a cabo con una primera fase de oposición de credenciales, (publicada a través de las universidades nacionales públicas y privadas, diarios de circulación nacional, el portal de internet del Tribunal Supremo de Justicia, y referencias de notables en el ámbito jurídico y académico laboral, en donde los mas aptos eran seleccionados y eran llamados a cumplir con la segunda fase; esta segunda fase, se trató de una entrevista personal con algunos de los magistrados, quienes además de volver a examinar los currícula entregados, con preguntas académicas, de alguna manera, seleccionaban a quienes iban a seguir en la tercera fase.

- 3) *Proceso de Capacitación de Jueces en materia procesal laboral y en resolución de conflictos, específicamente la mediación, bajo la dirección de la Sala Social del Tribunal Supremo de Justicia.*

Como tercera fase del proceso de selección de jueces, en donde los que aprobaron el curso fueron nombrados jueces, consistió en curso intensivo, de sol a luna, en materia laboral, procesal laboral e intensamente métodos alternos de resolución de conflictos, haciendo especial énfasis en la mediación; dicho curso tuvo una duración aproximada de 2 meses.

- 4) *Inserción dentro del procedimiento laboral de la audiencia preliminar, la cual tiene como objetivo, entre otros, la utilización de los métodos alternos de resolución de conflictos, siendo utilizada la mediación con predilección y mandato legal.*

En efecto con la inserción dentro del articulado de la Ley Orgánica Procesal del Trabajo, de una audiencia preliminar donde el juez mediará y conciliará, prima fase, las posturas de las partes, se otorga la posibilidad de que ellas mismas, solucionen sus conflictos, mediante la fabricación de su propia sentencia, en donde el juez, quien en todo caso, dictará sentencia oral, homologará el acuerdo logrado.

- 5) *Obligatoriedad de asistencia de las partes y el juez a la audiencia preliminar.*

El artículo 129 de la Ley Orgánica Procesal del Trabajo así lo establece: *“Artículo 129. La audiencia preliminar será en forma oral, privada y presidida personalmente por el Juez de Sustanciación, Mediación y Ejecución, con la asistencia obligatoria de las partes o sus apoderados. (omisis)”*. Cursivas añadidas. Claramente se determina esa obligación de asistencia a la celebración de la audiencia preliminar, con las características de privacidad y oralidad; lo que aunado al deber del juez de procurar la mediación entre las partes, consagrado en el artículo 133 de la referida ley adjetiva configuran esta causa primordial del éxito en estudio.

- 6) *Deber del Juez de procurar que la partes concilien o medien sus controversias en la propia audiencia preliminar.*

En el ya enunciado artículo 133 de la Ley Orgánica Procesal del Trabajo, se observa esta obligación del juez, quien hoy día forma parte activa de esa relación triangular entre justiciables y juez. El juez de conformidad con los principios del nuevo procedimiento laboral venezolano, es proactivo, une a las partes, aporta soluciones, en fin las lleva por un sendero noble de posibilidades de solución de sus controversias, no en vano está

capacitado y tiene el perfil adecuado del mediador, que entre otras características, es humano, líder, proactivo, aporta soluciones, imparcial, y sobre todo, necesariamente debe ser amplio conocedor tanto de la materia especial de la controversia, vale decir, derecho laboral, como de los métodos alternos de resolución de conflictos, en especial técnicas de mediación.

- 7) *Las características propia de la audiencia preliminar, entre ellas, la oralidad, obligatoriedad de asistencia, y por sobre manera la privacidad de la misma.*

Características que se encuentran insertas en el artículo 129 de la ley adjetiva laboral, antes enunciado, las cuales en su conjunto conforman un trípode de elementos, que sin la existencia de alguno de ellos, perdería fortaleza la audiencia preliminar, ya que la misma es el primer momento de encuentro entre las partes, quienes van a ir con la seguridad, certeza y confianza que lo tratado y conversado en esa reunión será confidencial, por lo que aflorarán todos los intereses conflictivos y comunes surgidos en las partes que harán posible la solución del conflicto objeto de la audiencia en particular, saliendo a la luz publica solamente los acuerdos llegados por las partes, quienes voluntariamente así lo establecerán.

- 8) *La posibilidad de que las partes fabrique su propia sentencia y el juez de manera inmediata dicte sentencia oral homologando los acuerdos suscritos dando efectos de cosa juzgada;*

Es, si quiere, esta causa, la que ha llevado la batuta publicitaria en el corriente de los justiciables colaborando con los beneficios y bondades de la resolución de conflictos laborales, lo increíble: ¿poder uno mismo ser parte y juez a la vez? Se convierte en realidad; además de la pronta terminación del proceso a través de un acto jurisdiccional que homologue dicho acuerdo y de paso con efectos de cosa juzgada, es decir seguridad y certeza que dicho conflicto se terminará por siempre, y que mas nadie podrá reclamar sobre lo mismo.

- 9) *Las bases primordiales del proceso laboral venezolano, los principios de oralidad, brevedad y concentración;*

No podíamos dejar por fuera precisamente las características fundamentales del proceso laboral venezolano, en cuyos hombros se soporta el cambio de paradigma, de una justicia tediosa, lenta, trágicamente escrita y con multiplicidad de incidencias procesales, a una justicia breve, oral y en donde las incidencias se tratan y resuelven en las audiencias de conformidad con el principio de concentración,

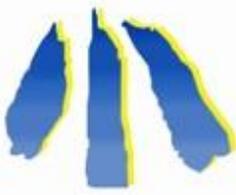
convirtiéndose entonces la justicia en una necesidad alcanzable y realizable.

10) *La naturaleza misma del hombre.*

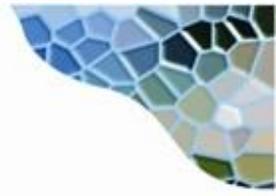
Y por último, y no de menor importancia, la misma naturaleza humana, ya que el hombre es un ser bueno por naturaleza y la maldad es la excepción, siempre buscará su bienestar personal mediante la satisfacción de sus necesidades y como ser dotado de inteligencia, le resulta fácil encontrar los beneficios de la resolución de conflictos a través de la utilización de la mediación en el proceso laboral venezolano, los cuales ya fueron enunciados y explicados con anterioridad, no en vano somos hecho a imagen y semejanza de un Ser Superior que siempre buscará su perfección.

A manera de conclusión, el éxito planteado es importante medirlo; pues bien, la Sala de Casación Social de Tribunal Supremo de Justicia ha declarado que el 80% de los casos en los Tribunales del Trabajo se resuelven en la audiencia preliminar, vale decir, en aquella audiencia de mediación, cabe destacar que dicho porcentaje se obtiene no del número de demandas que ingresan a los Tribunales del Trabajo en Venezuela, sino del número de causas que llegan a la fase de instalación de audiencia preliminar y las mismas terminan mediante una mediación; como quiera verse, de que es un gran logro precisamente lo es, entonces sin duda alguna el proceso mediatorio es exitoso en la justicia laboral venezolana, y mas allá de eso en los Tribunales del Trabajo Venezolanos, en general, se respiran aires de buena lid, de transparencia, de ética, lo que pudiésemos llamar Paz... utilizando frase de vida de la Dra. Nelly Cuenca, quien es ejemplo de vida, *“Dios Bendice a los Pacificadores”*... se trata de ser felices, y la felicidad se encuentra en hacer el bien a los demás...no olvidemos ser felices.

DANNY PAÚL ORTIZ. Abogado, por la Universidad Católica del Táchira, Especialista en Derecho Laboral, Derecho Administrativo, Estudios de Derecho Constitucional, Estudios en Derecho Probatorio, Estudios En Resolución de Conflictos. Doctorado en Gerencia Avanzada Docente: Universidad Fermín Toro en Derecho Laboral; Docente en Derecho Laboral en la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado en cursos de mejoramiento profesional y diplomado. Facilitador del Módulo de Mediación en el Centro de Resolución de Conflictos del Estado Lara. Directivo del Colegio de Abogados del Estado Lara.



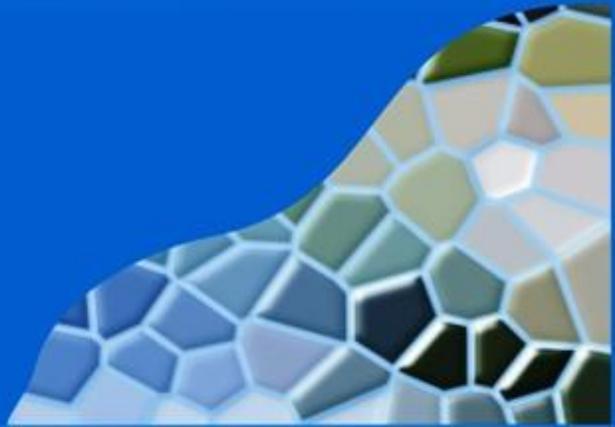
*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



**EMANUELA CARDOSO ONOFRE DE ALENCAR,
LILIA MAIA DE MORAIS SALES, ANDRINE OLIVEIRA NUNES**

(BRASIL)

***“SEGURIDAD PÚBLICA, MEDIACIÓN DE
CONFLICTOS Y JUSTICIA RESTAURATIVA”***



**EMANUELA CARDOSO DNOFRE DE ALENCAR,
LILIA MAIA DE MORAIS SALES, ANDRINE OLIVEIRA NUNES (BRASIL)
“SEGURIDAD PÚBLICA, MEDIACIÓN DE CONFLICTOS
Y JUSTICIA RESTAURATIVA”**

RESUMEN: El objetivo de esta investigación es presentar un estudio de prevención terciaria a través del análisis de las prácticas jurídicas y políticas que promuevan la reinserción social y reducir la reincidencia delictiva, mediante la Oficina de la justicia restaurativa, es decir, la mediación de los conflictos como política criminal democrática de resolución de conflictos, paz e inclusión social.

INTRODUCCIÓN

Existe un debate acerca de las formas que pueden ser implementadas en Brasil para contribuir a reducir los niveles de violencia de la sociedad en su vida cotidiana. Se argumenta la necesidad de formación continua y el uso de mejores equipos de la policía, se destaca la rigidez de la legislación penal y la urgencia de los cambios en las normas vigentes de encarcelamiento en el país, entre muchos otros.

A pesar que este diálogo está marcado por medidas muy restrictivas y el carácter represivo, comienza a celebrarse en Brasil la idea de implementar un procedimiento que también tiene como objetivo mitigar el contexto social de la violencia que existe, pero se ha centrado principalmente en el rescate de las personas involucradas en el conflicto, haciendo hincapié en la idea de no castigar con el aislamiento. Su objetivo principal busca sobre todo crear la conciencia de la violación cometida y el daño.

Este procedimiento, llamado mediación o justicia restaurativa, ha ido ganando terreno en Brasil, donde ya es objeto de debate en las instituciones públicas y el mundo académico, y también se incluyó como un proyecto de la Secretaria de la Reforma Judicial del Ministerio de Justicia, en colaboración con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD, de la Organización de las Naciones Unidas - ONU.

La justicia restaurativa es un procedimiento que utiliza las técnicas de mediación de conflictos en materia penal que están desarrollando varios países y comienza a experimentarse en Brasil, tales como el Proyecto Piloto de Mediación de la Niñez y la Juventud, implementado por el juez Daniel Issler, en Guarulhos, en colaboración con las Facultades de Guarulhos Integrado y la supervisión del Instituto de Mediación y Arbitraje de Brasil - IMAB y la experiencia desarrollada en la Infancia y Juventud de Joinville - SC, en coordinación con el apoyo del Instituto

Pro- Juventud y el Instituto de Mediación y Arbitraje de Brasil - IMAB, dedicado a los adolescentes que tienen una infracción.

La mediación realizada en el área penal establece un diálogo constructivo entre la víctima y el delincuente, con el mediador como facilitador de la comunicación. La resolución de conflictos se decide entre las personas involucradas, por lo que la víctima percibe al delincuente como un ser humano y no simplemente como un ser insensible a su sufrimiento y brutal, lo que permite apreciar las circunstancias que lo llevaron a actuar de la manera como lo hizo, desdramatizar el acto. Así, el mérito de la justicia restaurativa es que considera que las víctimas no son los únicos lesionados con el delito, sino también la sociedad y, de alguna manera, el delincuente, todos ellos sufren daños causados por el acto inapropiado para la convivencia.

Se propone entonces el diálogo, el reconocimiento del otro, con el fin de comprender las actitudes y satisfactoriamente reparar el daño. Por lo tanto, hay varios desafíos para la sociedad en su conjunto y el poder judicial de una manera específica ofrece ideas innovadoras que tratan de recuperar el valor de los seres humanos, creyendo en su potencial positivo y constructivo, en lugar de destacar sólo el castigo que debe existir, pero no debe ser el único objetivo. Tal es el objetivo para la justicia reparadora.

A pesar del largo camino que hay que atravesar continuamente, esto tiene ya la luz intensa, en la medida en que prácticas de restauración se están aplicando en los organismos de la estructura del Poder Judicial, por iniciativa de los propios magistrados. La realización de este procedimiento con el compromiso y la integridad, respetando sus principios y, sobre todo, que su objetivo es el cumplimiento de los valores constitucionales como la dignidad humana, puede generar resultados positivos y contribuir eficazmente al desarrollo de una cultura de paz basada en el consenso, el diálogo y el empoderamiento de las personas como actores capaces de transformar positivamente sus vidas y la sociedad en que viven, por lo que es más incluyente y pacífica.

Basándose en estas consideraciones, el presente trabajo se realizó con el objetivo de evaluar el posible uso de la mediación en los conflictos penales y la aplicación de la justicia restaurativa y presentar un estudio de la prevención terciaria a través de las prácticas políticas y jurídicas para promover la reintegración social y reducir la reincidencia criminal, mediante el Instituto de la justicia restaurativa, es decir, la mediación de conflictos penales como instrumento de resolución de conflictos, democrática, pacífica y de inclusión social.

1 QUÉ SE ENTIENDE POR JUSTICIA RESTAURATIVA

Varios sentimientos forman una relación debido a la delincuencia, entre ellos la ira, el resentimiento, la amargura, la venganza, el miedo, la angustia, lo cual se refleja en nuevos conflictos. Esta situación refleja los constantes cambios por los que pasa una sociedad. Se espera que de la misma manera que los conflictos cambian, también los mecanismos para resolverlos debieran responder a las nuevas realidades.

Por lo tanto, la gran variedad de conflictos origina la necesidad de nuevos métodos para resolverlos, de modo que la convivencia en la sociedad sea más armónica, democrática e inclusiva. Es conveniente desarrollar herramientas que permiten esta práctica.

Con este sesgo surge la justicia reparadora, también conocida como la justicia transformadora, la recuperación de relaciones, ayudando a los involucrados en el conflicto para transformarse a sí mismos y a la realidad que genera la infracción. Esta transformación restaura el bien social y la recuperación de las personas, con base al diálogo, la cooperación y por lo tanto el punto de vista de la realidad, la desmitificación de ella. Se considera que hay consenso cuando la víctima y el delincuente se reúnen para construir la paz, ya sea personal o colectiva.

Renato Pinto (2005, p. 20) confirma esta idea al afirmar que la justicia restaurativa es un procedimiento de consenso, donde la víctima, el delincuente y, si procede, los individuos u otros miembros de la comunidad afectados por la delincuencia, como actores centrales, participan colectiva y activamente en la creación de soluciones para la curación de las heridas, las lesiones y las pérdidas causadas por la delincuencia.

Por lo tanto, podemos decir que la justicia restaurativa⁴¹ es un procedimiento que utiliza técnicas de la mediación, en conflictos penales. La mediación⁴² celebrada en el área penal establece un diálogo constructivo entre la

⁴¹ Sobre el tema, ver: FOESTAD, Jan; SHEARING, Clifford (2005). *Prática da Justiça – O modelo Zwelethemba de resolução de conflitos*; KOSOVSKI, Ester (2008). *Vitimologia, direitos humanos e justiça restaurativa*; MARSHALL, Chris; BOYACK, Jim; BOWEN, Helen (2005). *Como a justiça restaurativa assegura uma boa prática? Uma abordagem baseada em valores*; MAXWELL, Gabrielle (2005). *A justiça restaurativa na Nova Zelândia*; McCOLD, Paul; WACHTEL, Ted. (2003) *Em busca de um paradigma: uma teoria de justiça restaurativa*; PRUDENTE, Neemias Moretti (2008). *Justiça restaurativa em debate*; SALES, Lília Maia M.; ALENCAR, Emanuela C. O. de (2008). *A justiça restaurativa como meio de humanizar o tratamento dos conflitos penais*; SCURO NETO, Pedro. *O enigma da esfinge. Uma década de justiça restaurativa no Brasil*; SICA, Leonardo (2008). *Justiça Restaurativa: críticas e contra críticas*; VASCONCELOS, Carlos Eduardo de (2008). *Ética, direitos humanos e mediação de conflitos*; ZEHR, Howard (2008). *Trocando as lentes*.

⁴² Sobre el tema, ver: ARAÚJO, Luis Alberto Gómez. (1999) *Os mecanismos alternativos de solução de conflitos como ferramentas na busca da paz*; GALANO, Mônica Haydee. (1999) *Mediação – uma nova mentalidade*; MOORE, Christopher. W. (1998) *O processo de mediação – estratégias práticas para a resolução de conflitos*; MORAIS, José Luís Bolzan de. (1999) *Mediação e arbitragem – alternativas à jurisdição*; SALES, Lília Maia de M. (2004) *Justiça e mediação de conflitos*; SALES, Lília Maia de M. (2007)

víctima y el delincuente, con el mediador como facilitador de la comunicación. La resolución de conflictos se decide entre las personas involucradas, por lo que la víctima percibe al delincuente como un ser humano y no simplemente como un ser insensible a su sufrimiento y brutal, lo que permite apreciar las circunstancias que lo llevaron a actuar de la manera como lo hizo, desdramatizar el acto. El delincuente, a su vez, oye hablar del malestar que causó a la víctima, conoce el mal del que fue responsable, y podría responder de manera positiva y ofrecer reparación.

Desarrollada en varios Estados⁴³, la justicia restaurativa, según McCold y Wachtel (2003, p. 01), se originó en la década de 70 con una mediación entre víctimas y delincuentes. En los años 90, la justicia restaurativa se ha ampliado para incluir a las comunidades de atención, con las familias y amigos de las víctimas y los delincuentes que participan en procesos de colaboración llamados "conferencias" y "círculos".

Este nuevo enfoque en la resolución de conflictos y el empoderamiento consecuente de los afectados por una transgresión parece tener el potencial de aumentar la cohesión social en nuestras sociedades, cada vez más distantes unos de otros. La justicia restaurativa y sus prácticas emergentes constituyen una nueva y prometedora área de estudio de las ciencias sociales. (MCCOLD; WACHTEL, 2003, p. 01).

Mediação de conflitos: Família, Escola e Comunidade; SALES, Lília Maia de M. (2005) *Mediare – Um guia prático para mediadores*; SALES, Lília Maia de M. (2003) *A mediação de conflitos e a pacificação social*; SALES, Lília Maia de M.; MOREIRA, Sandra Mara V. (2008). *Mediação e democracia: novos horizontes, outros caminhos para a práxis cidadã*; SIX, Jean-François. (2001) *Dinâmica da mediação*; VEZZULLA, Juan Carlos. (1998) *Teoria e prática da mediação*; WARAT, Luis Alberto. (2001) *O ofício do mediador*.

⁴³ En 1984, se creó en Inglaterra el *Mediation UK* inspirado en la experiencia americana en mediación de conflictos. En 1985, se implantó el *Adult Reparation Bureau*, en Northhampton, a fin de evaluar los casos que sería adecuado para la mediación penal. En París, na Francia, las primeras experiencias con la mediación penal se inició en 1984-1985 con el *Centre de Médiation et de Formation à la Médiation* (CMFM). Los casos más comunes de violencia recibidas fueron aquellos en los que la gente supiera - la familia, vecinos, compañeros de trabajo. Estos conflictos que necesitamos el diálogo y el tratamiento diferencial de la decisión judicial, habida cuenta de la relación permanente entre las personas. En 1996, el Decreto n 96-30 que modificó el Código Penal de Francia, que ahora podrá solicitar la mediación. En 1998, 352 expedientes fueron recibidos, de los cuales la mitad podría resolverse mediante la mediación. En Portugal, el Ministerio de Justicia puso en marcha en febrero de 2006 un proyecto experimental de la mediación sobre la base de las experiencias positivas de la mediación de la Oficina de Mediación Familiar de Lisboa y especialmente en la mediación realizada en los Juzgados de paz. El contenido de este proyecto subvencionado el proyecto de ley sobre la mediación presentado el 21 de febrero de 2006, también por el Ministerio de Justicia. De acuerdo con este proyecto de Ley podrá ser sometido a la mediación con los crímenes de la pequeña y mediana delincuencia, fueron excluidos de la presente lista de delincuentes sexuales y que la víctima es menor de 16 años. Otras experiencias de justicia restaurativa se han aplicado en España, Japón, a lo largo de los años, siempre con el objetivo de humanizar el proceso penal, en el entendimiento de que para algunos casos a la mediación sería más eficiente que una decisión judicial. (SALES, 2007, p. 125-126).

Zehr, citado por Renato Pinto (2005, p. 21), sostiene que el crimen es una violación de la relación entre el delincuente, la víctima y la comunidad, mientras que la Justicia determina las necesidades y obligaciones en virtud de esta violación. La justicia restaurativa crea oportunidades y alienta a quienes intervienen para entablar un diálogo y llegar a un acuerdo. La Justicia evalúa la capacidad para asumir la responsabilidad en la comisión del delito.

La justicia restaurativa es una alternativa a la justicia retributiva, en respuesta a los conflictos por medios de coerción del Estado, sin diálogo, sin comunicación entre la víctima y el delincuente. El mérito de la justicia restaurativa es que las víctimas no son las únicas lesionadas con el delito, sino también la comunidad y, de alguna manera, el delincuente, todos ellos sufren daños causados por el acto inapropiado para la convivencia. Se propone entonces el diálogo, el reconocimiento del otro, con el fin de comprender las actitudes y que haya reparación del daño.

La mediación ofrece a la víctima la oportunidad de conocer el agente, para hacer preguntas, expresar sus sentimientos y hablar de una reparación satisfactoria. El acusado recupera su dignidad para asumir la responsabilidad por el acto que él practica, se da cuenta del daño material y psicológico que causó a las víctimas, pueden encontrar una manera de compensar el mal cometido en lugar de imponer una solución para el acto. (PEDROSO; TRINCÃO; DIAS, [s.d.], p. 156).

Por lo tanto, la reevaluación de los principios y valores que conforman las ideas de la delincuencia y la justicia, así como sus efectos en la vida comunitaria, especialmente con respecto a lo que se pretende para el desarrollo humano y social es saludable.

Para la dogmática jurídica, la delincuencia es el hecho típico y anti-jurídico, es decir, el hecho humano que se adapta a una tipología que es legal en cuanto al fondo, y la violación de una protección legal. Para el examen de la justicia restaurativa, la delincuencia también es una violación de las relaciones humanas que causan daños. El hecho es el mismo pero evaluado desde un punto de vista diferente. Si bien la justicia retributiva se centra en la integridad del sistema jurídico, la justicia restaurativa se centra en la relación entre las personas. [...] Es una perspectiva mediante la cual se considera la delincuencia y la justicia como un fenómeno esencialmente humano, incluso la interacción social en sí misma, cuya respuesta debe considerar la condición humana. De ahí el paradigma de la reunión - ciclo llamado de restauración o de reparación - en la que no solo cuenta el valor abstracto de la ley, sino también sus efectos concretos en la vida de los afectados. (SOUSA, 2008, p. 1)

Así que este nuevo paradigma de la justicia restaurativa, cuyo concepto está todavía en construcción, se justifica por sus consecuencias prácticas con respecto a

las ideas de la delincuencia y de la justicia, sus raíces, historia y recientemente ha comenzado a experimentarse en Brasil.

2. LA EXPERIENCIA DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA EN BRASIL

Desde la promulgación de la Constitución de 1988, se ha tratado de aplicar el nuevo papel del poder judicial, alineado con los nuevos valores constitucionales, atento a las preocupaciones y a los cambios en la sociedad brasileña.

El actual monopolio legal de la organización judicial es reduccionista. El tratamiento institucional del conflicto debe evolucionar hacia un sistema que incluya, sí, la norma jurídica, pero, como coordinador científico y explotación de una organización judicial multidisciplinaria, amplificado, debido a su complejidad, en el sentido de incluir la ciudadanía y la dimensión humana de la justicia. (VASCONCELOS, 2008, p.5).

Rocha (1995, p. 109) pone de relieve la necesidad de un cambio de rol del Poder Judicial ante la ley, es un requisito de las presiones sociales que exigen un ajuste de sus funciones a las nuevas necesidades resultantes de los cambios científicos, tecnológicos, sociales, política y económica, que se han producido en las últimas décadas.

Ante el nuevo orden constitucional, el autor brasileño destaca la necesidad de un cambio en la actitud de los miembros del Poder Judicial, que además de la aplicación de las normas constitucionales, sean agentes de la acción de los valores previstos en la Constitución, sobre todo de la dignidad humana (ROCHA, 1995, p. 111-112).

Después de señalar los principales obstáculos para el cambio del poder judicial, es decir, su estructura burocrática y jerárquica, la formación intelectual de los jueces, tribunales, dogmáticamente cerrados a los conocimientos extranormativa de la realidad, y el difícil acceso de la gente a ley (información legal) y al Poder Judicial (Oficina de la ley a través del poder judicial), lo que socava el funcionamiento del Estado social y democrático de derecho y, en consecuencia, el proceso de transformación previsto por la Constitución, el autor enumera lo que considera las estrategias y opciones para superar estos obstáculos (Rocha, 1995, p. 121-122), entre ellas, las siguientes:

Acerca del acceso de las personas al derecho y al poder judicial, la opción es, en primer lugar, facilitar la información jurídica a la población a través de agencias especializadas que actúen en los barrios pobres, y en segundo lugar, la creación de órganos de justicia popular, es decir, con la participación de gente que actúe como juez, diseminada en los lugares más populares. Sería una opción de concreción de las normas, con respecto a los tribunales de menor cuantía, que, aunque evidencian mejoras, especialmente en relación con el poder para hacer cumplir sus

decisiones, hasta ahora siguen siendo tímidas, en cuanto a aplicar lo que beneficia a las clases inferiores. Tercera y última, sería poner en práctica el servicio de la defensa judicial de los necesitados, según lo determinado por la Constitución. (ROCHA, 1995, p. 122).

Por otra parte, es importante destacar la actitud del magistrado ante los conflictos que llegan a su análisis. La tarea de juzgar no puede ser desconectada del ser humano, no se pueden hacer abstracciones. Por lo tanto Herkenhoff (1997) afirma que el reto humanista del juez está en la crítica del adagio "lo que no está en el archivo no está en el mundo".

Bajo el manto de la neutralidad y la imparcialidad, los jueces tomaron una posición independiente de los individuos y la sociedad en su conjunto. El reto humanista exige que los tribunales prescindan de la literalidad y apliquen las leyes, entendiendo la necesidad humana de comunicación entre él y el pueblo. El mundo es infinitamente superior a lo que está en el proceso judicial.

No sólo son juicios, demandas, peticiones que vienen ante el juez. Son vidas, son dolores, esperanzas y ansiedades, son gritos. ¿Cómo puede haber una justicia con rostro humano si sólo son reconocidas y legitimadas las rutas establecidas en la técnica jurídica? ¿Puede haber una justicia de los hombres, para los hombres que no tenga un rostro humano? (HERKENHOFF, 1997, p. 30).

La propuesta de la justicia restaurativa puede contribuir a mejorar la calidad de la respuesta dada por el poder judicial en las infracciones penales de menor potencial ofensivo, en la medida en que este procedimiento, tal como se destacó, además del castigo, busca reparar el daño causado a la víctima y el conocimiento de la acción ofensiva por el atacante, lo que permite en la medida de lo posible, que las partes sean responsables de resolver el conflicto.

Aunque nueva, la idea de la justicia restaurativa está recibiendo el apoyo y aliento para su aplicación en órganos tales como la ONU, que a través de su resolución No. 12, 24 de julio de 2002, su Consejo Económico y Social, propone incorporar un enfoque restaurativo en todas las prácticas judiciales, incorporándolas en todas las etapas de la demanda, pero con el consentimiento libre y voluntario de las partes implicadas en el delito.

En Brasil, por su parte, también ya se implementa el debate y medidas de reparación. La Secretaría de la Reforma Judicial del Ministerio de Justicia, consciente de la necesidad de mejorar el desempeño del poder judicial, desarrolla el Programa de Modernización de la Administración de Justicia, que tiene como uno de sus objetivos fomentar las iniciativas de las controversias de intermediación sin la necesidad de adoptar medidas de procedimiento.

Desde esta perspectiva, se inició en 2005, el proyecto Promoción de prácticas de restauración en el Sistema Brasileño de Justicia. Este proyecto es

desarrollado por la Secretaría de la Reforma Judicial en conjunto con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD.

El procedimiento de la justicia restaurativa no está expresamente previsto en el ordenamiento jurídico brasileño, pero algunas normas permiten su uso como medio de composición de conflictos penales.

La Constitución de 1988, a través del art. 98, I, prevé la creación por la Unión y miembros, de tribunales especiales, donde los jueces competentes, petirrojos y laicos, son responsables de la conciliación, el juicio y la ejecución de las demandas civiles de menor complejidad y las infracciones penales de menor potencial ofensivo, permitiendo a través de la oralidad y sumario, en los casos previstos por la ley, la liquidación y el juicio de apelación por paneles de jueces de primera instancia.

Los referidos tribunales fueron creados por la Ley N.º. 9099/95, en sus art. 70, 72, 73 y 74, la cual hace posible el uso de los medios de restauración, en la medida en que, entre otras cosas, establece la reparación de los daños y aceptación de una oferta de la aplicación inmediata de la pena no privativa de libertad.

Con respecto a los delitos cometidos contra las personas mayores, la Ley No. 10.741/2003, regula la situación de la tercera edad, establece en su art. 94, el procedimiento de la ley 9099/95 por delitos contra las personas mayores cuya pena de prisión no sea superior a cuatro años, también da lugar, en la faz de la idea antes expuesta al uso de prácticas de restauración.

Ley N.º. 8.069/90, conocida como el Estatuto del Niño y del Adolescente - ECA, a su vez, hace posible el uso de medidas de reparación (art. 126) y cuando se trata de diversas medidas socio-educativas, en el art. 112 y ss. Por otra parte, esta ley establece en su art. 151, la formación de un equipo interprofesional, competente para facilitar el apoyo, con informes que dan por escrito u oralmente en la audiencia, así como el asesoramiento, orientación, derivación, prevención y otros, todo ello bajo la subordinación directa a la autoridad judicial, garantizando la libre expresión del punto de vista técnico. Dicho personal debe actuar observando lo que establece el TCE en los arts. 161,1; 162, 1; 167 y 186, 4.

Es importante destacar que, al igual que Renato Pinto (2005, p. 32-33), el procedimiento de la justicia restaurativa no está previsto por la ley y el debido proceso en el sentido formal, por eso debe ser aceptada por las partes y no se puede imponer directa o indirectamente.

En Brasil, algunos jueces, conscientes de la necesidad de mejorar la calidad de las respuestas ofrecidas por el poder judicial, y no sólo resolver los conflictos, sino rescatar a las personas y ayudar a transformar la realidad social brasileña, ya están desarrollando proyectos que aplican la justicia restaurativa.

Sobresale el Proyecto Piloto de Mediación de la Niñez y la Juventud, implementado por el juez Daniel Issler, en Guarulhos, en colaboración con las Facultades de Guarulhos integrado y la supervisión del Instituto de Mediación y Arbitraje de Brasil-IMAB. Además de otros casos, este servicio de mediación abastece la necesidad de los adolescentes y su reconciliación con la víctima. (VEZZULLA, 2006, p. 117).

Una de las experiencias pioneras en materia de justicia restaurativa se está desarrollando en la Niñez y la Juventud en Joinville - SC, en coordinación con el apoyo de Pro-Instituto de la Juventud y el Instituto de Mediación y Arbitraje de Brasil - IMAB, dedicado a los adolescentes infractores. La Ordenanza No 05/2003 y el Estatuto del Niño y del Adolescente - ECA, fue organizado por un equipo interdisciplinario capacitado en la mediación de conflictos para actuar como mediadores en las cuestiones que involucran a adolescentes.

La mediación entre menores infractores y las víctimas permite a los adolescentes comprender el sufrimiento causado por el reconocimiento del poder y el alcance de sus actos, y permite a las víctimas conocer los motivos de la actitud del delincuente. A través del diálogo, ambos se ven involucrados en una sociedad desigual, donde la diferencia son los activos acumulados y la gente se ve más como posesiones y no como seres humanos. Hay que tener en cuenta que hay causas sociales que han influido en la comisión de actos ilegales por adolescentes, que permite el cuestionamiento del sentido de la vida de un delincuente adolescente.

El proyecto se desarrolla a través de un diálogo entre el adolescente, su familia, su comunidad, su escuela.

Esta comunicación dinámica entre el adolescente y la ley, entre el adolescente y su familia y otros participantes que elige para hablar, es la posibilidad de lograr un conocimiento, reconocimiento y ejercicio de la función paterna que se fortalecerá en las de estar sujetas a sus propios deseos, y se incorporan a la adhesión y no por imposición de la convivencia con los otros temas, la solidaridad de la comunidad. (VEZZULLA, 2006, p. 116).

Así se desarrolla el proyecto mediante la presentación de los siguientes pasos: a) la elección de los adolescentes que participan en el proyecto - el juez de la infancia y la juventud evalúa los procesos y controles para ver qué casos pueden ser referidos a la mediación, b) de mediación previa – Establece una entrevista previa realizada por un mediador con la presencia del adolescente, sus padres o tutor, su abogado y un representante de la sección judicial de la infancia y la juventud, para dilucidar sobre la mediación (técnicas, objetivos, principios) para decidir si participan o no en este procedimiento, c) la primera sesión de mediación - se produce entre el adolescente y el representante de la sección judicial de la infancia y los jóvenes. En ese momento, el mediador aplica la valoración y

reconocimiento basado en la mediación transformadora que requiere auto-reflexión de los adolescentes, a fin de poder examinar el momento doloroso, evaluar sus causas y consecuencias. Es estimular el desarrollo de su propia identidad. En esta fase, el adolescente le dice su historia de vida, sus ansiedades y temores. Lo que se discute -los motivos que lo llevaron a cometer la infracción, sus consecuencias, el sufrimiento causado- es considerado para decidir los caminos (medidas socioeducativas, por ejemplo, y la continuidad de las sesiones de mediación). En este momento se establece la importancia de la sesión de mediación con la víctima - si es posible - con la familia, la escuela o la gente de su comunidad, que son consideradas importantes por los adolescentes, d) la sesión de mediación con la víctima - si el adolescente tiene la intención de reunirse con la víctima.

El proyecto se dirige al adolescente (de su recuperación, su cuestionamiento) y compensar a la víctima se convierte en una consecuencia de este trabajo. La decisión de hablar, de dar disculpas a la víctima, se decide por el adolescente, como resultado de su reflexión. Así, el objetivo de esta reunión es que el adolescente esté definitivamente consciente del sufrimiento causado, la responsabilidad y al alcance de sus acciones, para recuperar una relación dañada por la agresión a la víctima y escuchar y si es posible, todas las razones del adolescente para cometer actos delictivos, e) período de sesiones de mediación con la familia - el joven indica qué miembros de la familia deben ser invitados al diálogo. A partir de este momento, las metas son: establecer un diálogo efectivo entre los miembros de la familia y adolescentes, reconociendo la importancia de cada uno en su vida, crear nuevas conexiones a partir de la nueva realidad y reconocer las necesidades reales de los adolescentes; f) período de sesiones de mediación con la escuela o la comunidad - si su hijo siente que necesita hablar con las personas directa o indirectamente afectadas por sus actos, cuya presencia se considere importante, en determinadas sesiones se pueden requerir. Los maestros y los vecinos son personas que pueden tocar la vida de los adolescentes de forma permanente, a fin de evitar la exclusión o la posibilidad de recurrencia.

[...]aunque no explica el procedimiento de conciliación, el Estatuto de la Niñez y la Adolescencia establece un trabajo conjunto de la judicatura, los fiscales, el equipo interprofesional y el adolescente que está acusado de un delito, a fin de facilitar su expresión para convertirlo en participante activo en una negociación para definir qué procedimiento sería mejor a las necesidades y así ofrecerle la preparación del caso, la responsabilidad y la reparación de las consecuencias de su conducta. (VEZZULLA, 2006, p. 141).

Las prácticas restaurativas realizadas en Brasil se encuentran todavía en su etapa inicial, que exige un estudio serio y detallado para verificar la forma más

adecuada de implementar este procedimiento y cumplir con la realidad del país. No obstante, cabe destacar la apertura tanto del Gobierno Federal como varios miembros del poder judicial que ya han desarrollado los procedimientos de la justicia restaurativa como medio de gestión de los conflictos penales, haciendo hincapié en el restablecimiento de los lazos sociales y no sólo la aplicación de la pena por sí misma.

CONSIDERACIONES FINALES

Constitucionalmente, existen las bases para lograr en un estado democrático de derecho, la dignidad humana, esto debe aparecer como un principio en cualquier procedimiento de la vida en la sociedad. Por lo tanto, entre los muchos desafíos que plantea la sociedad está la restauración de los seres humanos.

El Poder Judicial, en concreto, a través de la iniciativa de los magistrados, por sí mismos, conscientes de su papel para lograr una sociedad más justa, comienza a desarrollar nuevas ideas para rescatar a las personas, a través del diálogo, escucha activa y logra credibilidad cuando da la oportunidad para que la gente se exprese como seres con un potencial constructivo y positivo, independientemente de la causa legal.

Un ejemplo de esta metodología son las prácticas de restauración, es decir, la justicia restaurativa en el intento de humanizar los acontecimientos y personas que participan en estos, en lugar de destacar sólo el castigo, que debe existir, pero no debe ser el único objetivo perseguido, se trata de encontrar puntos de convergencia para que los interesados puedan llegar a un consenso, a través del diálogo y, a menudo, el perdón.

Esta práctica, resulta un serio compromiso con la paz, el desarrollo de una cultura de paz, porque la escucha, el diálogo, el consenso y la participación activa de las partes, el desprendimiento de las creencias anti-apoyo, mejora el ser humano.

Por último, la mediación de conflictos penales, da a las personas la oportunidad de manejar sus diferencias, se están volviendo los tutores de su conflicto, los protagonistas de su historia, de rehacer o restablecer la relación entre la víctima, el delincuente y la comunidad.

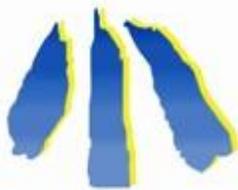
REFERENCIAS

- HERKENHOFF, João Baptista. **O direito processual e o resgate do humanismo**. Rio de Janeiro: Tex, 1997.
- McCOLD, Paul; WACHTEL, Ted. Em busca de um paradigma: uma teoria de justiça restaurativa. **Trabalho apresentado no XIII Congresso Mundial de Criminologia**, 10-15 ago. 2003, Rio de Janeiro, 2003. Disponível em: <http://www.realjustice.org/library/paradigm_port.html>. Acesso em: 16 jun. 2007.
- PEDROSO, João; et al. Percursos da informalização e da desjudicialização: por caminhos da reforma da administração da justiça - análise comparada. **Observatório permanente de justiça**, [S.l.], [s.d.], p. 153-191. Disponível em: <http://opj.ces.uc.pt/portugues /relatorios/relatorio_6.html>. Acesso em: 10 jan. 2007.
- PINTO, Renato Sócrates Gomes. Justiça restaurativa – é possível no Brasil? In: SLAKMON, Catherine; DE VITTO, Renato C. P.; PINTO, Renato Sócrates Gomes. **Justiça Restaurativa**. Brasília – DF: Ministério da justiça e Programa das Nações Unidas para o desenvolvimento – PNUD, 2005
- ROCHA, José de Albuquerque. **Estudos sobre o Poder Judiciário**. São Paulo: Malheiros, 1995.
- SALES, Lília Maia de Moraes. **Mediação de conflitos: família, escola e comunidade**. Florianópolis: Conceito, 2007.
- SOUSA, Asiel Henrique de. Justiça restaurativa: um novo foco sobre a justiça! [S.l.]: [s.n.], 2008. Disponível em: <<http://www.ibjr.justicarestaurativa.nom.br/arquivos/artigos.htm>> Acesso em: 06 out. 2009.
- VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. Inserção da mediação e práticas restaurativas na organização judiciária. [S.l.]: [s.n.], 2008. Disponível em: <<http://www.ibjr.justicarestaurativa.nom.br/arquivos/artigos.htm>> Acesso em: 06 out. 2009.
- VEZZULLA, Juan Carlos. **A mediação de conflitos com adolescentes autores de ato infracional**. Florianópolis: Habitus, 2006.

EMANUELA CARDOSO ONDRE DE ALENCAR: Aluna do doutorado em Direito da Universidade Autônoma de Madri – Espanha. Mestre em Direito/UNIFOR. Pesquisadora sobre o tema: mediação de conflitos. Membro do Instituto Mediação Brasil.

LILIA MAIA DE MORAIS SALES: Doctora en Derecho/UFPE. Coordinadora del Programa de Posgrado en Derecho Constitucional/Máster y Doctorado, del Centro de Ciencias Jurídicas de la Universidad de Fortaleza-UNIFOR. Profesora de la Facultad de Derecho de la UFC. Presidente del Instituto Mediação Brasil.

ANDRINE OLIVEIRA NUNES: Profesora del Curso de Aperfeiçoamento em Mediação de Conflitos – UNIFOR. Máster en Derecho/UNIFOR, con la disertación sobre el tema seguridad pública y mediación de conflictos. Becaria del proyecto “Mediação de conflitos e Segurança Pública: uma proposta de justiça restaurativa”, financiado por la Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico – FUNCAP. Miembro del Instituto Mediação Brasil.

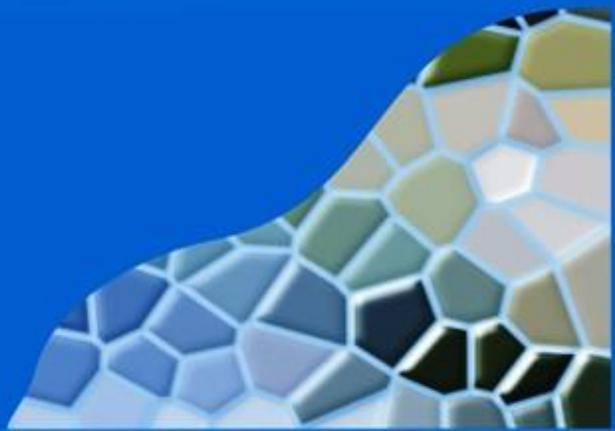


*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



EDUARD VINYAMATA (ESPAÑA)

***“LA CONFLICTOLOGÍA: COMPRENDER LOS
CONFLICTOS PARA RESOLVERLOS”.***



EDUARD VINYAMATA (ESPAÑA)
**“LA CONFLICTOLOGÍA: COMPRENDER LOS
CONFLICTOS PARA RESOLVERLOS”.**

Muchos conflictos tienen su origen en la manera de pensar, en mitos y certezas contruidos mentalmente por el miedo. Es en la mente y en los corazones de las personas donde reside la programación que nos llevará a vivir de una manera u otra, a vivir en estado permanente de conflicto o a vivir pacíficamente.

Una parte importante del esfuerzo de la Conflictología para contribuir a la solución de los conflictos y fundamentar una vida en paz no trata mas que de comprender la necesidad de *desaprender* para poder aprender de nuevo otra manera de pensar y, por tanto, de vivir sin producir ningún mal y plenamente.

La violencia siempre está presente en los conflictos. Sin embargo, tenemos una idea de la violencia extremadamente reduccionista y simplista. Concebimos la violencia únicamente cuando ésta es de carácter físico: Herir, golpear, matar, destruir, gritar e insultar. Pocas veces consideramos la violencia como aquellas otras capacidades por perjudicar o producir daño: Mentir, confundir, privar, manipular, desposeer, negar auxilio, engañar, también son maneras de perjudicar, incluso gravemente, también es violencia. La violencia también puede ser judicial, económica, estructural, psicológica...

Aprender Conflictología es aprender a vivir en paz. La Conflictología se interesa por conocer y comprender a las personas y a las sociedades en sus situaciones más críticas, cuando aparece la violencia en cualquiera de sus expresiones, cuando la violencia acaba por destruir las relaciones personales y las relaciones sociales.

Como compendio de conocimientos multidisciplinarios sobre los conflictos, las crisis y las violencias y como compendio también de habilidades, métodos y técnicas de intervención eficaz (exceptuando todo tipo de violencia) la Conflictología posee múltiples aplicaciones y sistemas de intervención que permiten actuar en todo tipo de conflictos tanto a nivel preventivo, durante el conflicto o posteriormente al mismo con el objeto de subsanar los daños producidos y procurar procesos de reconciliación.

No siempre se ayuda a que las partes resuelvan sus controversias mediante el diálogo, en ocasiones conviene hacer uso de otros procedimientos: Hablando la gente se entiende... Y también se pelea. Existen muchos sistemas de comunicación y, en ocasiones, tal vez el problema no sea comunicativo sino de comprensión.

Desde la Conflictología se replantean los valores genuinos y la necesidad de reformar la Política, la Justicia, la Gobernabilidad, la Seguridad y se procura que las personas o las sociedades implicadas encuentren la manera de vivir en plenitud y, por tanto, en paz. No se trata tanto de llegar a acuerdos sino a encontrar la manera de convivir, es decir, vivir en paz, incluso en el desacuerdo.

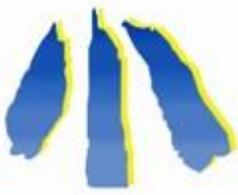
La importancia radica en tener la capacidad de observar y comprender los conflictos de una manera interdisciplinaria: La psicología, la sociología o la antropología nos aportan mucho, sin embargo, también deberemos aprender la influencia decisiva de la neurobiología en los procesos de construcción de actitudes y comportamientos individuales y sociales, así como la importancia decisiva de la filosofía que nos permite encontrar el equilibrio y la armonía cambiando, simplemente, de manera de concebir nuestra vida ya sea a nivel individual o colectivo.

En el mundo, más de cien universidades poseen programas de master o de doctorado en Conflictología, mi universidad, la *Universitat Oberta de Catalunya* es una de estas. La formación en Conflictología abarca todas sus posibles aplicaciones, es decir, crisis personales, familiares, de vecindad, sociales, laborales, mercantiles, políticos, ciudadanos, internacionales incluso dentro del ámbito de la actuación policial y militar. Siempre, claro está, desde la perspectiva del uso de los conocimientos científicos para resolver conflictos y crisis, nunca mediante el uso de la fuerza, de la violencia, la represión o la manipulación.

La concepción en que se basa la Conflictología nos descubre otra manera de hacer, que permite la libertad, que instaura la justicia, que valora el placer, que se fundamenta en el conocimiento del ser humano y en el respecto de sus derechos fundamentales como persona, que atiende sus necesidades y sus miedos, que soluciona los conflictos pacíficamente, devolviendo la autonomía a las personas y a las colectividades, que no toma partido y transformando las actitudes violentas en capacidades de convivencia, de solución de dificultades y de vida en paz.

Para finalizar, exponer casos reales y concretos de solución efectiva y positiva de conflictos en países y ámbitos diversos: La reducción de un 60% en seis meses, por ejemplo, de la criminalidad y la violencia en un barrio de Guayaquil (Ecuador), una acción militar no violenta llevada a cabo por mandos militares de Naciones Unidas (formados en Conflictología) en Kosovo, ejemplos de actuaciones de la policía catalana formados en esta disciplina; ejemplos también de resolución de conflictos familiares, laborales y mercantiles... Una panorámica general y detallada de lo que es y hace la Conflictología.

Eduard Vinyamata. Doctor en Ciencias Sociales (Université de la Sorbonne y Université de Perpignan, Francia). Licenciado en Ciencias Económicas y Sociales (Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales, Université de la Sorbonne, Paris, Francia). Director del *Campus por la Paz*; Director académico del área de Cooperación Humanitaria, Paz y Sostenibilidad del Instituto Internacional de Posgrado y Director Académico de los masters de Conflictología (tres, virtuales, uno de ellos en inglés con profesores de diversos países) de la Universidad Abierta de Cataluña (UOC). Autor de 20 libros, la mayoría de Conflictología. Profesor de Conflictología a la UOC y en diversas universidades europeas y de América. Director de la revista universitaria en inglés *Conflictology*, y de la revista políglota *EcoUniversitat*. Consultor internacional en conflictos políticos y armados.

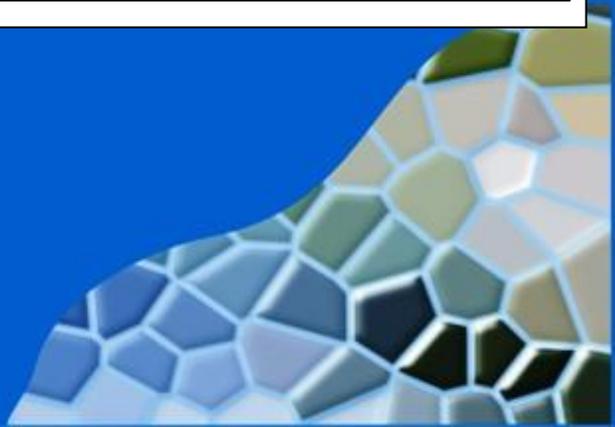


*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



FREDDY ROLANDO ORTIZ NISHIHARA (Perú)

***“CULTURA DE PAZ, RESPETO INTERETNICO Y
CONFLICTOS MEDIOAMBIENTALES EN EL PERU
ACTUAL”***



FREDDY ROLANDO ORTIZ NISHIHARA (Perú)
**“CULTURA DE PAZ, RESPETO INTERÉTNICO Y
CONFLICTOS MEDIOAMBIENTALES EN EL PERU
ACTUAL”**

Nuestro país, como muchos de la región se caracteriza por la presencia de gran cantidad de conflictos vinculados a la relación interétnica entre los diversos grupos poblacionales de la sierra y la selva con relación a las minorías criollas y mestizas que gobiernan centralista y etnocéntricamente desde Lima, hecho que a su vez genera conflictos ambientales relacionados a la contaminación de seres humanos y el entorno natural, así como otros de tipo socio – económicos vinculados a la escandalosa distribución de los beneficios, obtenidos de las utilidades, los mismos que en un ochenta a noventa por ciento van a parar a los bolsillos de las empresas extranjeras y al del elefantiásico y corrupto bolsillo gubernamental. De otro modo no se explica que Huancavelica, Cajamarca, Puno, Cuzco y Cerro de Pasco, los departamentos más ricos en minerales, tengan niveles de pobreza que según el propio INEI (Instituto Nacional de Estadística e informática superen el 70%), que en el caso de Puno se debe recurrir a la caridad pública (limosnas), para tratar el problema de salud de la población. Además de ello la Amazonía, el último pulmón del mundo está en riesgo de desaparecer talado y contaminado del mismo modo como se ha venido actuando en las mencionadas regiones andinas.

En el presente trabajo analizamos dicha situación, sus orígenes probables, el accionar soberbio y autista por parte del estado en relación a pueblos étnica y culturalmente diferentes, los mismos que son expuestos a la contaminación, el modo en el que han reaccionado ellos en forma tan asombrosamente organizada, vemos como dicha situación de enfrentamiento al no haber sido manejada adecuadamente por una preparada unidad preventiva o resolutive de conflictos del estado peruano en el momento más oportuno, generó una espiral de violencia, la misma que solo ha sido detenida con la derogación de dos de los decretos que

atentaban contra los pueblos amazónicos. El enfoque que le damos a este estudio, parte de las relaciones interétnicas entre ciudadanos de un mismo país quienes tienen derechos constitucionales similares, analizamos las formas de comunicación utilizadas por ambos grupos y la forma en la que se viene tratando los puntos neurálgicos del enfrentamiento.

Finalmente presentamos las lecciones que se pueden deducir constructivamente para evitar una repetición de conflictos con incidencia étnica proyectados al medio ambiente en un futuro cercano; porque el accionar de las compañías transnacionales sumado a los intereses de minorías egoístas siguen presionando y por ello es necesario organizar bien el tema de las relaciones armónicas entre los pueblos, orientándonos a practicar una verdadera cultura de la Paz, partiendo de sólidos liderazgos en ambos lados del conflicto.

I.- ANTECEDENTES SOBRE LOS CONFLICTOS ACTUALES

Los habitantes de las tierras andinas o amazónicas llevan miles de años en las zonas donde se hallan, inclusive mucho más antes de la formación del imperio Incaico, así los aguarunas- Huambisas y achuares, pueblan la Amazonía desde hace 4 mil años.

En la historia del contacto entre dos pueblos siempre existe un antes y un después, así es necesario recordar como símbolo lo que acontecía en forma similar en todos los pueblos andinos antes de la llegada de los españoles y que todavía, pese a la represión e intentos de desaparecer se proyectan hasta el presente, así deberíamos dimensionar el colectivo de resolución de conflictos denominado *“Camachico”, un sistema de asamblea popular, en donde las mujeres y los Hombres del Ayllu (comunidad) se reunían **para debatir públicamente sus problemas políticos, económicos y sociales.... y para ser consultados**”* (1) Un precedente de las formas preventivas y resolutivas de conflictos mediante el diálogo directo y la oralidad, donde todos escuchan a todos.

Algo que demuestra la sabiduría andina y de todos los pueblos originarios de América proyectada al presente en la solución de los conflictos es el término es

chaupi y que alude al justo medio. Pues Creía el sacerdote español Holguín **“que los quechuas aman la conciliación de opuestos y valoran a quien logra colocarse al centro, para conducir al todo” (2)**

Frente a todo ello, la lamentable “conquista española (1531-1536) constituye un factor de ruptura en el proceso histórico de las regiones andinas. Un acontecimiento que puso fin a un largo período de desarrollo autónomo y que **marcó el inicio un largo período de devastadora presencia hispánica en los Andes cuyas consecuencias aún se puede percibir en la actualidad” (3)** siendo esto cierto, porque el medieval pensamiento del actual Presidente de la República Alan García expresado en su artículo titulado “El perro del Hortelano”: **“tierras ociosas, porque el dueño no tiene formación ni recursos económicos, por tanto su propiedad es aparente. Esa misma tierra vendida en grandes lotes traería tecnología de lo que se beneficiaría también el comunero” (4)**, es la

Misma fórmula aplicada durante toda la colonia y la república con resultados nefastos de contaminación de personas, tierra, fuentes de agua y aire, la misma que nunca ha resultado nada bueno en provecho de las comunidades. De hecho este pensamiento de García se semeja al del teólogo español Juan Gines de Sepúlveda, quien en el siglo XVI Escribía en su obra “La Justa Causa de la guerra contra los indios” defensa de la guerra, conquista, servidumbre y explotación de los indios **“...por naturaleza bárbaros, incultos e inhumanos....Imperio que les traería grandísimas utilidades” (5)**

Desde aquellos tiempos hallamos esa forma de división o segregación, pues en muchos casos encontramos una tenaz y persistente actitud tradicionalista que creó la conocida “imagen de las dos “repúblicas” bajo un mismo sistema colonial, una “de españoles” y la otra “de indios”. **Una dualidad que aún hallamos en los dos últimos siglos republicanos” (6)**

Así según el mismo Burga el primer indio nació con el primer conquistador, cada cual se denominaba simplemente como gente en su propio idioma, Como lo manifiesta un migrante kichua en Guayaquil el año 2005 :**“ me dicen runa (hombre en idioma quichua), pero runa mismo soy, ni me duele” (7)**. Así como Los

actuales aguarunas – huambisas se autodenominan los “aents” que en su idioma significa “los hombres verdaderos”

Por el contrario las identidades impuestas con un malévolo afán de destruir moralmente al adversario, agrediendo su identidad étnica se manifiestan engañosamente como el vocablo “cholo” que identifica al mestizo peruano, que se ha logrado hacernos creer como propio, que identifica lo peruano, en realidad “ *no tiene raíz peruana, no es aymara, ni quechua y mucho menos castellana. Cholo es una palabra de origen nicaragüense, totalmente ajena a nosotros.....en Nicaragua cuando una perra pare, los indios a las crías no les dicen cachorros, sino cholo, lo cual significa hijo de perra*” (8) Así fue como los españoles conquistadores que venían del norte, llamaron a los hijos que les hicieron a nuestras abuelas. Por ello ambas terminologías son usadas despectivamente por las minorías herederas de poder económico, que continúan provocando conflictos debido a la soberbia en su accionar con relación a los grupos ancestrales originarios del país, es en medio de este panorama que las relaciones político, legales y económicas se han venido dando con una actitud de desprecio por los Derechos Humanos de muchos compatriotas.

II.- SITUACIÓN ACTUAL

Actualmente debajo del manto falso de la unidad nacional y la igualdad de derechos entre todos los peruanos que se teoriza, en la práctica cotidiana existe una real situación de imposición de la minoría blanco – mestiza con relación a las mayorías nacionales indígenas o “cholificadas” (con la mentalización de un mestizaje que supuestamente unifica), la realidad ha sido que el estado se ha alejado cada vez mas de las necesidades de los peruanos del interior y que solo se preocupa de estas poblaciones cuando se trata de explotar los recursos explotables que se hallan en sus territorios. Un sistema legal y de telecomunicaciones represivo que partiendo por conveniencia de una interpretación anacrónica, ampara intereses económicos privados de estas minorías, debajo de las frases “patrioticas” y medidas sancionadoras “a favor de la legalidad”, atenta contra quienes son

indígenas o a quienes de uno u otro modo han estado apoyando la causa indígena Como lo manifiesta Carlos Ivan Degregori en una entrevista a la Asociación Ser.: “En el Perú hay un núcleo duro que desprecia lo rural e indígena.....siendo su mayor plasmación los artículos del Presidente García sobre el “perro del hortelano”. Es el regreso al Perú de los caucheros, donde se desprecia a los ciudadanos de los Andes y de la Amazonía” (9)

Ahora el conflicto interétnico no solo se manifiesta por el aspecto físico o color de la piel, también se manifiesta culturalmente, a través del rechazo de los grupos occidentalizados a la lengua madre, a la comida, vestimentas de los marginados, lo cual sin duda genera reacciones adversas de parte de los violentados a quienes no se puede tildar de salvajes o bárbaros como lo hace cierto diario nacional, muy contradictorio, pues en el reciente histórico conflicto Amazónico, se pueden leer frases que pintan de cuerpo entero a quienes mantienen una visión inalterable de las cosas y atizan el conflicto, por ejemplo: “Han ido a buscar al fondo de la selva ***la barbarie*** para oponerla al estado”, como lo señala El Comercio del 7 de Junio del presente año o cuando destaca “ Al no convencer busca sus armas en lo más profundo de la selva, ***pero también en lo mas atrasado y menos racional del país***” (10)

Algunos sectores conservadores consideran que se trata de una simple voluntad de falta de comunicación y aislacionismo de algunos sectores nativos, pero desconocen las experiencias traumáticas sufridas por millones de ellos, que cual inocentes y curiosos delfines, se acercaron a dar la bienvenida a los primeros exploradores y conquistadores y terminaron siendo masacrados o esclavizados brutalmente por las hordas que blandían la cruz y la espada, pronunciando la palabra civilización en medio de su agresión.

Aunque sabemos que en este proceso de contradicción de intereses el diálogo es una herramienta necesaria, como lo manifiesta el jurisperito Fernando de Trazegnies, quien entrevistado por el diario Correo, señaló: “Esta multiculturalidad, tiene que crear una posibilidad de comunicación permanente y tener la capacidad de enseñar a conocerse....porque las culturas de la Selva tienden

a ser herméticas por la falta de un verdadero esfuerzo de esa integración de esas culturas.”(11). Debemos señalar al respecto que si bien es cierto que el hombre de la selva no debe aislarse y de hecho está coexistiendo con el resto del país, su capacidad de negociación, su voluntad de desplazamiento, están condicionadas por experiencias negativas como la del esclavizador Fermin Fitzcarrald y las experiencias de las violentadas y contaminadas comunidades de los andes, en Huancavelica, Ayacucho, Junín, Cajamarca y la sierra de Piura. Donde desde tiempos coloniales los campesinos fueron diezmados y más empobrecidos por el “milagro” de la apertura o mejor dicho sumisión a los criollos y a los extranjeros al asumir una posición negociadora “patriótica” muy complaciente con los imitadores de occidente.

La expresión de De trazegnies: “**las industrias extractivas no tienen porque ser depredadoras y contaminantes**”(12) es de probabilidad a futuro, porque solo en el Puerto del Callao, La Oroya, Cerro de Pasco a unas horas de la capital la contaminación ha llegado a niveles demostradamente destructivos del ser humano, ello no ha significado una acción positiva de control por parte del gobierno y una y he aquí la respuesta, si se tuviese un gobierno que realmente controlara actos en contra de la población y controlara que no se contamine o deprede, distribuyendo las justas utilidades que percibe, quizás habría mayores probabilidades de demostrar con hechos no con simples palabras muertas que la Paz y la convivencia pacífica son realmente posibles con las mayorías indígenas y mestizas, si se respeta los derechos inherentes a su entorno ambiental, no se les esclaviza o explota con salarios miserables. Con el pretexto que bien menciona Ivan Degregorí, en la entrevista que le hacen, refiriéndose a los que defienden un medio ambiente saludable: “ Quienes llaman la atención sobre estos temas pueden ser vistos como arcaicos en la lógica del “perro del hortelano”, **pero en realidad están haciendo una lucha por el futuro**” (13)

Ello no constituye una opinión aislada del contexto lógico en el planeta, pues no solo se defiende el derecho a vivir bien de los nativos, ahora se trata del derecho de toda la humanidad, como lo manifiesta la famosa actriz norteamericana

de raíces indígenas Qórianca Kilcher quien manifiesta en una entrevista al Comercio: “ *Si Alan Garcia está vendiendo la selva, es porque no tiene la capacidad real de mirar hacía el futuro. El gobierno ha dicho que los nativos no son ciudadanos de primera clase. Yo les digo que todos los ciudadanos son del primer nivel....¿bárbaros? los indígenas no lo somos*” (14)

Es que se comprueba la Teoría de la exclusión social y del segregacionismo en desmedro de los habitantes indígenas de las zonas rurales y se busca colocar títeres o excluir a las voces legítimas persiguiéndolas como lo han hecho con Pizango y otros líderes verdaderos, ahora asilados en Nicaragua mientras que la eterna fórmula de buscar “felipillos” en su reemplazo está siendo implementada por una inteligencia bien preparada, al aprovechar problemas internos de la organización y “negociar” con ellos acuerdos inválidos y nefastos para sus poblaciones. Demostrando que en el Perú de hoy se ha mantenido soterrado un sistema de Apartheid en relación a las excluidas mayorías, pese a ello el impacto ya se viene sintiendo en todas las capas sociales y Frente a los actos de violencia que sacuden el país hasta el contradictorio diario El Comercio de Lima debió reconocer en su portada del 21 de Junio: “ **92% de la población dice de los decretos debieron ser consultados**”

Es que la norma Internacional lo señala en el convenio 169 de la OIT y el artículo 19 de la Declaración de la Naciones Unidas, sobre los derechos de los pueblos indígenas, los gobiernos deben consultar a los pueblos que habitan los territorios que serán entregados en concesión, pero existe una jurisprudencia citada por la consultora de la Fundación para el debido proceso legal María Clara Galvis, quien señala dos casos de Jurisprudencia sentados por organismos nacionales e internacionales que controlaban la legalidad en el accionar del Poder Ejecutivo :

- En 1997 la Corte Constitucional de Colombia dejó sin efecto varios proyectos de ley dados por el ejecutivo sobre temas sin consultar a las comunidades.

- El año 2007 la Corte Interamericana de Derechos Humanos condenó al estado de Surinam por no consultar a la comunidad de saramaka antes de promover concesiones para la explotación de sus recursos naturales.

Además de ello debemos señalar que las diversas religiones, principalmente la Iglesia Católica han manifestado su apoyo al respeto que se merecen las etnias nativas, ello en relación a los recursos no renovables y sus consecuencias en toda la humanidad, así en el documento base emitido por la Iglesia Católica con el nombre de “Aparecida” en su No 471 se señala textualmente:

“ En América Latina y el caribe, se está tomando conciencia de la naturaleza como una herencia gratuita que recibimos para proteger, como espacio precioso de la convivencia humana y como responsabilidad cuidadosa del señorío del hombre para bien de todos.....como profetas de la vida, queremos insistir que en las intervenciones sobre los recursos naturales, no predominen los intereses de grupos económicos que arrasan irracionalmente las fuentes de vida, en perjuicio de naciones enteras y de la misma humanidad, las generaciones que nos suceden tienen derecho a recibir un mundo habitable....”

El Comunicado emitido en Julio del presente año 2009 por los religiosos y religiosas del Perú diagnostica claramente la situación actual en los términos siguientes: ***“ La Conferencia de religiosos del Perú, expresa públicamente su dolor por el modo como el gobierno, la mayoría de medios de comunicación y las empresas nacionales y extranjeras están actuando concertadamente para oponerse a los justos reclamos de las comunidades indígenas de nuestra selva desde hace cincuenta días. Se está dando prioridad a posibilidad de grandes inversiones petroleras, gasíferas y forestales, sin tener en cuenta que es interés no solo de todos los peruanos y peruanas, sino de la humanidad entera, la conservación de la Amazonía, tanto por sus aportes a la provisión de agua potable, como para atenuar las consecuencias del cambio climático. La sierra ya está contaminada y se ha causado un terrible daño a sus pobladores, ahora el gobierno parece dirigirse hacia la Selva Amazónica, un territorio por demás ignorado en las***

medidas gubernamentales, pero que ahora constituye un potencial de riquezas que se quiere expropiar para “ benéfico de todos los peruanos” “

He aquí un punto de encuentro entre las religiones orientándose a la cultura de la Paz al apoyar el punto de vista nativo que parte de señalar a las grandes deidades como protectores de los lugares importantes de la naturaleza y por ello hay una serie de creencias que motivan a los aguarunas y huambisas a preocuparse por la conservación de la biodiversidad . Ello en contraposición a la forma en la que el grupo criollo dominante y que dirige políticamente el país, ha venido otorgando concesiones mineras y petroleras , de tal modo que el experto Peter Roseblum de la Universidad de Columbia declaró “ El Perú es muy flexible con los inversores” (15) Quizás **debió decir los gobernantes del Perú**, porque no es novedoso señalar que el país está polarizado hace mucho tiempo y que la protesta Amazónica ha reavivado en otras partes del territorio, la existencia de conflictos similares de naturaleza medioambiental con raíces étnicas. Es que según fuentes ecologistas citadas por el diario La República “ **Perú es blanco de críticas...por haber puesto a disposición de la explotación petrolífera mas del 75% de su selva amazónica” (16)**

La mayoría de la prensa ignora que además de la Amazonía, es en provincias de Cuzco, Puno, Cajamarca o en las serranías de Piura donde se ha continuado con estos conflictos que enfrentan a la población con sus hermanos de las Fuerzas Policiales y fuerzas armadas. Significando ello sangre derramada, por las vidas perdidas o heridas en los enfrentamientos, pero además de ello, algo mas grave y permanente son los atentados contra la salud de las poblaciones producidos por las contaminaciones, así como los daños Sicológicos, como lo demuestra un titular del diario La República del 19 de Junio del 2009 “*Reportan señales de una **cultura del miedo** en comunidades del entorno de Yanacocha (Consultoras contratadas por la propia matriz Newmont detectan indicio Psicosocial)*” (17) . Pues según el diario existiría una secuela de temor a ser perseguidos por la empresa de seguridad Forza, si critican a la empresa minera. Es decir se presenta una múltiple violación de los Derechos Humanos de aquellos

ciudadanos nativos afectados por la Minería. Por lo que sería recomendable una fase de healing (curación)

Las cifras no mienten y demuestran una tendencia al crecimiento en los conflictos presentes en nuestro país, pues según las estadísticas de la unidad de prevención del conflictos de la Defensoría del Pueblo, se registraban los siguientes datos citados por la revista Domingo del diario “La República” del 14 de Mayo del 2009.

- 19 conflictos fueron solucionados el 2008
- 94 conflictos actuales están en proceso de diálogo
- 133 conflictos socio ambientales con características Interétnicas, se empezaron a registrar desde Mayo 2009, constituyendo el 50% de todos los conflictos sociales
- Aun en la capital se tienen registrados 22 conflictos

En el Perú la mayor cantidad de conflictos son socio ambientales, luego siguen los de asuntos de gobierno local y en tercer lugar se hallan los conflictos laborales.

En un catálogo de arte Awajun, uno de los pueblos que mas han defendido su identidad y su territorio se lee *“nuestro territorio que es la base de nuestra vida como pueblo indígena sido constantemente recortado. Nuestros recursos de bosque codiciados. Para doblegarnos han tratado de desvalorizar nuestras normas de vida, conocimientos costumbres y tradiciones.....sin embargo, hemos sabido organizarnos y no cesamos de buscar nuevas maneras para asegurar y **recuperar nuestras capacidades para vivir bien**”* (18)

El padre Gastón Garatea un sacerdote muy prestigiado en Cajamarca comentó con indignación sobre su realidad “ No hay carencias de recursos... no se necesita mas de 100 dólares .para atender a un **niño peruano en el campo.... la sociedad de poder es realmente cruelnadie tiene respeto a sus hermanos...no hay otra manera de entender como provincias tan ricas como Cajamarca cuenten con un 40% **de desnutrición**”** (19)

He aquí una de las claves del conflicto que debe ser comprendido por cualquiera que se considere demócrata a carta cabal y pregone y practique igualdad, todos los ciudadanos tienen el derecho de vivir bien, de acuerdo a sus propios patrones étnicos, socio – culturales, esa es una de las premisas para lograr la Paz verdadera, que no exista una desigual distribución de recursos que mantenga la miseria para los indígenas o altere el ecosistema de los pueblos, pues en los andes y la amazonía, se teme que las malas prácticas irresponsables y/o criminales realizadas por las empresas del pasado se repitan y las actuales petroleras o mineras terminen contaminando todos los recursos y matando la vida por doquier. No dejando la mínima cantidad de desarrollo y progresos, para impulsar mejores niveles de vida para las poblaciones nativas, en otras palabras no se haya concretizado el natural deseo Awajun y en general de todo habitante andino o amazónico de conseguir vivir bien, necesitándose para ello planificar a mediano y largo plazo, por ello una de las claves del conflicto es el sistema de rotación en el uso de las tierras, para evitar la deforestación, pues según el especialista Roger Rumrill : *“ en la realidad indígena no cabe el concepto de tierra ociosa. Si la comunidad tiene mil hectáreas en proceso de cultivo, las otras hectáreas siguen un ciclo natural de reproducción de flora y fauna. Para la cultura occidental sino esta cultivada es tierra ociosa”* (20)

La supuesta cultura superior traída de Occidente ha afectado y dañado mas a los nativos al actuar irracionalmente en el manejo de los recursos, como lo señalan los profesores Michael Gracey de la ONG “Unidad de los primeros habitantes de Australia” y Malcolm King de la Universidad de Alberta (Canadá), quienes explican que las condiciones en las que viven los 400 millones de indígenas del planeta, suelen implicar unos niveles sanitarios muy pobres y que el contacto con los modos de vida de la sociedad occidental no han hecho mas que empeorarlos.(21)

Otro aspecto impulsor del conflicto que debe ser considerado como una desventaja de los occidentalizados grupos que detentan el poder en el Perú con relación a las etnias nativas de los Andes y la Amazonía sea quizás que no se

fomente la expresión directa, o sea la oralidad y seamos mayormente solo practicantes del lenguaje escrito muerto, sin considerar la importancia del contacto directo que impulsa la fraternidad de compartir con nuestros hermanos. **Han debido suceder hechos de violencia para vernos presionados a enviar negociadores que pudiesen hablar y practicar la oralidad**, recuperando la confianza, pues como afirma el lingüista Eduardo Zapata “ *en la mayoría del país la cultura de la oralidad es fundamental. Entender sus códigos ayudaría en la resolución de conflictos.....el nuestro es un estado escribal que no representa a los que pertenecen a la cultura de la oralidad. Tenemos un estado estructurado y concebido desde la cultura de Lima, que ha ignorado no solo a las comunidades andinas y amazónicas (donde predomina la oralidad) sino también a los jóvenesahora la palabra ha perdido su respaldo. Contrariamente a lo que se piensa, la cultura oral es bastante abierta, siempre y cuando haya **confianza en la palabra***” (22), el origen del conflicto entre los grupos de poder económico centralista y las mayorías invisibles para las mismas radicaría en lo que afirma el mismo Zapata mas adelante “*En el mundo occidental la subordinación genera la idea de poder, en **cambio en la oralidad todo es mas horizontal***” (23). La clave está en el cumplimiento de la palabra dada.

Quizás algo vinculado a la importancia de la oralidad, expresada desde el otro lado del conflicto lo manifiesta la esposa de un comandante policial muerto por los nativos en el momento de confusión emocional que surgió a la información de represión por parte de la policía en otro sector, ella lo expresa tan sabiamente así: “ *Quiero decirles a los nativos de Bagua que no les guardo rencor, porque si hubieran conocido la condición humana de mi esposo no lo habrían matado*” (24). Por el lado del estado sería necesario recordar lo manifestado por el experto de la Defensoría del Pueblo Rolando Luque al diario La República el 3 de Julio del presente año. “***Desarrollar capacidad dialogante es la mejor inversión para una Democracia***” (25)

Por otro lado el conflicto ha hecho nacer liderazgos o nos ha mostrado los ya existentes, a quienes centralistamente los ignorábamos, pero que ahora al ver la

magnitud del conflicto en la Amazonía particularmente los han lanzado al ruedo del Marketing Político, así el Apu Alberto Pizango aparece en una de las últimas encuestas realizada por la PUCP como un potencial candidato presidenciable para los encuestados. Es que el cargo de Apu, significa otra muestra de la visión de los hechos y no las palabras simples y muertas, las comunidades nativas eligen al hombre que tenga las capacidades de conciliación, paciencia y trayectoria, es decir alguien asume una posición dirigenal por su sabiduría.

Pizango no es un político en el sentido occidental del término, el es un líder que dirige a su pueblo con una cosmovisión indígena con un carácter espiritual que difiere del occidental, porque territorio no es simplemente algo material que comprende cosas materiales, se trata de su mundo y el de sus ancestros, algo superior y que merece respeto para vivir bien. Para un capitalino occidental ello es incomprensible y por ello un periodista peruano Cesar Hildebrant haya concluido una entrevista en el canal 11 diciéndole: “*Mira yo no te entiendo nada*” (26)

La opinión gobiernista sobre una probable intervención extranjera en todos los actos de protesta que se dan a nivel nacional, podría ser justificable mínimamente en un extremo, pero como afirma el ex canciller José de la Puente Rabdill : “ Hay una intervención extranjera, pero también un mal gobierno” (27)

Esta forma de presión realizada por los líderes amazónicos y su increíble experiencia negociadora, ha dejado atónitos a los grupos andinos, por ello en sus propias palabras, los comuneros de Apurimac y Ayacucho dijeron: “***Queremos estar mejor preparados para discutir nuestras demandas con la Presidencia del Consejo de ministros....necesitamos preparación técnica porque el gobierno dice que ningún artículo nos afecta***” (28) Por ello han decidido contratar a un grupo de asesores. Pues ellos no están bien organizados en ese nivel como lo estaban los amazónicos, quienes desde

Ya contaban con suficiente preparación y asesores en su propia ONG AIDSESP constituida en tiempos del gobierno del general Juan Velasco Alvarado a través del Sistema Nacional de Movilización Social SINAMOS en 1969. es importante reconocer que ello se vincula a las declaraciones del representante de

la Defensoría del Pueblo haya señalado que los tres niveles de gobierno local, regional y nacional cuenten con equipos especializados en el manejo de conflictos sociales

Algo que demuestra la falta de preparación en el lado del estado, aparte del sistema propio de la defensoría del pueblo peruano es que no cuenta con unidades o especialistas en prevención de conflictos, prueba de ello es que Rolando Luque , experto de la defensoría haya señalado que *“...el “86% de los diálogos se iniciaron tras ocurrir los hechos violentos....el problema es que **generalmente los sucesos de violencia no dejan el mejor escenario para una negociación.....hay un sentimiento de rencor y revancha, las posiciones tienden a radicalizarse, la exposición de temas no es completa y por ende las soluciones pueden elaborarse de modo apresurado”** (29)*

Las variables cultura de Paz, Respeto interétnico y prevención de conflictos medio ambientales, están pues sustentados en comportamientos o actitudes constructivas, un diálogo Democrático y una visión Democrática orientada a fomentar la real igualdad en los hechos y no solo en teoría constitucional, de las personas, como sujetos de Derecho.

El Perú enfrenta actualmente una situación de conflicto originada en responsabilidades descritas y que son objetivamente demostrables en forma estadística e histórica, así como no se puede cubrir el sol con un dedo. Dichos hechos no son originados en “nativos bárbaros” o un “complot comunista internacional”. Ha sido un resultado de los malos gobiernos, la discriminación centralista, el racismo, la corrupción y las malas negociaciones realizadas por nuestro país con los inversionistas extranjeros, es tiempo como lo señaló el Dr. Luque, especialista de la Defensoría del Pueblo, de empezar a ser previsores en relación a los conflictos, a desarrollar capacidad dialogante y añadiría a ello el real respeto a los Derechos de los pueblos originarios y el establecimiento de una verdadera posición negociadora que represente los intereses peruanos con calidad y férrea voluntad de defensa del interés nacional con relación a los inversionistas extranjeros, que todo ello será una de las mejores inversiones para una

Democracia verdadera, orientada al bienestar horizontal de toda la población pluricultural de esta floreciente nación sudamericana.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- 1) Si se legisla en relación a territorios ocupados ancestralmente por una etnia o un grupo de etnias, primero el estado debe dialogar y consultar con los dueños de casa. Hecho que además se halla contemplado en la norma, ello para evitar conflictos con los pobladores nativos y hechos como el de Bagua, Chumbivilcas, Apurímac y similares.
- 2) Llegar a una mesa de diálogo no significa que el conflicto se ha terminado, es el inicio del proceso orientado a la solución del mismo
- 3) Se debe flexibilizar el diálogo y no mantener intransigentes posiciones gobiernistas, basadas en criterios racistas que buscan imponer posiciones con amenazas y falacias, sobre “mantener el orden”, “la democracia”, “el desarrollo”
- 4) Desde el comienzo de las negociaciones se debe aprender a ser humilde y no despreciativo con ninguno de los integrantes de la otra parte, pues todos somos ciudadanos de un solo país y merecemos respeto. Lo contrario originará que los ciudadanos de las etnias amazónicas o andinas reaccionen con violencia.
- 5) No se debe ser engañoso y manejar una mesa de negociaciones, solo para prometer falsamente lo que no se va a cumplir con la otra parte en relación a acuerdos que nunca se llevaran a cabo y se busca solo queden en el papel. La otra parte se dará cuenta, se sentirá burlada, el proceso de negociación fracasará y el conflicto interétnico surgirá con mayor fuerza y ello será culpa de quienes sorprendieron la buena fe.
- 6) Se debe establecer modelos educativos orientados a la tolerancia interétnica, la igualdad en la práctica de la ciudadanía y el considerar a la pluriculturalidad como un flujo de relaciones entre los diversos grupos étnicos existentes en el país, en igualdad de condiciones. No se debe

considerar que existen ciudadanos de primera y segunda categoría, solo ciudadanos con particularidades propias y que enriquecen el concepto de nación.

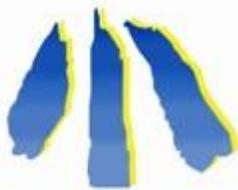
- 7) La teoría de un complot internacional insulta la inteligencia de los grupos nacionales que se hallan reclamando sus derechos territoriales y/o ambientales, pues les hace aparecer ante sus pueblos como desprestigiados títeres de fantasmas internacionales. Ello en vez de desprestigiar al movimiento lo impulsa mas y realmente puede atraer la real solidaridad internacional de artistas, movimientos, gobiernos y no precisamente “comunistas”, sino europeos, como lo demostró Bélgica, o las protestas de artistas de Hollywood frente a la legación diplomática peruana en Washington.
- 8) Reprimir indiscriminadamente y utilizar el aparato del estado, no es una forma de solución definitiva al conflicto, pues tarde o temprano, la mayoría puede radicalizar su forma de protesta y derrotar o hacer abdicar al gobierno con un alto costo social, material, en vidas y en imagen internacional.
- 9) Se debe impulsar la oralidad y una capacidad dialogante permanente democrática entre los ciudadanos y aquellos que dicen representarlo como líderes, pues el cerrarse al diálogo y centrarse solo en la aplicación mecánica de represivos códigos y anticuadas normas con solo validez interna, apelando a un falso concepto de soberanía y falso patriotismo, descubrirán en el fondo la Injusticia y la ilegalidad del accionar del país en relación a la comunidad internacional.
- 10) Se debe reconocer los daños causados por el gobierno y las empresas transnacionales de minería y petróleo a las comunidades nativas y a su entorno ecológico, estableciendo para el futuro la obligatoria implementación de sistemas que eviten la contaminación, el daño físico o psicológico a los pobladores de las comunidades y su medio ambiente.

- 11) El gobierno no debe utilizar ni permitir que las empresas mineras utilicen fuerzas militares o paramilitares para reprimir o aterrorizar a las poblaciones nativas que estén reclamando por supuestos derechos, se debe iniciar un diálogo constructivo y respetuoso en el mismo terreno de los hechos, enviando especialistas en Negociación y Mediación.

Referencias y citas:

- (1) Francisco Miro Quesada Rada *"Democracia directa"* editorial San Marcos 1995, p 69
- (2) "400 años reformando el alma", Antonio Zapata, Diario "La República" Lima 10/12/2008, p. 15
- (3) <http://www.fas.harvard.edu/~icop/manuelburga.html>
- (4) www.elcomercio.com.pe/.../el_sindrome_del_perro_del_hort.html -
- (5) <http://www.fas.harvard.edu/~icop/manuelburga.html>
- (6) <http://www.fas.harvard.edu/~icop/manuelburga.html>
- (7) "Guayaquil, destino Quichua" en el diario "El Universo", Guayaquil 27/2/2005 sección 2D
- (8) Semanario Desafío Perú No 10 Junio de 2009, Pag. 19
- (9) www.ser.org.pe
- (10) Carlos Reyna, Opinión, diario La República, Lima 8/6/09 citando al diario El Comercio de 7/6/09
- (11) Diario Correo, Lima 28/06/09 Pag. 8
- (12) IDEM
- (13) www.ser.org.pe
- (14) "No voy a parar hasta que la verdad salga a la luz", diario El Comercio, Lima 13/6/09, Pg Teve
- (15) diario La República, Lima 29/6/09 Pag. 8
- (16) diario La República, Lima 30/5/09 Pag. 23
- (17) diario La República, Lima 19/06/09, Pg. 11
- (18) Suplemento dominical diario El Comercio, Lima 12 de Julio del 2009 pag. 5
- (19) "Alto índice de desnutrición crónica y falta de voluntad política" El Comercio Lima 18/10/2006, sección B10
- (20) diario La República, Lima 14/6/2009 Pag. 16
- (21) Agencia Efe, Londres 3/7/009
- (22) diario El Comercio, Lima 25/6/09 pag. a31
- (23) idem
- (24) diario La República Lima 11/6/09, Pag. 27
- (25) diario La República, Lima 3/7/09, Pag. 6
- (26) diario La República, Lima 21/6/09, Pag. 7
- (27) diario La República, Lima 2/7/09, Pag. 4
- (28) diario La República, Lima 2/7/09, Pag. 6
- (29) diario La Republica, Lima 3/7/09 Pag. 6

Ortiz Nishihara: Abogado y Licenciado en administración, Conciliador Extrajudicial especializado en proyectos educativos y cultura de paz con estudios de maestría y postgrados internacionales. Conciliador, docente e investigador, ponente internacional con varios libros y ensayos publicados en la prensa y la Web.



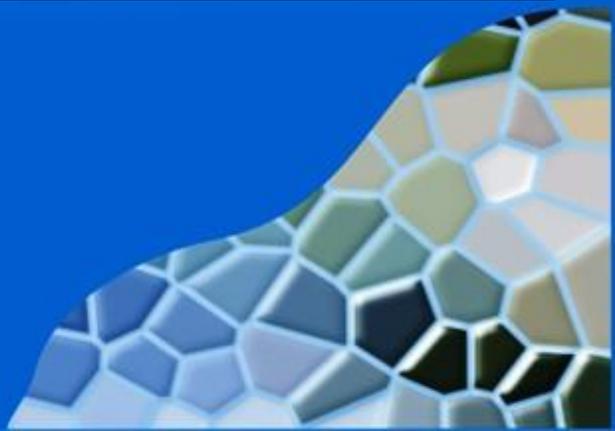
*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



GIAN PIERO TURCHI, VALERIA GHERARDINI, MONIA PAITA (ITALIA)

RELATORA: **MARÍA DÉBORA FORTUNA**

***“EL PROYECTO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA DE
ARZIGNANO: MODELO OPERATIVO, OBJETIVOS Y
EVALUACIÓN DE LA EFICACIA*”**



GIAN PIERO TURCHI*, VALERIA GHERARDINI, MONIA PAITA***(ITALIA)**

RELATORA: MARÍA DÉBORA FORTUNA****

“EL PROYECTO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA DE ARZIGNANO: MODELO OPERATIVO, OBJETIVOS Y EVALUACIÓN DE LA EFICACIA”

1. Contexto territorial y técnico-científico del proyecto

El proyecto titulado “Del conflicto a la mediación barrial. La mediación como recurso de inclusión y de acceso a la vivienda”, es un proyecto de mediación comunitaria, financiado por el Ministerio de Trabajo y de Políticas sociales italiano, que nace de una explícita exigencia de los administradores locales de la comunidad del Oeste vicentino⁴⁴ de hacer frente a aspectos críticos derivados de los flujos migratorios (que en los últimos años han elevado el número de las personas extranjeras residentes al 18,49% de la población total del territorio⁴⁵), y por la crisis del sector productivo que ha afectado al territorio de referencia. Tales mutaciones han modificado el tejido social de la comunidad, que debe hacer frente a situaciones críticas que empiezan a asumir un carácter siempre de mayor emergencia: véase, entre éstas, el incremento de fondos integración migrantes que en Italia han invertido en préstamos para la adquisición de las viviendas; el incremento de las solicitudes de apoyo económico a los servicios sociales y a las asociaciones de voluntariado por parte de familias sea italianas que migrantes; la gestión de parte de las escuelas de todos los niveles y grados de grupos de aula compuestos por estudiantes de varias nacionalidades y lenguas.

La Universidad de los Estudios de Padua ha sido individualizada como interlocutor para la realización y la evaluación científica de un proyecto que colocara en el centro de la intervención la sinergia entre todos los interlocutores

* Profesor Asociado, Departamento de Psicología General, Universidad de los Estudios de Padua; Director del Master “La mediación como instrumento operativo en ámbito penal, familiar y comunitario”, Universidad de los Estudios de Padua y de Brescia, Italia.

** Responsable Área Mediación Familiar y Docente del Master “La mediación como instrumento operativo en ámbito penal, familiar y comunitario”, Universidad de los Estudios de Padua y de Brescia, Italia.

*** Tutora del Master “La mediación como instrumento operativo en ámbito penal, familiar y comunitario”, Universidad de los Estudios de Padua y de Brescia, Italia.

**** Directora de la Dirección de Métodos Alternativos para Resolución de Conflictos Di.M.A.R.C. – del Ministerio de Justicia de la provincia de Córdoba, Argentina. Dirección de la cual depende el Centro Público de Mediación del Poder Ejecutivo de la Provincia.

⁴⁴ Se ha referencia a los municipios de Arzignano (sujeto promotor y adalid del Proyecto), Altissimo, Chiampo, Montorso vicentino, Montecchio Maggiore, San Pietro Mussolino, para una población total igual a 67.932 habitantes.

⁴⁵ Datos del Instituto nacional de Estadística, <http://www.istat.it/dati> en el Registro Municipal de la ciudad de Arzignano.

del territorio para construir estrategias comunes en la gestión de las dificultades de la comunidad.

El proyecto, que tuvo una duración de 17 meses y ha sido realizado desde septiembre de 2008 hasta febrero de 2010, hace referencia a un modelo técnico-científico que es denominado “dialógico” en cuanto entiende generar diálogo e interacción a todos los niveles sobre los cuales se articula el tejido social. El modelo operativo es emanación de un marco cognoscitivo, que dimana de la Ciencia Dialógica, definida Paradigma Narrativista, fundado sobre la asunción por la cual la realidad no es entendida fácticamente, es decir como ‘ontológicamente dada’, antes bien como procesalmente construida a partir de las producciones discursivas utilizadas por los hablantes que habitan un cierto contexto socio-cultural. Coherentemente con tal paradigma, el modelo dialógico asume que la realidad es generada a partir de la interacción de los procesos discursivos que los actores de un específico contexto socio-cultural despliegan⁴⁶.

La adopción de este modelo dentro del ámbito comunitario, permite configurar al ciudadano como aquel que concurre discursivamente a la construcción de la realidad de la comunidad en la cual vive. La adopción del modelo dialógico en tal ámbito deviene entonces el punto de referencia para individualizar y delinear una metodología de intervención científica, en cuanto epistemológicamente fundada respecto al objeto de investigación y coherente en la relación que hay entre las asunciones teórico-cognoscitivas y el método, que constituye emanación de las mismas en el plano operativo.

El conflicto o controversia, según la aplicación de tal modelo operativo, no es en consecuencia considerado como una realidad de hecho que pertenece a las partes, sino como una configuración continuamente construida discursivamente y generada entre dos o más partes en interacción. Tal referencia presenta como consecuencia que el conflicto, siendo una realidad que dimana de la utilización de ciertas modalidades discursivas, es “por principio” siempre modificable en una configuración tercera a las partes. Operativamente la atención está dirigida a las modalidades discursivas propias y específicas de aquello que las partes mismas definen controversia o conflicto, es decir, se asume que sea la modalidad discursiva, la que genera la realidad, y no viceversa. Esto implica que cambiando las modalidades discursivas cambie la realidad misma, por lo tanto, el conflicto, no siendo una “cosa”, sino un particular modo de conocer, resulta modificable, es decir, si cambia el modo de conocer (léase el proceso discursivo) se modifica también

⁴⁶ Turchi G.P., Della Torre C., (a cura di), *Psicologia della Salute Dal modello bio-psico-sociale al modello dialogico: generare e gestire processi trasformativi nell'ambito della "salute"*, Armando Editore, Roma, 2007.

aquello que tal modo de conocer crea en términos de consecuencias pragmáticas, es decir, aquello que las partes definen real.

Por 'partes' se entienden no sólo las personas individuales, sino también grupos de personas/miembros de la sociedad, territorios, administraciones, es decir, todos aquellos que pueden concurrir a la definición de la realidad conflicto o controversia. Tal definición hace posible plantear la mediación como intervención no sobre los individuos (que haría necesario recurrir a constructos teóricos de persona/ personalidad, como emanación de teorías psicológicas), sino sobre los procesos que configuran discursivamente la realidad. En tal modo se hace posible permanecer en el cauce de un estatuto teórico-epistemológico que sea propio de la mediación sin recurrir a soportes de otros estatutos. O sea, tal estructura cognoscitiva, ofrece la posibilidad en el plano operativo de configurar una identidad específica de la mediación cual instrumento operativo, completamente separada y autónoma de ámbitos de tipo clínico o legal (sea desde el punto de vista epistemológico que, coherentemente, para la metodología de intervención⁴⁷).

La configuración conflicto o controversia, dentro de este marco, viene entonces a generarse en el momento en el cual dos o más partes en interacción definen discursivamente realidades propias y exclusivas que no implican la posibilidad de incluir (en la totalidad) la definición de realidad traída por la otra parte, ni contemplan la posibilidad de individualizar elementos en común⁴⁸. Respecto a la configuración de conflicto o controversia que se genera dentro de una comunidad, el conflicto se genera entre las partes en el momento en el cual entran en acción procesos que identifican dos realidades contrapuestas, generadas

⁴⁷ Catarsi E., Gherardini V., Moyersoen J., Turchi G.P., *Family mediation in the European Union. Survey Report*, ChlidONEurope Secretariat, Istituto degli Innocenti, Firenze, 2005, www.childoneurope.it.

⁴⁸ En términos definitorios, en virtud del modelo en esta sede propuesto, conflicto y controversia son entendidos como sinónimos si bien etimológicamente remitan a dos conceptos diferentes. En efecto, el término conflicto tiene sus orígenes en el latín *confligere*, es decir, "combatir". El concepto de conflicto se refiere entonces a una matriz de relaciones caracterizada por un contraste de posiciones asumidas por las partes que están ya en contraposición y lucha entre ellas, es decir, las partes están ya "armadas", dispuestas una contra la otra (refiriéndose a los contextos de uso de sentido común se habla en efecto de "conflicto de guerra", "conflicto entre clases sociales"). El término controversia, en cambio, deriva etimológicamente del latín *controvērsu(m)*, compuesto de *cōntra*, es decir, "contra" e *vērsus*, participio pasado de *vērtēre*, es decir, "dirigir", "volver". El concepto de controversia, se refiere entonces a una matriz de relaciones caracterizada por el mantenimiento de un ámbito común, si bien las partes vuelvan la mirada en direcciones diferentes (por realidad común se puede entender el ámbito familiar, escolar, barrial, es decir, el terreno común dentro del cual se construyen opiniones, teorías o ideas diferentes); se trata de un contexto dentro del cual son definidos los roles y las reglas de relación de las partes en términos de "núcleo de crianza", "estudiante" y "docente", "habitantes de un barrio", antes todavía que "contrapartes". Es posible considerar como sin embargo, en esta sede, ambos identifiquen el mismo *proceso cognoscitivo en virtud del cual son generadas realidades propias y exclusivas* que no permiten individualizar elementos que pueden ser considerados en común entre ellos.

y construidas en torno a producciones discursivas que definen la propia pertenencia cultural como un hecho cierto y distinto. Es decir, las partes en conflicto construyen la propia posición a partir de teorías de sentido común sobre sí y respecto de la contraparte, de modo que cuanto es producido discursivamente resulte constituirse como una realidad contrapuesta a aquella a la cual se considera que el otro pertenezca. Se define así la existencia de hecho de dos distintas realidades, la posición de aquel/aquella que vive en el barrio desde siempre *versus* la posición de la persona que tiene orígenes y pertenencia socio-culturales diferentes.

El proceso que funda y concurre a la generación del conflicto controversia así definido es denominado *proceso de tipificación del otro*; este proceso se verifica allí donde las modalidades discursivas desplegadas por una parte, concurren a la definición de la otra parte en modo estático, definitivo. Es decir, a la otra parte son atribuidas características y cualidades tales que el otro se considera agotado en éstas; el otro no se configura entonces como un interlocutor con el cual interactuar y con quien generar campos de posibilidades en común, antes bien se agota en la abstracción categorial con la cual es identificado. En términos ejemplificativos, se evidencia un proceso de tipificación del otro en el momento en que la otra parte se agota en la etiqueta que define su pertenencia socio-cultural (como por ejemplo, la etiqueta de “extranjero”). La atribución de etiqueta comporta en cascada la atribución de una serie de características que implican la imposibilidad de identificar en el otro elementos que pueden generar una realidad compartida y en consecuencia común; sino solamente elementos que generan una realidad en términos de contraposición (por ejemplo, “italiano”, versus “extranjero”).

Con respecto a la definición de conflicto como proceso discursivo, entonces, el objetivo general de una intervención de mediación deviene aquel de generar una realidad tercera, no anticipada por las partes. Es decir, con respecto a la definición de realidades propias y exclusivas traídas por las partes en conflicto, el objetivo permite desplazar el plano discursivo del mantenimiento de la realidad discursiva “conflicto” a la generación de una realidad que sea tercera para las partes. La aplicación del modelo dialógico, con referencia a tal objetivo, opera en términos transformativos sobre las modalidades discursivas practicadas para configurar la realidad conflicto o controversia, yendo a promover el despliegue de otras modalidades de configuración de la realidad. En el ámbito de tal modelo operativo las praxis son denominadas “estratagemas”, es decir artificios retóricos

orientados a interferir respecto a procesos de tipificación del otro, y capaces de promover la generación de configuraciones de realidades terceras⁴⁹ para las partes.

La aplicación del instrumento de la mediación en ámbito comunitario, coherentemente con las líneas de las políticas y legislaciones que, a nivel europeo, entienden incentivar y promover la cohesión social⁵⁰, implica que el objetivo de la intervención se sustancie en la promoción de los procesos que permiten el desplazamiento desde una realidad en la que la ciudadanía se define como un conjunto de individuos que “sufren” cuanto está presente en la comunidad a la cual se pertenece, a una por la cual la ciudadanía asume la responsabilidad directa en la generación de esa misma realidad social en la que se habita (o sea de la comunidad).

2. Objetivo general y destinatarios del proyecto

Siguiendo las líneas guía trazadas por la Unión Europea en consideración a la relevancia de la promoción de la cohesión social⁵¹, el proyecto ha entendido promover la ciudadanía como responsabilidad compartida, donde el logro de este objetivo se traduce en la posibilidad de que cada individuo pueda tener una propia ubicación en la sociedad y contribuir a su desarrollo a cualquier nivel. Esto tiene como reflejo la participación de los individuos en los procesos de decisión públicos.

En el caso particular del proyecto en cuestión, la promoción de la ciudadanía en la Municipalidad de Arzignano no representa solamente el resultado final al cual tiende el Proyecto, sino también la modalidad a través de la cual es construido éste mismo resultado.

El proyecto, por lo tanto, se mueve para crear ocasiones que “desplacen” desde la configuración actual de una comunidad compuesta por “italianos” y “extranjeros” hacia la configuración de una comunidad en la cual el ser originario de un País represente solamente la definición de uno de los elementos de la biografía personal, y no en cambio el “pilar” a partir de cual se construye enteramente la vida de una comunidad. Se trata entonces de generar, respecto del

⁴⁹ Turchi G.P., Gherardini V., “Médiation comme un instrument qui produit un nouveau paradigme de justice”, *Actes de la 5ème Conférence internationale du forum mondial de la médiation*, Crans-Montana, IUKB Ed., Suisse, 2005.

⁵⁰ Turchi G.P., Gherardini V., “La mediazione in ambito internazionale”, in *Famiglia e Minori, Guida al Diritto*, n. 4, Sole24Ore Ed., 2008.

⁵¹ Council of Europe Conference of Ministers Responsible for Social Cohesion, *Declaration Investing in Social Cohesion – Investing in Stability and the Well-Being of Society*. Moscow, 2009 - http://www.coe.int/t/dg3/socialpolicies/source/MoscowDecla_en.pdf ; Committee of Ministers of the Council of Europe, *A New Strategy for Social Cohesion*, European Committee for Social Cohesion (CDCS), 2004. http://www.coe.int/t/dg3/socialpolicies/socialcohesiondev/source/RevisedStrategy_en.pdf.

rol “ciudadano de Arzignano”, otros roles y ocasiones biográficas como por ejemplo “vecino de casa”, “padre/madre”, “estudiante”, etc., a fin de crear ocasiones de vida cotidiana respecto de la cual la ciudadanía pueda construir los elementos de un tejido generador no vinculado a la cultura de procedencia de cada habitante (o en todo caso en el cual la pertenencia socio-cultural se identifique como valor agregado y no como límite al diálogo).

Operativamente cuanto se ha descrito, es realizado a través de la aplicación y la coordinación de estrategias aptas para la continuidad de interacciones con asociaciones de migrantes, asociaciones del tercer sector, de categoría e instituciones públicas, pero también de todas aquellas interacciones cotidianas y de carácter informal que involucran familiares, grupos de amigos, el contexto escolar y habitacional más en general.

Ahora, para responder al objetivo arriba descrito, la articulación del proyecto concibe la comunidad acogedora y la comunidad migrante como cimientos del proyecto mismo. La primera es aquella de quien, en el curso temporal del habitar el mismo territorio, ha generado las reglas del vivir social. Es decir, en relación a los aspectos críticos que históricamente aparecen en una comunidad, ésta genera de tanto en tanto, modalidades de gestión de los mismos que, en el curso del tiempo devienen reglas y convenciones tácitas o explícitas de gobierno del tejido social. Luego, la comunidad migrante trae las propias diferencias como patrimonio para incrementar la responsabilidad y la valorización del territorio en el cual se habita juntos. El objetivo es favorecer el nacimiento de una realidad tercera, generada sea por quien cree poseer reglas definitivas – como podría ser para la comunidad acogedora – sea por quien, como migrante, trae las propias reglas, creyendo que éstas sean inmediatamente transferibles y aplicables en el territorio que se encuentran habitando. Sólo con el nacimiento de esta realidad tercera, quien habita el mismo territorio, prescindiendo de la procedencia, podrá ser considerado ciudadano del mismo. El proyecto, por eso, es llamado, por objetivo, a concurrir a la generación de la ciudadanía para quien se define (y es definido) a partir, por ejemplo, de pertenencias (por sentido común) excluyentes entre sí: el serbo con el croata, el musulmán con el ortodoxo, la lengua sudamericana con la árabe.

3. Articulación del proyecto

El Proyecto, coherentemente con las líneas técnicas-científicas delineadas, para perseguir el objetivo general de la promoción de la ciudadanía como responsabilidad compartida a través de la mediación comunitaria, ha previsto la realización de las líneas estratégicas seguidamente descriptas.

3.1. Constitución de la cabina de dirección

La constitución de la Cabina de Dirección Territorial está compuesta por representantes de grupos reconocidos institucionalmente y públicamente por la comunidad de Arzignano, entre éstos los referentes institucionales (agencias del territorio como policía local, guardias, etc. control, agencias socio sanitarias, instituciones religiosas presentes en el territorio, escuelas, administraciones locales – desde el centro vecinal al concejo municipal y provincial), referentes del tercer sector (voluntariado, cooperativas), referentes de las asociaciones de ciudadanos de diferentes procedencias culturales presentes en el territorio. La cabina de dirección constituye el “propulsor decisional” del proyecto, es decir, el enlace organizativo que supervisa en términos de indicaciones operativas aquello que es realizado por otros enlaces organizativos del proyecto.

El objetivo que persigue la cabina de dirección es el de individualizar estrategias de intervención pertinentes con el objetivo general del proyecto. En virtud de la visibilidad que los componentes de la cabina poseen en cuanto representantes de los ciudadanos de Arzignano (respecto a las diversas estratificaciones/ pertenencias/ socio/ étnico/ lingüístico/ religioso/ culturales); dentro de este enlace deviene posible anticipar los escenarios que podrán generarse dentro de la comunidad y en consecuencia plantear lo que será realizado en términos operativos por el *Pool* territorial de mediadores.

3.2. Constitución del *Pool* territorial de operadores de mediación

El *Pool* territorial de operadores de mediación constituye el enlace organizativo de declinación operativa de las estrategias de intervención individualizadas por la cabina de dirección, es decir el “brazo operativo” de la misma. En consecuencia el objetivo del *Pool* territorial es la aplicación de las estrategias de intervención individualizadas por la cabina de dirección.

El *Pool* territorial está compuesto sea por mediadores profesionales que por ciudadanos del territorio que, por el rol estratégico que cubren dentro del territorio mismo, forman parte del *Pool* en calidad de operadores de mediación (así llamados mediadores no profesionales). Tal composición está dada en modo de garantizar, por un lado, una máxima capilaridad de las estrategias de mediación dentro del territorio, por el otro, para provocar procesos de participación activa de la comunidad en relación a la gestión de conflictos y controversias y a la referencia a objetivos terceros.

El *Pool* se constituye como una organización de “células sensibles” que difunden la cultura de la mediación en el territorio de referencia. Por lo tanto la composición mixta del *Pool* dada por profesionales y no profesionales, asume el valor estratégico de insertarse en el territorio “desde el interior” y en la dirección

de tener una acción de largo alcance antes que de breve término (o sea por la duración del proyecto). Por ello la inserción dentro del *Pool* de ciudadanos de Arzignano que, expresamente formados, desarrollen, en sinergia con los profesionales, una acción transformadora del territorio, permite partir de los recursos mismos que el territorio ofrece y generar un patrimonio que queda a disposición de la comunidad.

Entrando en el análisis del nivel operativo, el *Pool* territorial se configura como una realidad de intervención activa 24 horas sobre 24, capaz por lo tanto de intervenir no solamente en términos de realización de las estrategias de intervención anticipadas por la Cabina de dirección, sino también en términos de gestión de las emergencias señaladas en el territorio. En consecuencia, la acción sinérgica de los operadores profesionales (mediadores) y de los operadores no profesionales, es ejercida sea sobre un diseño especial, sea sobre activación directa de parte del territorio mismo (ciudadanos y/o instituciones).

El *Pool* territorial dispone de una sede y de un vehículo para ser utilizado sobre el territorio del Oeste vicentino: en particular, la presencia de una sede nace para hacer frente a las exigencias de visibilidad y de “inmediata intervención” de tal enlace organizativo hacia el exterior, o sea en el territorio. En efecto, la actividad de realización de los proyectos del *Pool*, sean éstos en referencia a las líneas de intervención dictadas por la Cabina de dirección o en relación a las emergencias del territorio, tiene como lugar electivo el territorio mismo, es decir, los operadores del *Pool* operan y se mueven continuamente dentro de la comunidad. Es respecto de esto que tal enlace se define como “*Pool* territorial de operadores de mediación” y no como servicio que delimita la propia intervención dentro de las paredes que físicamente lo delimitan. Dicho esto, el *Pool* “es el territorio” y la estrategia electiva que lo caracteriza es aquella de ir a interceptar en la comunidad aquellas ocasiones que permiten transformar el territorio mismo de lugar de coaliciones en lugar de ciudadanía como responsabilidad compartida.

3.3. Evaluación de la eficacia

La evaluación de la eficacia se caracteriza como momento crucial a fin de que los Servicios puedan llevar a cabo una reflexión sobre cuanto se ha realizado (es decir las praxis operativas), a partir de los resultados alcanzados, en primer lugar, en términos de responsabilidad con relación a la comunidad que invierte sobre - y con los proyectos que los Servicios llevan a cabo. La evaluación de la eficacia⁵² de cuanto realizado en el ámbito del proyecto de Arzignano representa

⁵² La eficacia de una intervención es definida como la diferencia entre objetivo prefijado y resultado alcanzado, la misma representa en consecuencia un *quantum*, es decir aquello que describe la diferencia (el delta) entre objetivo fijado y resultado alcanzado.

una praxis fundamental del modelo de referencia del proyecto mismo, sustanciando la valencia operativa del modelo mismo, y legitimando su utilización dentro de un contexto científico.

La evaluación de la eficacia del proyecto de Arzignano se articula en una evaluación de la eficacia del proyecto en su conjunto y de una evaluación de la eficacia de las intervenciones realizadas por el *Pool* territorial (véase cada diseño). Se sustancia en la construcción de instrumentos *ad hoc* (sobre la base de indicadores de resultado de tipo discursivo) empleando la aplicación de la metodología M.A.D.I.T.⁵³, que, coherentemente con la aplicación del proyecto, es ella misma emanación de las asunciones del paradigma Narrativista.

La evaluación de la eficacia del proyecto en su conjunto permite la comparación entre dos registros de la configuración del territorio de Arzignano, aquella al t0 (antes de la realización del proyecto) y aquella al t1 (después de la realización del proyecto). Sobre la base de los indicadores de resultado son individualizados todos aquellos datos que permiten “sacar una fotografía” al t0 y al t1 del territorio de Arzignano. El cambio observable de la configuración del territorio representa la eficacia de la intervención, en cuanto se ha actuado en términos transformadores respecto del mismo hacia el objetivo definido.

La evaluación de la eficacia de las intervenciones realizadas por el *Pool* se sustancia, en cambio, en la utilización de instrumentos que son capaces de “fotografiar” la realización de cada proyecto del *Pool*, es decir, la configuración del conflicto o controversia a t0 (antes de la realización de cada intervención) y aquella al t1 (después de la realización de la intervención).

El cambio observable de la configuración de las partes en conflicto o controversia indica cuánto una intervención del *Pool* haya actuado en términos de modificación del conflicto o controversia hacia la generación de una realidad tercera. La evaluación de la eficacia de cada proyecto conducido *in itinere* respecto a la realización de todo el proyecto permite la individualización de aspectos críticos y puntos de fuerza de las intervenciones realizadas por el *Pool*, a partir de los cuales poder emprender acciones de mejoramiento en el curso de los 17 meses de realización del proyecto.

3.4. Análisis de los costos y de los beneficios

La evaluación costos beneficios de las intervenciones de Mediación comunitaria en el Municipio de Arzignano nace de la exigencia de evaluar el impacto que las intervenciones erogadas por el Centro de Mediación tienen en la comunidad, sea en términos de los beneficios de los cuales la comunidad goza y que derivan de la

⁵³ Turchi G.P., M.A.D.I.T., *Manuale per la metodologia di analisi dei dati informatizzati tesutali*, Aracne, Roma, 2007.

reducción del conflicto controversia sea en los términos de los costos que éste debería sostener en el caso en que el conflicto o controversia permanezca.

La asunción de la cual el proyecto de evaluación parte es que la presencia de conflictos o controversias dentro de una comunidad genera costos sociales (que tienen una valencia económica para la comunidad), y que, para gestionar estos conflictos, la comunidad de Arzignano se está valiendo, desde enero de 2009, de un instrumento denominado “mediación comunitaria”; por lo tanto, la exigencia de la cual nace esta evaluación es la de testificar cuánto las intervenciones de mediación realizadas por el centro han producido un ahorro en términos económicos para la comunidad y la administración y cuánto viceversa habría costado gestionar el conflicto sin el uso de la mediación comunitaria.

En una administración Comunal resulta fundamental poder testificar sea la eficacia de las intervenciones promovidas en ámbito social, sea cuantificar cuánto estas intervenciones han permitido un ahorro económico en términos de valor monetario, en cuanto si la primera estrategia (la evaluación de la eficacia) pone en la condición de testificar en qué medida las intervenciones realizadas han alcanzado los objetivos prefijados, la evaluación de los costos y beneficios de las intervenciones testifica en qué medida estas intervenciones ponen en la condición a una comunidad de optimizar los recursos disponibles con aquellas empleadas (es decir, es tomada en consideración la sustentabilidad de las intervenciones en relación a las repercusiones que éstas tienen con respecto a la comunidad en términos de costos y beneficios). La diferencia entre los costos sostenidos por las intervenciones de mediación y los costos que habría sostenido la comunidad sin estas intervenciones y los beneficios que de ellas han derivado, permite obtener entonces la cuantificación del retorno de la intervención de la inversión que la comunidad de Arzignano ha hecho a través del empleo del Centro de Mediación Comunitaria.

4. Conclusiones

La realización del proyecto de mediación comunitaria “Del conflicto a la mediación barrial. La mediación como recurso de inclusión y de acceso a la vivienda”, realizado sobre el territorio del Valle del Chiampo desde Setiembre de 2008 a Febrero de 2010, ha conjugado estrategias diversificadas, que han sido empleadas para perseguir el objetivo general de promover la ciudadanía entendida como “responsabilidad compartida”: la institución de una cabina de dirección, la composición y la coordinación de la intervención 24 horas sobre 24 de un Servicio de mediación comunitaria, la individualización y relativa formación en el territorio de un grupo de mediadores no profesionales (ayudados en la intervención por los mediadores profesionales), la construcción de una propuesta de análisis de los

costos y beneficios del proyecto, como también la evaluación de la eficacia de las intervenciones erogadas por el Servicio y del Proyecto en su conjunto. La realización de tales estrategias, entre sí integradas, da cuenta del hecho que el proyecto se ha movido en modo perspectivo respecto a más niveles en modo tal de asumir la valencia sea de una experimentación del aporte que la mediación comunitaria puede ofrecer a toda una comunidad, sea de una praxis de intervención transferible a otros contextos, territorios y Naciones.

La exigencia a la cual entendía responder el proyecto se originaba en los aspectos críticos de un territorio caracterizado en los años recientes por un proceso de migración de impacto relevante sobre la comunidad y por la crisis del sector productivo del territorio, frente a los cuales la propuesta del proyecto, compartida con la administración local, ha entendido responder con la adopción de un instrumento, el de la mediación en ámbito comunitario, específicamente dedicado a la creación de un diálogo entre comunidad acogedora y comunidad migrante como también entre las agencias territoriales que componen el sistema de Servicios y la comunidad toda. Los resultados de la acción del proyecto no se agotan por lo tanto en la eficacia de las intervenciones de mediación realizadas por el Pool de mediadores, para responder a los conflictos y controversias que caracterizaban el territorio, sino que se refieren a la eficacia resultante de la aplicación de las estrategias llevadas a cabo en el ámbito del Proyecto en su conjunto a fin de generar una participación activa de parte de las diversificadas agencias del territorio (véase la institución de la cabina de dirección como también la concertación que cada intervención de mediación ha generado con las agencias del territorio) sea de parte de la ciudadanía misma (véase el acercamiento al Pool de ciudadanos del territorio como los mediadores no profesionales, y las intervenciones dirigidas a la comunidad en términos de restablecimiento del gobierno autónomo en la gestión de los conflictos y de las controversias en los contextos en los cuales la mediación ha tenido lugar, desde las discusiones en condominios a las controversias en el ámbito del trabajo, a aquellas familiares, como también escolares).

Con relación a lo hasta aquí expresado, la evaluación de la eficacia y el análisis de los costos y beneficios centran la atención sobre la modificación de la organización de un territorio en su conjunto, entendido sea en términos de diálogo entre comunidad acogedora y comunidad migrante sea de generación de los presupuestos de un sistema de Servicios entendido en términos de red sinérgica en la acción que desarrolla para los beneficios de la comunidad.

Respecto a los resultados de estas evaluaciones relativas al Proyecto en su conjunto se ponen en evidencia algunos elementos que distinguen en términos de excelencia cuanto el Proyecto ha sido capaz de realizar.

El Centro de Mediación comunitaria ha sido reconocido y legitimado por el sistema de Servicios del Valle del Chiampo con relación a los objetivos y a las estrategias propias y específicas del servicio que eroga; los resultados ponen en relieve como, a través de la institución de la cabina de dirección y las concertaciones con las agencias territoriales sobre las intervenciones realizadas, el Proyecto haya sido capaz de crear los presupuestos de una red de Servicios que se mueva respecto a objetivos generales de salud del territorio, con relación a los objetivos específicos propios de cada agencia territorial. Véase por ejemplo la colaboración continua que se ha realizado entre el Centro de Mediación comunitaria y la Policía Local, que ha hecho posible compartir estrategias respecto de la necesidad de garantizar la seguridad de los ciudadanos, que no fueran orientadas únicamente por un objetivo específico de control del territorio, sino también por una óptica de promoción de una responsabilidad de parte de la ciudadanía de gobernar y de preservar el bien común. Además, véase la sinergia creada entre Escuelas y Centro de Mediación, que ha permitido intervenir en manera específica y directa en situaciones de conflicto y controversia entre estudiantes e Institución escolar en una óptica no exclusivamente de sanción sino de creación de ocasiones educativas para todos aquellos que están involucrados en las mismas.

Por lo que concierne a las modificaciones de la organización de la ciudadanía los resultados de las evaluaciones conducidas ponen en evidencia como el Proyecto haya provocado ideológicamente un proceso de desplazamiento de los ciudadanos desde modalidades connotadas ideológicamente a modalidades que se refieren a aspectos pragmáticos. Tal elemento constituye un 'sustrato' para generar un cambio en el territorio del Valle del Chiampo, gracias a la presencia del Centro de mediación, que en estos meses de actividad ha sido considerado como enlace *súper partes* respecto a los "procesos de tipificación" que la comunidad lleva a cabo, pero también gracias al haber encaminado un proceso de 'fragmentación' de modalidades estereotipadas de descripción de las relaciones entre comunidad acogedora y comunidad migrante. Esto pone en evidencia como, aun partiendo de una organización de comunidad migrante y acogedora, el Proyecto de Mediación comunitaria ha traído beneficio a toda la comunidad en su conjunto, volviendo ahora al territorio 'preparado' para acoger y para saber responder a las solicitudes que las políticas locales entenderán proponer para generar procesos de convivencia fundados en el rol de "ciudadano" y que tengan como objeto la "convivencia civilizada" prescindiendo de las pertenencias socio culturales y lingüísticas de cada parte.

En los 17 meses de realización de este Proyecto, ha surgido cómo el Servicio de mediación haya hecho posible optimizar los recursos a disposición de la

comunidad para gestionar los aspectos críticos que la caracterizan, en cuanto respecto a las situaciones de conflicto y controversia este Servicio ha asumido en varias formas la valencia de enlace territorial que hace de instrumento que orienta a la ciudadanía y a los Servicios a dialogar respecto no sólo de las solicitudes que los ciudadanos presentan sino sobre todo de las exigencias de promoción de todo el territorio. Véase por ejemplo la sinergia creada entre el Centro de Mediación y Caritas⁵⁴ de Arzignano respecto de la cual el soporte del Pool de mediadores profesionales y no profesionales ha actuado sobre el incremento de la eficiencia organizativa para permitir a tal organismo pastoral responder a las solicitudes de los ciudadanos que sobre la base de la crisis económica se han ido multiplicando día a día en los meses adoptando una óptica de involucramiento activo de parte sea de los voluntarios que de los usuarios mismos del servicio en su gestión.

En conclusión, las múltiples repercusiones que han surgido de la realización del Proyecto de Mediación comunitaria sobre el territorio del Valle del Chiampo, en estos meses de actividad, representan un patrimonio que es posible identificar, respecto de la ciudadanía, en términos de detonante de un proceso de responsabilidad compartida sobre el cual es ahora posible plantear políticas locales. Es en efecto a partir de éstas últimas que es posible incidir en términos de construcción de una convivencia civilizada basada sobre el bien común. Así como es posible que, respecto del sistema de los Servicios, se creen los presupuestos de una red que tome como referencia los objetivos de salud del territorio, haciendo asumir a cada uno de los Servicios el rol de estrategias (y no de objetivos como un fin a sí mismos) que el territorio (la Comunidad) aplica para intervenir sobre ámbitos específicos.

Con respecto a cuanto delineado y al recorrido que la Comunidad ha realizado en estos 17 meses de experimentación, es ahora necesario que el Servicio de Mediación comunitaria pueda transformarse de Servicio satélite a disposición de la Comunidad en un Servicio dentro del sistema de Servicios. Esto para hacer posible que asuma, respecto de tal Sistema, la prerrogativa de enlace territorial cual “colector” de las exigencias de los ciudadanos, en cuanto capaz de relevar en un dado momento la organización de la comunidad en términos de cohesión social y en consecuencia de salud, como también de servicio funcional para generar objetivos compartidos entre Servicios y entre Servicios y las exigencias de la ciudadanía, tal de incrementar la eficiencia en la gestión de los otros Servicios territoriales.

⁵⁴ Caritas es el organismo pastoral de la Cei (Conferencia Episcopal Italiana) para la promoción de la caridad. Tiene sedes en toda Italia y promueve “el testimonio de la caridad en la comunidad eclesial italiana, en formas apropiadas a los tiempos y las necesidades, en vistas al desarrollo integral del hombre, de la justicia social y de la paz, con particular atención a los últimos y con prevaeciente función pedagógica”. (Art. 1 Estatuto Caritas).

GIAN PIERO TURCHI - BREVE RESEÑA CURRICULAR

mail: gianpiero.turchi@unipd.it

Gian Piero Turchi nació en Turín, Italia. Es Psicólogo y Mediador, graduado con honores en la Universidad de los Estudios de Padua, Institución en la que se desempeña como docente del Departamento de Psicología General y Director del Master “La mediación como instrumento operativo en el ámbito penal, familiar y comunitario”.

Realizó estudios superiores en Psicoterapia interpersonal y de grupo, en Métodos de análisis multivariado para su aplicación a la psicología clínica y se diplomó como experto en el área de comportamientos desviados.

Se encuentra inscripto en el Registro del Colegio de Psicólogos y en el Registro de Psicoterapeutas de la Región del Veneto.

Es miembro de sociedades científicas tales como la Sociedad Italiana de Psicología de la Salud, el Proyecto de la Comisión Europea Marie Curie y el Comité técnico científico de Metodología de Análisis de datos Informatizados y Textuales (M.A.D.I.T.), siendo también Secretario Nacional del Colegio de Profesores Universitarios e Investigadores de Psicología Clínica de las Universidades Italianas.

Actualmente se desempeña como Secretario del Consejo Directivo del Foro Mundial de Mediación.

Desde el año 2007 es docente del Master latinoamericano europeo en Mediación con sede en Buenos Aires, organizado en colaboración con el Instituto Universitario Kurt Bösch de Suiza, Universidades del país y extranjeras.

Experto en Psicología de la Salud, ha realizado numerosos trabajos de investigación. Entre sus publicaciones se destaca el libro “Psicología de la salud. Del modelo bio-psico-social al modelo dialógico”, escrito en colaboración con el equipo docente de la Universidad de Padua. Dicha obra, basada en estudios de campo, constituye un valioso trabajo de investigación científica y social y propone un cambio de paradigma a través de la creación de un nuevo marco teórico para el estudio de las ciencias sociales, constituyendo el pilar fundamental para el posterior desarrollo del modelo de mediación propuesto y la elaboración de instrumentos válidos para la evaluación de la eficacia y eficiencia del sistema.

CV MONIA PAITA

mail: monia.paita@svoltaparadigmatica.it

Títulos

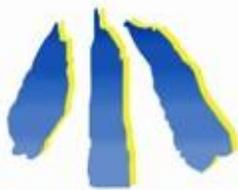
- Graduada en Psicología Clínica y de Comunidad, en la Universidad de los Estudios de Padua.
 - Obtención de la habilitación para la inscripción en el Registro de Psicólogos.
 - Obtención del título de mediador.
- Desde 2008 Diseñadora, Responsable del Desarrollo Estratégico y de los Recursos económicos de las intervenciones de formación y supervisión dirigido a los roles de la matriz organizativa del proyecto “LA CIUDADANÍA COMO RESPONSABILIDAD COMPARTIDA A TRAVÉS DEL INSTRUMENTO DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA” para la Convocatoria de Financiación para la inclusión Social de los migrantes y sus familiares año 2007 del Ministerio de la solidaridad social, por la Universidad de los Estudios de Padua.
- Desde 2008 Responsable del PROYECTO DE EVALUACIÓN DE LA EFICACIA del centro de mediación familiar de la Empresa Hospitalaria de Florencia, n. 10.
- Desde 2006: Tutora del MASTER UNIVERSITARIO “LA MEDIACIÓN COMO INSTRUMENTO OPERATIVO EN ÁMBITO FAMILIAR, PENAL Y COMUNITARIO”, UNIVERSIDAD DE LOS ESTUDIOS DE PADUA. Director: prof. Gian Piero Turchi.
- Desde 2006 curadora de PROYECTOS EN ÁMBITO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA en Municipios italianos de las Regiones del Veneto, Piemonte y Toscana.

CV VALERIA GHERARDINI

mail: valeria.gherardini@gmail.com ; valeria.gherardini@pragmata.eu

Titulos

- Graduada en Psicología Clínica y de Comunidad, en la Universidad de los Estudios de Padua.
 - Obtención de la habilitación para la inscripción en el Registro de Psicólogos.
 - Obtención del título de mediador.
- Desde 2008 diseñadora y curadora de las intervenciones de formación y supervisión dirigida a los roles de la matriz organizativa del proyecto “La ciudadanía como responsabilidad compartida a través del instrumento de la mediación comunitaria” para la Convocatoria de Financiación para la inclusión Social de los migrantes y sus familiares año 2007 del Ministerio de la solidaridad social, por la Universidad de los Estudios de Padua.
- Desde 2007: docente de “Evaluación de la eficacia de intervenciones de mediación” en el MASTER LATINO AMERICANO, UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES. Director: prof. Juan Tausk
- Desde 2007: miembro del Consejo Directivo del EMNI (European Mediation Network Initiative). Presidente: Dra. Linda Reijerkerk
- Desde 2006: docente y responsable del área mediación familiar del MASTER UNIVERSITARIO “LA MEDIACIÓN COMO INSTRUMENTO OPERATIVO EN ÁMBITO FAMILIAR, PENAL Y COMUNITARIO”, UNIVERSIDAD DE LOS ESTUDIOS DE PADUA. Director: prof. Gian Piero Turchi
- Desde 2004: docente de “Mediación” en el MASTER COUNSELING Y GESTIÓN DE LAS RELACIONES PERSONALES Y FAMILIARES, UNIVERSIDAD DE LOS ESTUDIOS DE SIENA. Coordinador: prof. Enrico Cheli.
- Desde 2002: colaboradora para la redacción del periódico trimestral “RASEÑA BIBLIOGRÁFICA. INFANCIA Y ADOLESCENCIA” DEL CENTRO NACIONAL DE DOCUMENTACIÓN Y ANÁLISIS PARA LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA”, en el instituto de los Inocentes de Florencia. Director científico: prof. Enzo Catarsi.
- Desde 2002: colaboración con la SOCIEDAD PRÂGMATA srl, laboratorio de consultoría para las organizaciones, en calidad de: -experta de procesos organizativos. Presidente: Dr. Claudio Boin.
- Desde 2001: docente de “Técnicas de mediación” del CURSO PARA EXPERTO MEDIADOR FAMILIAR ORGANIZADO POR LA ESCUELA DE PSICOTERAPIA COMPARADA, Florencia. Presidente: Dra. Patrizia Adami Rook

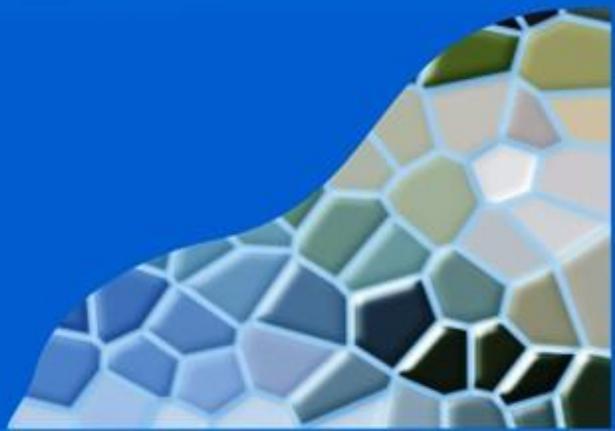


*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



GILDO ALVES DE CARVALHO FILHO, Brasil

*JUSTICIA CON AFECTO,
UNA EXPERIENCIA EFICIENTE Y EFICAZ DEL PODER
JUDICIAL*



GILDO ALVES DE CARVALHO FILHO, Brasil
JUSTICIA CON AFECTO,
UNA EXPERIENCIA EFICIENTE Y EFICAZ DEL PODER JUDICIAL

INTRODUCCIÓN

Analizando la evolución del concepto de familia a lo largo de la historia, vemos su transformación inevitable, con influencia de los factores económicos, sociales y culturales, dejando de poseer la característica jerárquica, tomando forma en la igualdad de derechos y deberes basados en la solidaridad, el afecto y la libertad, donde sus miembros actúan de forma independiente. Sin embargo, aún no está plenamente aprobado por la sociedad, por lo que la evolución puede producir inestabilidad familiar y contribuye para los conflictos.

De acuerdo con el pensamiento de Del Campo (apud Villaluenga 2006, p.19), la familia es la única institución social que, a decir de antropólogos y sociólogos, ha estado y está presente en todas las civilizaciones, grandes y pequeñas, que han existido o existen, cumpliendo una importante función como agente socializador de sus miembros.

Obedeciendo el principio de la simetría en la producción legislativa, el Código Civil del 11 de enero de 2003, Derecho de Familia recubiertos con un formato diferente, que figura en el Libro IV, formando una nueva mentalidad que favorece los efectos personales y los bienes de la familia, lo que provocó la reflexión objetiva y subjetiva.

Si lo toma para interpretar las disposiciones del art. 1, III de la Constitución Federal, que eleva la dignidad humana como el fundamento del Estado Democrático de Derecho, ya que cualquier interpretación debe hacerse por medio del principio de la dignidad humana.

La Mediación en el Brasil

La mediación como método es conocido en Brasil desde 1989, se inició en el Estado de São Paulo, el modelo francés y seguido por el Estado do Rio Grande do Sul en 1990, siguiendo la práctica de la Argentina y Colombia, con el método americano.

Inicialmente su carrera siguió el modelo de los Estados Unidos, trató de librar el Poder Judicial, que lo caracteriza como un simple proceso exterminador, evitando por completo lo que entendemos como una perspectiva legítima del Instituto de la mediación, diseñado para trabajar con la transformación de conflictos en el camino de la escuela francesa o europea, a diferencia de la

mediación y la negociación EE.UU. que tenía por objetivo la negociación y resolución de conflictos.

En opinión de Jean-François Seis (Apud Barbosa y Groeninga, 2005,p.4) la mediación representa una nueva planta, todavía frágil, adolescente, que trabaja con ardor y trabajando duro para convertirse en un hermoso árbol. Y para llegar a la edad adulta, es necesario que se convierta en todo lo que se puede ser y todo lo que podría ser – un espacio de creatividad personal y social, con acceso a la ciudadanía.

En el marco del Poder Judicial la mediación se está haciendo muy conocida, por el lenguaje que permite la humanización del conflicto, lo que permite a las partes un área de construcción menos traumática para sus conflictos. Varios tribunales han adoptado la práctica de la mediación, en el curso del proceso judicial, otros ofrecen a la población, especialmente a la población de bajos ingresos, las oportunidades de utilizar el método previamente, sin la necesidad de impulso oficial.

La realidad requiere de una ley que regule la mediación en el país. En concreto, el primer intento de su regulación fue iniciado por el proyecto de ley N.º 4827, 1998, siguiendo el modelo francés compilado en siete artículos. En los años 90, basado en el modelo norteamericano, se creó un grupo de expertos jurídicos para elaborar un proyecto de ley sobre la mediación, con un debate público amplio, con el fin de descargar la justicia y promover la conciliación en gran medida, lo cual distorsiona el concepto original de mediación.

En la búsqueda de seguir la tendencia global no sólo en cuanto a la aplicación de métodos alternativos de resolución de conflictos, sino también en la mejora de la legislación orientada a la familia. El Instituto Brasileño de Derecho de Familia (IBDFAM), entre las sugerencias del proyecto de ley, se establece en n.º 505/2007 de proponer la aplicación de la mediación en el derecho de familia, lo que sugiere un tercer párrafo al art. 1.571 del Código de Procedimiento Civil, que prevé la aplicación de la mediación, fomentándola el juez en las acciones de separación y divorcio.

Los Tribunales y las Facultades de Derecho instalan servicios de conciliación con aplicación de herramientas de mediación como una forma de mejorar la prestación jurisdiccional, más la enseñanza, la investigación y la extensión.

EI CENTRO DE CONCILIACIÓN/MEDIACIÓN DE LAS DEPENDENCIAS DE FAMILIA DA COMARCA DE MANAUS.

Dada la demanda cada vez más litigiosa en relación con el derecho de familia, que tiene una característica muy peculiar, porque se trata de las relaciones humanas más íntimas, el Poder Judicial se está dando cuenta de la necesidad de

cambiar sus funciones, ha estado implementando nuevas prácticas que inaugurarán una nueva relación con su prestación jurisdiccional, con bajo o sin costo alguno, en un plazo razonable, más dinámica, cuestionando la rigidez del procedimiento sin dejar de cumplir con las disposiciones legales pertinentes, diseñado para aquellos que necesitan de la justicia.

En la búsqueda de una transformación eficiente, el Poder Judicial creó el Centro para la Conciliación de los Tribunales de Familia del Distrito de Manaus, de acuerdo con la resolución nº02/2004 de 04/07/2004, con la misión de hacer justicia con afecto en colaboración con la Comunidad, Gobiernos, Escuelas, Asociaciones, Iglesias, Fiscal, Defensoría del Pueblo, gremio de abogados y Universidades.

Su propósito general es planificar e integrar las acciones administrativas y judiciales a fin de difundir de manera eficiente y efectiva con bajo o sin costo alguno para la adjudicación de derechos de familia, tomando como punto de partida la transformación de la realidad de las personas que sufren de la falta de apoyo judicial en sus problemas de relación social y familiar.

Su objetivo específico se ha quedado atascado en la promoción de la transformación de conflictos en las acciones de Separación Judicial Consensual y Contenciosa, El Divorcio Consensual Contencioso, Acción de Alimentos, Acción de Alimentos Gravídicos, Custodia entre los Padres, Regulación de los derechos de acceso y la compañía de los niños, El suministro de Alimentos, La disolución de la Unión, el Reconocimiento **de la Unión de personas sin matrimonio.**

Administrativamente, el Centro para la Conciliación tiene una estructura organizativa horizontal, trabaja sobre el concepto de la multiplicidad de los dirigentes, entendiendo que una red debe tener menos jefes y más líderes.

Compuesto por un Juez de Derecho y Coordinador General, un Director de Registro, un Director Gerente, un Coordinador de Trabajo Social, Un Coordinador de Psicología, un Coordinador de Conciliación / Mediación, empleados y alumnos de Derecho, Trabajo Social y Psicología.

Hemos logrado resultados significativos, pues nuestro porcentaje de acuerdos gira en torno a 90% (noventa por ciento), en acciones anuales de seis mil (6.000) procesos judiciales.

ABORDAJE JUDICIAL

Los conflictos familiares antes que legales, son relacionales, lo que sugiere un tipo especial de enfoque, porque en muchos casos, el proceso solo trata de los intereses jurídicamente protegidos y excluye los aspectos que son tan importantes o incluso más relevantes que las personas legalmente protegidas.

La sociedad, por mucho tiempo, ha mostrado su preocupación e insatisfacción con el modelo ineficiente del Poder Judicial, exigiendo una justicia más rápida, accesible, económica y sobre todo más humana.

La mediación como instituto, ha demostrado ser un instrumento importante y eficaz en el tratamiento de los conflictos familiares en el ámbito judicial.

Ganancia Apud Barbosa (2007,p.142), asegura: “ El conflicto surge de una familia de especificidad dual, por lo tanto, antes del conflicto de derecho, es esencialmente emocional, psicológico, relacional, precedido por el sufrimiento. Su dirección debe tener en cuenta las parejas que, después de la separación matrimonial, deben, por fuerza, mantener la relación de paternidad por los intereses de los niños y en su propio interés”.

El nuevo orden social ha impuesto un cambio en el pensamiento y la actitud en el mundo jurídico, en particular en el derecho de la familia, en este ámbito la mediación resulta más adecuada en comparación con el modelo brasileño judicial que adopta el sistema binario, donde la mediación aporta un lenguaje ternario, ofrecer alternativas, prevaleciendo el pensamiento ganar-ganar y no ganar- perder.

Con el fin de absorber la demanda de las siete dependencias de familia, situadas en el Fórum Ministro Henocho Reis, este programa de responsabilidad social establece una nueva forma de relación del poder judicial con los tribunales, con lo que la justicia se coloca más cerca de los necesitados: frente al conflicto a través del prisma de la familia sistémica, no permitiendo la exclusión de cualquiera de sus miembros, ni que las ansiedades de la vida se acumulen en pilas de papeles, rogando por una alternativa inmediata; buscando el acercamiento y la integración de las acciones para superar los obstáculos y la burocracia de acceso a la justicia, con un procedimiento más dinámico, cuestionando la rigidez del procedimiento, sin dejar de cumplir con las disposiciones legales pertinentes.

El programa incluye los siguientes pasos:

- El proceso judicial comienza con las acciones judiciales de los abogados, defensores del pueblo y / o la Oficina de Práctica Jurídica de la Universidad, registrada en el sector de la distribución e inmediatamente por vía electrónica a la Secretaría del Centro de Conciliación, el proceso judicial se encuentra plenamente virtual.
- Los abogados y las partes tienen acceso y el proceso de carga a través de la web, la contraseña individual y personal, proporcionada por la secretaria, preservando el principio de seguridad judicial.
- Las dependencias del NCVF en 48 horas analizan los requisitos del proceso judicial y la solicitud de gratuidad judicial, el sistema pone en

marcha la decisión inicial y la designación de la audiencia, envío de citaciones / invitaciones a la justicia.

- Las audiencias se basan en las conciliaciones que deben realizarse en un plazo promedio de treinta (30) días.
- Recibe los litigios que figuran, presentados dentro del pre-servicio, el envío inmediato de la parte interesada al defensor del pueblo exclusivo del NCVF.
- De las acciones de Guardian entre los Padres/ regulación del derecho de visita y compañía, el proceso se envía automáticamente al sector psicosocial para el estudio necesario, cuyo informe técnico se presenta antes de la audiencia de conciliación.
- En otras Acciones el envío se produce a partir de la audiencia de conciliación, a menos que haya acuerdo.
- Logrado el acuerdo la aprobación del juez es inmediata, como el envío de cartas con fuerza judicial para las casas de registros judiciales, con gratuidad.
- Frustrada la conciliación, las partes reciben orientación sobre la aplicación de la mediación, con el consentimiento, el proceso se suspenderá por un período de seis meses art.265, II del CPC), comenzando por el método en varias sesiones sin costo para las partes.
- Si hay un acuerdo acerca de algunas cláusulas, el juez dicta una decisión parcial con autorización judicial de la parte incontrovertible, continuando el proceso con respecto a lo que sigue siendo controvertido.
- **Si hay necesidad de profundizar la cognición judicial**, por las partes no haber llegado a una transformación satisfactoria del conflicto, el proceso es enviado inmediatamente a una de las dependencias de familia ubicada en el mismo Foro para que el necesario impulso judicial, siguiendo los requisitos procesales pertinentes para cada especie.
- Durante la audiencia, el enfoque multidisciplinario e interdisciplinario tratando de identificar los procedimientos sociológicos y legales, para establecer la autonomía de las partes y evitar otros litigios.
- Uso de las herramientas de la mediación como escucha dinámica, hablar con moderación, separando a la gente de los problemas, identifica las posiciones e intereses, tener una postura catalizadora y prospectiva, genera y estimula las opciones sin juicio.

EL ENFOQUE SOCIAL

Los Servicios Sociales del Centro de conciliación actúan para intervenir en las controversias sociológicas demandadas al sector, contribuyendo así a la transformación de los conflictos familiares, promover su emancipación social. El proceso de sistematización de la labor de trabajadores sociales en el NCVF / Tjam es compatible con los aspectos teóricos y metodológicos, éticos, políticos y técnicos-operativos que subyacen en el estudio y desarrollo de la opinión social.

Esta vez el análisis de los procedimientos judiciales considerarán al individuo en un contexto de forma ampliada. La familia brasileña representa una institución social históricamente condicionada, dialécticamente vinculada con la sociedad en que opera.

Los instrumentos técnicos – operativos, son componentes intrínsecos del trabajo social profesional para la realización de los trabajos, permitiendo la intervención en las demandas:

1. Ciencias Sociales: consiste en un primer análisis de la controversia, es el tamaño de las formas de investigación de la intervención profesional;
2. Pre-Servicio (bienvenido / recepción): Además de las exigencias de procedimiento judicial, habrá un cuidado especial de procedimiento, la realización de diversas directrices y recomendaciones pertinentes en cada caso, la aplicación de la encuesta de satisfacción realizada por el equipo multidisciplinario e interdisciplinario;
3. Visitas al Hogar: En el lugar hay las condiciones de vivienda, medio ambiente, organización de la vida, apoyo social, si es necesario escucha informal de parientes (vecinos y otros miembros de la familia);
4. Encuesta Socioeconómica: son también hechas observaciones de las condiciones socioeconómicas de los usuarios, fuente de ingresos, el empleo, la participación en programas y proyectos sociales;
5. Técnicas de entrevista: se hacen con los usuarios con el fin de proceder con la audiencia de sus antecedentes con el fin de comprender la situación de la actual configuración de las partes interesadas sobre temas relacionados con el ejercicio de las funciones parentales y orientaciones diferentes relacionados con cada uno; oportunidad en la que los autores se manifiestan en relación con la acción, con el fin de facilitar la comprensión de los hechos;
6. Las remisiones a la red de apoyo social: ruta a la inclusión de los usuarios en las políticas sociales públicas, programas y proyectos no gubernamentales, Pro Jovem, Capacitación y Generación de Ingresos, Centro de Referencia de Asistencia Social-CRAS, Defensor del Pueblo de

Pac, Pol Centro de Conciliación de las dependencias de familia, SEDUC, SEMED, SEMSA, SUSAM, INSS, SEAS,, SEMASDH y organismos de defensa, promoción y protección de los niños, niñas y adolescentes en general.

7. Mediación Familiar: El trabajador social tiene que construir la mediación para revelar la realidad que le rodea, desde la perspectiva de la producción de conocimiento sobre su objeto de intervención en el Centro para la Reconciliación de las dependencias de familia, el objetivo de la mediación familiar se realiza en el cuidado de las personas con conflictos familiares relacionados con la custodia de los hijos, la regulación de visitas y otros más accesibles y menos traumáticos;
8. Orientación: En la medida en que se investiga, cambia la realidad y cuando se interviene, se necesita conocimiento, la realización de estas dos dimensiones hace que el trabajador social para llevar a cabo sus demandas, orientando al usuario y dándole el poder en el ejercicio de su ciudadanía;
9. Preparación del Informe Técnico Social: Se trata de un apoyo técnico, que informa y explica con más detalle, en un término descriptivo e interpretativo. una situación o problema social, como objeto de intervención profesional en Trabajo Social.
10. Preparación de valoración psicosocial: Es el instrumento que contiene la evaluación realizada en forma interdisciplinaria por el Trabajo Social y Psicología, con el fin de apoyar la decisión del tribunal;

Por lo tanto, el Centro de Servicios Sociales para la Conciliación de las dependencias de familia, tiene como principio fundamental la expansión y consolidación de la ciudadanía con el fin de garantizar los derechos civiles y sociales de cada ciudadano y conocer la realidad social de la familia y sus problemas en una intervención posterior, el diagnóstico de la situación, la orientación y la intermediación con el fin de promover la subsidiariedad necesaria para juzgar la transformación de los conflictos.

EVALUACIÓN DE IMPACTOS DESPUÉS DE ACUERDO

El acuerdo de la evaluación de impacto del proyecto reúne el esfuerzo conjunto entre las áreas de Derecho, Trabajo Social y Psicología en la investigación de campo en el que se investigaron los casos para el tratamiento de 2004 a 2009, bajo la coordinación de los servicios sociales.

La investigación se llevó a cabo dentro de los parámetros del enfoque cualitativo y cuantitativo, superposición de subvenciones de evaluación que indican

los resultados de calidad sin desconectarse de la cantidad. Como resultado se presentan los datos de la muestra obtenida mediante la realización de investigación en el marco de la aplicación del porcentaje del 100% de los encuestados.

1) Desde el autor de la acción;

- Padre - 65%;
- Madre- 35%;

Comentario: Este factor se puede atribuir al género, ya modificada en la configuración de las familias contemporáneas, donde las familias se caracterizan en muchos aspectos, ya no es el modelo patriarcal. Con el avance de la equidad y sus propias leyes en este sentido, los cambios son inevitables después de los cambios en la sociedad.

2) las condiciones socioeconómicas;

2.1 Renta Familiar:

- 50% - ingresos por encima de cuatro salarios mínimos;
- 20% - sobreviven con el salario mínimo ;

2.2. Vivienda:

- 70% vive en su propia casa;
- 20 % vive en viviendas de□ alquiler;
- 10 % vive en casa de cortesía;

2.3. Número de habitaciones:

- 65 % de los hogares con más de cinco habitaciones;
- 35 % con la casa de hasta tres habitaciones;

2.4. Número de moradores:

- 35 % más que cinco residentes;
- 65 % hasta tres residentes;

Comentario: Por la precariedad de las relaciones laborales en las alternativas políticas y económicas actuales, especialmente fuente de ingresos en el mercado de trabajo informal o están impregnados con un montón de horas de trabajo excesivo, los padres suelen desplazar la carga de criar y educar a los niños a otros, por la necesidad de mantenerse en actividad o trabajar con el fin de proporcionar sustento.

La situación de la muestra observada en cuanto a vivienda es que las familias que viven en viviendas dignas, teniendo en cuenta los programas de vivienda del gobierno, generan ambientes dignos a los ciudadanos.

3) El cumplimiento del acuerdo.

- 80% se está cumpliendo;
- 20% no se está cumpliendo;

Comentario: Los encuestados atribuyeron este fracaso a los conflictos entre los antiguos amantes, y los restos de heridas y resentimientos de la constancia del matrimonio.

4) Los beneficios que vienen con la finalización del acuerdo.

- 100% ha traído muchos beneficios para los niños.

Comentario: Entre esos beneficios cuenta el rendimiento académico y el fomento de las relaciones dentro de sus familias.

5) Los cambios.

- 70% adquirió la capacidad de resolver conflictos entre sus compañeros, señalando que mejoraron la comunicación, que antes carecía de un diálogo razonable.
- 29% cumplieron las condiciones para mejorar su rol parental.
- 1% incorporó a su vida, la gestión para superar sus dependencias, entre ellas el uso de alcohol, como razón principal de los conflictos familiares.

6) ¿Cómo responder a las expectativas en la corte?

- 99% a la justicia a las expectativas de los usuarios ;
- 1% se mostraron insatisfechos con la pérdida de la cuestión de procedimiento.

7) Las calificaciones de la satisfacción del servicio.

- 60% mucha satisfacción ;
- 40% satisfacción;

En este enfoque, el equipo interdisciplinar del NCVF logra hechos en los pleitos judiciales de familia. El rendimiento del equipo NCVF tiene por objeto establecer la corresponsabilidad de los padres, fomentando la colaboración entre las partes interesadas, promoviendo el acercamiento, **después de la separación de las parejas,** con el fin de proteger a sus hijos de los sentimientos de impotencia e incertidumbre que la falta de unidad produce.

EL ENFOQUE PSICOLÓGICO

La psicología de la NCVF opera como una especialidad de Ciencia Psicológica (Psicología Jurídica), establecida en la resolución del Consejo Federal de Psicología en diciembre de 2009 (PFP n.014/00 Resolución de 20 de diciembre 2000), entendiendo que muchos conflictos familiares son llevados al Poder Judicial acompañados de procesos emocionales que dificultan la aplicación de la ley objetiva, en estos casos hay que considerar que sujeto de derecho es también objeto de deseo. (Groening, Pereira, 2003).

Teniendo en cuenta las especificidades de las demandas que surgen en la litigación de NCVF, el sector de Psicología desarrolla, entre otras, las siguientes actividades:

- Estudio de las acciones: Consiste en la lectura del proceso judicial que permite el primer contacto con el conflicto y que es cuando la psicología identifica las posibles estrategias de acción.
- Pre Atención: Prácticas desarrolladas con el objetivo de albergar las partes y guiarlas antes de la audiencia, así como la promoción de una escucha de emergencia destinada a aliviar los síntomas que puedan estar presentes, como la ansiedad, la angustia y el miedo ante el proceso judicial.
- Inicio de la visita: Consiste en desplazar el equipo psicosocial, para que "in situ" compruebe las implicaciones psicológicas de los agentes económicos y sociales, así como la observación de los roles parentales o de otras cuestiones relacionadas con la dinámica familiar.
- Entrevista Técnica: Procedimiento que busca entender el conflicto presentado para investigar las razones de la aplicación de la acción, la percepción de la relación entre los involucrados y la situación del niño y otros temas que permean el proceso.
- Nota: Este procedimiento busca la participación de niños en los conflictos, así como su comprensión de la dinámica familiar establecida.
- Supervisar la visita: La visita tiene como objetivo facilitar el acercamiento del niño con un padre o determinar la existencia de impedimentos para la convivencia de un miembro de la familia con los niños.
- Preparación de los informes (técnico y psicosocial): Informa los resultados de las revisiones realizadas y presenta información de relevancia para el proceso judicial y los problemas observados con el fin de ayudar al magistrado en la formación de la decisión judicial que deba tomarse. (Bernad, 2005).
- Referencia para las redes de apoyo psicológico: El sector de la psicología ofrece referencias a las instituciones que ofrecen atención psicológica cuando, por ejemplo, percibe la necesidad que la (s) parte (s) tienen de una psicoterapia de acompañamiento, con el propósito de aliviar y / o ayudar a resolver sus dificultades.
- Mediación: Mediación para reconocer y actuar sobre los aspectos emocionales de la crisis, reconoce que las emociones son parte del problema y de su transformación, y una vez abordado, se facilita la negociación de las opciones más adecuadas para reordenar las funciones y obligaciones familiares. (Schabbel, 2005).

Cabe señalar que las actividades realizadas en la psicología de NCVF cumplen el compromiso con respecto a la oferta de una justicia con afecto y por lo

tanto todas las intervenciones necesarias para mejorar la calidad de vida de los usuarios de ese servicio, son parte de las estrategias de acción.

LA AMPLIACIÓN DEL PROGRAMA

Para facilitar el acceso y la atención de la población económicamente desfavorecida, para reafirmar el compromiso social y académico de la Corte y la Universidad Federal de Amazonas, las dos instituciones, en junio de 2008, firmaron una Declaración de Cooperación Técnica, la creación avanzada del Polo del Centro para la Conciliación de las Dependencias de Familia, ubicada en el edificio histórico de la Facultad de Derecho, situado en el centro de la ciudad de Manaus, Programa: Justicia, Ciudadanía y Familias.

Con el programa del Tribunal de Amazonas se abre otra puerta a sus tribunales, a la Universidad Federal del Amazonas. Es la realización de un programa de extensión universitaria para promover el acceso libre y fácil de la población vulnerable socio-económicamente a fin de garantizar el sagrado derecho de la ciudadanía y la dignidad humana, a través de acciones acordadas con el apoyo jurídico y psicosocial.

Los objetivos específicos son proporcionar orientación y asistencia gratuita en documentos judiciales y extrajudiciales, promover, siempre que sea posible, la conciliación y la mediación entre las partes, siempre la atención de emergencia a la población, impidiendo el incremento en la persecución, estimular la práctica de la conciliación y la mediación de profesores y alumnos, atendiendo a la población en el Centro de Altos Polo Conciliación de los tribunales de familia.

Para formar a los estudiantes de derecho, son válidas la psicología social, las técnicas de gestión de la mediación y la conciliación, como mecanismos de transformación de conflictos de las familias, el Centro Avanzado de Polo de Dependencias de Familia de los Tribunales de familia, asesorará a la población, especialmente en lo que respecta a los derechos fundamentales y garantías previstos por la ley, transmisión de los casos a los órganos competentes que huyen de Polo Centro Avanzado para la Reconciliación de los tribunales de familia.

Asesorar y guiar al público para obtener los documentos civiles, promover estudios e investigaciones, utilizando métodos cuantitativos y cualitativos;

Monitorar y evaluar el desarrollo de actividades voluntarias (proceso y producto), para promover la interrelación de los cursos UFAM, con el objetivo de producir las actividades que expresan la unidad entre las diversas áreas de la ciencia del UFAM, en particular, los cursos de Derecho, Trabajo Social y Psicología.

Fortalecer el valor de las acciones que se articulan sobre un campo de conocimiento, contribuyendo a la consecución de la naturaleza interdisciplinaria del debate y la acción sobre los derechos de ciudadanía, el desarrollo de nuevas estrategias para educar a los estudiantes con la percepción diferente con respecto a la cultura jurídica tradicional, el fomento de derecho de interés público, contribuyendo a la transformación de la cultura jurídica.

Sensibilizar a la sociedad, mediante la discusión y / o seminarios sobre los derechos de las familias como medio de prevención, información sobre PANUCVF; estimular la práctica académica para contribuir al desarrollo de la praxis social y política, cuyo objetivo es la formación de profesionales-ciudadanos. Consolidar las relaciones entre educación, investigación y extensión, con un enfoque en la educación para la ciudadanía.

Contribuir a la reformulación de los conceptos y prácticas relacionados con el plan de estudios, con objeto de profundizar el debate sobre la flexibilidad curricular, y fomentar la práctica de la extensión universitaria y el servicio a las necesidades locales, utilizando la ley como una herramienta de inclusión social, convirtiendo la información y los conceptos en acciones de la comunidad.

El programa recibió el número de miembros de la Defensoría del Pueblo del Estado de Amazonas mayo 2009, aumentando considerablemente la cantidad y la calidad de la atención.

CONCLUSIÓN

La labor del Centro de Conciliación y Polo Avanzado de los tribunales de familia del Distrito de Manaus establece algunas conclusiones significativas. La posibilidad real de hacer una justicia más allá de la simple respuesta técnica y legal, específicamente trabajando con la emancipación social de los beneficiarios directos del programa, a través de acciones concatenadas con las distintas instituciones públicas y privadas que forman una red de apoyo grande.

La conciencia de las limitaciones y la impotencia del poder judicial para hacer frente a los conflictos familiares, la búsqueda de la necesaria cooperación con otras ciencias, el establecimiento de un intercambio interdisciplinario de conocimientos, suma.

En el sistema jurídico actual, el desarrollo de un juicio en el ámbito de la familia a menudo no puede satisfacer las expectativas de las partes, depende de la combinación de términos emocionales con el procedimiento. Por otra parte, el procedimiento que se establezca por sus características, da lugar a demoras y costos, de modo que las partes no pueden por sí mismas, detener la espiral del conflicto que los rodea.

La mediación como medio interdisciplinario, utilizado alternativamente por el poder judicial en el curso de una demanda de familia, parece conveniente al sistema legal brasileño, antes que su carácter binario, que no muestra capacidad para promover la paz social, porque sólo puede satisfacer la posición de una parte, haciendo que la parte perdedora, tenga una reacción negativa inmediata, aumentando en gran medida el conflicto, a veces motivados por las alianzas con las partes equivocadas que no tienen la más mínima relación con la gente o con el conflicto.

Garantizar el derecho de acceso a la judicatura no puede limitar el desarrollo de un procedimiento judicial ordinario, más bien garantiza una respuesta eficaz, que puede llevarse a cabo voluntariamente por las partes implicadas y reduce al mínimo el sufrimiento de una pena de cumplimiento del procedimiento.

El Poder Judicial no puede limitarse al modelo tradicional de decir la ley, el Juez, debe crear oportunidades para sus tribunales, otras opciones alternativas para resolver los conflictos. ¿Pueden y deben contribuir a la mejora de las relaciones humanas encontrando nuevas maneras de abordar las disputas legales?

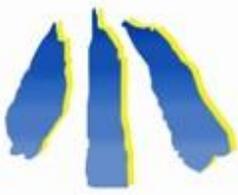
"Ser capaz, como un río que conduce a la canoa solo se cansará de servir a la ruta de acceso a la esperanza. Y para lavar la herida de la mancha clara, como el río que lleva y lava. Crecer en la distancia para entregar el poder de una canción en silencio, como la risa que el poder de las grietas de la tierra. Si el tiempo está bajando, conservan el don sin salir de la fuerza para seguir. E incluso desaparecer, bajo tierra, volver y aprender a respetar, en su curso, la carta de amor. Como un río, aceptar estas repentinas olas hechas de agua impura que la superficie de la verdad oculta en las profundidades. Como un río, que procede de otros, conocer y seguir junto con los demás y en otros se extiende y la creación del encuentro con las grandes aguas del océano sin fin. Cambio en el movimiento, pero siempre el mismo, los cambios al menos. Como un río".

Poeta Thiago de Mello.
Manaus, Abril de 2010.

Gildo Alves de Carvalho Filho, Juiz de Direito Coordenador do NCVF Bacharelato en Derecho por la Universidad Federal del Estado de Amazonas – UFAM (1988). Juez de Derecho del Tribunal de Justicia de Estado do Amazonas, titular de la 8ª dependencia de familia. Con especialidad em derecho penal y procedimiento penal por Universidad Federal del Estado del Amazonas – UFAM (2000). Formación en Mediación interdisciplinar por BG Mediación Interdisciplinar - São Paulo (2006). Formación en Mediación y Resolución y Resolución de Conflictos para la Convivencia: de la Familia a la Sociedad Multicultural, por la Universidad Complutense de Madrid – España (2009). Profesor de Derecho de Familia en el Curso de Postgrado en Facultad Salesiana Dom Bosco en Manaus – AM. (Brasil).

REFERENCIAS

- AZEVEDO, André Gomma; BACELLAR, Roberto Portugal. **Manual de Autocomposição Judicial**. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2006.
- BARBOSA, Águida Arruda. **Estado da arte da mediação familiar interdisciplinar no Brasil**. Revista Brasileira de Direito de Família. Ano VIII – N. 40 – Fev-Mar 2007.
- FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. **Direito das Famílias**. 2ª Ed. Rio de Janeiro. Lumen Juris, 2010.
- LÔBO, Paulo. **Famílias**. São Paulo: Saraiva, 2008.
- OLIVEIRA, José Sebastião de. **Fundamentos Constitucionais do Direito de Família**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.
- SAMPAIO, Lia Regina Castaldi. **Solidariedade a rede como mecanismo de interação social / organizadora Lia Regina Castaldi Sampaio**– São Paulo: L.R.C. Sampaio, 2005.
- SIX, Jean François. **Dinâmica da mediação**/Jean François Six, tradução de Giselle Groeninga, Águida Arruda Barbosa e Eliana Riberti Nazareth–Belo Horizonte:Del Rey,2001.
- VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil: direito de família**. São Paulo: Atlas, 2002.
- VILLALUENGA, Leticia García. **Mediación en conflictos familiares. Una construcción desde el derecho de familia**. Madrid: Reus, 2006.
- ARSENIO, Julieta. **Beneficia quem se separa com a mediação**. Disponível em: <[HTTP://www.pailegal.net](http://www.pailegal.net)>. Acessado em 14/12/2006.
- BERNARDES, Dayse Cesar Franco. **Avaliação Psicológica no Âmbito das Instituições Judiciárias**. In: CRUZ, Roberto; MACIEL, Saídy; RAMIREZ, Dario (orgs). São Paulo: Casa do Psicólogo, 2005
- CUNHA, Jurema Alcides Cunha [et al]. **Psicodiagnóstico** –V. 5ªed revista e ampliada. Porto Alegre: Artmed, 2000
- DALGALARRONDO, Paulo. **Psicopatologia e Semiologia dos Transtornos Mentais**. Porto Alegre; Artes Médicas, 2000
- GROENINGA, Gisele ; PEREIRA, Rodrigo da Cunha. **Direito de Família e Psicanálise: Rumo a uma nova epistemologia**. Rio de Janeiro: Imago, 2003.
- LEBOVICI , S & DIAATKINE, R. **Significado e Função do Brinquedo na Criança**. Porto Alegre, Artes Médicas: 1985.

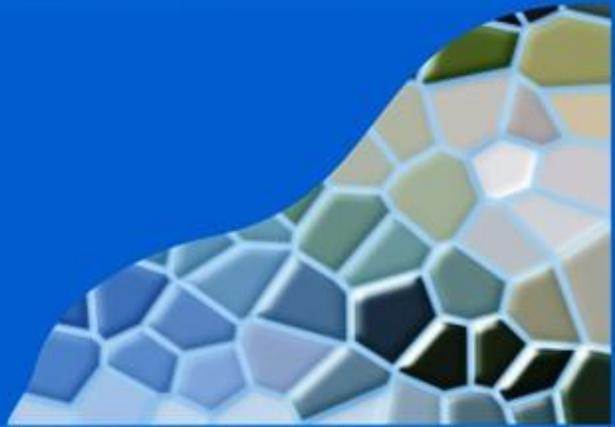


*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



HÉLDER RISLER DE OLIVEIRA, (BRASIL)

*“MEDIACIÓN EN LOS NEGOCIOS DE ESCASA CUANTÍA.
ACUERDOS CON UNIVERSIDADES Y TRIBUNALES”*



1. Mediación de Conflictos en la práctica jurídica, otorga mayor poder.

2. Justificación:

La Universidad Luterana de Brasil, a través de su Instituto de Educación Superior, el Tribunal de Justicia del Estado de Rondonia y la Superintendencia de SEBRAE en este Estado estudian concertar un Proyecto de mediación para abordar conflictos.

El premio es la forma más eficaz de solución de controversias, al no estar preparados para la administración de la práctica profesional del Derecho de los conflictos. Con las relaciones humanas cada vez más complejas y conflictivas, el aumento del número de derechos garantizados a los ciudadanos, la conciencia de que es parte de los derechos ciudadanos el acceso a la justicia, y el hecho de que la adjudicación se ha aplicado a todo tipo de controversia, ha producido una crisis entre la formación, la práctica, la eficacia y la respuesta social a las demandas de los profesionales del derecho. Por lo tanto, este proyecto tiene por objeto examinar la relación entre la formación actual e ideal, basado en los lineamientos curriculares de la Ley de Golf de la propuesta educativa de la Cultura de la Paz, el concepto de mediación por Jean-François Six, Luis Alberto Warat, Leticia Villaluenga García y Ramón Alzate, la aplicabilidad de este método en la práctica profesional del Derecho. En este punto, se considera que la interacción del fenómeno jurídico con la vida social requiere una ley que conciba la intervención del profesional del Derecho como un instrumento de paz social. Así, el entrenamiento en la mediación implica redefinir la función social del profesional del Derecho.

La demanda también se ha visto como la forma más eficaz de solución de controversias, que, entre otras características, es un modelo que busca tratar a las partes por igual, con un alto grado de institucionalización, impresa de fundamentos históricos y claramente definidos. Pero, como dice Costa [1], este modelo podría funcionar razonablemente bien si no hubiera muchos conflictos por resolver. Esto, sin embargo, implica la existencia de mecanismos socialmente eficientes y soluciones no-judiciales.

Sin embargo, vivimos en una sociedad en la que se aplican diferentes formas de violencia y de exclusión social. Las relaciones humanas en la sociedad contemporánea, son cada vez más complejas y conflictivas, no es solo el aumento constante del número de derechos garantizados a los ciudadanos y la conciencia de que es parte de los derechos ciudadanos el acceso a la justicia.

Mientras tanto, el modelo judicial no tiene en cuenta los conflictos reales y sus orígenes y centra su atención en la aplicación de las normas y poner fin a la controversia, sin dar lugar a que se enfoquen las cuestiones que dan lugar a controversias [2]. Para Owen Fiss [3], el objetivo de la demanda no sería la solución de los conflictos, el cierre del acuerdo, la preservación de los valores que dan las razones del Estado y la permanencia de la cohesión social. Según Roberto Aguiar [4], sin embargo, hay una deficiencia que surge de la esencia del proceso formal, lo que hace que las cuestiones de fondo no se tratan, cuando, a menudo, sólo de esta manera es que el conflicto se puede resolver.

Se puede considerar que es algo más que una cuestión formal. En realidad, los llamados "temas de fondo", sentimental, no pueden ser tratados simplemente porque no están legalmente reconocidos, incluso por ser ignorados, generan un impacto en los aspectos económicos y materiales del conflicto [5]. Esto se debe a que es el Estado el que resuelve la controversia, los criterios rectores de la solución del interés real del Estado, no siempre se corresponde con el interés de las partes.

A esto se añade un proceso largo que implica altos costos, que es inherente a un sistema en el que los intereses financieros están separados de la necesidad de la velocidad y la eficiencia [6]. Por otra parte, si el proceso está determinado por las normas pre-existentes, los posibles resultados son siempre limitados. Esto es, de hecho, no hay una solución, sólo la solidificación de la decisión judicial, lo que significa que el sistema es muy costoso, doloroso, destructivo e ineficiente para promover la paz social [7]. El resultado de todo esto es la perpetuación de los litigios pendientes [8], la alienación del individuo con el transcurso de su conflicto y el profesional del Derecho atado de manos en la solución del conflicto.

Todo esto, unido al hecho de que el proceso judicial se aplica a cualquier tipo de controversia, genera una crisis que contrasta la formación, la práctica y la eficacia de los profesionales del derecho, en su respuesta social a las demandas, ya sea profesional o social. La intención en este estudio es examinar esta crisis, a partir de fundamentos teóricos que se refieren a la mediación social como una forma de práctica emancipadora esencial en la formación de los futuros profesionales. Vamos a analizar la relación entre la educación y la formación en Derecho, basado en la Guía del Currículo Nacional de Derecho, de Brasil y propuestas educativas para una Cultura de Paz, emanadas de la UNESCO, el concepto de la mediación y la aplicabilidad de este método en la acción profesional del Derecho, especialmente en los núcleos de la práctica jurídica.

3. Marco teórico:

En 1996, el Colegio de Abogados de América del Norte descubrió que menos de 1 / 15 de los profesionales consideró que los profesionales del derecho corresponde a sus expectativas de contribuir al bien social (9). En Brasil, la investigación sobre los abogados en Río de Janeiro, también en 1981, el 61,9% admitió a la esclerosis de la burocracia tradicional y se sentía insatisfecho con su profesión [10].

Sin embargo, aún hoy sigue siendo legal el profesional preparado principalmente para el proceso judicial, sin una educación orientada hacia la gestión de la práctica emancipadora de los conflictos. Mientras tanto la realidad exige nuevas habilidades para la resignificación de la función social del profesional del Derecho. Estos métodos y habilidades, métodos llamados no agresivos, sigue tomando forma y creciendo en interés. Sin embargo, su enseñanza y su discusión están, aún en gran medida ligados al futuro académico y profesional. Cuando se insertan, se limitan a un estudio panorámico de las teorías sobre "técnicas alternativas de resolución de conflictos [11] (negociación, mediación y arbitraje) en lugar de empoderar al estudiante, en la práctica de tales métodos.

Esto muestra que hay grandes retos que piden soluciones urgentes y creativas para la restauración de los vínculos sociales y resolución de conflictos. Pero continúa el dogma actual que sostiene que el conflicto debe resolverse a través de la confrontación repetida entre la ley y los hechos, o que la oposición entre las partes es la mejor o única manera de descubrir la verdad o la preservación de los derechos, sin embargo crece la percepción de que no debemos fomentar la cultura de la controversia, sino promover una cultura de paz y la emancipación social. Del mismo modo, mientras que la ideología dominante mantiene una posición neutral y despolitizada, eclipsando la cuestión de los valores, la ética y lo social, surgen nuevos caminos para la re-politización de la práctica profesional y la sustitución de la cuestión ética en términos de acción real y efectiva de los profesionales jurídicos [12].

Pero si el proceso es esencialmente formas, exigiendo tiempo y el costo, la eficacia de los profesionales que trabajan con él sólo puede medirse por su capacidad de manipular las formas, modos y tiempos, y no por su capacidad de resolver conflictos. ¿Cómo es tu entrenamiento? normativo y, sobre todo, textualista, que es "dogmática", centrándose únicamente en un texto, hay una demanda baja para la confrontación con lo real [13], porque sólo hay que leer la ley, la jurisprudencia y la doctrina para adaptar el conflicto se adapta en vista a lo que se desee. En este sentido, se examina sólo una técnica de institucionalización de los conflictos, pero no el conflicto [14], que no deja lugar a la creación o la originalidad de las soluciones finales. Esto muestra que la ley sólo ve una

perspectiva limitada, lo que elimina la importancia de la función social del profesional del Derecho.

Sin embargo, de acuerdo con Lyra Filho [15], la interacción del fenómeno jurídico con la vida social ofrece un enfoque distinto a la ley: los actos del profesional del Derecho como instrumento de pacificación social y la atención al principio de la validación o reconocimiento de los sentimientos [16]. Este enfoque trae la humanización del conflicto y la comprensión de los intereses de los involucrados, pero, a su vez, también significa un cambio profundo en los paradigmas de su propia formación y la práctica profesional del Derecho. Eso es porque este enfoque requiere la construcción de un modelo mental en el que muchas oportunidades para la resolución de conflictos aparecen, lo que permite una gama casi infinita de acción. Por lo tanto, es importante tener acceso a los conocimientos jurídicos, sin desmerecer que la psicología, filosofía, economía, sociología, administración y matemáticas son áreas que también proporcionan el combustible para resolver las controversias.

Para que el cambio sea posible, es necesario introducir al alumno desde el comienzo en la cultura de paz, una transformación que se puede conseguir a través de educación para la paz. En este sentido, la UNESCO considera la educación como el centro de la acción en el Decenio de la Cultura de Paz, y advirtió que la educación debe ser entendida en su sentido más amplio [17].

Fomentar una cultura de paz mediante la educación implica una revisión de los programas educativos y paradigmas de última hora, para promover los valores, actitudes y comportamientos de una cultura de paz, incluyendo en él los métodos de resolución pacífica de conflictos, el diálogo, el consenso. La educación, dentro de estos nuevos parámetros, traería otros beneficios: reducción de las desigualdades sociales y económicas, la erradicación de la pobreza, los derechos humanos y la eliminación de todas las formas de discriminación y violencia contra la mujer, contra las personas mayores y niños.

En este sentido, desde la década de 1990, la Comisión de Educación Jurídica del Consejo Federal de la Asociación de Abogados de Brasil produjo un diagnóstico de la situación de la educación legal en el país. En sus conclusiones, la enseñanza del Derecho, para cumplir su función social, debe satisfacer las demandas sociales, éticas y eficaces de acceso a la justicia [18]. En 1994 con la promulgación del Decreto No. 1.886/94 del Ministerio de Educación, en el perfil del profesional del Derecho, es necesaria "la educación general y las humanidades, con una capacidad de (...) valoración de los fenómenos jurídicos y sociales (...)" [19], y proporcionar condiciones favorables para la conducta ética profesional, podría haberse ligado a la responsabilidad social y capacidad profesional para resolver problemas y buscar soluciones armónicas a las demandas, individual y

social, y la capacidad de desarrollar formas judiciales y extrajudiciales de prevención y solución de conflictos individuales y colectivos [20]. Para la realización de este ideal, la práctica legal básica debería desarrollar actividades que contemplen el encuentro de los estudiantes con el mundo jurídico, integrando teoría y práctica.

La Resolución CNE / CES No. 9, 29 de septiembre de 2004 [21], sin embargo, falló a su arte. 3 que: ...la ley debe garantizar, en el perfil del graduando, sólida formación general, capacidad de análisis humanista y axiológica, el dominio de conceptos y la terminología jurídica, el razonamiento adecuado, la interpretación y el mejoramiento de los fenómenos sociales y jurídicos, combinado con una actitud y enfoque reflexivo y crítico que fomente la capacidad y aptitud para el aprendizaje independiente y dinámico, indispensable para el ejercicio de la Ciencia del Derecho, la disposición de la justicia y el desarrollo de la ciudadanía.

Como puede verse, el término "capacidad de desarrollar las formas judiciales y extrajudiciales de la prevención y resolución de conflictos" no apareció entre las habilidades y competencias necesarias para el profesional del Derecho, como se confirma en el art. 4 de la resolución [22], que en ningún momento menciona esta capacidad. Sin embargo, la práctica básica mantuvo componentes obligatorios, currículo necesario para la consolidación del desempeño profesional deseado, que se adjunta al perfil del alumno.

Así, a pesar de la creciente conciencia de la necesidad de educación legal que responda a las expectativas reales de la diversidad social de los medios de solución de controversias, la necesidad de formar un profesional del Derecho, que actúe como un instrumento de paz social, no podemos decir que hay la construcción de este nuevo profesional.

Por otra parte, a pesar del creciente interés en los métodos pacíficos de solución de controversias, en particular la mediación, que fomenta la formación de núcleos y de las instituciones facultadas para actuar en conjunto con este nuevo proceso, el profesional del Derecho no está preparado para hacerlo.

4. Objetivos Generales:

Considerando que en concepto de autores como Jean-François Six y Luis Alberto Warat [23], la mediación:

... ya no es principalmente una cuestión de resolución de conflictos... sino establecer nuevas relaciones entre ellos constantemente, en la verdadera creatividad, o incluso sirve para reparar los lazos que se distienden o sometidos a cualquier daño, alteración o administrar las conexiones, las quejas.

Este concepto de la mediación da la idea de que los conflictos son el resultado de la interacción entre las personas, con la participación no sólo de intereses sino también sentimientos. En otras palabras, el concepto de conflicto en

la mediación, como se ve aquí incluye lo psicológico, emocional y afectivo, que no pueden ser cubiertos o comprendidos dentro del proceso judicial.

Cuando se trata de afecto, no es simplemente una cuestión familiar, es también la dimensión emocional en el trabajo, en los sitios de estudio, en los alrededores e incluso en los negocios. Así que la mediación se presta para resolver conflictos comunitarios, laborales, empresariales, derecho del consumo o de la familia, se dice que los conflictos resueltos por la mediación se pueden encontrar en la comunidad, trabajo, negocio, escuela o familia.

Otro factor importante de la mediación es su propuesta para promover el contacto con los demás, desde las diferencias. Es decir, reconocer al otro como diferente y respeta su identidad y espacio. En consecuencia, se concibe como un "derecho a la alteridad, el logro de la autonomía y los vínculos con otros" [24].

Este concepto de mediación tiene una clara orientación interdisciplinaria, por ser un instrumento para promover la paz, la ciudadanía y los derechos humanos, además de ser capaz de restaurar los lazos de afecto y la familia.

Por lo tanto, el desempeño de profesionales de medios legales como la mediación, requiere una formación diferente, esencial para la resignificación de su función social, que no puede ser comparable a las prácticas actuales a fin de no debilitar el instituto. El rendimiento del profesional del Derecho en esta realidad por lo que requiere mucho más que simple formación dogmática y doctrinal que ha servido como un paradigma de la acción. Requiere formación específica, que no puede estar divorciada de la práctica o teoría sobre el proceso.

De hecho, Kimberlee K. Kovach y P. Lela Amor [25] reseñan que en Estados Unidos, la evolución de arbitraje en disputas legales perdió atractivo por crear una tendencia hacia el legalismo, causado en parte por los hábitos que los abogados utilizan como elementos comunes en el proceso judicial como una formalidad, transcripciones y citas de los casos. Por otra parte, los mismos autores añaden, en relación a la mediación, que los mediadores abogados como se forman como abogados, eventualmente regresan a su orientación original, el análisis de los méritos jurídicos del caso para proceder con el acuerdo, que socava la idea de la mediación.

Sin embargo, para que el profesional pueda actuar correctamente, es necesario que este conocimiento se dé desde el principio de su formación y que constituya una manera efectiva en la práctica diaria. Para ello, sin embargo, también es necesaria la formación de Centros de Práctica Legal que actúen como núcleos de formación, difusión y práctica de la mediación y el establecimiento de una práctica emancipadora de la propia ley, en una postura siempre crítica que le permite: una expresión de las luchas de las sociedades, no circunscrita solo al estado de derecho, sino que florezca en todas las situaciones donde hay relaciones

de alteridad, diferencias, creativas soluciones a los problemas, generar nuevas soluciones, diferentes aberturas y la asignación de nuevos derechos [26].

El núcleo de la práctica en este caso debe estar abierto a la comunidad, que permita al alumno el despertar de la conciencia social y el desarrollo de su escucha. Al trabajar juntos a la mediación, sin embargo, abandona los ideales que la ley sólo acepta ganar o perder, que uno está bien y mal otro, y va a trabajar con las diferencias, lo que permite y regula los conflictos, las prácticas sociales y opiniones con el fin de despertar a la realidad social, la posibilidad de la resolución de los conflictos y construir leyes creativas en sí mismas.

Desde la mirada de las soluciones ya no son sólo en el Poder Judicial. Así, se crea la necesidad de trabajar con otros y con enfoque interdisciplinario, para la solución de los conflictos sociales, para la realización de los derechos y garantizar el acceso efectivo a la justicia. Es una vez más el camino de lo nuevo, lo desconocido, lo innovador, y no es difícil hacerlo. Es también el camino de la emancipación y la construcción de nuevos paradigmas pendientes de realización.

5. Objetivos específicos:

- Problematizar el contenido de la educación con el sistema educativo, socio-político y económico.
- La asociación con propósito de dotar a la justicia de una mayor flexibilidad en el tratamiento de los conflictos en los tribunales, en tribunales especiales, los tribunales de familia y otros a fin de que quieren estar en el Distrito Capital.
- Para formar a los estudiantes de derecho, psicología, trabajo social y administración de empresas, como mediadores en conflictos con el propósito de proporcionarles las herramientas necesarias para la actividad técnica de mediador como una alternativa a las demandas de los litigios en los tribunales de distrito de Porto Velho, segundo interés de la Magistratura.
- Proporcionar una agilidad humanizada, donde las partes pueden ser de interés en los verdaderos problemas que les rodean y de una manera participativa para proponer soluciones a sus propios problemas, lo que da mayor disponibilidad para litigios más complejos que debe atender el magistrado, porque tendrá más tiempo.
- Satisfacer la demanda de micro y pequeños empresarios en la resolución de litigios de menor importancia, lo que genera la economía procesal y la optimización del tiempo.
- Abordar cuestiones relativas a la familia en un mundo más humano y menos contencioso, ofreciendo un servicio diferenciado para comprender las causas verdaderas del conflicto.

6. CONVENIO ENTRE LOS INTERESADOS:

- La Universidad Luterana de Brasil, será responsable del pago y disponibilidad de dos alumnos con disponibilidad de cuatro horas cada uno, y de su laboratorio de mediación en conflictos, material de archivo para su funcionamiento y competencias de los alumnos en la mediación de conflictos.

- El Tribunal de Justicia, bajo la supervisión de un profesor colocará los educandos en la mediación, diseñará un proceso electrónico y los servicios necesarios para la realización de este proyecto, así como el envío de cartas certificadas a los tribunales en cuestiones de la familia y otros.

- SEBRAE, pagará mediadores y asesoramiento técnico calificado para supervisar las prácticas en empresas, en la mediación de conflicto y post cartas registradas cuando la mediación se inscribe en el objetivo de micro y pequeñas empresas con la demanda en Juzgados Especiales de Pequeñas Causas.

Desembolso y horario: 19 horas por semana, para un total de 76H mensual, y el valor de horas de clase de R \$ 37.09 (treinta y siete reales y nueve centavos), totalizando R \$ 2,818.84 (dos mil ochocientos dieciocho reales ochenta y cuatro centavos) a pagar por el SEBRAE .

7. CONCLUSIÓN:

Según Macedo [27], la sumisión a lo establecido en el proceso educativo se ha quedado atascado en el contenido jurídico de las normas, de manera acrítica, o simplemente de paso en lo que importa para el mantenimiento del sistema y no discutir el contenido de la educación como el sistema educativo, socio-político y económico. Algunas maneras para que la conciencia crítica y el sentido de profesionales judiciales, se han puesto en práctica, como el establecimiento de la práctica jurídica núcleo. Sin embargo, el proceso judicial, incluso dentro de este aspecto ha sido la única manera que los estudiantes presentaron como una forma eficaz de resolución de conflictos, tanto individuales y de la sociedad. En algunos casos, los métodos no contenciosos, como la mediación, se presentan en asignaturas optativas o de introducción al sistema procesal brasileño, sin que en realidad signifiquen una práctica real de estos métodos o su comprensión real. Sin embargo, la realidad exige nuevos patrones mentales del profesional del Derecho, ya sea el juez, abogado, miembro del ministerio fiscal, defensor u otros. Y esos patrones mentales sólo pueden construirse si la ley, para construir el rendimiento del estudiante, facilita la participación de estos en un proceso que, en esencia, representa en sí misma una práctica emancipadora e innovadora: mediación. Por lo tanto, no es suficiente el creciente interés en los métodos pacíficos de resolución de conflictos, sino que exista una creciente conciencia de los trabajadores profesionales en el proceso o sobre el papel de mediador. Debe haber la formación de los estudiantes de derecho para llevar a cabo estos métodos y que entiendan su importancia, la naturaleza y forma de acción.

8. Bibliografia

- ALMEIDA, Fábio Portela Lopes de. A teoria dos jogos: uma fundamentação teórica dos métodos de resolução de disputa. In: AZEVEDO, André Gomma de (org.). Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2003. vol. 02, p. 175-200.
- COSTA, Alexandre Araújo. Cartografia dos métodos de composição de conflitos. In: AZEVEDO, André Gomma de (org.). Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2004, vol. 04, p. 161 – 201.
- FISS, Owen. Um novo processo Civil: estudos norte-americanos sobre jurisdição, constituição e sociedade. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.
- LOVE, Lela P. KOVACK, K. Kimberlee. Mapeando a mediação: os riscos do gráfico de Riskin. In: AZEVEDO, André Gomma de (org.). Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2004, vol. 04, p. 101 – 135.
- OLIVEIRA, André Macedo. Ensino Jurídico: diálogo entre teoria e prática. Porto Alegre: Sergio Antônio Fabris, 2004.
- RHODE, Deborah I. In the interest of the justice: reforming the legal profession. Oxford: Oxford University Press, 2000, p. 25.
- _____. Professional Responsibility: ethics by the pervasive method. 2a. edição. Boston: Little, Brown & Company, 1993, p. 224
- SIX, Jean-François. Dinâmica da Mediação. Belo Horizonte: Del Rey, 2001.
- WARAT, Luis Alberto. Surfando na Pororoca - O ofício do mediador. Florianópolis (SC): Fundação Boiteux, 2004, Vol. III
- [1]COSTA, Alexandre Araújo. Cartografia dos métodos de composição de conflitos. In: AZEVEDO, André Gomma de (org.). Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2004, vol. 04, p. 199.
- [2]RHODE, Deborah. Professional Responsibility: ethics by the pervasive method. 2a. edição. Boston: Little, Brown & Company, 1993, p. 224
- [3]FISS, Owen. Um novo processo Civil: estudos norte-americanos sobre jurisdição, constituição e sociedade. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004, p. 144.
- [4] AGUIAR, Roberto A R. A crise da advocacia no Brasil: diagnósticos e perspectivas. 2ª. Edição. São Paulo: Alfa-ômega, 1994, p. 34
- [5]BARBADO, Michelle Tonon. Um novo perfil para a advocacia: o exercício profissional do advogado no processo de negociação. In: AZEVEDO, André Gomma de (org.). Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2003. vol. 02, p. 378.
- [6] RHODE, id.
- [7]ALMEIDA, Fábio Portela Lopes de. A teoria dos jogos: uma fundamentação teórica dos métodos de resolução de disputa. In: AZEVEDO, André Gomma de (org.). Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2003. vol. 02, p. 189.
- [8]Conforme AZEVEDO, litigiosidade remanescente é a que persiste entre as partes, mesmo após o término de um litígio, em razão da existência de conflitos de interesses que não foram tratados, seja por não serem matéria juridicamente tutelada (como a mágoa que se sente razão do término de um relacionamento estável), seja por não se ter apresentado a matéria perante o Estado (O processo de negociação: uma breve apresentação de inovações epistemológicas em um meio autocompositivo. In: Revista dos Juizados especiais do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. nº 11, jul/dez. 2001. p. 13 a 24).
- [9] RHODE, Deborah I. In the interest of the justice: reforming the legal profession. Oxford: Oxford University Press, 2000, p. 25.
- [10] SOBRINHO, Noeli Correa de Melo. O advogado e a crise na administração da Justiça. In: OAB RJ Pesquisa. 2ª. Edição. Rio de Janeiro: OAB, s.d, p. 27.

[11] Utiliza-se a expressão entre aspas, aqui, porque a despeito de considerarmos esses procedimentos como integrantes de um sistema de resolução de conflitos, no qual atuam em coordenação com o processo judicial, e não com subordinação ou em alternatividade a ele, comumente eles ainda são vistos como simples meios alternativos aos problemas apresentados pelo Poder Judiciário.

[12] AGUIAR, Op. Cit p.34.

[13] Id, Op. Cit, ib .

[14] Capilongo apud OLIVEIRA, André Macedo. Ensino Jurídico: diálogo entre teoria e prática. Porto Alegre: Sergio Antônio Fabris, 2004. p. 46

[15] OLIVEIRA, Op. Cit, p. 47.

[16] Tal princípio determina que, em um procedimento negocial, não é suficiente que uma parte saiba seus interesses e situação. É necessário compreender os valores, interesses, desejos e necessidades de todos os envolvidos, em demonstrar de forma clara tal compreensão às partes.

[17]A Educação do Futuro da UNESCO está fundamentada sobre quatro pilares, determinados pela Comissão de Educação para o Século XXI: aprender a Conhecer, aprender a Fazer, aprender a Ser e aprender a Conviver. Fonte: http://www3.unesco.org/iycp/uk/uk_sum_unescoactivities.htm

[18] MACEDO, Op. Cit, p. 44.

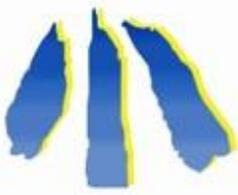
[19] Id, Op. Cit, p. 50.

[20] Id, Op. Cit, p. 51

[21] Publicada no Diário Oficial da União, Brasília de 1º de outubro de 2004, Seção 1, p. 17, e disponível em:

http://portal.mec.gov.br/cne/index.php?option=com_content&task=view&id=78&Itemid=227. Acesso em 01.11.2007. Hélder Risler

HÉLDER RISLER DE OLIVEIRA. licenciado en Derecho, Abogado, docente universitario Procurador del Poder Legislativo del Estado de Rondônia, Especialista en Directo Constitucional, Especialista en Derecho Administrativo y Metodología de la Enseñanza Superior. Posee el Curso de Altos Estudios de Políticas y Estrategias de la Presidencia de la República (1998).Magister en Derecho de las Relaciones Internacionales, Magister en Directos Humanos, por la Universidad Pablo de Olavide (España) con el tema: Educación en Derechos Humanos – La Mediación Escolar como instrumento de empoderamiento del ciudadano. Doctorando en Derecho Civil por la Universidad Complutense de Madrid, con el tema: La Mediación de Conflictos Familiares – Estudio de Derecho Comparado – Una propuesta de ley para Brasil.

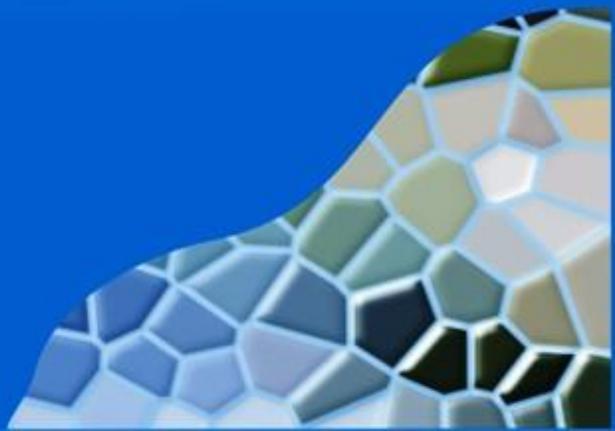


*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



JUAN TAUSK, (ARGENTINA)

***“LA FORMACIÓN DEL MEDIADOR Y LA
ACREDITACIÓN: EL ROL DE LAS UNIVERSIDADES Y
DEL FORO MUNDIAL DE MEDIACIÓN”***



JUAN TAUSK, (ARGENTINA)

**“LA FORMACIÓN DEL MEDIADOR Y LA
ACREDITACIÓN: EL ROL DE LAS UNIVERSIDADES Y
DEL FORO MUNDIAL DE MEDIACIÓN”**

Desde los inicios del desarrollo contemporáneo de la mediación y de otras actividades conexas como la facilitación, la negociación, los diálogos apreciativos entre otros, se han planteado diversos interrogantes. Se han de referir dos de ellos en tanto tienen, a entender del autor, una singular significación: quiénes se encuentran habilitados para conducir dichas prácticas y qué competencias son necesarias o requeridas.

De inmediato se visualizan dos planos consecuentes: qué entidades ofrecen formación en el campo y de qué manera se acredita el reconocimiento social de dicha formación.

La formación de los mediadores se ha desarrollado de varias maneras. Desde los cursos en mediación comunitaria en California, que requerían 40 horas de estudio, pasando por la formación de mediadores escolares que trabajan desde los primeros grados competencias en resolución de conflictos y una formación específica ya cerca de culminar la escuela primaria, hasta cursos para graduados universitarios que tienen extensiones variables, desde 100 a más horas. Si bien los contenidos han presentado una dispersión significativa, también ha sido recurrente un núcleo de saberes y herramientas en común.

Ha sido recurrente que los mediadores no sólo pudieran no ser profesionales: el caso de la mediación escolar y comunitaria, sino que legislaciones como la holandesa, habilitan mediadores no graduados de universidades en paridad a los graduados. A su vez, diversas dependencias gubernamentales referidas al campo laboral, educativo e incluso judicial, así como también asociaciones profesionales, han desarrollado cursos de formación dirigidas a graduados universitarios con el objeto de su habilitación y reconocimiento formal. No pocas universidades y facultades de diversas disciplinas a través del mundo, han desarrollado asignaturas en el tema en la formación de grado, así como postgrados de diversa intensidad como son, cursos de actualización, carreras de especialización e incluso maestrías.

Es interesante observar el interés que profesionales de diversas disciplinas han desarrollado respecto de este campo. Si bien hay que incluir el aspecto de orden económico referido a los índices de subocupación de los mismos, es de destacar el encuentro de los mismos con una práctica que los motiva altamente, se

acerca a su aspiración de realización profesional y además la desarrollan con pericia y calidad. Por otra parte, los docentes en el campo de la resolución de conflictos y la mediación así como los autores de los textos que son transitados, presentan una dispersión de origen disciplinar significativa. A su vez, se observa el fuerte carácter multidisciplinar de los operadores y de su producción intelectual. Los contenidos y las herramientas tienen una pregnancia de saberes que exceden a una carrera universitaria determinada.

Esta dispersión ha llevado a considerar si la formación del mediador no debiera constituirse en una carrera universitaria determinada, lo que algunos han pensado e incluso implementado. La ventaja de ese pensamiento habría de ser el poder desamarrar la mediación de determinada profesión universitaria, sea ésta trabajo social, derecho, sociología, psicología u otra, cada una de las cuales podría sostener su supremacía en el campo con argumentos comprensibles, pero que perderían consistencia al devenir en conjuntos disjuntos e incompatibles. La desventaja es que podría derivar en la vía contraria al desarrollo del campo. Un conjunto de mediadores universitarios podría anhelar el campo para sí, excluyendo la rica dispersión de saberes y 'saber hacer' de los graduados de otras carreras universitarias.

Hay que considerar que en la actualidad, nuevos territorios de prácticas y desarrollos conceptuales no se acotan a campos profesionales o a disciplinas establecidos. Competen a incumbencias posibles de varias profesiones y que se definen en propuestas de postgrado que incluyen a estudiantes de diversas carreras. Se caracterizan por el desdibujamiento de las fronteras disciplinares al abreviar de saberes y prácticas diversas.

La presentación interdisciplinaria de la mediación ha sido argumento de no pocos eventos académicos, así como de la promoción de leyes que se proponen regular la práctica y establecer criterios respecto de la formación.

En un estudio (consultar el apéndice) realizado en el año 2008, se puede observar que en el relevamiento de 75 leyes de mediación consultadas, de diversas partes del mundo, aparece de modo escaso el requisito de que el mediador fuera de una profesión determinada, e incluso que los participantes de las mismas requieran asistencia letrada presente. La gran mayoría deja abierta la puerta a una mirada interdisciplinaria sin determinar la profesión de origen del mediador.

Es precisamente para generar la discusión de estos aspectos que se ha realizado en el seno de la VII Conferencia Internacional del Foro Mundial de Mediación un simposio, que ha incluido a directores de maestrías, carreras de especialización y licenciaturas en la materia, así como a funcionarios

gubernamentales y directivos de colegios profesionales de diversas partes del mundo. La iniciativa es consecuente con actividades realizadas en la V Conferencia del FMM en Suiza sobre legislación en mediación y en la VI en Jerusalem sobre la enseñanza de la mediación en las universidades. En ocasión de la VII Conferencia realizada en Venezuela, el objetivo ha sido promover un proyecto que intente dilucidar las características de los programas de formación de mediadores y su certificación, los indicadores y los 'standards' consecuentes para la acreditación de los mediadores, la legislación en mediación y el reconocimiento de programas de formación.

La dispersión de criterios que surgen de las propuestas curriculares en las universidades y entes gubernamentales reguladores, junto con legislaciones disímiles requieren de un análisis y la posibilidad de compartir algunas definiciones que perfilen la mediación como profesión identificable. Para ello es relevante el rol de las Universidades, pues debieran poder colaborar en situar la problemática más en un plano propiamente académico que en uno corporativo o gremial, que incluya el estudio de las competencias y los saberes esperables para esta práctica. Es allí donde se sitúa la posibilidad que ese trabajo encuentre un espacio amplio de participación que permita su extensión a experiencias diversas, que incluye, además, a las organizaciones profesionales implicados en el campo.

Dicho espacio podría ser promovido desde una organización internacional de carácter inclusivo y que define a la mediación en sus diferentes aspectos como interdisciplinaria. Se trata entonces de promover dos trabajos en el seno del Foro Mundial de Mediación: el primero en cuanto a trabajar con las Universidades para especificar lo que refiere a la formación académica del mediador. El segundo es más ambicioso y por ende conlleva mas riesgos, algunos quizás aun impensados. Crear en su seno instancias de acreditación y de registro de la formación de los mediadores - que incluso pueda definir y reconocer diversos grados de formación - y a la vez pueda dar reconocimiento de programas universitarios en la materia.

Entre los riesgos ya pensados, debe incluirse el evitar un proyecto que aspire a ser universal y excluyente. No solo debe ser transitorio y abierto al cambio permanente, sino más bien, debe trabajarse en ello dirigido a los mediadores miembros de la organización que así lo deseen. Lo equivalente valdría para las organizaciones de mediadores, entidades estatales universidades o programas académicos: tendría valor para quienes, asociados al FMM, lo aspiren.

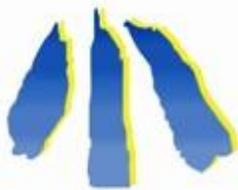
La eternización y burocratización- el 'aparato doctrinal'- de un criterio y el consecuente efecto mortificante en que la creatividad y las buenas ideas pueden licuarse son riesgos que bien conocemos en el universo cultural.

Que de la producción conceptual y su puesta en práctica, el FMM pueda significar un referente en el contexto mundial, sería satisfacer también los objetivos para los que fue creado. Ciertamente el desarrollo del campo de la resolución de conflictos y de la mediación en el mundo requiere de profesionales con una formación académica profunda, que puedan responder con creatividad e idoneidad a la creciente conflictividad de la vida en sociedad.

El FMM ha trabajado en esa dirección y podría seguir haciéndolo en una nueva dirección: dimensionando la formación del mediador y su acreditación, en un trabajo cercano a las Universidades.

Juan Tausk

Juan Tausk: Argentino. Lic. en psicología, psicoanalista, mediador. Profesor titular de Clínica Psicológica y Psicoterapias Universidad de Buenos Aires. Director de la Maestría Latinoamericana Europea en Mediación del Institut Universitaire Kurt Bösch (Suiza) / Asociación Civil Programas de Estudios de Postgrado.(Argentina). Ex Presidente del Foro Mundial de Mediación (Períodos 2003/5 y 2005/7)

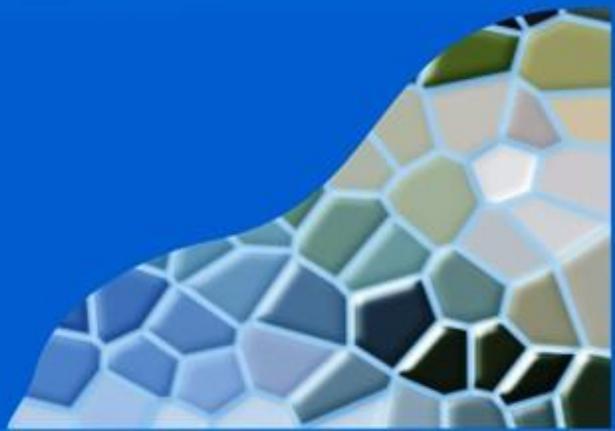


*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



JORGE L. ROSELL SENHENN, (Venezuela)

***“FORMAS ALTERNATIVAS DE RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS EN EL ÁREA***



JORGE L. ROSELL SENHENN, (Venezuela)
**“FORMAS ALTERNATIVAS DE RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS EN EL ÁREA PENAL”**

Dos razones obstaculizan la aplicación de formas alternativas de resolución de conflictos en el área penal:

- a) La supuesta aplicación del principio de legalidad que orienta al sistema hacia soluciones penitenciarias;
- b) La pretensión de que la lesión a bienes protegidos penalmente es de orden público, lo que impide la actuación de las partes verdaderamente involucradas, en la salida adecuada y consensuada del conflicto.

Se demostrará que puede recurrirse a soluciones diferentes o alternativas, y que éstas están amparadas legalmente.

Nuestro propósito, además de examinar las diferentes formas de resolución de conflicto en el área penal, es tratar de demostrar, por una parte que, el sistema penal tradicional no soluciona conflictos, sino que los agrava, y por la otra, que muchos de estos conflictos consiguen auténticas soluciones a través de las formas alternativas, desechando medidas penitenciarias.

DESARROLLO

- 1) Lo que creemos que se cree:
 - a. El hombre de la calle es obtuso, cobarde, vengativo, sólo cree en la cárcel para cualquier infracción penal. Esta hipótesis se ve desmentida ante la posición humanista de los escabinos en el juicio penal venezolano;
 - b. Por otra parte se cree que el juez puede sabiamente determinar la dosis exacta de sufrimiento a imponer al infractor, esto es falso debido al sistema de la determinación de la pena en el Código Penal venezolano.

- 2) Lo que teníamos: la falsa concepción de que se aplica estrictamente el principio de legalidad, en el sentido de que todo delito debe ser investigado y castigado. Ahora con el Código Orgánico Procesal Penal (COPP), se flexibiliza la función penal, al comprobarse que el sistema penal es altamente selectivo (¿quiénes son los presos y quiénes los impunes?),

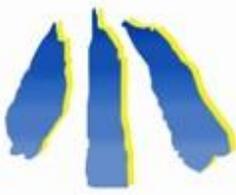
dándose soluciones diferentes a la sanción penal, a fin de que el débil (el pobre) también pueda conseguir formas alternativas. Esto trae como consecuencia, que el estado deja de apropiarse de los conflictos, al permitir que los verdaderos involucrados, quienes los han sufrido, consigan la solución adecuada.

- 3) Lo que se busca: que se piense en la víctima, en su sufrimiento y en su posible resarcimiento, en vez de pensar sólo en el castigo al infractor. Se pasa de la protección abstracta de los bienes jurídicos, a través de la prevención general negativa (miedo a la ley) cuya efectividad está cuestionada, a su protección en concreto, a través de la reparación del bien jurídico afectado.
- 4) Lo que tenemos: con el COPP se crea la apertura para que la solución penal no sea sólo reprimir. No necesariamente todo delito o falta debe generar una acción penal que culmine en una pena, es así como el COPP consagra el principio de oportunidad, los acuerdos reparatorios, la suspensión condicional de la pena y el procedimiento por admisión de los hechos.
- 5) El obstáculo que se presenta: la ignorancia en relación con las ventajas de esta forma alternativa acobarda a jueces y fiscales para su aplicación. Esa ignorancia alcanza a los miembros de la Asamblea Nacional, que a través de las reformas del COPP, han desdibujado los perfiles de éstas instituciones con insensatas alteraciones.

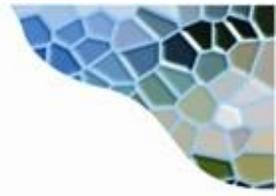
Jorge L. Rosell Senhenn.

Presidente del Colegio de Abogados del Estado Lara.

Jorge L. Rosell Senhenn. Juez de profesión. Ex magistrado de la Sala Penal de la Corte Suprema de Justicia. Magistrado Presidente de la Sala Penal del Tribunal Supremo de Justicia. Profesor Titular de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL). Profesor de postgrado en las universidades de Carabobo, del Zulia, y católica “Andrés Bello”. Profesor Invitado de la Universidad Católica del Táchira. Presidente del Colegio de Abogados del Estado Lara (2008-2010).

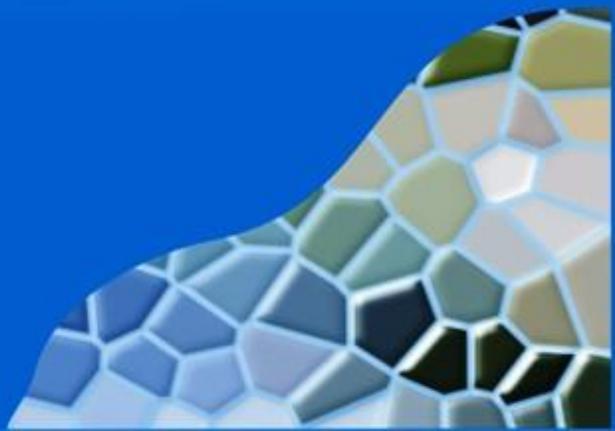


*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



LUIS AROCHA MARIÑO (VENEZUELA)

***“SISMAS: PRESENTE Y FUTURO DE LA MEDIACIÓN Y
EL ROL ESPECÍFICO DEL MEDIADOR”***



“SISMAS: PRESENTE Y FUTURO DE LA MEDIACIÓN Y EL ROL ESPECÍFICO DEL MEDIADOR”

“La comunicación armónica, efectiva y solidaria no es natural ni espontánea. La historia de la humanidad es la historia de desacuerdos, enfrentamientos, imposiciones... Para lograrla, necesitamos construirla de la misma manera que fabricamos aviones, peines y chicles; esto es, con un esfuerzo consciente y motivado dirigido, coordinado y ejecutado por los comprometidos en su fabricación, garantizando el paso de sus secretos de generación en generación.”

“Ya no podemos vivir inocentemente”

SISMAS es un *Sistema de Mediación Altamente Solidario* en la medida en que es un método que procura garantizar que cuando se requiere una mediación, no sólo perseguimos superar un determinado conflicto, sino sentar las bases de una futura relación de paz, cooperación y co-construcción. Para ello, hunde sus raíces en lo más granado de los descubrimientos científicos, humanísticos y pragmáticos que en relación al estudio, comprensión y transformación positiva del ser humano hemos logrado hasta ahora. Esto resulta posible porque dicho sistema se deriva del programa de investigación-acción denominado NEUROCODEX, que sirve de base teórica y práctica de sus principios y aplicaciones (21).

En síntesis, **SISMAS** constituye una metodología para las negociaciones, mediaciones y arbitrajes caracterizado por utilizar en forma integrada, simplificada y pragmática los más recientes avances en filosofía, neurociencias, psicología, sociología y enfoques transdisciplinarios, como veremos a continuación.

Fundamento y justificación de SISMAS:

1. El punto de partida consiste en que los seres humanos somos fundamentalmente seres de TRANSFORMACIÓN, amén de adaptación. Basta con mirar a su alrededor para que confirme lo que le digo. A menos que se encuentre en medio de la selva, en este instante, sobre el 95% de las cosas que lo rodean han sido producto de la intervención humana. Alguien las pensó, diseñó, fabricó y puso a su disposición para que ahora estén allí donde ud se encuentra. Una parte de ello, será elección suya, lo tenga ud consciente o no. Es decir, la naturaleza nos proveyó del atributo de ser creadores de nuestra propia experiencia vital. Nuestra vida es una cocreación humana en contacto interactivo con el mundo físico.
2. Al ser transformacionales, y disponer de sistemas perceptivos sesgados por nuestra condición neurológica como veremos que ha sido planteado

por diversos neuro científicos, los humanos concretamos las realidades que posteriormente vivimos, de tal suerte que podemos generar opciones en la medida que estudiemos las posibilidades que se nos presentan. Por ello, afirmamos: *“las opciones son infinitas (creaciones), nuestra labor es encontrarlas y/o generarlas”*

3. La comunicación franca, abierta, efectiva y solidaria no es natural ni espontánea, tal como lo demuestra una historia llena de desacuerdos, conflictos, enfrentamientos y guerras. Independientemente de los argumentos de contenido esgrimidos por las partes, encontramos siempre la misma estructura relacional: acusaciones de maldad, tontería o locura de cada parte hacia la otra y la concepción de tener la razón una parte y la otra estar equivocada. En voz popular: “No intentes aclarar porque oscureces” y en palabras de Eduardo Punset: “Hablando se confunde la gente”. Los intentos por resolver los conflictos por medio de la fuerza, la exterminación de partes o el sometimiento psicológico han fracasado (si no, mire la historia nuevamente...) Por ello, requerimos tecnología mental e interactiva de punta para construir relaciones armónicas, solidarias y productivas. Ya no podemos vivir inocentemente. Podemos comenzar con postular que cualquier negociación, arbitraje o mediación debe cumplir la **misión de encontrar respuestas comunes que satisfagan con creces las inicialmente presentadas por cada parte.**
4. Los sentimientos y emociones enmarcan nuestros pensamientos y determinan la “lógica” de nuestras argumentaciones e interpretaciones de los datos empíricos que observamos. De allí que cada quien encuentre siempre argumentos sustentables para su posición particular y a la otra parte le parezca absurda. Por ello, toda intervención debe considerar los deseos, sentimientos, posturas e intenciones de las partes, considerándolas claves para el proceso creativo y generativo de nuevas opciones.
5. Disponemos de una innumerable cantidad de tecnologías mentales que contribuyen sensiblemente al establecimiento de acuerdos entre los seres humanos, en la medida en que cambiamos los paradigmas que sostienen los llamados “puntos de vista”: PNL, Ontología del Lenguaje, Los ocho hábitos de la gente altamente efectiva de S. Covey, Teoría de la comunicación humana, Proxémica, Lenguaje Hipnótico Ericksoniano, Terapias Sistémicas, E.M.D.R., N.E.B.A, Lenguaje Claro y Limpio de D. Grove, Narrativa, Comunicación no Violenta, diversos métodos de resolución de conflictos, estrategias de negociación diversas, son algunas de las herramientas para tal fin.

Los hallazgos mencionados de neurociencias (7), (24), psicología (16), (18), comunicación humana (19), (30), estudios del lenguaje y las formas de inteligencia (11), (15), (17), (18), (20), métodos alternativos de resolución de conflictos (6), (12), (14), (23), teoría de la persistencia y el cambio (31), manejo organizacional (5), (10), análisis epistemológicos (4), (9), lógicos y matemáticos (8), que fundamentan el modelo integrativo NEUROCODEX, sirven de propuesta hipotético-deductiva para el proceso SISMAS y su metodología, la cual describimos a continuación, contemplando los aspectos resaltantes del comportamiento complejo del ser humano, donde destaca la prioridad del análisis procesal consciente-inconsciente, sobre los contenidos específicos que las partes consideran.

Principios NEUROCODEX:

De los hallazgos obtenidos a partir del análisis e integración de los modelos estudiados, concluimos que:

- ✓ El cerebro humano sólo puede versionar la realidad y la verdad, nunca disponer directamente de ellas.
- ✓ La vida humana puede entenderse como un proceso continuo de transformaciones, dirigidas por el quehacer cotidiano. Luego, el destino está en nuestras manos.
- ✓ El ser humano actúa predominantemente en forma contradictoria, ya que su cerebro, asiento de las decisiones, está conformado por centros funcionales independientes, aunque interactuantes entre sí. Sistematizamos cuatro módulos funcionales indispensables para la toma de decisiones congruentes y transformadoras de la realidad, en la dirección y sentido que consciente, sensata y reflexivamente esperamos: Pensamientos, Emociones, Sentimientos y Acciones (P.E.S.A.). Además, tales módulos trabajan, fundamentalmente, en modo inconsciente, es decir, fuera del alcance inmediato de nuestra voluntad y observación.
- ✓ Los sentimientos son los marcos naturales de las argumentaciones que sostenemos mediante las posturas asumidas en los intercambios humanos.
- ✓ La experiencia particular vivida, especialmente en las relaciones humanas desde la formación misma del sistema nervioso central, constituye la guía de construcción del sistema de codificación de nuestra P.E.S.A., limitando y orientando nuestros pasos presentes y futuros.
- ✓ La inteligencia y el lenguaje humano constituyen una experiencia inédita en la evolución de las especies que permite organizar y estructurar los ensayos futuros, en forma diferente a nuestro pasado, si así lo deseamos.

- ✓ Formamos parte de un tejido complejo, no tangible, donde nos influenciamos poderosamente unos a otros.
- ✓ Cada persona ha de recibir y procesar los estímulos pertinentes para que pueda darse continuidad a cualquier propuesta, ya que el aprendizaje no se hereda biológicamente, sino socialmente; y lo social, a su vez, ha de pasar por los elementos P.E.S.A. de cada miembro de la comunidad afectada por las decisiones conjuntas para que ocurra del modo en que nos expresamos gregariamente.
- ✓ Las opciones son creaciones humanas producto del buen uso de la capacidad inteligente y lingüística.
- ✓ Acordar, por lo tanto, es superar aquellas limitaciones que tienden a impulsarnos a considerar *“nuestro ombligo el centro del universo y de la vida”*, que es una percepción muy inmediata en nosotros y dificulta los entendimientos. En síntesis *“Cada cabeza es un mundo y nuestra opción es compartir”*.
- ✓ Para ello, dividimos en un espectro **imponer -- consenso**, los extremos de las posibilidades gregarias humanas en pos de la paz y la armonía; las acciones de alejamiento de la imposición y de acercamiento al consenso, constituyen las estrategias, tácticas, objetivos y herramientas específicas que usamos para lograrlo.

Metodología SISMAS:

Considerando los descubrimientos que se aglutinan bajo el modelo NEUROCODEX, concebimos al mediador como un **facilitador del proceso de construcción de opciones consensuadas que no existían antes del inicio de la mediación.**

METODOLOGÍA SISMAS PARA SU APLICACIÓN ESPECÍFICA EN POLÍTICA

La política, particularmente aquella que podemos llamar con “p” pequeña, esto es, la caracterizada por el predominio de ambiciones personales o grupales, tales como poder, prestigio y/o ganancias económicas exorbitantes, por encima de la concepción de utilidad pública (Política con “P” mayúscula), al servicio de TODA la comunidad involucrada, ha venido creciendo en los últimos tiempos. Vemos con preocupación que los llamados líderes políticos se alejan cada vez más de los sentimientos de solidaridad, bien común, tolerancia, respeto, compasión, amor y ternura por los sistemas sociales. Tienden más bien a favorecer a los grupos humanos que comparten sus visiones y misiones personales y egocéntricas, mientras ignoran o combaten abiertamente a quienes no comparten tales sesgos naturales.

Reconocemos que en el centro de estas actitudes subyace una respuesta neurológica a los desajustes en el sistema de creencias base del comportamiento

humano y que hunde sus raíces en la utilización de los hábitos adquiridos y moldeados por los cambiantes valores sociales. Como quiera que la humanidad se organiza socialmente de manera jerárquica, donde los líderes se convierten en educadores poderosos, a través del modelado, desde NEUROCODEX estudiamos el impacto y la urgencia de trasponer, mediante una siembra de los valores pertinentes al desarrollo social honesto y cabal, tales desafueros individualistas. Para ello, configuramos una estrategia que aúna la gran mayoría de los aportes significativos, eficaces y eficientes de las disciplinas que estudian y son capaces de modificar las respuestas humanas en un sentido progresivo y de desarrollo, mediante el logro de consensos que superen las limitadas percepciones personales y grupales y apunten a una visión integral del conglomerado humano.

Por ello, iniciamos proponiendo que afrontar a las partes que mantienen una posición sesgada y absolutista es un paso muy importante en el desarrollo de una Política con mayúscula, donde los participantes generen esa visión de reconocernos como un tejido donde cada uno resulta indispensable y que es mediante el consenso que lograremos la creatividad que dará origen a un mundo donde a cada uno de nosotros le provoque vivir. Para lograr esto, es fundamental que el facilitador SISMAS maneje con soltura varias de las herramientas de comunicación e influencia con integridad señaladas más adelante o algunas otras igualmente poderosas, pues son las claves del éxito de las intervenciones.

Consideramos que el mediador ha de manejar con maestría la distinción entre procesos mentales interactivos y contenidos discutidos en el proceso de mediación, así como la ecuación de la **Potencia de influencia con integridad**, consistente en las competencias específicas que favorecen acuerdos entre las personas e instituciones, hela aquí:

$$P_{ii} = Ae [Ct (F. A. C.)]^{Sp} \quad Od, \longrightarrow$$

Es decir:

\longrightarrow = conduce a...

Od= Objetivos claros dentro de direcciones precisas, en cuanto a la generación de acuerdos y actitudes sustentables y potenciadoras de futuros conciertos de cooperación.

Ae= Actitud ética, caracterizada por la solidaridad, la ternura, la serenidad, la compasión, la apertura, el respeto, la empatía y otros sentimientos afines de comunión humana, enmarcados en un conocimiento legal y moral del papel asumido.

Ct= Conocimiento científico, humanístico y técnico acerca de estándares de posibilidades de intervención, así como información sobre el funcionamiento humano.

F= Flexibilidad de comportamiento para asumir las variables socioculturales y particulares válidas de las partes involucradas.

A= Agudeza perceptiva. Capacidad de detectar clara y limpiamente los niveles de mensajes de las partes, manteniendo la “imparcialidad” requerida desde su comportamiento.

C= Comunicación clara, precisa y despejada que permita la generación de respuestas creativas y consensuadas.

Sp= Sistema propulsor, motivación por parte del mediador para mantener el rol de catalizador del proceso de mediación. Es un rasgo emotivo y afectivo que el mediador ha de desarrollar en lo personal.

Una vez formado y acreditado, el mediador ha de tomar en cuenta TODAS las variables que inciden en el proceso comunicacional particular que ayudará, catalizando los procesos que ocurran, y no interviniendo en los contenidos presentados por las partes. Para ello, recomendamos seguir la siguiente secuencia:

1. Entrevistas independientes con cada parte para garantizar que sea un interlocutor válido y que esté tratando con los representantes adecuados. Creación de un marco de apertura desde la igualdad de los seres humanos como tales y las oportunidades como opciones de creatividad e innovación en sí mismas (Rapport profundo).
2. Preparación del escenario de conversaciones que garantice la distribución intercalada de participantes, con soportes cómodos y adecuados donde se desarrolle por escrito o diagramado el proceso de soluciones. Puede ser desde una pizarra hasta un papel corriente según las circunstancias, ya que lo importante es que la atención de los participantes se centre en el objetivo de una solución no elaborada aún y no en los participantes (distinción persona-acciones-logros).
3. Las conversaciones serán guiadas utilizando las tecnologías adecuadas y válidas para el establecimiento de acuerdos, mencionando, entre otras: PNL (22), ontología del lenguaje (11), comunicación no violenta (26), intervención apreciativa (29)...

Trabajar con horarios alternativos: aproximadamente 90 min. de conversaciones y 10-20 min. para el descanso (27), y la aplicación de neurotecnologías que facilitan la integración cerebral positiva: relajación, NEBA (1), E.M.D.R. (28), Noesiología (13), hipnosis (25), etc, las cuales deben ser punto de partida del proceso de mediación (Marco de creencias-afectos de apertura e innovación partiendo de las

características naturales de nuestro cerebro para aprender y dominar sus realizaciones).

4. Aplicación de las metodologías exitosas en materia de reuniones grupales (métodos APUNTEN, MAPI, ICARUS (2), Harvard (14), etc.
5. Mantener siempre sus intervenciones dentro del proceso comunicacional sin tomar partido por contenidos. Puede hacer observaciones legales o de experiencias históricas si el caso lo amerita.
6. En la medida que surgen soluciones de consenso de mayor satisfacción que los inicialmente planteados por cada parte, se irán firmando los acuerdos correspondientes.

Presente y futuro de la mediación y el rol específico del mediador.

Por primera vez en la historia de la humanidad contamos con herramientas de comunicación, suficientemente elaboradas y poderosas como para dejar atrás los desacuerdos, los conflictos y los enfrentamientos. Disponemos del conocimiento teórico y pragmático para transformar nuestra vida social en oportunidades de disfrute y construcción de un mundo saludable, amable y de bienestar común. Como toda herramienta, están allí y hay que aprender a utilizarlas y usarlas oportunamente. Sostenemos que las escuelas de mediación, negociación, arbitraje y cualquier otra encargada de divulgar la presencia y potencialidades de tales habilidades y herramientas de interacción humana han de ser las encargadas, de inicio, de llevar a cada poblador de la tierra que esté a su alcance, esta maravillosa oportunidad desarrollada por el ser humano; pues, básicamente somos SERES DE TRANSFORMACIÓN. En la medida en que el mediador acreditado domine, aplique y divulgue la ecuación de la Potencia de Influencia con Integridad y sus resultados específicos, lo lograremos, insistiendo en el pase del “testigo” de generación en generación. En función de ello, presentamos al método SISMAS como un modelo único, que sistematiza, integra y simplifica lo más destacado de los distintos enfoques y teorías que hasta ahora contribuyen a esta búsqueda del ascenso humano, enmarcado en el paraguas comprensivo y comprehensivo de NEUROCODEX, metamodelo del estudio, comprensión y transformación positiva del ser humano.

Bibliografía básica:

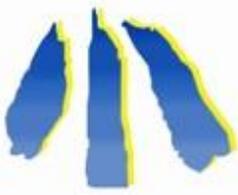
1. Arocha, L. (2006): www.pnlvenezuela.com, N.E.B.A.
2. Arocha, L.(2005): *PNL Organizacional*, Ed. Júpiter, Caracas.
3. Barrett, R. (2006): *Building a values-Driven organization*, BH, USA.
4. Bunge, M. (2003): *Emergencia y convergencia*, Gedisa, B.A.
5. Covey, S. (2005): *El 8º hábito*, Paidós, Bogotá.
6. Cuenca, N. (2004): *Negociación y mediación*, CRC, Barquisimeto.

7. Damasio, A. (1999): *The feeling of what happens*, Harcourt Brace & company, N.Y.
8. De Bono, E. (1996): *Lógica fluida*, Paidós, B.A.
9. Dennett, D. (1991): *Consciousness Explained*, Little Brown, Boston.
10. De Pree, M. (1989): *Leadership is an art*, Doubleday, N.Y.
11. Echeverría, R. (1988): *Ontología del lenguaje*, Granica, B.A.
12. Entelman, R. (2002): *Teoría de conflictos*, Gedisa, Barcelona.
13. Escudero, A. (2006): *Curación por el pensamiento*, signo gráfico, Valencia.
14. Fisher, R. y W. Ury (1981): *Getting to yes*, Houghton Mifflin, N.Y.
15. Gardner, H. (1999): *Intelligence reframed*, Basic Books, N.Y.
16. Gazzaniga, M. (1988): *Cuestiones de la mente*, Herder, Barcelona.
17. Gelb, M. (1999): *Inteligencia genial*, Norma, Bogotá.
18. Goleman, D. (1996): *La inteligencia emocional*, Vergara, 1996.
19. Hall, E. (1973): *The silent language*, Anchor books, N.Y.
20. Marina, J. A. (1998): *La selva del lenguaje*, Anagrama, Barcelona.
21. Montilla, L. y L. Arocha (2009): *Ten la vida que quieres y te mereces con NEUROCODEX*, ed. Ilacot, Caracas.
22. O'Connor, J. y J. Seymour (2000): *Introducción a la PNL*, Urano, Barcelona.
23. Pritt, B. y Ph. Thomas (2008): *Diálogo democrático - Un manual para practicantes*, O.E.A.- PNUD, Washington.
24. Punset, E. (2007): *El alma está en el cerebro*, Aguilar, Madrid.
25. Rosen, S. (1991): *Mi voz irá contigo*, Paidós, B.A.
26. Rosenberg, M. (2000): *La comunicación no violenta*, Urano, Barcelona.
27. Rossi, E. (1991): *the 20-minute break*, Zeig, Tucker & Theisen, USA.
28. Shapiro, F. (1997): *E.M.D.R.*, Basic books, USA.
29. Varona, F. (2009): *La intervención apreciativa*, Uninorte, Colombia.
30. Watzlawick, P. et al (1974): *Teoría de la comunicación humana*, Tiempo contemporáneo, B.A.
31. Watzlawick, P. (1978): *The language of change*, Basic Books, USA.

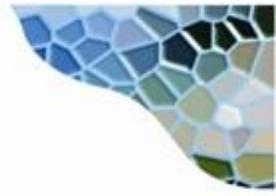
DR. LUIS AROCHA MARIÑO: Psiquiatra-psicoterapeuta. Entrenador en PNL, E.M.D.R. I y Coach Internacional (I.C.C.). Conflictólogo. Docente de la Facultad de Medicina de la Universidad Central de Venezuela. Asesor organizacional en clínica de conflictos y comunicación humana efectiva. Autor de varios libros y CD sobre PNL y NEUROCODEX, del cual es creador principal. Socio fundador del Instituto Latinoamericano de Coaching y Terapia (ILACOT). **Facultad de Medicina. Universidad Central de Venezuela. Instituto Latinoamericano de Coaching y Terapia (ILACOT)**

www.ilacot.com

luisarochaster@gmail.com



*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



LETICIA GARCÍA VILLALUENGA (España)

***“MEDIACIÓN EN COMUNIDADES UNIVERSITARIAS:
LA EXPERIENCIA DE LA UNIVERSISAD COMPLUTENSE
DE MADRID-ESPAÑA”***



LETICIA GARCÍA VILLALUENGA (España)

***“MEDIACIÓN EN COMUNIDADES UNIVERSITARIAS:
LA EXPERIENCIA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
DE MADRID-ESPAÑA⁵⁵”***

“La tendencia humana natural a resolver el conflicto eligiendo entre dos posturas opuestas, puede liberar del desorden interno, aunque no revela la verdad más profunda...La verdad no es estática, como una respuesta, sino dinámica como una relación. No es un resultado, sino un proceso...La realidad no es lo uno ni lo otro, sino la interacción vital entre ambos”.

Brian Muldoon⁵⁶

El conflicto es inherente a la naturaleza humana y la Universidad no sólo no escapa al mismo, sino que, al ser una comunidad con unas señas de identidad definidas, genera sus propias dinámicas conflictivas. La estrecha y prolongada relación diaria de personas y grupos con distintas funciones, la multiplicidad de roles asignados a sus miembros, o el carácter limitado de sus recursos, pueden ser fuente de conflictos que incidan directamente en las relaciones personales y laborales de los individuos que la componen.

Todos los conflictos necesitan una intervención específica que no implica que haya de realizarse principalmente a través del sistema disciplinario. Sin duda este proceso es necesario, pero insuficiente, si queremos llegar a resolver el conflicto de fondo, ya que hay que trabajar con valores, necesidades o modificando estructuras organizativas en base a los intereses de las partes, y aquél sistema no está pensado para tal fin. De ahí la importancia de implementar un proyecto de mediación y gestión cooperativa de conflictos en estas organizaciones de educación superior. Todo ello, a través de la sensibilización y formación de sus miembros, la creación y ofrecimiento de un servicio de apoyo técnico en gestión de conflictos y de mediación y resolución de los mismos para toda la comunidad Universitaria. El presente artículo reflexiona sobre estas cuestiones, partiendo de la experiencia pionera desarrollada a tal fin en la Universidad Complutense de Madrid.

⁵⁵ La traducción de este artículo en inglés está publicada en la Revista *CONFLICTOLOGY*, nº 1, 2009, editada por la UOC, págs 63-69.

⁵⁶ Vid. MULDOON, B.: El corazón del conflicto. Del trabajo al hogar como campos de batalla, comprendiendo la paradoja del conflicto como un camino hacia la sabiduría, Paidós Mediación, 8. Barcelona, 1998. pág. 263.

El conflicto es consustancial a la naturaleza humana y, por tanto, está presente en todas las manifestaciones de nuestra vida (familia, amigos, relaciones de vecindad, trabajo...) y en todos los niveles del comportamiento humano: intrapersonal, interpersonal y grupal. Hablar de conflicto es hacer referencia a situaciones habituales de la convivencia y de las relaciones humanas en las que los valores, necesidades, deseos, expectativas o intereses, son o se perciben como opuestas. En este sentido, hacemos nuestra la definición que del mismo dan RUBIN y PRUIT⁵⁷ como "Divergencia percibida de intereses, o una creencia de que las aspiraciones actuales de las partes no pueden ser alcanzadas simultáneamente". Así pues, percepción, interdependencia e incompatibilidad tienen que estar presentes para que podamos hablar de conflicto.

Coincidimos con la mayoría de la doctrina⁵⁸ en la necesidad de reconocer un "concepto universal del conflicto" que comprenda todos aquellos enfrentamientos que se producen entre países, entre miembros de una familia, de una sociedad, o de una comunidad, cada uno con sus diferencias específicas, pero considerándoles especies de un género superior. Por ello, la teoría general del conflicto que a continuación se aborda, es predicable de los conflictos surgidos en el seno de la Comunidades Universitarias.

Partimos, también, de la idea de que el conflicto es una situación multidimensional, por lo que ha de ser estudiada como tal en una perspectiva multidisciplinaria⁵⁹.

Si nos atenemos a la definición de conflicto que recoge el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española⁶⁰, habría de entenderse por tal: "Lo más recio de un combate.2.-Punto en que aparece incierto el resultado de la pelea.3.fig. Antagonismo, pugna, oposición.4.fig. Combate y angustia de ánimo. 5.fig. Apuro, situación desgraciada y de difícil salida". Sin embargo, a pesar del modo en que se manifieste el conflicto, no puede entenderse como un proceso negativo, sino que, más bien, está en la raíz del cambio personal y social. Así, evita estancamientos,

⁵⁷ Vid. RUBIN, J.Z., PRUIT, D. G y HEE KIM.: *Social Conflict: escalation, stalemate and settlement*. (2ª edic). McGraw-Hill, New York, 1994.

⁵⁸ Vid. Por todos, ENTELMAN, R.F.: *Teoría de conflictos. Hacia un nuevo paradigma*, Ed. Gedisa, Barcelona, 2002, págs 25 y 29.

⁵⁹ Vid. TOUZARD, H.: *La mediación y la Solución de los Conflictos*, Herder, Barcelona, 1980, pág. 75.

⁶⁰ Editorial Espasa Calpe, Madrid, 1984, vigésima edición. De similar manera, el diccionario más usado de lengua inglesa, el Webster, ofrecía una definición tradicional muy semejante: "pelea, batalla, lucha" (Webster, 1966), sin embargo, más recientemente, su significado se ha extendido, incluyendo "desacuerdo intenso u oposición de intereses, ideas, etc..." (Webster, 1983). Así, la definición abarca tanto la confrontación física, como los factores psicológicos en los que se basa. Esta concepción del conflicto estaría más próxima a la que planteamos para su abordaje desde la mediación.

ayuda a establecer las identidades tanto personales como grupales y permite aprender nuevos y mejores modos de responder a los problemas⁶¹.

Podríamos afirmar que la negatividad, más que en el conflicto en sí, está en la forma en que lo abordamos, por eso, se hace necesario desarrollar y apostar por métodos que, como la mediación, ofrezcan una gestión no adversarial del mismo, posibilitando su transformación y, en su caso, su resolución en interés de todas las partes inmersas en dicho conflicto.

Una de las cuestiones fundamentales en el estudio del conflicto es el análisis de sus elementos, ya que aquéllos factores predominantes en su génesis y desarrollo son esenciales en su resolución. Así, las personas, el proceso y el problema, son los elementos que, interactuando entre sí, se encuentran en cualquier conflicto interpersonal configurándolo⁶².

En efecto, para poder abordar el conflicto en las mejores condiciones es fundamental saber cuántas personas se encuentran implicadas, en qué medida, qué papel desempeñan y el grado de interdependencia existente entre ellas. También hay que tener presente que el conflicto, como proceso que es, se desarrolla a lo largo del tiempo, con fases de escalada y desescalada que progresan gradualmente; de ahí que el momento en que se encuentre aporta una información crucial para su intervención.

A menudo, el conflicto suele vivirse como la manifestación de un problema que necesita una satisfacción, pasando su resolución por encontrar alternativas que atiendan las necesidades de todos los implicados. Sin duda, la forma cooperativa de abordar los conflictos ofrecerá mayores garantías de continuidad de la relación de las partes, y, por ende, un mayor cumplimiento de los acuerdos a los que lleguen, que el modelo competitivo.

Partiendo de la idea de que los conflictos ocurren en sistemas de interacción, lo que significa que se desarrollan en el marco en el cual dos o más personas se comunican, hemos de tener en cuenta que las partes de un conflicto tienden a pensar que la diferencia principal que los separa y los enfrenta radica en los contenidos. Sin embargo, la capacidad y la oportunidad que el mediador tiene para ayudar a las partes a lograr un acuerdo radica, antes que nada, en la posibilidad que le dan aquéllas de intervenir en su comunicación, modificando la

⁶¹ ALZATE SAEZ DE HEREDIA, R., *Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica*. Servicio Editorial UNIVERSIDAD DEL PAÍS VASCO. Bilbao, 1998.

⁶² LEDERACH J.P.: *Enredos, pleitos y problemas. Una guía práctica para ayudar a resolver conflictos*. Ediciones Clara-Semilla, Comité Central Menonita. Guatemala, 1992.

forma en que se lleva a cabo y por tanto, permitiéndole facilitar una redefinición de la relación para avanzar en la resolución del conflicto⁶³.

Conflictos de relación, de información, de intereses, estructurales, o de valores, configuran el denominado “círculo del conflicto”⁶⁴. En opinión de MOORE⁶⁵, analizando el conflicto desde estas categorías se puede determinar qué causa la disputa, identificar qué sector es prioritario, y estimar si la causa es una incompatibilidad auténtica de intereses o un problema perceptivo de las partes involucradas, lo que puede ayudar a desarrollar una estrategia de solución del conflicto con mayor probabilidad de éxito. Otras claves que determinarán las especificidades del conflicto son: Las necesidades, que en opinión de muchos son la base del comportamiento⁶⁶, la percepción, que puede entenderse como el proceso a través del cual interpretamos la realidad que nos rodea; la comunicación y el análisis transaccional, que hace referencia a la importancia que tiene en la gestión y resolución de conflictos la forma en que nos expresamos; las actitudes; el comportamiento y la cultura.

Entendemos que la gestión eficaz de un conflicto requiere, sin duda, de actitudes positivas referidas tanto a la comunicación personal, como a la naturaleza y a la conceptualización del conflicto mismo; por ello, en vez de considerarlo como una entidad amenazadora o como algo negativo, puede ser una oportunidad de mejorar la creatividad y el desarrollo de las personas y de sus relaciones, cualquiera que sea la naturaleza de éstas (naturalmente, también las de trabajo)⁶⁷. La mediación permite transformar los conflictos porque ayuda a enfrentar los problemas de forma colaboradora e implica un cambio en la aproximación: en lugar de buscar empeorar las alternativas de la otra parte para una negociación

⁶³ En el mismo sentido, Vid. LINK, Delfina “ Mediación y comunicación”, págs. 135 a 151, en GOTTHEIL, J. Y SCHIFFRIN, A. en *Mediación: una transformación en la cultura*, Paidós Mediación, nº 3, Barcelona, 1996.

⁶⁴ Se conoce como círculo del conflicto, la teoría que representa gráficamente de este modo los tipos de “problemas” que afectan habitualmente a los conflictos. La exposición más completa a este respecto, la han realizado Louise E. Samrt y Bernard S. Mayer de la CAR asociados, en la conferencia anual de COPRECA de 1989., aunque esta teoría fue creada por Wehr, en 1979, y atribuida habitualmente a MOORE, quien la ha desarrollado y perfeccionado.

⁶⁵ Vid., por su notable interés, la clasificación de las causas del conflicto y las posibles intervenciones a realizar en cada caso, recogida por MOORE, Christopher W.: *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Ediciones Granica S.A., Buenos Aires, 1995. Págs.62 y ss.

⁶⁶ Autores como MASLOW, consideran que las necesidades motivan el comportamiento, ordenándose jerárquicamente según su importancia (necesidades fisiológicas, de seguridad, necesidades sociales, de estima, de autorrealización). Así, hasta que las de orden inferior no se encuentran suficientemente satisfechas, las que le siguen en escala no se erigen en motivadores activos del comportamiento. En una sociedad en la que un gran número de personas tienen cubiertas sus necesidades primarias, comienzan a ser determinantes del comportamiento y de los conflictos, la insatisfacción de las necesidades secundarias sociales. El reconocimiento propio, la valoración de las acciones, la pertenencia a un grupo cobran tanta importancia que llegan a provocar enfrentamientos.

⁶⁷ SARRADO SOLDEVILA, J.J Y RIERA ROMANÍ, J.: “El conflicto como genuina oportunidad de reconocimiento, revalorización y fortalecimiento interpersonal”. *Revista de Conflictología*, nº 2.

distributiva, se pueden aumentar las posibilidades de realizar ganancias conjuntas que puedan ser compartidas⁶⁸.

La percepción social del conflicto y el objetivo de resolverlo ha estado en la base de la conceptualización de la mediación moderna, en el sentido de tener una amplia consideración de ser un recurso para alcanzar metas sociales importantes. La satisfacción por la resolución de conflictos a través del acuerdo, la transformación del conflicto y la oportunidad para el crecimiento personal y social a través del “empowerment” y el “recognition”⁶⁹, o la búsqueda del acuerdo, con mayor énfasis en la comunicación y en la interacción de las partes, a través de nuevas narrativas, son modelos que atribuyen una finalidad a la mediación desde una concepción diferente del conflicto⁷⁰(Vg. como problema, o como oportunidad).

Como todos sabemos, los conflictos pueden tratar de resolverse por distintas vías, siendo la jurisdiccional el cauce mayoritario para dar respuesta a los conflictos jurídicos. Sin embargo, la proliferación de normativa, la nueva tipología de conflictos, la complejidad de los litigios y el incremento de las reclamaciones, han cuestionado la eficacia del sistema jurisdiccional para atender eficazmente las demandas del ciudadano.

El reconocimiento y la consolidación de métodos de resolución de conflictos que están demostrando en todo el mundo ventajas importantes frente a los sistemas tradicionales (descongestionan los Tribunales, economizan tiempo y dinero, incrementan la participación de los actores y con ello su responsabilidad, posibilitando relaciones posteriores), complementan el procedimiento jurisdiccional, mejorando el acceso a la justicia. Así, junto a las fórmulas heterocompositivas, como vías de solución de conflictos a través de un tercero que toma la decisión por las partes, con su mayor o menor participación (ya sea el procedimiento jurisdiccional, ya el arbitraje), cada vez adquieren mayor relevancia las fórmulas que implican autocomposición, denominadas ADR (*Alternative Dispute Resolution*), entre las que destaca la mediación. Facilitar el acceso del justiciable al sistema más idóneo para que resuelva su conflicto es garantizar, en buena medida, la tutela judicial efectiva contemplada en el artículo 24 de la Constitución española.

Los sistemas no adversariales de resolución de conflictos no pueden, ni deben, tratar de sustituir a los Tribunales de Justicia, ni a los órganos disciplinarios, a pesar de que pueden “descargar” a aquéllos de asuntos. Tienen también estos

⁶⁸ Vid. LINK,D.: *El valor de la mediación*, Ed. AD-HOC, Buenos Aires, 1997., pag. 24.

⁶⁹ Vid FOLGER,J, Y BUSH,A.: “Ideología, orientaciones respecto del conflicto y discurso de la mediación”, en FOLGER,J Y JONES,T.: *Nuevas direcciones en mediación*, Paidós mediación nº7, Buenos Aires, 1997.

⁷⁰ Vid. SUARES, M.: *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Paidós Mediación, Barcelona, 1996.

sistemas un ámbito específico, pues los conflictos que resuelven las ADR en muchos casos nunca habrían llegado a los Tribunales ordinarios (Vg., por razón de costes, solemnidades y tiempo necesario), pudiendo predicarse de ellos un valor propio, ya que son métodos de participación cívica que necesariamente involucran a las partes en “su proceso”, comprometiéndolas con el resultado. Por ello, también merecen ser promovidos. Son, en fin, métodos de resolución de litigios que han de estar disponibles en una sociedad moderna, sin que esto exima al Estado, ni por tanto a la Administración, de asegurar un sistema jurídico eficaz y justo, quedando a salvo la jurisdicción como la “ultima ratio” a la que todos los ciudadanos pueden acudir para resolver sus disputas.

La mayor participación de los sujetos en la toma de decisiones, consustancial a las ADR, junto con el carácter flexible y rápido del procedimiento de mediación, que se adapta en gran medida a los constantes cambios que se producen en todo orden, son algunas de las causas por las que estos sistemas han tenido un mayor desarrollo en las últimas décadas del siglo XX, y continúan su consolidación y expansión con más intensidad en los comienzos del siglo XXI. Así, se están implementando en ámbitos tan dispares como el civil, el penal de menores y de adultos, el escolar, el comunitario, el intercultural, o el organizacional, destacando la experiencia pionera que en la Universidad Complutense hemos llevado a cabo para desarrollar la mediación como sistema de gestión cooperativa de conflictos.

La mediación es un sistema cooperativo de gestión y resolución de conflictos que, a través de un proceso no jurisdiccional, voluntario y confidencial, posibilita la comunicación entre las partes, para que puedan plasmar los intereses comunes en un acuerdo viable y estable que resulte satisfactorio para ambas. Dicho proceso es facilitado por el mediador, que es un tercero imparcial, neutral, capacitado idóneamente y sin ningún poder de decisión⁷¹.

El eje y esencia de la mediación lo constituyen los principios que se mantienen como estructura inalterable sobre la que construir proceso y acuerdos. Existe un amplio consenso tanto en los instrumentos internacionales (Recomendación (98)1 del Comité de Ministros del Consejo de Europa, Libro Verde sobre modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil, Código de Conducta Europeo para los Mediadores, y la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008 (DOUE 24-5-2008) sobre determinados aspectos de la mediación en materias civiles y comerciales, como en la doctrina, refrendado en la práctica de Asociaciones y en

⁷¹ Vid. GARCÍA VILLALUENGA, L.: Mediación en conflictos familiares: Una construcción desde el derecho de familia. Ed. Reus, Zaragoza, 2006.

los Códigos deontológicos, en torno a cuáles han de ser los puntos cardinales de esta institución.

Voluntariedad, imparcialidad, neutralidad, confidencialidad y profesionalidad, junto a la buena fe, la flexibilidad del proceso o el carácter personalísimo del mismo, determinan el marco en el que se configura y ha de desarrollarse la mediación.

La *voluntariedad* viene determinada, en relación con las partes, respecto a su derecho a acceder a la mediación para resolver los conflictos, lo que no obsta para que pueda ser preceptiva una sesión inicial de información que en modo alguno les conmina a continuar el proceso; incluso, dependiendo del servicio de mediación al que accedan, puede ser voluntaria la elección del mediador.

A la mediación se suele acudir, generalmente, antes de iniciar el procedimiento judicial, (o disciplinario, en la experiencia de la UCM), sin embargo, también puede tener lugar durante la tramitación del mismo, por derivación del juez o del órgano competente, o por petición de las partes, suspendiéndolo. Cabe igualmente la mediación una vez finalizado el proceso, en ejecución de sentencia o de la resolución administrativa correspondiente⁷². Asimismo, se ha de dar la voluntariedad respecto a la firma del contrato de mediación que da origen a la misma, a pesar de que el contenido mínimo sea necesario, y también se ha de predicar este carácter del posible acuerdo mediado al que puedan llegar las partes y que les pertenece de modo exclusivo, siempre en el marco del derecho disponible.

Este principio se predica también del mediador respecto al inicio del proceso, ya que puede declinar su nombramiento en determinadas circunstancias, y respecto de su permanencia en la mediación, puesto que podrá poner fin al proceso si aprecia falta de buena fe o de colaboración de las partes, que no se respetan las condiciones establecidas o que el proceso se ha vuelto inútil para la finalidad perseguida, teniendo en cuenta las cuestiones sometidas a la mediación. Ello no debería conllevar la reducción de honorarios del mediador, al no desarrollarse el proceso del modo previsto por causa que no le sea imputable.

La *imparcialidad*⁷³, otro de los principios rectores de la mediación, es también una exigencia que se identifica con la actuación equitativa del mediador y no con la falta de imposición de soluciones por el mediador, que alude más bien al carácter autocompositivo que tiene esta institución. Preservar la igualdad de las partes sin asumir la posición de ninguna, en el máximo respeto al interés de ambas,

⁷² Vid. ORTUÑO MUÑOZ, P.: “Mediación familiar”, en el libro *Tratado de Derecho de familia*. Ed. Sepin. Coord. GONZÁLEZ POVEDA, P Y GONZÁLVEZ VICENTE, P. Madrid, 2005. págs.1125.

⁷³ Actualmente, una importante corriente doctrinal habla más de multiparcialidad que de imparcialidad.

garantizando el equilibrio de poder de aquéllas en el proceso a través de su continua legitimación, son las notas definitorias del referido principio.

Para que la imparcialidad pueda ser efectiva, el mediador debe abstenerse de intervenir, no sólo en los casos en que tenga conflicto de intereses con las partes, sino, también, en aquéllos en que exista o haya existido relación personal o profesional con alguno de los sujetos que asisten a la mediación, pudiendo ser recusado por estas mismas razones.

La *neutralidad* viene íntimamente vinculada a la actitud del mediador frente al posible resultado de la mediación y al hecho de que sus valores, sentimientos y prejuicios no condicionen el proceso, ni la voluntad de las partes⁷⁴.

Principio esencial de la mediación para garantizar la franqueza de las partes en las negociaciones y para que estas puedan llegar a buen fin es la *confidencialidad*, que supone la obligación de mantener la reserva sobre el desarrollo y contenido del proceso de mediación. Esta obligación afecta de lleno al mediador, siendo una excepción los supuestos en los que él consienta junto con las partes, atendidas las circunstancias del caso, levantar el secreto de las actuaciones, o aquéllos en que la Ley así lo prevea, al existir riesgo para la vida o tratarse de datos que revelan una infracción delictiva. En los casos restantes, el Código deontológico al que está sujeto el mediador amparará dicha confidencialidad. Consecuencia de este principio el mediador, de ser llamado como testigo, podrá ampararse en el secreto profesional. Tampoco habrá de actuar como perito, pues el señalado principio le impide emitir dictamen respecto de una situación en que hubiera actuado en calidad de mediador, y ello a pesar de que se trate de un profesional de los equipos técnicos que pueden intervenir en otros casos, también, con funciones periciales.

La calidad del proceso de mediación y de la propia institución mediadora pasa porque los mediadores que la lleven a cabo estén cualificados para ello, reconociéndose la *profesionalidad* como principio fundamental en todos los Instrumentos internacionales relativos a esta materia. Las autoridades públicas han de promover y fomentar la formación del mediador, cerciorándose de que existen garantías mínimas de competencia.

La formación del mediador es pieza clave en la consolidación de la mediación, sin embargo, los criterios heterogéneos seguidos por las leyes dictadas hasta el momento en España hacen que resulte difícil determinar no sólo el perfil del mediador en su formación de origen (que suele coincidir con Abogados, Psicólogos, Diplomados en Trabajo Social y Asistentes sociales, Educadores sociales y Pedagogos, a pesar de que no debería haber un *númerus clausus*) y en la

⁷⁴ Este principio está siendo cuestionado en los últimos años.

formación específica que ha de recibir a tal finalidad (número de horas, contenidos, prácticas), sino, también, qué institución ha de llevar a cabo tal formación (Universidades, Colegios profesionales, Centros de la Administración...), a que organismo le corresponde acreditar la capacitación (Ente creado al efecto en la Consejería competente en la respectiva CCAA) y si se vulnera o no la libre circulación de trabajadores. A pesar del poder que las leyes atribuyen a los Colegios profesionales, que justificaría la idea de que se trata de una especialidad de las diferentes profesiones, cada vez pugna con más fuerza la idea de una profesión unificada de mediador, con un cuerpo definido de conocimientos, habilidades y estándares propios, a pesar de que haya emergido y se haya desarrollado a partir de raíces multidisciplinarias. La necesidad de establecer unas normas específicas que rijan las actuaciones de los mediadores, conforme a los principios de integridad, neutralidad, imparcialidad y profesionalidad que regulen la responsabilidad de los mismos, han de encontrar su marco, además de en el ordenamiento jurídico español, en un Código deontológico, que excede a las normas generales de conducta de los colegios respectivos de los mediadores.

En resumen, podemos afirmar que la mediación es un proceso no jurisdiccional de gestión y resolución no adversarial de conflictos que presenta como inherentes unos principios que configuran su esencia. Tiene un carácter voluntario y autocompositivo que confiere a las partes todo el poder de decisión, lo que le distingue, junto a otras características como la falta de fuerza ejecutiva del acuerdo de mediación que sí tiene el laudo, del arbitraje, sistema también extrajurisdiccional pero heterocompositivo. En la mediación, el mediador tiene una intervención fundamental tratando de que los sujetos de la parte mediada puedan aproximar sus intereses y, si lo desean, lleguen a acuerdos, pero en modo alguno impone la solución, ni la propone, ni asesora sobre ella.

La aplicación de la mediación a la gestión y resolución de los conflictos en Comunidades Universitarias, está estrechamente unida a la necesidad de generar nuevas dinámicas de intervención ante los conflictos, en contextos donde lo organizacional, lo educativo, lo laboral y hasta lo familiar, se entrelazan y demandan una respuesta global.

Como señalábamos antes, si el conflicto es inherente a la naturaleza humana, la Universidad no sólo no escapa al mismo, sino que al ser una Comunidad con unas señas de identidad definidas genera sus propias dinámicas conflictivas, convirtiéndose en un magnífico “laboratorio del conflicto”. La estrecha y prolongada relación diaria de personas y grupos con distintas funciones, la multiplicidad de roles asignados a los miembros de la Comunidad Universitaria o el carácter limitado de los recursos, pueden ser fuente de conflictos que incidan en las relaciones laborales y personales de los miembros de dicha Comunidad. Todos

los conflictos necesitan una intervención específica que no implica que necesariamente haya de realizarse a través del sistema disciplinario. Sin duda, éste proceso es necesario, pero insuficiente si queremos llegar a resolver el conflicto de fondo, ya que hay que trabajar con valores, necesidades, o modificando estructuras organizativas en base a los intereses de las partes, y aquél sistema no está pensado para tal fin.

El interés que suscita la mediación y el resto de las ADR⁷⁵ tiene un carácter global, y se extiende a todos los ámbitos de la sociedad, por lo que una Universidad que pretenda estar próxima a la sociedad en que se incardina no puede dar la espalda a estos métodos más democráticos y participativos en la resolución de conflictos que, con carácter complementario a los tradicionales, ofrecen procesos más cooperativos.

Sin duda, la mediación brinda a quienes participan en ella una importante oportunidad educativa, ya que lleva implícito un gran aprendizaje, tanto de uno mismo, como del otro, así como de las nuevas maneras de relacionarse. Por ello, una institución educativa por excelencia, como es la Universidad, no puede desaprovechar la oportunidad de incidir de otro modo en una de sus funciones primordiales, siendo ésta una tarea para desempeñar por toda la Comunidad universitaria, en aras también de un mejor servicio. Existen experiencias de programas de resolución de conflictos en algunos Campus Universitarios⁷⁶, con resultados excelentes, y en ellos suelen incorporarse los programas de resolución de conflictos con los siguientes objetivos: Prevenir el conflicto disfuncional, optimización de la gestión del conflicto y de los procesos de cambio organizacionales y finalidades educativas. Sin embargo, en ninguno se ha desarrollado hasta el momento un programa integral de mediación, al modo en que se ha implementado en la Universidad Complutense de Madrid, en estos últimos años.

Así, la apuesta que **la Universidad Complutense** viene realizando **desde el 2004** por la mediación, presenta distintas líneas de actuación, que denominamos: **“ACCIONES EN DESARROLLO EN LA UCM, PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE CULTURA DE PAZ”**, y que esquemáticamente son las siguientes⁷⁷:

⁷⁵ Las siglas ADR (“*Alternative Dispute Resolution*”), también son conocidas como M.A.R.C. (Methodes Alternatives de Resolution de Controversies) o MASC (Métodos alternativos de solución de controversias).

⁷⁶ En España destaca el Centro Universitario de Resolución de Conflictos de la UPV- GEUTZ, y la Universidad Ramón Llull (Centro Pau y Treva); en algunas de las Universidades de Estados Unidos, está muy desarrollado.

⁷⁷ Para ver con más detalle el desarrollo y resultados del proyecto de mediación en la UCM, en los últimos años, vid.

http://www.ucm.es/info/ucmp/pags.php?COOKIE_SET=1&tp=Inspección%20de%20Servicios&a=directorio&d=0002431.phpm.

I.- PREVENCIÓN A TRAVÉS DE LA FORMACION:

1.1.- Acciones de sensibilización, a través de cursos sobre habilidades y técnicas en la gestión cooperativa de conflictos, tanto a miembros del Personal de Administración y Servicios, como al Personal Docente e Investigador. Esta formación pretende potenciar dichas habilidades, tanto a los cargos con responsabilidades sobre personal, como al resto de miembros de nuestra Comunidad, para que el abordaje de los conflictos sea más próximo, evitando que el conflicto escale.

1.2.- Capacitación del Equipo de mediación a través del Especialista en mediación (Título propio de la UCM- 350 hs), con prácticas en el SIMA y en el Servicio de mediación de la UCM).

II.- ACTUACIONES EN GESTIÓN COOPERATIVA DE DISPUTAS:

2.1.- Intervenciones en procesos de mediación (Si se dan las circunstancias, y en el marco del Derecho Administrativo)

2.2.- Apoyo Técnico en gestión cooperativa de conflictos, en la medida que se requiera por cualquier persona u organo de la UCM.

III.-DIFUSIÓN DE LA MEDIACIÓN.

3.1- Trípticos para dar a conocer este sistema y sus ventajas.

3.2.- Publicaciones sobre la materia en distintos medios de comunicación: radio, prensa y en Tribuna Complutense.

3.3.- Realización de Jornadas de difusión de la mediación, con profesionales de reconocido prestigio en la materia, ofertadas tanto para miembros de la Universidad, como para responsables de servicios de otras instituciones ajenas a la Universidad, interesadas en el tema.

El importante desarrollo que ha tenido el trabajo señalado, en sus distintas facetas, ha sido determinante para la aprobación del **Instituto Complutense de mediación y gestión de conflictos (IMEDIA)**, en Consejo de Gobierno de dicha Universidad, celebrado el día 26 de febrero de 2007 y por el Consejo Social de la Universidad Complutense de Madrid el día 29 de marzo de 2007. Por acuerdo Rectoral de 27 de junio de 2008, el proyecto de mediación, así como el Servicio de mediación de la UCM, han pasado a depender de dicho Instituto, unificándose en el referido órgano todas las actuaciones relativas a mediación que se lleven a cabo en la Universidad Complutense. El servicio de mediación se ofrece, por tanto, a todos los miembros de la Comunidad Universitaria y se han establecido protocolos de derivación entre el IMEDIA y la Inspección de servicios, así como con la Oficina del Defensor Universitario de la U. Complutense, para garantizar el servicio de mediación a dichos órganos y a las personas que a ellos acudan.

La implementación de esta experiencia en nuestra Comunidad Universitaria, que está sirviendo de modelo a otras Universidades (con las que ya se están firmando convenios para ayudarles a implementarlo y supervisar su creación y puesta en marcha), pretende proveer a la UCM de mecanismos eficaces para la formulación democrática de pautas de convivencia y que éstas trasciendan a la sociedad, vinculado al concepto de calidad y excelencia que nuestra Universidad defiende.

Se trata en fin, de compartir entre todos ese trabajo constante de tender puentes para una mejor convivencia. Al fin y al cabo, nos va la salud y el trabajo, el presente y el futuro en ello.

LETICIA GARCÍA VILLALUENGA

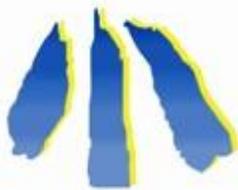
Prof. Derecho civil. UCM. Directora del Instituto Complutense de Mediación y gestión de Conflictos. Directora del Especialista y del Magíster en mediación y transformación de conflictos de la UCM

l.g.villaluenga@trs.ucm.es

adr.ucm@rect.ucm.es

www.mediacion-ucm.es

www.imedia-ucm.es

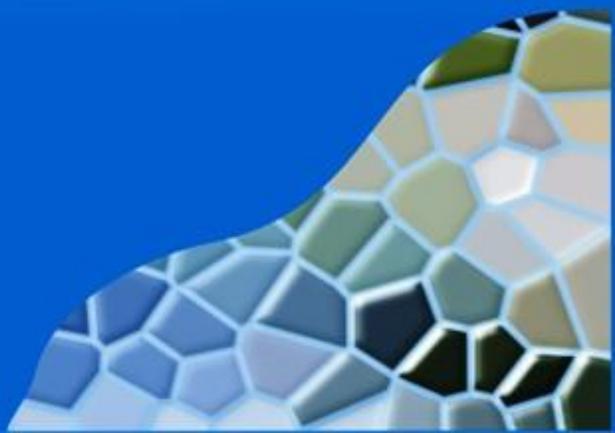


*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



LUCY CECILIA AMADO RINCÓN (VENEZUELA)

***“IMPLEMENTACIÓN DE LOS CENTROS DE MEDIACIÓN
Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN VENEZUELA”***



LUCY CECILIA AMADO RINCÓN (VENEZUELA)
**“IMPLEMENTACIÓN DE LOS CENTROS DE MEDIACIÓN
Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN VENEZUELA”**

ANTECEDENTES DE LA MEDIACIÓN

Antes de abordar el tema de mediación me remito a las fuentes legales, debido a la inclusión de este medio alternativo dentro de las diversas leyes en la República Bolivariana de Venezuela, especialmente en la Ley Orgánica Procesal del Trabajo LOPT (2002), la cual ha generado en nuestro país un boom, por la referencia concreta que hace del término. Ahora bien, pregunto ¿considera que realmente se está aplicando la mediación en nuestros tribunales? ¿Realmente se siguen unas etapas dentro del proceso de mediación venezolano? Afortunadamente y las cifras lo demuestran, se están logrando más mediaciones que lo que se espera, a pesar de que aun la cultura del litigio está sumamente arraigada a nuestro país.

La mediación como proceso voluntario alude a la participación y al arreglo elegido libremente. La participación voluntaria no significa que no pueda ejercerse la presión para poder ensayar la mediación, sin embargo, el intento de la mediación no hace que las partes lleguen ciertamente a un acuerdo. Antes de dar un concepto de mediación y decir qué se entiende por este medio de resolución de conflictos, cabe revisar los antecedentes históricos pues, nos ubica conceptualmente.

La mediación data de la época de Jesucristo. Según la Biblia, él es el mediador entre los hombres y Dios, llamándose el primer mediador del mundo. En el Renacimiento también se utilizaron elementos de mediación, ya que este mecanismo fue aplicado por la Iglesia Católica en la organización de la sociedad occidental. De la misma forma, la mediación es aplicada muy a menudo por los tribunales rabínicos y judíos en Europa, pudiéndose observar que en distintas religiones está presente la figura del mediador. La historia ha demostrado que la mediación tiene muchos escenarios que la rodean, no solamente los de tipo religioso, aunque sean los más reconocidos. A principios del siglo XX la mediación fue convertida en una profesión aceptable. El primer escenario corresponde a los Estados Unidos, en donde se iniciaron las relaciones obrero-patronales en 1913. A partir de este hecho, se creó el Departamento del Trabajo de los Estados Unidos y se designaron los comisionados para atender los problemas generados entre los obreros y el sector patronal.

Las opciones y los escenarios donde se usa la mediación son muy variados. Van más allá de la imaginación, ya que las situaciones en las que podemos aplicar la

mediación las vivimos cotidianamente en cada oficina, en cada organización o empresa, en cada comunidad, incluso en nuestros propios hogares; es oportuno, entonces, comenzar a aplicarla en nuestras vidas.

CONCEPTO

Según Pinkas Flint (1993), la mediación constituye una variable del proceso de negociación. La diferencia es que entra un tercero imparcial o mediador, que aplica las técnicas de negociación; es decir, se traduce en una negociación asistida. Es importante destacar que en este caso el mediador se comportará como un facilitador. En este sentido, al momento de convertirse en un mediador “facilitará” el diálogo, la comunicación entre las partes. Es importante decir que si su caso es el de incursionar en este apasionante mundo de la mediación, usted deberá convertirse en un facilitador, propiciando la comunicación y conservando la neutralidad e imparcialidad que amerita el caso a resolver.

Mientras que los especialistas en comportamiento organizacional definen la mediación de la siguiente forma: “Es la actuación en un conflicto o negociación, de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable”, tal y como lo establece el autor peruano Oscar Peña (1999). Particularmente, considero que todo encaja en el esquema de la “negociación asistida”. Es decir, un tercero imparcial, llamado mediador, facilitara el proceso de dialogo entre las partes que tengan un conflicto, propiciando el dialogo y el acuerdo.

En reiteradas ocasiones personas interesadas en el tema se me han acercado para solicitar asesoría en el tema, pues las partes manifiestan cierta resistencia a esta forma alternativa de resolución de conflictos. En este sentido, la mediación deberá verse como un acto cooperativo y no competitivo, orientado hacia el futuro, en donde hay dos ganadores de forma voluntaria: las partes.

Una vez dado los antecedentes a este apasionante tema y su concepto, como forma pacífica de solución de controversias, la pregunta mas importante a esto es ¿qué tan importante seria la creación de Centros de Mediación y Resolución de Conflictos en Venezuela?, los cuales pasarían a constituir una verdadera democratización de la justicia en Venezuela; en pocas palabras, es la oportunidad de brindar a los venezolanos justicia al alcance de todos. En este sentido, me permito mencionar lo que expuse en una conferencia que dicté en la Universidad del Zulia, titulada “La cultura del litigio vs. la implementación de los medios alternos de resolución de conflictos” (04/11/2004). En tal ocasión, manifesté la

importancia del gran cambio que se estaba generando a nivel legal a partir de la inclusión de los medios alternos de resolución de conflictos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999. El artículo 258 constitucional establece que “La ley promoverá el arbitraje, la conciliación, la mediación y cualesquiera otros medios alternativos para la solución de conflictos”.

Asimismo, el artículo 253 dice:

La potestad de administrar justicia emana de los ciudadanos y ciudadanas y se imparte en nombre de la República y por autoridad de la Ley. Corresponde a los órganos del Poder Judicial conocer las causas y asuntos de su competencia mediante los procedimientos que determinen las leyes. El sistema de justicia está constituido por el Tribunal Supremo de Justicia, los demás Tribunales que determine la Ley, el Ministerio Público, la Defensoría Pública, los Órganos de Investigación Penal, los o las Auxiliares y Funcionarios de Justicia, el Sistema Penitenciario, los Medios Alternativos de Justicia, los Ciudadanos y Ciudadanas que participan en la Administración de Justicia.

“El sistema judicial está constituido por (...) los medios alternativos de justicia” (artículo 253, Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, 1999), en pocas palabras, a partir de ese momento los medios alternos de resolución de conflictos obtienen el carácter constitucional. Los tan valiosos Marcs realmente se enfrentan a un verdadero cambio de paradigmas.

La presente propuesta es producto del análisis de distintas doctrinas y normativas vigentes en Latinoamérica y el mundo. Es una iniciativa que se traduce en la implantación, a lo largo de toda la geografía nacional, de los Centros de Mediación y Resolución de Conflictos, como una alternativa dentro de la sociedad venezolana para descongestionar los tribunales ordinarios y garantizar la cultura de paz . Al respecto, se puede ver la cultura de paz como el conjunto de valores y actitudes que se dirigen a la construcción de condiciones de vida que consoliden el desarrollo integral de la persona humana, su realización física y psicológica, tanto de forma individual como colectiva.

El simple hecho de que los medios alternos de resolución de conflictos tengan carácter constitucional y, a su vez, hayan sido incorporados a distintos textos legales, constituye un gran avance en lo que a esta materia se refiere en nuestro país. Si bien en lo laboral se pueden observar los avances en el tema de la mediación al punto que en los Tribunales Laborales están obteniendo las mediaciones deseadas, a pesar de que hay que destacar que, una vez que los casos han llegado a los tribunales

laborales, por lo general prevalece la cultura procesalista innata de las partes. Sin embargo, en otros casos tanto las partes en conflicto como los mismos abogados optan por la efectiva aplicación de la mediación. No obstante, no se puede dejar de felicitar y apreciar el esfuerzo realizado por gran parte de los jueces de Sustanciación, Mediación y Ejecución, pues puede considerarse un valioso esfuerzo el lograr que casos, que en un primer momento las partes querían la resolución utilizando la vía procesal, llegaran a resolverse por la utilización del proceso de mediación judicial, logrando fortalecer aún este valioso medio alternativo de resolución de conflictos en nuestro país.

Ahora bien, ¿cuál sería el caso de un Centro de Mediación? En los centros de mediación se resolverán los conflictos comunitarios (familiares, vecinales y ambientales). El inicio y la puesta en práctica de la institucionalización de la mediación en Venezuela brindan aspectos rectores para la aplicación de la mediación y la resolución de conflictos. Si bien esto podría traer polémicas, tales como el argumentar que la administración de justicia puede ser únicamente ejercida por el mismo Poder Judicial, la solución más óptima sería crear un anteproyecto de Ley de Mediación, que resolvería las querellas que pudieran suscitarse. Para la implementación del proyecto puede tomarse como ejemplo los proyectos constituidos en otros países latinoamericanos, tales como Colombia, Perú, Argentina y Ecuador, en donde la propuesta ha sido tomada y aplicada.

En cuanto a este tema, ¿cuáles serían las ventajas de la creación de estos centros? Podría decirse que existe una serie de beneficios. Estos serían en resumen:

1. Las partes son “absolutamente” libres de mediar o no.
2. La flexibilidad que se dispone con este procedimiento.
3. Es un asunto de interés nacional, pues sirve para propiciar la cultura de paz.
4. Aumenta el protagonismo entre las partes.
5. Las partes crean las opciones para resolver el conflicto.
6. Ahorro de dinero entre las partes, ya que resulta mucho más económico que los procesos formales.
7. Las partes acuden por motivo propio, voluntariamente, a un Centro de Mediación.
8. La brevedad y disponibilidad del proceso, traducándose en horas o a lo sumo en días.
9. El diálogo y el fácil acceso a la justicia.
10. Para el mediador constituye una fuente de trabajo, sin afectar las

posibilidades de trabajo de los abogados, pues es de carácter obligatorio la existencia de abogados en estos centros.

11. Para el Estado, se traduce en una menor carga si las partes llegan a acuerdos extrajudiciales.

12. Busca la eficiencia de la administración de justicia, al descongestionar la labor jurisdiccional.

13. Permite economizar dinero en infraestructura y personal (jueces, secretarios, etc.).

14. Solidifica la democracia y permite mejorar el acceso a la justicia, democratiza la justicia.

Es importante destacar que con la implementación de los Centros de Mediación y Resolución de Conflictos se procura una solución consensual al problema que confrontan las partes. Queda por delante el fomento de la cultura de la negociación, pues la cultura del litigio está aún muy arraigada en nuestra sociedad. A pesar de todo, no se pueden menospreciar los avances que se han logrado a partir de 1999, tanto por los esfuerzos conjuntos de las universidades como de las cámaras de comercio, elevando los Marcs a carácter constitucional; es por esta razón que, a mi juicio, es menor el camino a transitar. Los largos y costosos procesos judiciales en muchos casos no son la mejor alternativa, pero sí es posible el cambio de mentalidad de los venezolanos y se logra la institucionalización de la mediación, seguramente cada día más personas optarán por esa vía. Constituir Centros de Mediación y Resolución de Conflictos por personas jurídicas, tanto de derecho público como privado, sin fines de lucro y con una función eminentemente mediadora, sería de gran utilidad tanto para el sector comunitario, familiar, laboral y empresarial, al conseguir alternativas que faciliten la inmediata solución de sus problemas y para atender las distintas necesidades de la sociedad venezolana.

Del mismo modo, cabe destacar que actualmente existen iniciativas de organizar centros de mediación a nivel nacional –en Caracas y Maracaibo–, así como también hay que mencionar que ya existe un centro de resolución de conflictos que funciona en el Colegio de Abogados de Barquisimeto. Además, existe la necesidad imperante de formar y capacitar negociadores y expertos prácticos en la materia, por lo tanto invito al lector interesado a emprender tan loable tarea. Por último, la mediación constituye un mecanismo propulsor de la paz social, al reducir a niveles tolerables la carga procesal del Estado venezolano con toda la insatisfacción que el servicio tradicional acarrea a los ciudadanos, al brindar una solución satisfactoria a las controversias para las partes regentes en el proceso y favoreciendo la práctica comunicativa, que facilita el entendimiento y el diálogo.

CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

Ahora bien, en cuanto a la propuesta en concreto, ¿cómo puede entenderse la mediación comunitaria? Tal como se señaló en el Segundo Congreso de Mediación –celebrado en Monterrey, México, 2004– la mediación comunitaria “apunta a generar respuestas pacíficas dentro de las mismas comunidades donde las personas tienen algún conflicto”. Se señala que no es la mediación en sí, sino todo el proceso que da como resultado una transformación de la mentalidad de la comunidad ante el abordaje de las disputas.

Ahora, cuál sería la importancia de los centros comunitarios en nuestro país. Básicamente, el valor significativo de este proyecto consiste en sembrar la cultura del diálogo y la disposición de las clases con menos recursos a que sus conflictos sean resueltos por caminos más accesibles, siendo lo más importante que los resuelvan las mismas partes en controversia.

CÓMO SE ORGANIZA UN CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

En forma muy general, expongo que este proyecto comunitario debe, en primer lugar, prever un estudio de la situación de la comunidad en donde se va a implementar, a saber: ubicación, necesidades, tipo de conflictos, características socioeconómicas de los integrantes de la comunidad, entre otros aspectos. En segundo lugar, qué tipo de iniciativa es –quién la genera–, si proviene del sector privado, del sector público o ambos inclusive. El mejor de los casos sería contar con el apoyo del sector público, con la ayuda de las políticas del gobierno nacional y regional, de esta manera tendría más respaldo. Esto debido a que es el Estado quien debe incentivar a las comunidades para que éstas a su vez se autogestionen (cogestión).

En cuanto a los recursos financieros, según experiencias internacionales, estos centros se han constituido con mucho entusiasmo por parte de las comunidades y con poco presupuesto. Se tendría que evaluar el espacio físico y en sí todos los gastos mínimos, tales como: servicios básicos, salarios de los mediadores y sociólogos, artículos de papelería y limpieza, transporte, administrativos, entre otros. También, hay que tomar en cuenta que este tipo de trabajo social se vincula más con la mística del mediador comunitario y se aleja del tema material y económico, ya que el centro de mediación debe ser capaz de autogestionarse.

Es importante destacar, que con la implementación de los Centros de Mediación y Resolución de Conflictos se procura una solución consensual al problema que confrontan las partes. Queda por delante el fomento de la cultura de la negociación, pues la cultura del litigio está aun muy arraigada en nuestra sociedad, no significando esto que son muchos los avances que se han logrado a partir de 1999, tanto por los esfuerzos conjuntos de las Universidades y las

Cámaras de Comercio, elevando a los MARC, a carácter constitucional, es por ello, que a mi consideración, es menos el camino a transitar, ante los tan largos y costosos procesos judiciales y haciendo posible un cambio de mentalidad de los venezolanos que lleve a la institucionalización de la Mediación.

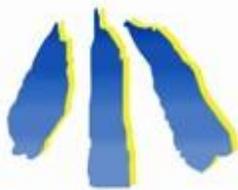
El constituir Centros de Mediación y Resolución de Conflictos, siendo personas jurídicas tanto de derecho público como privado y realzando la necesidad de los comunitarios, sin fines de lucro ejerciendo una función eminentemente mediadora, sería de gran utilidad tanto para el sector comunitario, familiar, laboral, empresarial; consiguiendo alternativas que le faciliten su inmediata solución, atendiendo las distintas necesidades de la sociedad venezolana.

PERFIL DE LOS MEDIADORES

Es recomendable que sean personas de la misma comunidad, con alta sensibilidad humana y que sean capacitadas previamente con las herramientas y técnicas de negociación y mediación para la resolución de disputas. En este sentido existen talleres y diplomados de formación en medios alternos de resolución de conflictos. Donde los participantes se preparan en el área de negociación, mediación, conciliación y arbitraje. Asimismo, recibirán herramientas como la programación neurolingüística (PNL), ética y valores, como contexto general de los Marcs.

Para cerrar la presente propuesta, hay que tener en cuenta que la mediación constituye un mecanismo propulsor de la paz social, al reducir a niveles tolerables la carga procesal del Estado venezolano con toda la insatisfacción que el servicio tradicional acarrea a los ciudadanos, otorgando así, una solución satisfactoria de controversias para las partes regentes en el proceso y favoreciendo las prácticas comunicativas que facilitan el entendimiento y el diálogo.

Lucy Cecilia Amado Rincón: Abogada graduada en la Universidad del Zulia (LUZ-1996), Magíster en Derecho Mercantil, Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín (URBE-2003), Mediadora del Centro Arbitraje Mercantil de la Cámara de Comercio de Maracaibo. Cursa Actualmente la maestría en Mediación y Resolución de Conflictos en la Universidad de León, España. Autora del Libro, Resolución de Conflictos, Como Transformar los Conflictos de Manera Pacifica. (2005)



*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*

LILIA MAIA DE MORAIS SALES - ANDRINE OLIVEIRA NUNES (BRASIL)

*“SEGURIDAD PÚBLICA Y MEDIACIÓN DE CONFLICTOS:
LA PROPUESTA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA
MEDIACIÓN EN LA SECRETARIA DE SEGURIDAD
PÚBLICA DEL ESTADO DE CEARÁ”*

LILIA MAIA DE MORAIS SALES - ANDRINE OLIVEIRA NUNES

(BRASIL)

“SEGURIDAD PÚBLICA Y MEDIACIÓN DE CONFLICTOS: LA PROPUESTA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIACIÓN EN LA SECRETARIA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE CEARÁ”

RESUMEN: Al analizarse los principales casos policiales en el estado de Ceará, entre 2001 y 2008, se destaca el gran número de denuncias catalogadas como peleas en las familias, embriaguez y desorden, que representan más del 50% de los conflictos registrados. En vista de la existencia de relaciones estables entre las personas en conflicto, la implementación de la mediación en la Secretaria de Seguridad Pública del Estado de Ceará se torna importante para contribuir a la solución de esas disputas.

INTRODUCCIÓN

Para pensar en políticas de seguridad pública, con la finalidad de tratar adecuadamente la seguridad de una localidad, se debe analizar la realidad social, cultural y económica de la región, los conflictos existentes, cuáles son las peculiaridades de los conflictos en estos espacios, cuáles medidas serían satisfactorias para la solución de los problemas, cuáles los instrumentos que proporcionarían a los individuos condiciones adecuadas a su desarrollo personal, familiar y social, en fin, vincular la seguridad a la ciudadanía, con el fin de ofrecer medidas que respondan a estas cuestiones.

Al analizar los principales casos policiales en el estado de Ceará en los años 2001 y 2002⁷⁸, nos llamó la atención el gran número de denuncias de hechos catalogados como “desorden”, “peleas en las familias”, “embriaguez y desorden”. Estas tipificaciones sumaron 44.772 de los casos en el año 2001, y 63.551 en el año 2002. En el periodo de 2003 a 2008, percibimos que 4 casos representaban aproximadamente más del 60% del total de las denuncias registradas en la Coordinación Integrada de Operaciones de Seguridad – CIOPS [*Coordenadoria Integrada de Operações de Seguranças*]: “desorden”, “peleas en las familias”, “embriaguez y desorden”, y “robo a la persona”. Estos datos demostraron la posibilidad de implementación del mecanismo de resolución pacífica de conflictos, la mediación. Se debe tener en cuenta que los conflictos referidos representan más

⁷⁸ Los datos son referentes a las llamadas hechas al número de emergencia policial 190, que está ligado a la Coordinación Integrada de Operaciones de Seguridad – CIOPS, responsable por las estadísticas criminales.

del 50% de las divergencias y se presentan, además de numerosos en esos últimos años, resultan de relaciones estables, lo que caracteriza y propicia la utilización de este medio adecuado para propiciar soluciones por medio del diálogo.

Con base en esas consideraciones, el presente trabajo fue realizado con el objetivo de presentar el estudio de la mediación de conflictos como un instrumento democrático de resolución de conflictos, inclusión y pacificación social, proponiendo evaluar las posibilidades de utilizarla en la Secretaria de Seguridad Pública y Defensa Social del Estado de Ceará.

1 La problemática de la seguridad y la posibilidad de la asociación entre la seguridad pública y la mediación de conflictos

Entre las cuestiones que desafían al Estado y a la sociedad brasileña en los últimos años, pocas son consideradas más urgentes y graves que la seguridad pública. La violencia y la criminalidad en general se tornaron, especialmente en los alrededores de las grandes capitales brasileñas, una preocupación constante de los ciudadanos que ven su derecho de transitar e, incluso, su derecho a la vida, amenazados.

La desigualdad social, la ausencia de políticas públicas, la existencia de un poder paralelo detentado por los traficantes de armas y drogas, sumados a la corrupción policial, forman una combinación explosiva. De hecho, la problemática de la seguridad pública, que se agrava constantemente, requiere de las autoridades medidas urgentes y enérgicas. No obstante, en vista de los continuos reclamos de la sociedad, la imagen de la seguridad que se ve es la de la implementación cada vez más grande de medios represivos, con el objetivo de intentar contener la ola de agresiones que parecen incontrolables.

“La seguridad es una necesidad fundamental del hombre. Es tan fundamental que cuando no es satisfecha eleva la tensión individual y colectiva, causando no pocas veces la ruptura del equilibrio del organismo o de la estabilidad social. Consciente de esa exigencia “biopsicosocial” de garantizar la seguridad, el Estado ha creado organismos y mecanismos destinados a inhibir las pulsiones agresivas del hombre a límites tolerables, con base en la ley y en la justicia.”
(DALBOSCO, 2007, P. 28)

Las ciudades están cada vez más monitoreadas por sistemas de fiscalización electrónica; la policía está cada vez más presente en las calles pero no siempre consigue el apoyo de la población porque ésta, de algún modo, no se fía y tiene miedo a sus miembros; las escuelas, las residencias, los comercios están vigilados por medios electrónicos, protegidos por cercas eléctricas y detectores de metal,

medidas que son consideradas paliativas, pues sólo mitigan la sensación de inseguridad, no brindan la garantía real de estar seguro.

A pesar de esas medidas, el recrudecimiento de la violencia no cesa, siendo además agravado por la transmisión, de modo excesivo, de materias sobre la temática por los medios de comunicación. Lo que hace urgente pensar en alternativas innovadoras que puedan administrar bien esa problemática.

Por este motivo, las soluciones para este problema deben ser adecuadas a las peculiaridades de cada lugar. La falta de la adecuación revela el fracaso de algunos planes de seguridad que obtuvieron éxito en determinados lugares pero, cuando fueron desarrollados en otras regiones, no produjeron los mismos resultados. Un interesante ejemplo es el Programa Tolerancia Cero⁷⁹ que, basado en la teoría de las “ventanas rotas” (*Broken Windows Theory*⁸⁰) e implementado por el alcalde de la ciudad de Nueva York, Rudolph Giuliani, a principios de los 90, disminuyó drásticamente los índices de homicidio y criminalidad en este municipio, pero no obtuvo el mismo resultado en otros, como la Ciudad de México⁸¹.

La aplicación de programas de seguridad de determinados lugares, es vista con reservas por la abogada Florencia Fontan Balestra, máster en derecho en la Universidad de Harvard e investigadora de los temas de violencia y seguridad pública del Viva Rio. Para ella no existen modelos policiales ideales y universales. “Por ejemplo: el Tolerancia Cero parte de la premisa de que cualquier violación legal, sea grave o no, como orinar en la calle o cruzar fuera del paso peatonal, habilita al policía a parar al sospechoso, revisarlo y cuestionarlo. Eso sería impracticable en la mayoría de los países latinoamericanos. Es inconcebible criminalizar determinadas conductas enraizadas culturalmente”, afirma.

⁷⁹ El programa Tolerancia Cero es un modelo de política de seguridad pública en el que la actuación policial no es complaciente con pequeños delitos, como actos de vandalismo, prostitución, pequeños hurtos etc., con la finalidad de hacer habitual en la sociedad una postura de civilidad y legalidad. Objetiva reprimir las microcriminalidades y, consecuentemente, a partir de esa inhibición, prevenir y combatir los delitos de mayor potencialidad ofensiva, como robos, violaciones y homicidios. Para mayores informaciones sobre el tema, véase la tesis doctoral de Benoni Belli, disponible en <http://vsites.unb.br/ics/sol/banco_teses.php>. Acceso en: 13 ene. 2010; la entrevista con el sociólogo Sérgio Adorno y el investigador Túlio Kahn, disponible en: <http://www.nevusp.org/portugues/index.php?option=com_content&task=view&id=396&Itemid=29>. Acceso en: 13 ene. 2010; el pensamiento de Loic Wacquant e “Disecando la tolerancia cero”, disponible en: <<http://diplo.uol.com.br/2002-06,a336>>. Acceso en 13 ene. 2010; entre otros.

⁸⁰ La teoría de las “VENTANAS ROTAS” trata de La relación de causalidad entre el desorden y la criminalidad, como ellas se infiltran en las comunidades y generan el declive de la calidad de vida. Para consideraciones más específicas sobre esa teoría, véase: *The police and neighborhood safety*. Disponible en: <http://www.manhattan-institute.org/pdf/_atlantic_monthly-broken_windows.pdf>. Acceso en: 13 ene. 2010. Y el artículo de Daniel Rubin, disponible en: <<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=3730>>. Acceso en: 13 ene. 2010.

⁸¹ Véase: <http://www.humanrightsfirst.org/mexico_policing/mex_policing.htm>. Acceso e: 13 ene. 2010.

La investigadora cree, sin embargo, que el análisis comparado de diferentes modelos policiales ayuda a obtener conocimientos útiles para la definición de sistemas más apropiados a cada realidad. “El sistema elegido debe adaptarse a la particular organización de la ciudad, a la cultura, a las costumbres de la sociedad y a la tradición histórica en materia de seguridad”, explica.

La opinión de Florencia es compartida por el profesor de derecho, ciencia política y justicia criminal del John Jay College of Criminal Justice de la Universidad de la Ciudad de Nueva York, Eli B. Silverman, autor del libro *NYPD Battles Crime: Innovative Strategies in Policing* (Departamento de Policía de Nueva York combate al crimen: estrategias innovadoras en control policial). Para él, un sistema de seguridad no es una receta de bollo, que se pueda copiar con exactitud. “Un modelo puede ser bien sucedido con adaptaciones que tenga en cuenta la naturaleza del departamento de policía local y de la sociedad”, afirma. Él apunta como (malo) ejemplo el caso de la Ciudad de México que contrató la firma de consultoría de Rudolph Giuliani para remodelar el sistema de seguridad de la ciudad y obtuvo una copia del proyecto de Nueva York, que no funcionó pues las realidades eran distintas (LEMLE, 2006)

Por mucho tiempo, el paradigma de la seguridad pública en Brasil fue marcado por el principio de que la violencia y la criminalidad es una agresión al Estado – el orden público. En este paradigma, el Estado debe contestar por medio de su fuerza policial con la finalidad de contener a quien atentó contra el orden público. La víctima toma la forma de persona jurídica – el Estado. Así, el crimen deja de ser personal,

Mantener el orden público, sin embargo, va más allá de la práctica ostensiva de la represión, pues significa también la necesidad de cuidar del ciudadano, de mirar al infractor como a un ser humano, de estudiar los conflictos vividos y administrarlo de la mejor manera posible; requiere, en muchos casos, “llevar al centro de salud al borracho que zigzaguea por la calle”, “interrumpir una pelea entre jóvenes”, “mediar en un conflicto entre vecinos o familiares”.

La principal y más antigua misión de la policía es el mantenimiento del orden, del bienestar colectivo y del respeto a las instituciones consideradas indispensables para que el Estado cumpla con sus objetivos; es la vigilancia a la aplicabilidad de las leyes, salvaguardando la aplicación de las normas que nos organizan en sociedad, trabajo que debe ser guiado por la protección del bienestar social o del bien público. Esto atañe a lo que se llama tradicionalmente la *sécurité publique*, en Francia, la *sicurezza pubblica*, en Italia, y la *seguridad ciudadana*, en España – expresión que remite, con justicia, a la idea de protección de un ciudadano que es al mismo tiempo ciudadano (MONET, 2002, p. 105). De esta

manera debe ser entendida la seguridad pública, como mecanismo de fortalecimiento de la ciudadanía.

La seguridad pública es pre-requisito para la consolidación de los procesos democráticos, y también, un valor fundamental para que se tenga calidad de vida. Es ella quien garantiza la integridad física y moral del ciudadano, como también el derecho al patrimonio conquistado. Sin tal garantía, un país difícilmente florece, tanto del punto de vista económico como del social. (CARDIA, 1997, p. 16).

En la década de los noventa, la Organización de las Naciones Unidas – ONU empezó a asociar el concepto de seguridad pública al de seguridad ciudadana, fundamentándola en la idea del desarrollo humano sustentable⁸².

Por otro lado, se empezó a comprender la noción de seguridad humana como la búsqueda de la seguridad fundada en el fortalecimiento de las instituciones democráticas y del Estado de Derecho, proporcionando al individuo las condiciones adecuadas para su desarrollo personal, familiar y social. De esa forma, en la actualidad, la seguridad es vista por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNDU)⁸³ como un tema relacionado directamente con el respeto a la vida y a la dignidad, que incluye la seguridad económica, alimentaria, sanitaria, ambiental, personal, comunitaria y política, dimensiones estas relacionadas con las Metas del Desarrollo para el Milenio.

El concepto de seguridad humana tiene como enfoque a las personas, lo que resulta, a la vez, en un nuevo significado para el concepto de seguridad. Hasta hace relativamente poco tiempo, el concepto predominante, al tratarse de seguridad, era el de seguridad nacional, entendida como la defensa de la nación y de sus valores fundamentales en vista de los enemigos internos y externos que amenazan seriamente la integridad del estado. Bajo la doctrina de la seguridad nacional, el sujeto amenazado no era el ciudadano, que relegaba diariamente a segundo plano su derecho de desarrollar libre de amenazas su vida o sus bienes. Dar un nuevo concepto a la seguridad presupone considerar que el centro de la misma es el ciudadano, la persona considerada como individuo y ser social. Así, la seguridad ciudadana es una parte vital de la seguridad humana. Si la seguridad humana es un componente necesario e inherente al desarrollo humano, la seguridad ciudadana es, a la vez, un elemento intrínseco y esencial a aquella, y, por lo tanto, al desarrollo (VELÁSQUEZ, 2009, p. 44).

⁸² Por desarrollo humano sustentable se entiende “el proceso de expansión de las capacidades de las personas, que se ven ampliadas por sus opciones y sus oportunidades” (VELÁSQUEZ, 2009, p. 43).

⁸³ El PNDU especifica esa postura en el Informe de Desarrollo de 1994, cuando afirma acerca de la seguridad pública: “Al hablarse de seguridad ciudadana o seguridad pública se hace referencia a una dimensión más amplia que la mera supervivencia física. La seguridad es una creación cultural que, actualmente, implica una forma igualitaria no jerárquica de sociabilidad, un ámbito compartido libremente por todos. Esa forma de *trato civilizado* representa el fundamento para que cada persona pueda desarrollar su subjetividad en interacción con los demás. Está en juego no sólo la vida de la persona individual, sino también de la sociedad.” (SERRATO, 2009, p.

Así, por estar directamente relacionada al respeto a la vida, a la libertad y a la dignidad humana, y especialmente, por estar marcada por valores constitucionales, caracterizándose como un derecho humano, la seguridad pública incluye el concepto de seguridad ciudadana⁸⁴, tanto en la perspectiva de ser responsable por la ciudadanía y por el ciudadano, como del ciudadano ser responsable por ella.

Este paradigma de seguridad pública resulta en su posibilidad de asociación conceptual con la mediación de conflictos, pues si el foco es puesto en la ciudadanía, en el ciudadano, en el individuo responsable por sus conductas, la mediación es un mecanismo que se adecua a esta filosofía, por transformar el conflicto y las partes por medio del diálogo y de la cooperación, incluyendo, pacificando y previniendo la mala administración de las divergencias futuras.

La posibilidad de asociarse la seguridad pública a la mediación de conflictos, que dentro de la actual coyuntura de políticas de seguridad pública se revela como algo interesante, es importante pues evidencia la probabilidad real de suceso en relación a la resolución de disputas, a la prevención de éstas, a la inclusión y a la pacificación social.

2 La evaluación del Estado de Ceará: datos estadísticos, tipos de conflictos y la efectividad de la seguridad pública por la mediación de conflictos

Al analizarse los principales casos policiales en el Estado de Ceará entre los años de 2000 y 2008, con base en los datos colectados por intermedio del teléfono de emergencia 190 y de los datos que son enviados por las comisarías de policía, datos que están organizados por la CIOPS, responsable por las estadísticas criminales, llama la atención el gran número de denuncias de casos clasificados como “peleas en la familias”, “embriaguez y desorden”.

Estos tipos de conflictos sumaron 56.976 casos de 68.334, en el año 2000; 44.772 casos de 53.528 en el año 2001; 63.551 casos de 74.052 en el año 2002; 62.951 casos de 75.284 en el año 2003; 54.752 casos de 68.615 en el año 2004; 51.916 casos en el año 2005; 49.276 casos de 67.811 en el año 2006; 47.568 casos de 67.323 en el año 2007; y 55.225 casos de 73.643 en el año 2008. Estos datos apuntan que, en el periodo estudiado, 3 tipos de casos representaban aproximadamente más del 70% del total de los casos registrados en la CIOPS, que son: “desorden”, “peleas en la familia”, y “embriaguez y desorden”.

⁸⁴ “Entendida como bien público, la seguridad ciudadana se refiere a un orden ciudadano democrático que elimina las amenazas de violencia en la población y permite la convivencia segura y pacífica.” (VELÁSQUEZ, 2009, p. 44-45)

CUADRO COMPARATIVO DE LOS CASOS DE “ROBO A PERSONA”, “DESORDEN”, “EMBRIAGUEZ Y DESORDEN”, “PELEA EN LA FAMILIA” Y “ENFRENTAMIENTO DE PANDILLAS” EN LA GRAN FORTALEZA (CAPITAL Y REGIÓN METROPOLITANA) DEL 2000 AL 2008, CONFORME CON LOS REGISTROS DE LA COORDENACIÓN INTEGRADA DE OPERACIONES DE SEGURANÇA - CIOPS.

AÑO	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008*
Robo a la Persona	7.999	5.878	7.510	9.786	12.306	15.206	17.300	18.913	17.768
Desorden	29.225	21.439	27.041	26.641	24.159	24.822	24.447	22.900	26.613
Embriaguez y Desorden	12.770	11.772	17.017	15.474	11.680	9.835	8.963	8.634	9.454
Pelea en la Familia	14.981	11.561	19.493	20.836	18.913	17.259	15.866	16.034	19.158
Enfrentamiento de pandillas	3.368	2.878	2.991	2.547	1.557	1.458	1.235	842	650
Total de conflictos	68.343	53.528	74.052	75.284	68.615	68.580	67.811	67.323	73.643
Total de conflictos pasibles de mediación	56.976 =	44.772 =	63.551 =	62951 =	54.752 =	51.916 =	49.276 =	47.568 =	55.225 =
	83,36%	83,64%	85,81%	83,61%	79,79%	75,70%	72,66%	70,65%	74,99%

Fuente: COIN/SSPDS * Hasta el mes de octubre.

El análisis de la realidad cearense, o sea, de los conflictos que son enviados a los órganos de seguridad pública, presentó datos que apuntaban a un número relevante de conflictos que se dan entre personas con relaciones sentimentales estables. A partir de esta constatación se demostró la posibilidad de implementación de un mecanismo de resolución pacífica de controversias, la mediación.

Ahora bien, el estudio de los tipos de conflictos más comunes en una localidad es fundamental para decidir cuáles medidas deben ser priorizadas por el gobierno para que el impacto positivo de las acciones sea optimizado. Especialmente cuando se trata de seguridad pública, en vista de su importancia para la sociedad.

Espacios de escucha y de diálogo – aulas de mediación – en las comisarías de policía pueden ser medidas adecuadas a la eficacia de la seguridad pública, pues posibilitarán soluciones con enfoques en los conflictos reales vividos y construidos por las partes, con el auxilio del mediador. Se apunta a un camino para la resolución de conflictos por medio de la paz y, consecuentemente, para la

promoción de la seguridad pública en lo que se refiere a los conflictos familiares y en la vecindad.

Bajo el punto de vista “etiológico”, el concepto de prevención no puede desvincularse de la génesis criminal, o sea, reclama una intervención dinámica y positiva que neutralice las causas. La simple disuasión deja esas causas intactas. Por otro lado, la prevención debe ser contemplada, ante todo, como prevención “social”, o sea, como movilización de todos los sectores comunitarios para enfrentar solidariamente un problema “social”. La prevención primaria del crimen se orienta hacia las causas del conflicto criminal. Educación y socialización, hogar, trabajo, deporte, cultura y ocio, bienestar social y calidad de vida son los ámbitos esenciales para una prevención primaria, que opera siempre a largo y mediano plazo y se dirige a todos los ciudadanos (GARCÍA-PABLOS, 2006).

Una policía con actividades simplemente represoras no generará una sociedad pacífica. De ahí la sugerencia de la necesidad de un cambio de paradigma en lo que se refiere a la formación del policía, fundada en los derechos humanos, con el objetivo de que éste se comprenda a sí como detentor de dignidad y logre visualizar al prójimo del mismo modo. En relación a la estructura, la implementación de los núcleos de mediación en las comisarías tiene la finalidad de que, por medio del diálogo y de la cooperación entre las partes, se pueda alcanzar una disminución considerable de conflictos y, consecuentemente, de la violencia y la criminalidad.

Si el respeto al prójimo y el desarrollo humano sostenible es la máxima de quienes quieren garantizar el orden, la seguridad pública puede y debe asociarse a los mecanismos consensuales de resolución de conflictos, con el fin de garantizar, además de la sociabilidad en la comunidad, la obediencia a las normas jurídicas y la protección del bienestar social, su función primera.

La mediación puede contribuir para el cambio en la formación educacional del profesional de seguridad pública, rescatando su autoestima, su dignidad, estimulándolo a reflexionar sobre la condición humana y la realidad práctica de sus actividades, sobre la existencia de los conflictos aparentes, además de los reales. La formación del policía como mediador contribuye para construir el consenso e incentiva una iniciativa comunitaria de cultura de paz, fundada en la búsqueda de la defensa de los derechos humanos y del ejercicio real de la ciudadanía.

En este contexto, la mediación policial se revela como un instrumento eficaz de acceso a la justicia, inclusión y pacificación social, pues está fundada en el protagonismo de las partes, en la importancia del reencuentro entre ellas, en la posibilidad del diálogo y en la concientización de derechos y deberes para alcanzar una ciudadanía más participativa.

3 La propuesta de la mediación de conflictos para la ciudad de Fortaleza en el Estado de Ceará.

Los datos colectados por el CIOPS demuestran que en la mayoría de los conflictos informados a las comisarías del Estado de Ceará hay un vínculo relacional entre las partes, lo que posibilita la existencia de diálogo entre éstas, y consecuentemente, el conocimiento real del problema, amenizando las barreras sociales y personales, incluyendo y pacificando, para llegar a una solución por consenso.

En vista de esa característica, la mediación se torna un mecanismo adecuado por caracterizarse como instrumento por medio del cual una tercera persona – neutral e imparcial – ayuda a los individuos a dialogar, a conocer sus razones y a cooperar para resolver el problema existente.

La asociación entre la policía y la comunidad es imprescindible por los siguientes motivos: la comprensión de la seguridad inclusiva y ciudadana, en la que hay una actuación conjunta entre el Estado y la sociedad; la participación de ésta en el proceso de construcción social por medio de la fiscalización de los agentes de seguridad pública; la creación de vínculos de confianza; y el compromiso del Estado en la manutención del orden, objetivando la ciudadanía y la paz por el investimento en políticas pública de inclusión y de valoración social. Para que esa asociación tenga buenos resultados, es importante la implementación de los núcleos de mediación en las comisarías de policía.

Un ejemplo es el de la ciudad de Belo Horizonte/MG⁸⁵ que, al implementar la mediación de conflictos en una unidad policial, logró una importante disminución en el número de actuaciones policiales, lo que demostró que solucionar cuestiones de menor potencial ofensivo contribuye en la prevención de conflictos más graves.

Confirmada la posibilidad de asociación entre seguridad pública y mediación, tanto en el aspecto teórico como en el práctico, se averiguó la posibilidad de implementación en Fortaleza. ¿Serían los conflictos llevados a las comisarías en esa ciudad pasibles de ser solucionados por la mediación?

De acuerdo con los datos del CIOPS, en Fortaleza, más del 70% de los conflictos que llega a las unidades policiales y que son registrados por el 190 son de dos tipos “embriaguez y desorden”, y “peleas en la familia”. Por ocurrir entre personas que mantienen relaciones estables, pueden ser solucionados por medio del dialogo entre las partes.

⁸⁵ El Proyecto Mediar, implementado en una comisaría policial (*5ª Delegacia Distrital*), existe desde 2006 en la ciudad de Belo Horizonte/MG. Sobre esta experiencia, véase: CARVALHO, Ellen Márcia Lopes Santos de. **Mediação de conflitos em um Distrito Policial: uma estratégia preventiva de polícia comunitária**. Belo Horizonte, Escola Superior Dom Helder Câmara, 2007. 59p. Monografía (Pós-Graduação *lato sensu* em Segurança Pública e Direitos Humanos). Escola Superior Dom Helder Câmara, 2007.

Se concluye que es posible y sería favorable al desarrollo humano sustentable la implementación de núcleos de mediación de conflictos en las comisarías de policía de Fortaleza.

4 La implementación de la mediación de conflictos en la Secretaría de Seguridad Pública y Defensa Social del Estado de Ceará.

Con el objetivo de averiguar la legitimidad de la implementación de la mediación de conflictos junto a las comisarías de policía, fueron realizadas algunas encuestas sobre mediación, seguridad pública y acceso a la justicia a residentes del barrio *Bom Jardim*⁸⁶.

Más de 1300 personas fueron escuchadas en la encuesta sobre el acceso a la justicia (justicia en sentido amplio). Una de las cuestiones estaba relacionada a la seguridad pública: ¿Usted conoce alguna institución de acceso a la justicia? El 63% de los encuestados afirmó conocerla; el 20% afirmó no conocerla; y el 17% no sabía lo que significaba. De los 63% que afirmaron conocer esa institución, el 23,07% dijo que conocía al “tribunal”, el 20,71% conocía la “comisaría”; el 16,91% conocía a la “defensoría pública”. Las respuestas eran acumulativas. Fueron también citados los juzgados especiales, el PROCON, entre otros, pero en porcentuales más bajos.

La encuesta sobre mediación de conflictos escuchó a 487 personas. Preguntadas sobre si les gustaría que existieran núcleos de mediación de conflictos en las comisarías, el 84% contestó que sí, el 16% contestó negativamente. Sobre los motivos, la mayor parte de las personas apuntó que la mediación previene los conflictos, valoriza el diálogo, disminuye la violencia y evita ir al juzgado, entre otros.

Estos resultados, sumados a la adecuación teórica entre seguridad pública y mediación, como también a los diversos tipos de conflictos que son denunciados a los órganos de seguridad del Estado de Ceará, reflejan un ámbito propicio a la implementación de núcleos de mediación en las comisarías. Además, la encuesta realizada reveló que muchas personas buscan a las comisarías como órganos de acceso a la justicia.

Gracias al reconocimiento de la comisaría por parte de las personas como un lugar propicio para la solución de disputas, la implementación de núcleos de mediación en estos espacios revela la posibilidad de arribar a la resolución de dichos conflictos, como también a la consecuente disminución de la violencia y la criminalidad.

De hecho, fue realizado un relevamiento de datos sobre los barrios de Fortaleza que poseían una mayor cantidad de casos peleas en la familia,

⁸⁶ La elección del barrio *Bom Jardim* se justifica por ser considerado el barrio más violento de Fortaleza, según datos del Ministerio de Justicia del Gobierno Federal.

embriaguez y desorden, en el periodo de 2005 a 2007. Entre todos, continuamente aparecía el barrio *Jangurussu* en las primeras colocaciones, razón por la cual fue elegido el primer barrio de la ciudad en que funcionará un núcleo de mediación en su comisaría policial.

REGISTRO DE CONFLICTOS EN LA GRAN FORTALEZA ENTRE 2005 Y 2007, SEGÚN LOS BARRIOS DE MAYOR INCIDENCIA								
Caso: Desorden								
Barrios		2005	Barrios		2006	Barrios		2007
1	Centro	2114	1	Centro	2192	1	Centro	2412
2	Barra do Ceará	1589	2	Barra do Ceará	1818	2	Messejana	1529
3	Messejana	1510	3	Bom Jardim	1123	3	Barra do Ceará	1512
4	Jangurussu	1327	4	Ant. Bezerra	901	4	Jangurussu	1427
Caso: Embriaguez y Desorden								
Barrios		2005	Barrios		2006	Barrios		2007
1	Jangurussu	623	1	Jangurussu	699	1	Jangurussu	665
2	Messejana	619	2	Barra do Ceará	674	2	Mondubim	652
3	Barra do Ceará	605	3	Messejana	636	3	Messejana	615
4	Mondubim	593	4	Mondubim	632	4	Barra do Ceará	575
Caso: Pelas en la Familia								
Barrios		2005	Barrios		2006	Barrios		2007
1	Jangurussu	1328	1	Jangurussu	1266	1	Jangurussu	1180
2	Barra do Ceará	1003	2	Barra do Ceará	1012	2	Mondubim	948
3	Mondubim	981	3	Mondubim	969	3	Barra do Ceará	920
4	Messejana	822	4	Messejana	851	4	Bom Jardim	900

Fuente: SSPDS/CIOPS.

Convencido de la importancia de la mediación para la solución de conflictos enrutados a las comisarías, el Secretario de Seguridad Pública y Defensa Social del Estado de Ceará, Roberto Monteiro, autorizó la implementación de la primera comisaría de dicho ente federativo con aulas para la realización de la mediación. Localizada en el barrio *Jangurussu*, en la ciudad de Fortaleza, se encuentra en la última fase de desarrollo, siendo su entrega a la comunidad en mayo de 2010, pudiéndose decir que la experiencia de la mediación policial en dicha ciudad deberá iniciarse a mediados de junio de éste año⁸⁷.

⁸⁷ En el primer año de funcionamiento, las actividades desarrolladas en el Proyecto Piloto de Mediación Policial en Fortaleza/CE se darán con profesionales de la Universidad de Fortaleza, con la coordinación de la Prof. Lilia Maia de Morais Sales. Posteriormente, la mediación deberá ser realizada por policías debidamente capacitados, aptos para la propuesta de la mediación de conflictos. La intención es, dependiendo de los resultados, que la propuesta sea replicada en todas las nuevas comisarías del estado de Ceará.

CONCLUSIÓN

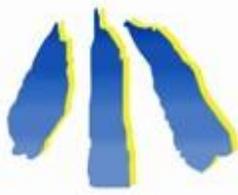
La existencia de una asociación teórica y práctica entre la mediación de conflictos y la seguridad pública resultó en la posibilidad de la implementación de aulas de mediación de conflictos en las comisarías de policía, modelo adoptado en el Estado de Minas Gerais desde el 2006, y que en vista de los datos presentados en esta investigación y llevados al conocimiento de las autoridades del área de seguridad pública del estado de Ceará, averiguaron la importancia de la temática y la eficacia de su práctica en cuanto a la inclusión y a la pacificación social

REFERENCIAS

- CARDIA, Nancy. Quando o direito vira ameaça. **Revista rumos**, São Paulo, v. 21, n. 168, set. 1997.
- DALBOSCO, Jari Luiz; et al. **Curso nacional de promotor de polícia comunitária**. Brasília-DF: Secretaria Nacional de Segurança Pública – SENASP, 2007.
- LEMLE, Marina. Tolerância zero: menos crime, mais racismo. **Comunidade Segura**. Rio de Janeiro, abr., 2006. Seção Segurança Pública. Disponível en: <<http://www.comunidadessegura.org/pt-br/node/82>>. Acceso en: 13 ene.2010.
- MONET, Jean Claude. **Polícia e sociedade na Europa**. São Paulo. Edusp, 2002.
- SERRATO, Héctor Riveros. Rumo a uma política integral de convivência e segurança cidadã na América Latina: marco conceitual de interpretação-ação. **Curso de Convivência e Segurança Cidadã**. Brasília – DF: Secretaria Nacional de Segurança Pública e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, 2009, p. 1-35. jun. 2009.
- VELÁSQUEZ, Hugo Acero. Os governos locais e a segurança cidadã. **Curso de Convivência e Segurança Cidadã**. Brasília – DF: Secretaria Nacional de Segurança Pública e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, 2009, p. 37-92. jun. 2009.

LILIA MAIA DE MORAIS SALES: Doctora en Derecho/UFPE. Coordinadora del Programa de Posgrado en Derecho Constitucional/Máster y Doctorado, del Centro de Ciencias Jurídicas de la Universidad de Fortaleza-UNIFOR. Profesora de la Facultad de Derecho de la UFC. Presidente del Instituto Mediação Brasil.

ANDRINE OLIVEIRA NUNES: Profesora del Curso de Aperfeiçoamento em Mediação de Conflitos – UNIFOR. Máster en Derecho/UNIFOR, con la disertación sobre el tema seguridad pública y mediación de conflictos. Becaria del proyecto “Mediação de conflitos e Segurança Pública: uma proposta de justiça restaurativa”, financiado por la Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico – FUNCAP. Miembro del Instituto Mediação Brasil.

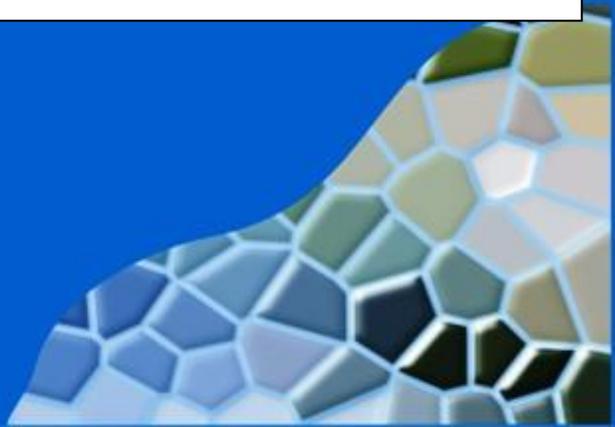


*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



LILIA MAIA DE MORAIS SALES - ANDRINE OLIVEIRA NUNES, (BRASIL)

*“LA MEDICACIÓN COMO INSTRUMENTO DE
INCLUSIÓN Y PACIFICACIÓN SOCIAL: EL ESTUDIO DE
LOS NÚCLEOS DE MEDIACIÓN COMUNITÁRIA DE
PARANGABA Y DE PIRAMBU EN CEARÁ/BRASIL”*



LILIA MAIA DE MORAIS SALES - ANDRINE OLIVEIRA NUNES (BRASIL)

“LA MEDICACIÓN COMO INSTRUMENTO DE INCLUSIÓN Y PACIFICACIÓN SOCIAL: EL ESTUDIO DE LOS NÚCLEOS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA DE PARANGABA Y DE PIRAMBU EN CEARÁ/BRASIL”

RESUMEN: La implementación de espacios de mediación en la sociedad estimula la participación de las personas en la resolución de conflictos, donde todos son considerados capaces de construir en consenso por medio del diálogo y de la cooperación. Los núcleos de mediación comunitaria de *Parangaba* y de *Pirambu* son ejemplos de este procedimiento, que contribuye a la disminución de la exclusión social y a la promoción de la paz.

INTRODUCCIÓN

A partir del proceso de redemocratización de Brasil, consagrándose con la Constitución Federal de 1988, que estableció un Estado Democrático de Derecho, se empezó a reconocer claramente la importancia de la participación de la sociedad en las decisiones políticas, individuales y colectivas. Sin embargo, asimilar el orden constitucional de 1988 a los días actuales no consiste solamente en simple ejercicio de retórica, sino en el desafío de tener en cuenta que su efectividad dependerá de la sociedad brasileña y de sus esfuerzos. Excluir a la sociedad de esta tarea, no teniendo en consideración a los actores intelectuales y políticos solamente servirá al deleite de los que siempre determinaron el mandato y mantuvieron sus privilegios.

Además, aplicar los criterios interpretativos de la hermenéutica del siglo XIX, recorrer los antiguos paradigmas del derecho privado como fórmula de resolución de conflictos en una sociedad de extrema desigualdad como la brasileña, significaría cancelar la esperanza constitucional de cambio social. No obstante, la esperanza está en la aceptación de que el texto constitucional vino para promover este cambio, a pesar de los innumerables obstáculos para su puesta en práctica.

Las dificultades de la implementación constitucional no derivan de la distancia entre su texto y la realidad social, sino del comportamiento de intelectuales y políticos que bloquean sus innovaciones estructurales, sea en el escenario nacional o en el internacional. Aquí, el argumento de la “muerte de la constitución dirigente”, surgido en los últimos cinco años, gana una fuerza especial en contra de la constitución de la esperanza real.

El Estado Democrático de Derecho elige como sus fundamentos: la soberanía, la ciudadanía, la dignidad de la persona, los valores sociales del trabajo y

de la libre iniciativa, el pluralismo político. Posee como objetivos fundamentales la construcción de una sociedad libre, justa y solidaria, la garantía del desarrollo nacional, la erradicación de la pobreza y de la marginación, la reducción de las desigualdades sociales y regionales, la promoción del bien común, sin prejuicio de origen, raza, color, edad o cualesquiera otras formas de discriminación.

La Constitución Federal de 1988, presentan una visión innovadora y democrática al reconocer esos fundamentos, objetivos y la importancia de la concretización de los derechos fundamentales, como el valor de la dignidad humana y con la resolución pacífica de los conflictos, fundamenta instrumentos de solución de controversias que valoren al ser humano, que incentivan la participación en la solución de conflictos individuales y colectivos, que estimulan el diálogo pacífico.

Mucho se discute sobre la preocupación de los líderes mundiales y los formadores de opinión acerca de la creación de mecanismos de solución de controversias que permitan la comunicación efectiva y pacífica entre las personas posibilitando la mitigación de la violencia, lo que confirma la necesidad de la construcción de la esperanza.

La mediación de conflictos es un mecanismo de solución de controversias en el cual las personas involucradas dialogan y deciden como deberán proceder ante una situación problemática. En ese momento, cuenta con el apoyo de un tercero – el mediador -, aceptado o elegido por las partes que, gracias a su capacitación especializada, facilitará el diálogo. El poder de decisión es de las personas que viven el conflicto.

La mediación exige la discusión sobre la naturaleza del conflicto, percibiéndolo como algo natural y propio de la sociedad, que debe ser reconocido, analizado, discutido y bien administrado. Se observa que el conflicto que es exteriorizado muchas veces no refleja el problema real, lo que dificulta una discusión provechosa y consciente, haciendo que la divergencia real difícilmente sea revelada.

La implementación de espacios de mediación en la sociedad propone el estímulo a la participación de las personas en la resolución de controversias, considerando que todos son capaces y están aptos para la construcción del consenso, por medio del dialogo y de la cooperación, como también para establecer alianzas en la búsqueda de soluciones comunes y mutuamente satisfactorias.

Con base en estas consideraciones, la presente investigación fue realizada con el objetivo de presentar el estudio de la mediación como un instrumento democrático de acceso a la justicia, a la inclusión y a la participación social.

Como metodología, fue estudiada la bibliografía sobre el tema mediación de conflictos, con énfasis en la mediación comunitaria. Para el estudio empírico, se eligió el Proyecto Núcleo de Mediación Comunitaria, del Gobierno del Estado de Ceará, por ser una experiencia pionera en Brasil en esta área. Entre los núcleos existentes, fueron estudiados los de los barrios *Parangaba* y *Pirambu* (barrios periféricos del Municipio de Fortaleza), en vista de ser los más antiguos y por poseer la documentación de los procedimientos y de las actividades mejor organizados. Se realizó también, un análisis de los datos estadísticos sobre todos los procedimientos de mediación realizados desde la creación de los núcleos hasta la actualidad, con la divulgación de los resultados alcanzados en el año 2009.

La investigación se propuso investigar si la mediación representa un mecanismo democrático que contribuye al acceso a la justicia, a la disminución de la exclusión social y a la promoción de la paz.

1 EL POR QUÉ DE LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS

La amplitud, el creciente número y la diversidad de conflictos individuales y colectivos que las personas (físicas o jurídicas) viven, requieren mecanismos de resoluciones diversos que satisfagan los intereses de los individuos involucrados, que visualicen la sociedad como un sistema, sin segmentaciones, basadas en los valores de la dignidad y la fraternidad.

En Brasil, el Poder Judicial, espacio tradicional de solución de conflictos, se presenta todavía como el camino casi exclusivo para aquellos que necesitan resolver demandas de todas las naturalezas. La complejidad de los conflictos, sin embargo, exige mecanismos variados y adecuados a las especificidades de los problemas y el juzgado pasa a compartir su función en la solución de conflictos con otros mecanismos como la negociación, la conciliación, la mediación y el arbitraje. Aliado a este hecho está el descontento de la población con el formalismo judicial, la morosidad y el descontento entre las decisiones judiciales y las ansias sociales.

Con la finalidad de efectivizar los preceptos constitucionales y buscar la paz social en referencia a los conflictos individuales y sociales, es necesaria la implementación de un mecanismo consensual de solución de controversias.

Sobre la mediación de conflictos, VEZZULLA (2006, p. 79-80) explica que:

La mediación de conflictos es conocida como un procedimiento que, asociado o no al sistema judicial tradicional, puede ser usado en el abordaje de los conflictos interpersonales. Los autores coinciden en describir la mediación por su informalidad y la diferencian de otros procedimientos por estar basada en el diálogo, en la cooperación y en el respeto entre los participantes. [...] hemos apuntado las características diferenciales de la mediación de conflictos en comparación al proceso judicial (formal, adversarial e impositivo); de la negociación cooperativa

(diálogo con objetivo resolutivo, autocompositivo); de la conciliación (procedimiento rápido que incluye un tercero que orienta e, incluso, presiona para la obtención de un acuerdo que, aunque no satisfaga totalmente, logra encerrar la demanda); y del arbitraje (procedimiento privado y mixto: que negocia e impone, que parte de la resolución de un tercero para decidir la cuestión).

La mediación es un procedimiento consensual de solución de conflictos por medio del cual una tercera persona imparcial – elegida o aceptada por las partes – actúa para facilitar la resolución de una disputa. Las personas involucradas en este conflicto son las responsables por la decisión que mejor las satisfaga. La mediación representa así un mecanismo de solución de divergencias por las propias partes que, motivadas por el diálogo, encuentran una alternativa ponderada, eficaz y satisfactoria, siendo el mediador la persona que auxilia en la construcción de ese diálogo.

A través de la mediación, se busca rescatar los vínculos entre las partes para que puedan amenizar la discordia y facilitar la comunicación. Muchas veces, las personas están tan resentidas y no logran visualizar nada bueno en la historia que las vincula. La mediación estimula, gracias al diálogo, el rescate de los objetivos comunes que puedan existir entre los individuos que están viviendo el problema.

En la mediación se busca evidenciar que el conflicto es parte de la naturaleza humana. Sin divergencias sería imposible tener progreso y, probablemente, las relaciones sociales quedarían estancadas en algún momento. Si no hubiera insatisfacción, las situaciones de la vida permanecerían iguales, constantes. Por eso, el conflicto es necesario. Lo que será bueno o malo para las personas será la manera de resolver el conflicto. Si las personas hablan pacíficamente o buscan la ayuda de un tercero que les auxilie en el diálogo, el conflicto podrá ser satisfactoriamente resuelto. Sin embargo, si las personas son violentas o no hablan, el conflicto será mal administrado. Así, no es el conflicto el que es malo, en cambio, él es necesario. Su buena o mala resolución es que implicará en un resultado positivo o negativo. Las divergencias, generalmente consideradas como negativas, son comprendidas por la mediación como naturales en las relaciones, y su adecuada resolución representa un camino para el entendimiento y para la armonía de las partes.

(...) Redefinir la noción de conflicto implica reconocer al mismo como parte de la vida, pudiendo ser utilizado como una oportunidad de aprendizaje y crecimiento personal. Considerando al conflicto como inevitable, el aprender a resolverlo se vuelve tan educativo y esencial como aprender matemática, historia, geografía, etc. (BATTAGLIA, 2004).

El conflicto es inevitable y saludable (...); no obstante, lo importante es encontrar medios autónomos de manejarlo, dejando de lado su concepción como algo patológico, viéndolo como un hecho, un evento relevante, positivo o negativo, conforme a los valores insertos en el contexto social analizado. Además, una sociedad sin conflictos es estática. (SPENGLER; LUCAS, 2008, p. 25).

En síntesis, la mediación es un procedimiento no confrontativo en el que las partes involucradas, con la ayuda de un tercero, por medio del diálogo y la cooperación, resuelven el conflicto, siendo así las responsables por la resolución de las controversias. En la medida en que las partes, por sí mismas, encuentren juntas la resolución del problema que mejor las satisfaga, se está aplicando el concepto de inclusión, por medio del habla y la escucha de ambas, resolviendo el conflicto y previniendo a éstas de las divergencias futuras.

2 LA MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO INSTRUMENTO DE INCLUSIÓN Y PACIFICACIÓN SOCIAL

Por ser un medio pacífico y adecuado para la resolución de conflictos en el seno de las relaciones estables entre personas, la implementación de la mediación en la sociedad es saludable.

La mediación comunitaria es realizada en barrios de las ciudades con el objetivo de propiciar el diálogo entre las personas que conviven diariamente, solucionando sus conflictos y contribuyendo a la construcción de la paz social. Los mediadores comunitarios generalmente son habitantes de la propia comunidad, que son capacitados a través de cursos de mediación y que pueden trabajar voluntariamente o no, dependiendo de la institución a la que están vinculados.

Son varios los puntos positivos de la mediación comunitaria que se pueden destacar: el estímulo al diálogo positivo entre familias y vecinos; el incentivo a la participación activa de los ciudadanos en la resolución de conflictos individuales y colectivos; la creación de espacios de escucha; la prevención de la mala administración de conflictos futuros; la valoración del conjunto en detrimento del individuo, buscando siempre la solución de un problema que satisfaga a todas las partes involucradas. Además, la mediación comunitaria tiene como objetivos:

Desarrollar entre la población valores, conocimientos, creencias, actitudes y comportamientos conducentes al fortalecimiento de una cultura político-democrática y una cultura de paz. Busca también enfatizar la relación entre los valores y las prácticas democráticas y la convivencia pacífica y contribuir para el mejor entendimiento del respeto y la tolerancia, y para un tratamiento

adecuado de aquellos problemas que, en el espacio comunitario, perturban la paz. (Sales, 2004, p. 135).

Por eso se considera que la mediación comunitaria es democrática, pues estimula la participación activa de las personas en la solución de los conflictos, permite el acceso a la justicia por parte de los que se hallan en desventaja económica y propicia la inclusión social cuando hace que los involucrados en el problema busquen por sí mismos la solución. De esta manera, auxilia a la sociedad a salir del estado de latencia, pasando a ser cómplice del Estado, transformándose en protagonista de su historia.

El despertar la responsabilidad sobre la propia vida y sobre los problemas a ella inherentes, así como sobre las acciones realizadas y sus reflejos, ocurre en el momento en que los individuos rescatan su autonomía, su valoración, su capacidad de resolución de problemas. De ahí que el diálogo, la cooperación y la participación de las partes en la solución del conflicto, por la mediación, resulta en inclusión social.

La inclusión social es desarrollada en la mediación en la medida en que ésta “propicia el control de la autodeterminación de las personas en relación a sus propias vidas” (NAZARETH, 2001, p. 55), pues el diálogo posibilita ese ejercicio cuando las partes hablan y escuchan, y saben que están teniendo la oportunidad de hablar y ser oídas. Hay así la sensación de acogimiento que resulta en inclusión, en reflexión sobre las obligaciones relacionadas a los problemas y al prójimo.

En esta perspectiva, está claro que la mediación es un instrumento de promoción de la dignidad humana, de la paz y de la disminución de la violencia, pues da la oportunidad al diálogo, a la escucha, a la participación de las partes y al respeto por la opinión y el sentimiento del otro.

[...] mediación es una alternativa a la violencia que permite a las partes en conflicto pensar sobre los problemas, abstrayéndose de sus sentimientos y posiciones y de la persona del opositor. Es una opción de auto-ayuda basada en el poder de cada parte. Puede ser definida como el proceso en el cual los participantes, con la asistencia de una o más personas, sistemáticamente, aíslan las cuestiones en disputa para desarrollar opciones, considerar alternativas y alcanzar una decisión basada en el consenso, que pueda atender a las necesidades de las partes.⁸⁸ (KENNETH, 1995, p. 6).

⁸⁸ Texto en original: “[...] mediation is an alternative to the violence, that allows the conflicting parts if to concentrate in the problems that involve the dispute, being losted in thought from its feelings and position and the proper person of the opponnet. It is an option of auto-aid based on the power of each part. It can be defined as the process in which the participants, with the assistance of one or more people, systematically, isolate questions in dispute to develop options, to consider alternatives, and to reach a decision based on consensus, that can take care of to the necessities of the parts.” (KENNETH, 1995, p. 6).

Además, el diálogo, tan importante para la construcción del conocimiento, debe ser valorado y estimulado en la sociedad, posibilitando la construcción de vínculos más sólidos entre las personas. El incentivo al diálogo franco y abierto en la comunidad, que estimule el habla y la escucha, posibilita que diferentes ideas y puntos de vista sean conocidos y discutidos. Cuando alguien encuentra en el ambiente en que vive un espacio en el que sabe que podrá hablar, oír y ser escuchado, la inclusión es percibida. Así, desarrollar la mediación como práctica inclusiva y no-violenta que resuelve conflictos por medio del estímulo al diálogo, contribuye a efectivizar los derechos, incluye socialmente y pacifica.

En resumen, la mediación comunitaria es una forma pacífica y amigable de resolución de conflictos, por medio de la cual las personas pueden discutir la controversia vivida y construir una solución a través del diálogo, en todo auxiliada por un tercero imparcial, llamado mediador comunitario. Es también un instrumento de inclusión y pacificación social.

3 EL ESTUDIO DE LOS NÚCLEOS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA DE PARANGABA Y DE PIRAMBU EN CEARÁ/BRASIL

El proyecto Casa de Mediación Comunitaria – CMC existe en Ceará desde 1998⁸⁹. Inicialmente, fue ejecutado por la *Secretaria da Ouvidoria-Geral do Meio Ambiente* - SOMA, y en febrero de 2003 pasó a ser coordinado por la Secretaria de Justicia y Ciudadanía – SEJUS, como parte de un programa de acceso a la justicia. En mayo de 2008, por decisión del gobierno del estado, empezó a ser coordinado por el Ministerio Público cearense. Las casas de mediación comunitaria fueron denominadas Núcleos de Mediación Comunitaria – NMC⁹⁰, pero siguieron con el objetivo principal de incentivar la participación activa de los ciudadanos en la solución pacífica de los conflictos, por medio de un trabajo voluntario, y la realización de trabajos rápidos, desburocratizados y gratuitos a la comunidad.

La implementación de este programa ocurrió gracias a la aproximación del Ministerio Público del estado a la comunidad, firmando convenios y fortaleciendo la actuación conjunta; sensibilizando a la comunidad; instalando los NMCs; capacitando a los habitantes para actuar como mediadores comunitarios e incentivando su participación activa. Para eso, elaboró el Código de Ética del Mediador Comunitario, el Reglamento del Proceso de Mediación Comunitaria y el Regimiento Interno de los Núcleos de Mediación, además de organizar la estructura con una coordinación, una supervisión administrativa, los mediadores comunitarios y servidores de apoyo.

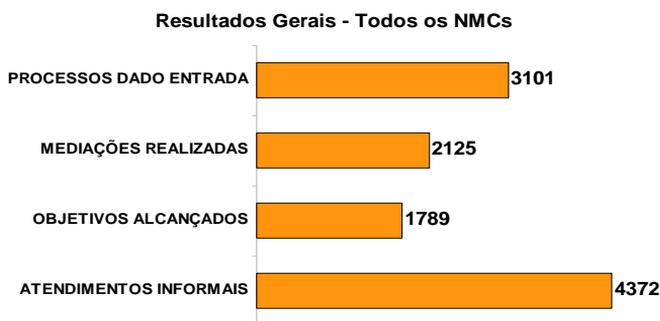
⁸⁹ Año de inicio de las discusiones para la implementación del proyecto.

⁹⁰ Resolución nº 01/2007, del Colegio de Procuradores de Justicia Del Ministerio Público del Estado de Ceará.

Las primeras unidades fueron implantadas en los barrios *Pirambu* (1999) y *Parangaba* (2000), a raíz de los altos índices de violencia y carencia social.⁹¹ Los objetivos de los núcleos de mediación comunitaria son la promoción del diálogo, el auxilio de las personas para solucionar sus conflictos; la promoción de la inclusión social; la prevención de la mala administración de las divergencias; la contribución para la reducción de los índices de violencia; la promoción de la calidad de vida de la comunidad por medio de la buena administración de las disputas; y la contribución para una cultura de paz.

Ahora bien, se verifica que los beneficios de la mediación comunitaria son, entre otros: el rescate de la confianza y la autoestima de las personas; el proceso sigiloso; el desarrollo de una relación en la que todos los involucrados ganen; la construcción de un acuerdo justo; la concientización de los derechos y deberes de cada uno; la reducción del desgaste emocional; la economía del tiempo; la rapidez en la atención; el respeto de las diferencias etc.

Por lo tanto, se presentan los resultados de los NMC de *Pirambu* y *Parangaba* en el año 2009. Esos datos fueron colectados a partir de los formularios que son rellenados mensualmente por la coordinación de cada núcleo. Inicialmente, se muestran los datos globales, o sea, de los seis núcleos de mediación que funcionan en Ceará; luego, los datos específicos de los núcleos referidos anteriormente.



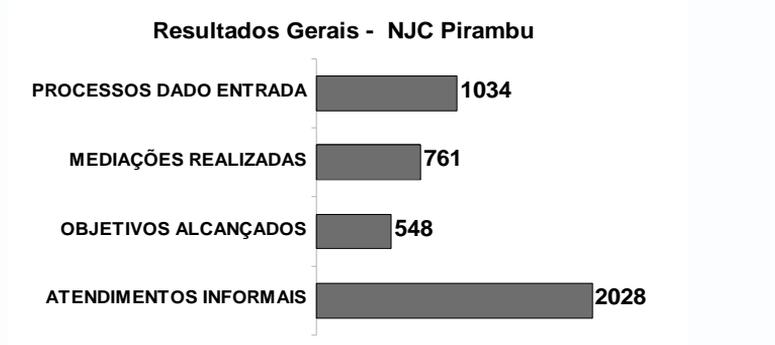
Fonte: Coordenação dos Núcleos de Mediação Comunitária

En 2009, fueron realizadas 7.473 consultas, de las cuales 3.101 se refieren a la apertura de procedimientos de mediación y 4.372, a esclarecimientos sobre derechos del ciudadano y a su derivación a órganos competentes, por tratarse de casos que no se resuelven por la mediación. Fueron realizadas también, 2.125 mediaciones, habiendo sido realizados 1.789 acuerdos por medio de ese

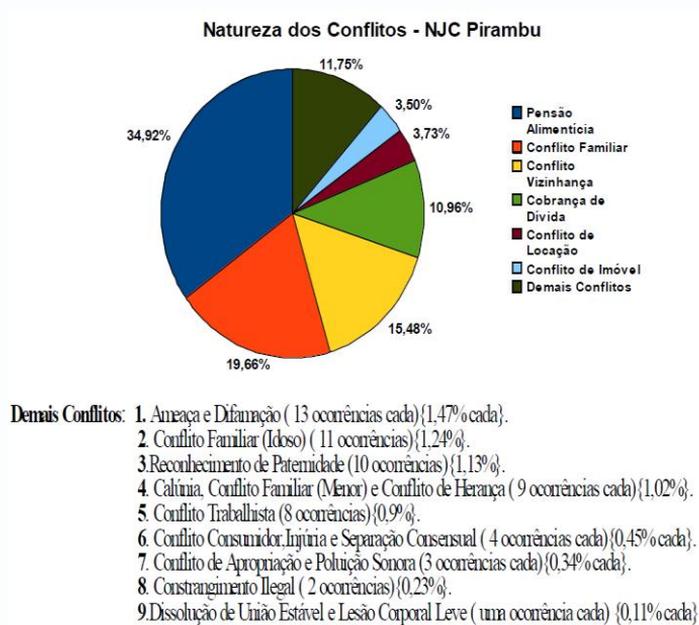
⁹¹ Sobre el histórico de los núcleos de mediación comunitaria en Ceará, véase: SALES, Lília Maia de Morais Sales. **Mediare**: um guia prático para mediadores. 3. ed. rev. atual. ampl. Rio de Janeiro: GZ Editora, 2010.

procedimiento, lo que demuestra la predisposición y la buena voluntad de las personas para resolver sus divergencias de manera pacífica, por medio del diálogo.

El Núcleo de Justicia Comunitaria (NJC) del barrio *Pirambu* tiene el siguiente perfil en el año 2009:



Fonte: Coordenação dos Núcleos de Mediação Comunitária



De los 1.034 procedimientos iniciados en el Núcleo de Justicia Comunitaria – NJC de *Pirambu*, el 73,59% de ellos fue mediado y el 72 % alcanzó sus objetivos. Se destaca que la mayoría de los conflictos (el 57,97%) son familiares, lo que los hace pasible de ser solucionados por la mediación de conflictos.

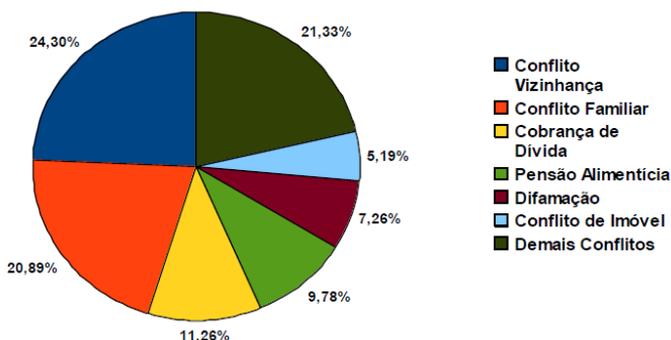
El Núcleo de Mediación Comunitaria (NMC) del barrio *Parangaba* presenta los siguientes datos:

Resultados Gerais - NMC Parangaba



Fonte: Coordenação dos Núcleos de Mediação Comunitária

Natureza dos Conflitos - NMC Parangaba



- Demais Conflitos:**
1. Calúnia (com 30 ocorrências ao longo de 2009) {4,44%}.
 2. Conflito de Apropriação (23 ocorrências) {3,41%}.
 3. Ameaça (20 ocorrências) {2,96%}.
 4. Conflito de Locação (18 ocorrências) {2,67%}.
 5. Injúria (13 ocorrências) {1,93%}.
 6. Poluição Sonora (11 ocorrências) {1,63%}.

En 2009 se verifico que de los 675 casos del Núcleo de Mediación Comunitaria de *Parangaba*, el 57,77% terminó en mediaciones, y de éstas el 85,12% alcanzó sus objetivos. De la misma manera que el Núcleo del barrio *Pirambu*, la mayoría fueron conflictos de familia (30,67%), destacándose que en *Parangaba* hubo una importante búsqueda por la mediación a raíz de conflictos entre vecinos (24,30%)

Se concluyó así que los núcleos de mediación implantados en las comunidades se caracterizaban como espacios públicos de discusión de conflictos individuales y colectivos, buscando la prevención de conflictos de mayor gravedad tanto desde un punto de vista individual como grupal, por ser un lugar donde la comunidad puede participar activamente, manifestando ideas y formando opiniones, ejerciendo así la ciudadanía de manera activa y responsable.

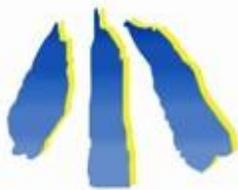
CONCLUSIÓN

La mediación se presenta como un instrumento adecuado para la solución de conflictos existentes en la sociedad, principalmente los derivados de relaciones sentimentales estables, por ser un mecanismo que practica la educación en derechos humanos, busca la solución de las controversias a partir de la participación activa de las personas, previene contiendas, incluye y contribuye para la pacificación social.

La implantación de núcleos de mediación en las comunidades facilita y promueve el diálogo, la inclusión y la pacificación social. Ejemplos de esta práctica son los Núcleos de Mediación Comunitaria de *Pirambu* y de *Parangaba* que tienen el objetivo de contribuir a la reducción de la violencia, por medio de la solución pacífica de los conflictos; de la participación activa de los ciudadanos; por el trabajo voluntario y a la atención rápida, desburocratizada y gratuita. Los mediadores son personas de la propia comunidad que auxilian en la buena administración de los conflictos, ayudan a mejorar la calidad de vida y contribuyen a efectivizar una cultura de paz.

REFERENCIAS

- BATTAGLIA, Maria do Céu Lamarão. Mediação escolar: uma metodologia de aprendizado em administração de conflitos. *Rogeriana*. [S.l.], 2004. Disponible en: <<http://www.rogeriana.com/battaglia/mediac01/mediac01.htm>>. Acceso en: 08 may. 2008.
- KENNETH, RR. **Mediation**: a basic approach. Altamonte Springs: Academy of Dispute Resolution, 1995.
- NAZARETH, Eliana Riberti. Psicanálise e mediação: meios efetivos de ação. *Revista do Advogado*, Associação dos Advogados de São Paulo, São Paulo, n. 62, p. 49-58, mar. 2001.
- SALES, Lília Maia de Moraes Sales. **Justiça e mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2004.
- SPENGLER, Fabiana Marion; LUCAS, Douglas Cesar. (Orgs.). **Conflito, jurisdição e direitos humanos: (des)apontamentos sobre um novo cenário social**. Ijuí: UNIJUI, 2008. (Coleção direito, política e cidadania; n. 19).
- VEZZULLA, Juan Carlos. **A mediação de conflitos com adolescentes autores de ato infracional**. Florianópolis: Habitus, 2006.



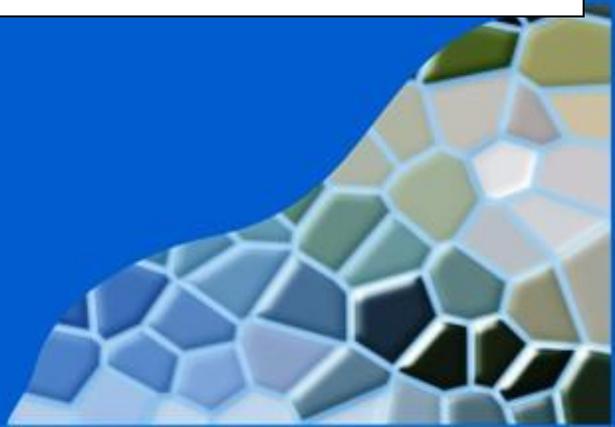
*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



LUIS PABLO ZANETTI (Argentina)

**1.- MEDIACIÓN COMUNITARIA EN LA CIUDAD DE
CÓRDOBA. UNA EXPERIENCIA PARTICULAR.**

**2.- MEDIANDO ENTRE LA COMUNIDAD SORDA Y LA
SOCIEDAD OYENTE. DESAFÍOS DE INTERRELACIÓN.**



LUIS PABLO ZANETTI (Argentina)

1.- MEDIACIÓN COMUNITARIA EN LA CIUDAD DE CÓRDOBA. UNA EXPERIENCIA PARTICULAR.

2.- MEDIANDO ENTRE LA COMUNIDAD SORDA Y LA SOCIEDAD OYENTE. DESAFÍOS DE INTERRELACIÓN.

1.- MEDIANDO ENTRE LA COMUNIDAD SORDA Y LA SOCIEDAD OYENTE

Comunidad sorda y comunidad de oyentes: desafío de interrelación. Existencia de la cultura sorda: su descubrimiento y comprensión. Lenguaje. La palabra. El sonido. La seña. Nuevos horizontes. Planteo cómo relacionarse con una persona sorda. Conocer bases y pautas de una persona sorda, comunicación. Accesibilidad. Nuevos paradigmas. Fortalecimiento de la Lengua de Seña e Intérpretes. Mediador e Intérpretes. Referente comunitario. Mediación para resolución de conflictos. Mediación como puente intercultural. Mediación entre sordos, entre sordos y oyentes. Flexibilidad de proceso. Diseño, eficacia en el desenvolvimiento. Recursos comunicacionales. Percepciones. Capacidades. Reconocimiento. Respeto, Descubrimientos, Aceptaciones.-

2 MEDIACION COMUNITARIA EN LA CIUDAD DE CORDOBA.

La Provincia de Córdoba tiene establecida la Mediación mediante la legislación. Abarca a la mediación en sus modalidades: Judicial y Extrajudicial. La Mediación Judicial tramita causas derivadas del sistema de justicia.- La Mediación Extrajudicial se desarrolla en ámbitos públicos o privados, en espacios habilitados a tal fin.

En este contexto se enmarca la Mediación Comunitaria.- Características urbanas y territoriales de la ciudad. Las actividades se desarrollan en una sede central, y en unidades descentralizadas. Servicio de Mediación implementado hace siete años; gratuito para los vecinos; brindado por profesionales mediadores.- Previa contención social de la persona afectada, los casos son determinados como susceptibles de ser mediados, o bien derivados adecuadamente.- Al requerir el servicio de Mediación, se pone en funcionamiento el procedimiento, recabando los datos necesarios para convocar a la otra/s parte/s involucrada/s. Fijando una primer audiencia .- CONCEPTUALIZACION. De la experiencia se ha podido observar que la mediación comunitaria no es en sí un fin, sino más bien un método, una técnica en la que se sigue una serie de pasos, tendientes a la recepción del conflicto, su sistematización, para comenzar con su abordaje y luego de trabajar con los involucrados, analizar las alternativas de solución tendientes a satisfacer la

mayor cantidad de intereses de las partes. Constituye una herramienta valiosa de interacción; las personas en conflicto pueden realizar algo juntas sin concentrarse necesariamente en el acuerdo sino más bien en la posibilidad de trabajo conjunto. Cada mediación va diagramando el objetivo a trabajar. Representa la calidad de la interacción entre las partes .La mediación comunitaria evita acudir a agentes decisores externos, restableciendo la identidad de la comunidad, se buscan salidas justas y reales. Se enmarca en el Derecho Consuetudinario o Derecho de las costumbres. Las partes involucradas pueden aprender a hacerse cargo del conflicto, y participar activamente en su resolución, buscando medios y herramientas adecuadas.

En la mayoría de los conflictos, se llega a la primera reunión de mediación con un bagaje importante de emociones y de sentimientos de rechazo y culpabilidad hacia el otro, allí se ven identificados el problema y la persona con quien se tiene el problema. El objetivo es que las partes puedan ver el conflicto en sí, separarlo de las personas, para abordarlos eficazmente. En la generación de opciones, los participantes descubren posibles soluciones en las que antes de ninguna forma se les habrían ocurrido, y esto provoca un gran bienestar en verse y sentirse capaces de estar encontrando posibles soluciones.-

Se desarrolla en un proceso flexible e informal, para que las partes logren mayor predisposición para entender y afrontar el conflicto. Posee también un gran cariz educativo; ya que las partes aprenden una forma distinta de comunicarse, de escuchar al otro y de poder ser oídos. Pueden reconocer que aún ante las diferencias, en forma mancomunada se logran satisfacciones de intereses.-

La Mediación implica un cambio cultural, tiende al diálogo y a la comunicación, aplicando herramientas que permiten afrontar los conflictos, erradicando la violencia y fomentando la paz. Brinda a los vecinos y a la comunidad un espacio y un recurso necesarios para la resolución de sus conflictos.

En el setenta por ciento (70%) de los casos asisten a participar. De los casos que se abordan, un ochenta por ciento (80%) se logran acuerdos. **CONCLUIMOS** que el propósito de la **Mediación Comunitaria** en sus diversos espacios, es acercar este programa a todas las instituciones y vecinos a que compartan este rincón de la ciudad, ya que implica hablar de una forma de vida, aprendiendo del conflicto que siempre está presente.

Cada vez es más evidente que la ciudadanía quiere participar en la toma de decisiones que afectan a la vida comunitaria. **Una** manera de fomentar la participación de la sociedad civil es favoreciendo la mediación comunitaria, facilitando el acceso a recursos necesarios para que los ciudadanos y ciudadanas dispongan de espacios donde puedan resolver democráticamente ,

participativamente , confidencialmente sus diferencias que surgen en el contexto de la convivencia de la ciudad.

La mediación quiere introducir enfoques alternativos y visiones positivas entre distintas culturas, entre los ciudadanos y la administración. Se convierte en una herramienta de prevención y cambio que favorece la democracia participativa .Los factores psicológicos y educativos adquieren importancia en la prevención, curación y aprendizaje de vivir de manera responsable, libre y feliz; a saber vivir a gusto con uno mismo y con los otros y a participar activamente y en paz de la vida social. Es también importante la autonomía para la integración social, que las personas puedan participar resolviendo sus conflictos como ciudadanos libres y protagonistas.

Abordamos un tema novedoso. Marco o contexto para su tratamiento: Proponemos un enfoque amplio y abarcativo.- La concepción antigua y tradicional trataba como “sordomudos” a las personas privadas de la audición; con criterio patológico, de incapacidad o de carencia: llevó a los mismos a sentirse tratados peyorativamente, relegados de la sociedad.-

Desde la moderna concepción implica entender el verdadero alcance de la expresión y del grupo de personas que la integran; reconocer su capacidad de comunicarse y de adquirir un lenguaje y una lengua.- Es una comunidad con identidad propia, muy heterogénea; definida como minoría lingüística.- Aparece Lengua de Señas como expresión cultural propia. Junto con aspectos visuales y las barreras de comunicación, constituye el elemento de cohesión y adaptación creativa.

Descubrimiento y comprensión de la Cultura Sorda.

Las personas sordas, si no son adecuadamente instruidas desde el nacimiento y se pone a su disposición un sistema comunicacional, tienen riesgo de no conocer lenguaje alguno: debido a la imposibilidad de acceder a él por la vía que para los oyentes les resulta natural. Allí surge su lengua natural o primera lengua: la Lengua de Señas. Ella importa un modo propio de comunicación con los convencionalismos de cualquier lengua, es una formación lingüístico – cognitiva distinta, favorece la reflexión metalingüística.-

A partir de los años 70 surge la toma de conciencia de la Comunidad Sorda. Estudios e investigaciones científicas corroboran su existencia, y de allí su necesidad de preservación. Algunos aspectos destacables son: **Cultura Visual**: sin espacio geográfico limitado. Definida por una experiencia vital común; con **Valores** atemporales como la Lengua de Señas y manifestaciones artísticas.

Fortalecimiento de la Lengua de Seña.

Surge de forma espontánea en contacto con los demás, desde la experiencia visual que la persona sorda tiene de su entorno. Está demostrada su eficacia como instrumento para el desarrollo lingüístico, social, cognitivo y afectivo-emocional de la persona Sorda. No existe una única lengua de Señas Universal. Utilizan el canal visual y gestual, frente a las lenguas orales que utilizan el auditivo y oral. Las manos, brazos, tronco y el rostro son órganos de articulación. Palabra o unidad mínima con sentido: la “seña”.

Cómo relacionarse con una persona sorda.

Desarrollo de cuestiones básicas para crear un clima comunicativo adecuado. Tener en cuenta: requerir la atención visual de alguien significa obligarle a interrumpir su actividad; no se puede “señar” y hacer otras cosas al mismo tiempo.

Mediación como puente intercultural.

Planteamos la premisa: realizar mediación entre la comunidad sorda y la comunidad oyente, es una particular especie de *mediación intercultural*.

Rasgos interculturales de las partes son causantes de conflictos surgidos de la convivencia; donde se vislumbran características que el facilitador de la comunicación deberá tener para abordar con eficacia.

Las personas sordas se sienten lingüísticamente extranjeros en su propia patria, dueños de una identidad y lengua propias, pero también con intereses sociales por compartir con la comunidad oyente.- Implica un abordaje de la mediación con connotaciones de la justicia restaurativa, que se explica en muchos contextos sociales–oyentes, donde la existencia de uno o pocos miembros de la comunidad sorda en él crea situaciones de injusticia, pensando a la sordera como una discapacidad, tendiente a *normalizar* o *estandarizar* conductas, teniendo al modelo oyente como único referente válido.

Esto genera violencia en la persona sorda que ve cercenada su idiosincrasia y cultura. También provoca desconcierto de la comunidad oyente, que advierte no poseer conocimientos, elementos ni herramientas para una eficaz comunicación.

Esto permite advertir la multiplicidad de situaciones y campos en los que es necesario pensar a futuro en esta área de mediación: establecimientos escolares biculturales, sistematización de intérpretes, acceso a estudios superiores y universitarios, a sistemas de salud, a justicia, personas en conflicto con la ley, etc.

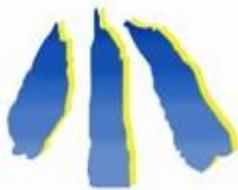
Mediador e intérprete: Intérprete de Lengua de Seña es conocedor de la lengua o sistema de comunicación de las partes , está desprovisto de toda influencia,

desempeña el papel de mediador comunicativo entre la comunidad sorda y la oyente. Contribuye a la eliminación de barreras comunicativas y facilita el acceso a la información a las personas sordas en todos los espacios y modalidades lingüísticas. Transmite en forma textual y objetiva. Contextualiza los mensajes ofreciendo información visual relevante.

El mediador, debe poseer herramientas para ayudar a las partes a descubrir los puntos en común, favoreciendo la generación de opciones e invitando a trabajar en actitud colaborativa.-

Conclusión. La participación de personas sordas en la investigación, en los procesos y elaboración de recursos comunicacionales y de resolución de conflictos es muy importante para poder incluir su punto de vista en tales actividades y productos. Tenemos el desafío de avanzar hacia un mundo nuevo, de rico conocimiento, de interactuar, de crear valor, de hacer un mundo más justo, donde todos quepamos encontrando felicidad y realización, aun en las diferencias. Que el planteo de un conflicto nos permita crear juntos y co-construir nuevos espacios.

Luis Pable Zanetti. Procurador, abogado, escribano, arbitro, mediador.- Docente tutor Universitario. Los últimos doce años trabajando en Mediación. Director del Centro de Mediación y Arbitraje Comercial y Empresarial. Cámara de Comercio de Córdoba.- Participante y disertante en Cursos de Mediación y de Arbitraje. Expositor en Congresos de Mediación, métodos RAC y comunicación . Mediador Habilitado del Ministerio de Justicia de la Nación, del tribunal Superior de Justicia y Ministerio de Justicia de la Provincia de Córdoba. Mediador del Centro de Mediación Comunitaria de la Municipalidad de la Ciudad de Córdoba.



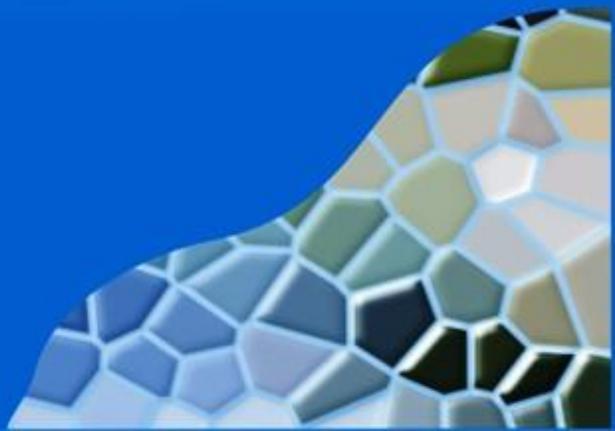
*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



MARIA CRISTINA CAVALLI; LILIANA QUINTEROS AVELLANEDA

(ARGENTINA)

***“MEDIACIÓN Y MÉTODOS ALTERNATIVOS DE
ABORDAJE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: NUEVOS
PARADIGMAS DEL DERECHO EN EL ESCENARIO DE LA
GLOBALIZACIÓN. LA MEDIACIÓN AMBIENTAL”***



MARIA CRISTINA CAVALLI; LILIANA QUINTEROS AVELLANEDA

(ARGENTINA)

“MEDIACIÓN Y MÉTODOS ALTERNATIVOS DE ABORDAJE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: NUEVOS PARADIGMAS DEL DERECHO EN EL ESCENARIO DE LA GLOBALIZACIÓN. LA MEDIACIÓN AMBIENTAL”

El hombre se encuentra hoy ante un dilema buscando nuevos caminos, nuevos lenguajes que se adecuen al cambio cultural que se ha ido operando.

Hoy se habla de retomar el protagonismo, volver a los principios de cooperación, de participación y desterrar el individualismo que se apoderó de muchas generaciones. La globalización y la modernidad ha impactado en varios niveles: económico, social, cultural y familiar y en el medio ambiente. La era que nos toca vivir es evidentemente de reformas de tipo legal e interés social en los modos en que la gente maneja sus diferencias y la mediación, se han convertido en un prominente tema de debate y de cambios en las políticas públicas.

Estamos en el cambio de paradigma. La participación es un acto de responsabilidad social, un desafío que debe asumirse para tratar de vivir en un mundo mejor.

La inquietud que han traído los hechos producidos por el hombre, y la necesidad por conservar y proteger la tierra y nuestra supervivencia, han hecho resonar en nuestros oídos desde hace ya varios años vocablos que inundaron el lenguaje cotidiano, como: sustentable, ecológico, desarrollo, crecimiento.

Hoy las preocupaciones ambientales se visibilizan con más fuerza y se reconocen como una crisis del desarrollo antes que como una simple crisis del medio ambiente. Con ello se rompe la connotación del medio ambiente asociado únicamente con la dimensión de los recursos, se plantea así a lo ambiental en el contexto de la relación sociedad-naturaleza. Desde esta perspectiva las nuevas corrientes relacionadas con el desarrollo sustentable plantean subordinar los objetivos puramente económicos (crecimiento) a objetivos más amplios que de cuenta ante todo de la vida en sus dimensiones física, psicológica y social.

El conflicto que antes se veía como algo negativo y que debía evitarse a toda costa, hoy se valora como un aporte al desarrollo, como algo positivo.

Una de las características que distingue al pensamiento contemporáneo acerca de la resolución de disputas y el manejo de conflictos en estos temas es la crítica al aspecto formal, legal y adversarial de muchos de los procedimientos legales especialmente el arbitraje y el juicio. Como respuesta a ello la mediación prolifera a un ritmo rápido y penetra en nuevas áreas de la vida social.

La vida en comunidad genera infinitas interacciones entre los individuos que la componen. Las redes sociales cada vez más complejas debido a la informática, la ciencia y la tecnología, producen cambios a ritmo frenético y se multiplican los conflictos. El movimiento conocido como Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos es una propuesta más que válida en este cambio cultural y sostenemos además que la mediación tiene que ser una experiencia educacional para la sociedad y una propuesta para colaborar en la salvación de los recursos del planeta.

Los procesos de gestión ambiental deben tomar en cuenta los aspectos de lo regional y/o contextual. Cualquier actuación ambiental remite a la acción en un asentamiento concreto, en un hecho concreto de relación sociedad – naturaleza y así comenzar a realizar la **gestión de las soluciones**.

Teniendo en cuenta la importancia de participación de los individuos en una comunidad determinada en la solución de sus propios problemas ambientales es que podrán elaborarse mejores soluciones consensuadas y es en orden a esta idea, por lo que propiciamos la utilización de mediación en los conflictos ambientales

Se trata de la utilización de una metodología que tiene como meta elevar el nivel de **participación** de los miembros de la comunidad local en la solución de estos conflictos.

Los objetivos específicos que se persiguen son:

► Situarnos en un marco teórico: La evolución de la teoría del desarrollo. El desarrollo sustentable.

► Avocarnos al desarrollo de la **mediación** aplicada a los conflictos ambientales.

El ámbito del desarrollo sostenible puede dividirse conceptualmente en tres partes:

Ambiental ► económica ► social

Se considera el aspecto social por la relación entre el bienestar social con el medio ambiente y la bonanza económica. De acuerdo al gráfico:



El término desarrollo sostenible, sustentable o perdurable se aplica al desarrollo socio-económico y fue formalizado por primera vez en el documento conocido como Informe Brundtland (1987), fruto de los trabajos de la Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo de Naciones Unidas, creada en Asamblea de las Naciones Unidas en 1983. Dicha definición se asumiría en el Principio 3º de la Declaración de Río (1992):

Satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades (es decir un modelo equilibrado de progreso)

Cuando la participación es enfocada a la preservación y cuidado del medio ambiente, entonces además de ser ***participación comunitaria***, es también ***ambiental***.

Así entonces podemos definir la participación ambiental comunitaria como ***el importante proceso que ocurre en el interior de la comunidad o comunidades que consiste en la plena implicación de la mayoría o la totalidad de los miembros de la comunidad local, en la solución de sus problemas ambientales, que además debe ser continuo y partir de la propia comunidad.***

CONCLUSIÓN

Entendemos que proponiendo desde nuestro quehacer, la difusión, capacitación en métodos no adversariales y en una gestión distinta del conflicto, colaboraremos en promover la participación democrática y el acceso a la toma de decisiones consensuadas y responsables.

La participación es un acto de responsabilidad social, un desafío que debe asumirse para tratar de vivir en un mundo mejor.

Características de la mediación ambiental

- *Multiparte*
- *Distintos tipos de representantes*
- *Los conflictos se dan en un ámbito territorial determinado.*
- *Alto nivel de exposición pública y suelen ser muy controvertidos.*
- *La relación entre las partes es duradera.*
- *Generalmente hay terceros afectados –futuras generaciones.*

Forma de trabajo

- *Trabajo en equipo*
- *Tarea previa: Facilitación.*
- *Rapidez en las decisiones para evitar grandes pérdidas económicas o degeneración de un ámbito determinado.*

Fundamentos de la Mediación ambiental

- *La participación.*
- *Protagonismo de los sujetos.*
- *Autonomía para la toma de decisiones.*
- *Asumir una actitud activa en la resolución del conflicto.*

Aspectos claves de la mediación ambiental

- *Identificación de las partes interesadas*
- ► *involucrados primarios.*
- ► *involucrados secundarios.*
- *Es importante obtener toda la información que sea posible sobre cada una de ellas.*

El proceso apropiado de la mediación ambiental

- *Contactar los principales interesados.*
- *Cuáles son las cuestiones centrales.*
- *Propiciar un proceso constructivo.*
- *Proponer modelos potencialmente útiles para la negociación.*

Desarrollo de las etapas:

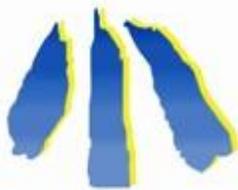
IPIS

- *Investigación*
- *Preparación*
- *Implementación*
- *Seguimiento*

María Cristina Cavalli es abogada, mediadora, docente y Arbitro. Es docente formadora de nuevos mediadores y árbitros. Es invitada como expositora en Congresos, Jornadas, Seminarios y talleres en el país y en el extranjero.

Se ha capacitado en diferentes especialidades como en mediación en las instituciones educativas. Se especializó en mediación ambiental en la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales FLACSO. Presentó trabajos y ponencias en ACR EEUU sobre resolución de conflictos en temas de la Construcción y afines y en Mediación en la Educación y violencia. Especializada en Negociación y Mediación Familiar en la Universidad de Harvard (Mass, E.E.U.U.) Es Arbitro de Consumo. Directora de Instituciones formadoras en Mediación por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Perteneciente a la ONG Nuevas Perspectivas y titular de la Comisión de Resolución de Conflicto en BPW Internacional (Mujeres de Negocios y Profesionales).

Liliana Graciela Quinteros Avellaneda es Abogada, Mediadora del Ministerio Justicia y Derechos Humanos de Argentina. Mediadora Privada.. Ex Asesora de la Fundación Argentina de la Adolescencia (FADA). Capacitada en: Escuela de Capacitación CePA – Centro de Pedagogía de Anticipación. Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires – Mediación Escolar, CONSUDEC (Consejo Superior de Educación Técnica). FLACSO (Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales) Planificación Participativa -Mediación – Negociación en Conflictos Ambientales. Capacitadora en Mediación del Ministerio de Justicia de la Nación en “Cursos de capacitación continua para mediadores”. Capacitadora de distintas instituciones entre ellas la Asociación de Profesionales en Psicopedagogía de Bs.As. Co-fundadora, mediadora y docente capacitadora de la Asociación “Nuevas Perspectivas”, en la formación continua de facilitadores, negociadores, y mediadores y en el desarrollo de prácticas participativas del tercer sector. Docente invitada en el dictado de cursos en UNDED y Universidad Ramón Llul, España.

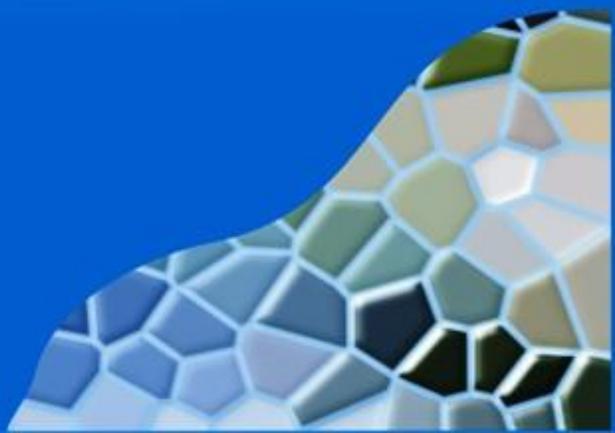


*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



MARÍA DÉBORA FORTUNA. (Argentina)

***“MEDIACIÓN Y TRANSFORMACIÓN CULTURAL: EL
MEDIADOR COMO OPERADOR DE UN CAMBIO DE
PARADIGMA”***



MARÍA DÉBORA FORTUNA. (Argentina)
**“MEDIACIÓN Y TRANSFORMACIÓN CULTURAL: EL
MEDIADOR COMO OPERADOR DE UN CAMBIO DE
PARADIGMA”**

Introducción

Este trabajo tiene como finalidad presentar las conclusiones generales surgidas en los plenarios desarrollados en el 2° Encuentro de Mediadores de la Provincia de Córdoba bajo el lema “Mediación y transformación cultural: El Mediador como operador de un cambio de paradigma”.

La convocatoria se dirigió a todos los mediadores de la Provincia de Córdoba inscriptos en el Registro de Mediadores dependiente de la Dirección de Métodos Alternativos para Resolución de Conflictos del Ministerio de Justicia de la Provincia de Córdoba, como también a profesionales formados como mediadores no inscriptos en el mismo, mediadores de otras provincias y países, profesionales no mediadores que están formándose como tales o que desean hacerlo y en general, a operadores sociales vinculados a la resolución de conflictos.

Se previó una dinámica de trabajo en mesas redondas coordinadas por mediadores del Registro con plenarios para la puesta en común y conclusiones en labor conjunta realizada por el equipo de trabajo de Di.M.A.R.C. y el equipo docente del Master en Mediación de la Universidad de los Estudios de Padua integrado por el Prof. Gian Piero Turchi en carácter de responsable científico del Encuentro y la Lic. Valeria Gherardini en su calidad de docente.

Previo a la realización del Encuentro, desde Di.M.A.R.C. se efectuó una amplia convocatoria y se propició la participación de todos los mediadores interesados y contactos que posee la Dirección, independientemente de su asistencia al Encuentro, solicitando a los mismos que formularan preguntas y/o reflexiones surgidas en ellos a partir del lema del Encuentro indicado más arriba. Dichos textos fueron recogidos y sirvieron de base para la elaboración por parte del equipo de la Universidad de Padua de las consignas trabajadas con la modalidad antes descripta.

Los ejes trabajados fueron a) la identidad del mediador, b) la definición de la mediación, c) el método a aplicar y d) los objetivos a alcanzar.

La presentación del informe final tiene como objetivo compartir con el territorio y la comunidad nacional e internacional de mediadores las conclusiones de los trabajos del grupo de los mediadores que han participado del Encuentro y

que en la reunión plenaria de cierre del mismo dieron su aprobación unánime para la publicación de las mismas.

Metodología, antecedentes y desarrollo

Para la definición de los ejes se partió de los textos recogidos durante la etapa de evaluación de eficacia del Seminario “El Modelo Dialógico aplicado a la mediación” de cuarenta horas de duración, el que tuvo lugar en la ciudad de Córdoba en el mes de noviembre de 2008 en un proyecto conjunto entre las instituciones mencionadas, Universidad de los Estudios de Padua y Di.M.A.R.C., en el cual los profesionales a que se hizo referencia desarrollaron el Seminario y la autora del presente supervisó la traducción del mismo y del material que luego se distribuyó entre los asistentes.

La convocatoria a dicho Seminario se hizo siguiendo similares criterios a los utilizados para la realización del Encuentro, habiendo asistido mediadores de ambos sexos, de las más diferentes disciplinas provenientes de capital e interior de la provincia, en una cantidad de treinta y seis que representa cerca del 15% del Registro de Mediadores activos en toda la provincia, más dos profesionales no mediadores interesados en aprender las particularidades del Modelo, toda vez que la aplicación del mismo no es exclusiva al campo de la mediación. De ello se desprende que la muestra obtenida es representativa de la configuración del Registro de Mediadores de la provincia y permite realizar inferencias en cuanto a los resultados de la evaluación en la definición de los ejes que hacen a temas clave para la definición del perfil del mediador a la luz de las cuatro categorías emergidas de los textos producidos por los cursantes.

Es decir, si se logra compartir criterios en cuanto a la definición de cada categoría y responder a las preguntas que se derivan de cada una de ellas, esto es: ¿quién es el mediador? (categoría ‘identidad del mediador’?), ¿qué dice el mediador de la mediación? (categoría ‘definición de la mediación’), ¿qué hace el mediador? (categoría ‘objetivos a alcanzar’) y ¿cómo hace el mediador? (categoría ‘método a aplicar’), es posible crear un espacio en común en donde la definición del perfil del mediador haga referencia a elementos inequívocos que permitan legitimar su desempeño con autonomía de otros roles, profesiones y disciplinas, a través de la realización de intervenciones específicas que corresponden en forma diferenciada a ese perfil y que permiten el pasaje de la mediación desde una práctica que se desarrolla siguiendo diferentes “escuelas”, las que se inscriben de todos modos en un paradigma mecanicista, a una praxis científicamente fundada y metodológicamente correcta. Dicha praxis tiene su fundamentación científica en la cadena de conocimiento que surge a partir de la Ciencia Dialógica, de la cual es

emanación el Paradigma Narrativista⁹² que declina en su aplicación en el Modelo Dialógico.

Ahora bien, a esta altura corresponde hacer una reflexión y ésta es que tal definición del perfil del mediador comporta la aceptación de que la mediación como instrumento operativo requiere la adquisición de competencias específicas para el desempeño del rol. Dichas competencias son diferentes a las competencias adquiridas en el desempeño de cualquier profesión, arte, oficio o actividad. Se trata de la adquisición de ‘conocimiento nuevo’ con relación a cuanto cada uno ha adquirido hasta el momento en que decide ‘formarse’ como mediador y ser capaz de desarrollar una praxis inmediatamente transferible a cualquier contexto en el cual el mediador esté llamado a participar (familiar, comunitario, judicial, educativo, digital, etc.)

Para comenzar, es necesario realizar algunas distinciones referidas a los conceptos enunciados anteriormente en modo de construir un marco de significados compartidos en el uso del lenguaje al referirnos a la aplicación del modelo dialógico como instrumento para la definición del perfil del mediador. Según los presupuestos del Paradigma mecanicista el conflicto es un ‘ente’, no existiendo por tanto correspondencia entre observador y observado; la ‘aparición’ de dicho ente es el efecto de una o varias causas conforme una afirmación del sentido común, de que la realidad existe a priori y se nos presenta como tal.

La Ciencia Dialógica, se ocupa de las configuraciones discursivas entendidas como modalidades de uso del lenguaje que en una declinación del ‘logos’, ha permitido la formalización del uso del lenguaje ordinario a través de su testificación y medición. El Paradigma Narrativista parte de los siguientes supuestos: la realidad es creada a partir del momento en que es nombrada, por lo cual el conflicto no existe como tal sino que es una representación de configuraciones discursivas que surgen del uso del lenguaje y de las modalidades del conocer, por lo cual existe coincidencia entre observador y observado y no una relación causal (ya sea lineal o circular) en la configuración de realidades de conflicto. Siendo así las cosas, el conflicto es por definición modificable toda vez que se modifica la forma de conocer y de configurar la realidad a través del uso del lenguaje. Dicho Paradigma es la base para el pasaje de un modelo de Justicia Sancionatoria a un Modelo de Justicia Restaurativa en el cual toda la comunidad se hace cargo de la restauración de las condiciones necesarias para la autogestión del conflicto de las partes con un criterio de responsabilidad compartida.

⁹² “Psicologia della Salute. Dal modello bio-psico-sociale al modello dialogico” – G. P. Turchi, C. Della Torre y ot.

El documento final que surgió de la evaluación del Seminario es el siguiente:

Definición es operativas de la mediación	Perfil del mediador en el T0 (antes del Seminario)	Perfil del mediador en el T1 (después del Seminario)	Perfil del mediador según la aplicación del modelo dialógico
Definición de mediación	La mediación es una disciplina	La mediación puede ser una ciencia	La mediación es un instrumento operativo que responde a criterios de cientificidad y a criterios de eficacia y eficiencia (una praxis).
Objetivo general de la mediación	<ul style="list-style-type: none"> - Alcanzar acuerdos - Alcanzar soluciones 	Alcanzar una realidad en la cual las partes sean autónomas en la gestión de los propios conflictos	Generar una realidad tercera, es decir una realidad no anticipada por las partes, en la cual éstas sean autónomas en la gestión de los propios conflictos.
Requisitos de rol del mediador	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitar la comunicación - Tercero neutral 	<ul style="list-style-type: none"> - Tercero neutral - Experto profesional - El científico que trabaja con una praxis - El experto que guía el proceso entre dos partes que configuran el conflicto 	El mediador es definido como aquel rol tercero, experto en sentido común, que gestiona el proceso de modificación de las configuraciones discursivas
Método	<ul style="list-style-type: none"> - Saber hacer preguntas - Saber escuchar - Saber usar los elementos a disposición 	<ul style="list-style-type: none"> - No utilizar palabras que “los enfrenten más” - Que no busca el acuerdo sino que las partes no regresen con el conflicto - Focalización sobre un problema que el mediador a través del texto asevera como el más importante - Mayor atención a las palabras clave 	Construcción y prescripción de estratagemas (praxis) según la aplicación de líneas metodológicas

Aplicadas las consignas a los grupos, los productos obtenidos de los trabajos que se lograron compartir fueron los siguientes:

1. exigencias de la comunidad a las cuales el centro de mediación tiene que responder / no tiene que responder ;
2. aspectos críticos que el centro puede encontrar en la propuesta e implementación de servicios de mediación de la comunidad;
3. una propuesta de proyecto para el diseño y puesta en marcha de un Centro Publico de Mediación;
4. Les errores de gestión de la intervención de la mediación;
5. indicadores de resultado de la mediación.

Cabe señalar que el 2° Encuentro de Mediadores a que se hizo referencia, tuvo lugar los días 11, 12 y 13 de Septiembre de 2009 en la localidad de Los Cocos, provincia de Córdoba, dentro de un programa de actividades más amplio desarrolladas conjuntamente con la Universidad de Padua que dio comienzo con la realización del Seminario de noviembre de 2008, continuó con el desarrollo de otro Seminario en junio de 2009 y se ubicó en el espacio' intersticial de un ciclo de Seminarios y Conferencias que superaron las ciento veinte horas de dictado y se llevaron a cabo entre el 08 y el 19 de Septiembre de 2009 habiendo sido presentadas las conclusiones en la jornada de cierre de dicho ciclo, ante mediadores y operadores que asistieron a las diferentes actividades. Dichas actividades comportaron en su conjunto la participación de más de cien mediadores de capital e interior, respondiendo siempre la composición de los grupos a la configuración del Registro de mediadores antes mencionado, con lo que se alcanzó aproximadamente al 50% de los mediadores inscriptos en dicho Registro de la Provincia. Asimismo participaron de las actividades más de doscientos cincuenta operadores, profesionales y no profesionales, que se desempeñan en diferentes instituciones públicas, deportivas y ONG vinculadas todas ellas a las redes de servicios a la comunidad.

El desarrollo del ciclo siguió una metodología isomórfica con la cadena de conocimiento que la Ciencia Dialógica propone, habiéndose compartido previamente criterios con los docentes y la autora del presente (quien ofició de traductora), sobre el uso del lenguaje al campo específico y precisando significados en modo de ajustarlos acabadamente a la idea que se entendía transmitir. Ello creó la ocasión para una máxima reflexión sobre el uso del lenguaje en todas sus formas.

En efecto, mediante el recurso a la traducción consecutiva del italiano al castellano de uso corriente en Córdoba, pudo observarse como de la interacción entre docentes y cursantes se iba creando un campo común en el uso del lenguaje en donde la lengua (el idioma) se desdibujaba en modo tal que docentes y cursantes lograban entenderse quedando porciones de texto sin traducir, sin que

ello alterara la comprensión global en sus aspectos esenciales. El hecho casual de hablar diferentes idiomas, aportó evidencia inmediata a la experiencia llevada a cabo sobre el valor del uso del lenguaje para la configuración de nuevas realidades.

Conclusiones

Las conclusiones del 2° Encuentro de Mediadores de la Provincia de Córdoba fueron elaboradas y presentadas de la siguiente manera:

- fueron recogidos y ensamblados los trabajos realizados paralelamente por las mesas redondas respecto a idénticas consignas de objetivos de trabajo;
- fueron elaborados los productos de los trabajos ensamblados según los criterios avalados por la reunión plenaria de los mediadores;
- se formaron cinco grupos de trabajo compuestos por dos coordinadores y seis/siete participantes por grupo, es decir que en promedio participaron 8/9 personas por cada grupo. La composición de los grupos fue cambiando para cada eje en modo de producir la máxima interacción entre los participantes, integrando profesionales de ambos sexos, de diferentes profesiones y lugares de procedencia. Las frecuencias que presentan las tablas están referidas a la cantidad de grupos, por lo cual la máxima frecuencia con que puede presentarse una proposición es 5 y la mínima es 1.
- la cantidad de participantes en el Encuentro fue de 50 y el grupo estuvo compuesto en un 90% por mediadores del Registro, siendo el total de Mediadores en actividad que componen dicho Registro y poseen por lo tanto matrícula de mediador, de 250 profesionales.

Como en el caso anterior, el tamaño y composición de la muestra permite realizar inferencias sobre el espacio discursivo en el que interactúan los mediadores de la Provincia, ya que sigue la configuración del Registro oficial que los agrupa.

1. PRIMER TRABAJO DEL PLENARIO SOBRE EL TEMA DE LAS MESAS REDONDAS “EXIGENCIAS DE LA COMUNIDAD A LAS CUALES EL CENTRO DE MEDIACIÓN TIENE QUE RESPONDER”

La tabla siguiente presenta el ensamblaje final de los trabajos sobre el argumento indicado: son presentadas las exigencias de la comunidad que según conclusión plenaria del ENCUENTRO son aquellas a las cuales al centro de mediación se le solicita responder, presentándolas según un orden de frecuencia de indicación de parte del mismo grupo.

N	EXIGENCIAS DE LA COMUNIDAD A LA CUALES EL CENTRO DE MEDIACION TIENE DE RESPONDER	FQ
1	Celeridad en la respuesta a los conflictos	2
2	Interdisciplina	2
3	Pasar de la cultura de la confrontación a la cultura del diálogo	1
4	Equipo interdisciplinario de derivación (propio)	1
5	Difusión información	1
6	Contención de la violencia	1
7	Expansión al ámbito educativo	1
8	Descomprimir el Poder Judicial	1
9	Acortar los tiempos judiciales	1
10	Resolver conflictos en forma no adversarial	1
11	Bajar costos en la prestación de los servicios	1
12	Idoneidad/ profesionalidad	1
13	Incumbencias múltiples	1
14	Redes sociales	1
15	Generación de salud en la población, que recupera su capacidad, autonomía y responsabilidad en la decisión de sus necesidades en la resolución de sus conflictos	1
16	Política pública de otorgamiento de sistemas de resoluciones de conflictos generando un cambio de paradigma en la construcción de una sociedad cuya fortaleza sea la generación de sus propios recursos en la resolución de cualquier tipo de conflicto y preservación de vínculos	1

La tabla siguiente presenta el ensamblaje final de los trabajos sobre el argumento indicado: son presentadas las exigencias de la comunidad que según el ENCUENTRO son aquellas a las cuales un centro de mediación no debe responder, presentándolas según un orden de frecuencia indicado por el grupo mismo.

N	EXIGENCIAS DE LA COMUNIDAD A LAS CUALES EL CENTRO DE MEDIACION NO TIENE QUE RESPONDER	FQ
1	Asesoramiento jurídico	2
2	Tratamientos o terapias	2
3	Temas no mediables	1
4	Subsidios	1
5	Intervención (cultural, religioso, político)	1
6	Gratuidad del mediador	1

2. SEGUNDO TRABAJO DE PLENARIO SOBRE EL TEMA DE LAS MESAS REDONDAS “ASPECTOS CRÍTICOS QUE EL CENTRO PUEDE ENCONTRAR EN LA PROPUESTA Y REALIZACIÓN DE SERVICIOS DE MEDIACIÓN DE LA COMUNIDAD”

La tabla siguiente presenta el ensamblaje final de los trabajos sobre el argumento indicado: son presentados los aspectos críticos que según cuanto se ha concluido dentro del ENCUENTRO son aquellos que pueden caracterizar la propuesta de la realización de un centro de mediación.

N	ASPECTOS CRITICOS QUE EL CENTRO PUEDE ENCONTRAR EN LA PROPUESTA Y REALIZACION DE SERVICIOS DE MEDIACION DE LA COMUNIDAD
1	Oposición de algunos sectores con intereses contrarios que quieren manipular políticamente el centro
2	Que el estado provincial, municipal y/o nacional no se siente a mediar
3	Como generamos recursos necesarios, suficientes y adecuados para la prestación del servicio
4	No formar parte del presupuesto publico (edilicios, honorarios del mediador)
5	Gestionar la notificación en forma eficaz para que la gente asista cuando es convocada
6	Cobrar honorarios en mediación extrajudicial

3. TERCER TRABAJO DE PLENARIO SOBRE EL TEMA DE LAS MESAS REDONDAS “PROYECTO DE CONSTITUCIÓN DE UN CENTRO PÚBLICO”

La tabla siguiente presenta el ensamblaje final de los trabajos sobre el argumento indicado: son presentados los elementos constituyentes de la propuesta de Centro Público de Mediación; el ensamblaje ha seguido como criterio el de la selección de porciones de texto que fueran descriptivas entre aquellas producidas por los grupos de trabajo dentro de las mesas redondas del ENCUENTRO.

PROYECTO DE CONSTITUCIÓN DE UN CENTRO PÚBLICO

- 1) Continuar con los Centros Público de gestión de conflictos, Centro Judicial dependiente del Poder judicial y el Centro Extrajudicial del Poder Ejecutivo.
- 2) Antes de la puesta en funcionamiento del cuerpo de asesores coordinadores tener un programa de políticas públicas de difusión de la mediación (por ejemplo con campañas educativas a partir de la primaria hasta la universidad, con convenios de colaboración mutua entre ministerios - salud, educación - y otras instituciones públicas y o privadas) para generar la necesidad en la gente. En efecto se instalaría el paradigma en la gente dado que no es posible un cambio de un día para otro.
- 3) Contemplar en la ley una experiencia piloto con la creación de un cuerpo de asesores coordinadores que trabajen coordinadamente con representantes de ambos poderes con capacidad expeditiva por el término de seis meses. Continuando el Centro Judicial dependiendo del Poder Judicial y el Centro Extrajudicial del Poder Ejecutivo.
- 4) Propuesta de los objetivos generales del Centro Público:
 1. generar un estado de vida saludable que de esta manera recupera su capacidad, autonomía y responsabilidad en la decisión de resolver sus propios conflictos;
 2. lograr la pacificación social.
- 5) Propuesta de las líneas estratégicas del Centro Público:
 1. cumplimentar con la necesidad de la población de resolver conflictos en forma no adversarial;
 2. generar un cambio de paradigma: fortalecer la sociedad apoyada en sus propios recursos (implica que ambas partes son libres de trabajar para superar sus debilidades a través de su historia construyen sus propias fortalezas);
 3. derivar los conflictos a mediar donde se comprometa la paz social del Poder Judicial al Poder Ejecutivo;
 4. crear una red de contención social, mediante la firma de convenios con Colegios Profesionales (por ejemplo si se necesitara acompañamiento terapéutico: convenio con colegio de Psicólogos para lograr asistencia).
- 6) Crear el Colegio Profesional de Mediadores

4. CUARTO TRABAJO DE PLENARIO SOBRE EL TEMA DE LAS MESAS REDONDAS “ERRORES QUE CARACTERIZAN EL TRABAJO DEL MEDIADOR”

Las tablas siguientes presentan el ensamblaje final de los trabajos sobre el argumento indicado: la primera tabla presenta los errores que caracterizan el trabajo del mediador según cuanto se propuso por los grupos de trabajo de las mesas redondas del ENCUENTRO; el ensamblaje de las propuestas siguió como criterio el de la elección de porciones de texto que fueran descriptivas entre aquellas producidas. La tabla presenta además la frecuencia con la cual los indicadores fueron citados por los grupos de trabajo.

La segunda tabla presenta en cambio la conclusión a la cual arribó el plenario del ENCUENTRO, que individualizó entre los errores que el mediador realiza en la gestión de la intervención de mediación aquellos que en escala jerárquica representan los errores que inciden más que los otros respecto a la eficacia de la intervención.

N	ERRORES	FQ
1	No sistematizar el conocimiento (olvidarse de las técnicas, el discurso inicial, rotafolios, agenda, audiencia, duración, honorarios etc)	3
2	Preguntas inconducentes	3
3	Tomar partido por una de las partes	2
4	Inducir el acuerdo	2
5	Dar por sentado, sin indagar, a que viene las partes a mediación	2
6	Asesorar a las partes (ejemplo como terapeuta, abogado...)	2
7	Presuponer el final	1

JERARQUIA	ERRORES
1°	Preguntas inconducentes
	Inducir el acuerdo
	Presuponer el Final

5. QUINTO TRABAJO DE PLENARIO SOBRE EL TEMA DE LAS MESAS REDONDAS “INDICADORES DE RESULTADO DE LA MEDIACIÓN”

Las tablas siguientes presentan el ensamblaje final de los trabajos sobre el argumento indicado: la primera tabla presenta los indicadores de resultado de la intervención de mediación propuestos por los grupos de trabajo de las mesas redondas del ENCUENTRO; el ensamblaje de las propuestas siguió como criterio de la elección de porciones de texto que fueran descriptivas entre aquellas producidas. La tabla propuesta muestra además la frecuencia con la cual los indicadores fueron citados por los grupos de trabajo.

La segunda tabla presenta en cambio la conclusión a la cual arribó el plenario del ENCUENTRO, que individualizó entre los indicadores de resultado una jerarquía, en términos de utilidad respecto al objetivo de la evaluación.

N	INDICADOR DE RESULTADO	FQ
1	Acuerdo	5
2	Requieren mediación	2
3	Que las partes salgan de mediación y digan: hemos sido escuchados	2
4	Recomiendan mediación	2
5	Exteriorización de conformidad con el proceso, que no conocían y la viabilidad del acuerdo satisfactorio.	2
6	Dentro de los seis meses posteriores llegan a un acuerdo	1
7	Se piden disculpas	1
8	Reconocimiento a la labor del mediador	1
9	Vienen los vecinos a decirle a los mediadores que por fin se están comunicando y que están poniéndose de acuerdo en puntos en conflicto	1
10	Que le diga al abogado que si bien no se pusieron de acuerdo en todos los puntos pudo entender la prioridad de la otra parte	1
11	No volvieron a mediación- no hubo acuerdo, pero talaron el árbol en quince días (entendieron que de otra manera iban a juicio)	1
12	Partes manifiestan satisfacción independiente del acuerdo.	1

JERARQUIA	INDICADOR DE RESULTADO
1	Las Partes manifiestan satisfacción independiente del acuerdo
2	Acuerdo

Dichos productos hicieron posible identificar aspectos comunes referidos al rol del mediador y elaborar cursos de acción que permiten dar soporte científico a los ejes antes enunciados en modo de efectuar claras definiciones en cuanto a la

política pública que el Ministerio, a través de Di.M.A.R.C., entiende desarrollar para instalar la mediación en el seno de la sociedad misma.

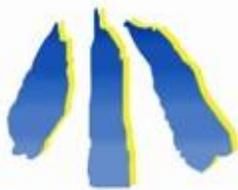
Ello implica considerar al mediador no sólo como gestor de singulares procesos de mediación, sino también como artífice de los servicios de mediación, compartiendo elementos respecto a su diseño y a las modalidades de evaluar la eficacia de las propias intervenciones (por ej. indicadores de resultado, análisis de los errores que realiza el mediador) en modo de responder a las exigencias de toda la comunidad (por ej. en el diseño del servicio de mediación a través de la puesta en marcha de un centro de mediación), y de que el mediador sea reconocido en la autonomía y especificidad de su rol como operador de un cambio cultural transformador de las relaciones humanas en el marco de un proyecto de inclusión y de respeto recíproco. La propuesta comporta para el mediador dejar caer sus propias fronteras para ubicarse como principal promotor de dicho cambio en el pasaje ineludible de la cultura de la confrontación a la cultura del diálogo como presupuesto básico para la construcción de nuevas realidades que, en ausencia de conflicto, posibiliten abrir el camino hacia la PAZ SOCIAL.

MARÍA DÉBORA FORTUNA

debora.fortuna@cba.gov.ar; deborafortuna@arnet.com.ar

María Débora Fortuna es Mediadora y formadora de mediadores. Contadora Pública, Profesora en Ciencias Económicas, egresada de la Universidad Nacional de Córdoba. Especializada en Lengua y Cultura italianas, realizó estudios orientados a los fenómenos migratorios y a la traducción literaria y científica. Ejerció la docencia en todos los niveles. Integra el plantel docente del Master “La mediación como instrumento operativo en ámbito familiar, penal y comunitario” de la Universidad de los Estudios de Padua. Director: prof. Gian Piero Turchi, para la IV edición del mismo, período 2009/2010.

Es Directora de la Dirección de Métodos Alternativos para Resolución de Conflictos – Di.M.A.R.C. - dependiente del Ministerio de Justicia de Córdoba, Argentina, área que rige el desarrollo de la Mediación y otros métodos en los aspectos legales y de fijación de la política pública trabajando en red con instituciones públicas y privadas del país y del exterior. Es autora y co-autora de programas para la habilitación de mediadores, aplicación de la mediación en ámbito familiar, educativo y comunitario, para personas con necesidades especiales e integración de las diversidades culturales, saneamiento de títulos y adquisición de la primera vivienda. Ha coordinado el ciclo de Seminarios “El modelo dialógico aplicado a la mediación” desarrollado en Córdoba bajo la dirección del Prof. Gian Piero Turchi durante los períodos 2008/2009 en un proyecto de colaboración recíproca entre el Master de la Universidad de los Estudios de Padua y Di.M.A.R.C. teniendo a su cargo la traducción consecutiva de los mismos durante el período 2009 y del material didáctico durante todos los desarrollos realizados.

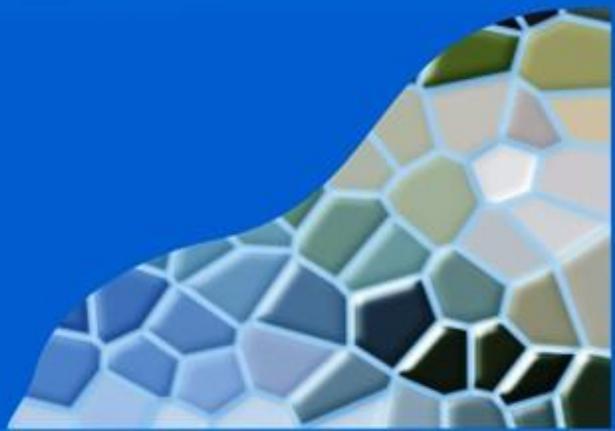


*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



**MARÍA ESTHER CAFFURE DE BATISTELLI,
GRACIELA PERALTA DE IGARZÁBAL.** (Argentina).

- 1.-) EXPERIENCIA Y DESARROLLO DE LA MEDIACIÓN
EN EL PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE
CÓRDOBA (ARGENTINA).**
 - 2.-) APLICANDO MEDIACION Y FACILITACION EN LA
RESOLUCION DE CONFLICTOS PUBLICOS.**
-



**MARÍA ESTHER CAFFURE DE BATISTELLI,
GRACIELA PERALTA DE IGARZÁBAL.** (Argentina).

**1.-) EXPERIENCIA Y DESARROLLO DE LA MEDIACIÓN
EN EL PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE
CÓRDOBA (ARGENTINA).
2.-) APLICANDO MEDIACION Y FACILITACION EN LA
RESOLUCION DE CONFLICTOS PUBLICOS.**

Experiencia y desarrollo de la mediación en el Poder Judicial de la provincia de Córdoba .

A partir del año 2000, con la creación del Centro Judicial de Mediación por ley 8858, se instala en el servicio de justicia de esta provincia un área de resolución alternativa de conflictos que desarrolla y aplica la mediación en los ámbitos patrimoniales, comerciales y de familia.-

Los datos estadísticos relevados sobre treinta mil casos y sus resultados muestran un sistema afianzado que coexiste con el tradicional en donde las partes se reconocen como verdaderos protagonistas en la solución de sus problemas. Permite además reconocer espacios donde la justicia no alcanza a dar una respuesta adecuada a las necesidades de las partes, generando proyectos de ampliación de competencia. Se presentan los resultados obtenidos durante los diez primeros años de esta actividad.

La mediación en la provincia de Córdoba (Argentina) nace en 1998, a través de la instrumentación por el Tribunal Superior de Justicia de un programa piloto, voluntario y gratuito en juzgados civiles (**Acordada Nº 407, Serie "A"**). Esta experiencia piloto se desarrolló hasta el año 2000, cuando se promulga la actual ley de mediación, observándose aspectos importantes del desarrollo del proceso y enmendando algunas cuestiones que luego fueron volcadas en la ley de mediación. En esta etapa se alcanzó un nivel de acuerdos cercanos al sesenta por ciento (60%).

En el año 2000, se promulgó la **ley 8858** y el **decreto reglamentario nro. 1773/00**, que organiza la mediación en el territorio provincial, tanto en ámbito público como privado, y regula los aspectos referidos al ejercicio de la profesión del mediador. Queda dispuesta la *mediación extrajudicial* bajo la órbita del Poder Ejecutivo y la *mediación judicial* en el Poder Judicial.

El proceso de mediación está basado en los **principios** de: Voluntariedad, Confidencialidad, Consentimiento Informado y Neutralidad y **comprende todas las materias y fueros**, siempre que no este comprendido en una de las causales

especialmente previstas por la misma ley. (exclusión de los procesos penales por delitos de acción pública, acciones de divorcio vincular o personal, y todas aquellas cuestiones en que está involucrado el orden público o que resulten indisponibles para los particulares)

En materia **Civil y Comercial** comprende la remisión obligatoria a todos aquellos juicios Declarativo Abreviados y Ordinarios cuyo monto no supere una determinada cantidad de dinero. Se acerca *de éste modo la alternativa de la mediación a un mayor número de procesos judiciales, al aumentar el monto de la demanda.* También remite a mediación las causas donde se solicite el beneficio de litigar sin gastos.

El magistrado queda facultado a remitir a aquellas causas que por su naturaleza, complejidad o intereses en juego, estime conveniente resolver por la vía de la mediación.. *Así los jueces, al interiorizarse de la naturaleza del conflicto, optan cada vez con mayor asiduidad por éste proceso, sobre todo cuando están comprometidos intereses sociales.*

En materia de **Familia y Menores**, la mediación *judicial* queda comprendida en las causales de remisión obligatoria, y a la concurrencia voluntaria. “La instancia de mediación podrá ser requerida por las partes al interponer la demanda o contestarla, o en cualquier oportunidad procesal y en todas las instancias....”

En cuanto a la mediación *extrajudicial*, por ley del fuero de familia, faculta a las partes a optar por éste método alternativo e intentar arribar a un acuerdo extrajudicial en temas como tenencia, alimentos o régimen de visitas. Luego será remitido al juez de familia para su homologación; o dejar expedita la vía judicial a través de la emisión del certificado de etapa prejudicial cumplida. La etapa se cumple sin la obligación de patrocinio letrado: las partes concurren por la propuesta de la mesa de entrada de la asesoría letrada de familia o por haber tomado conocimiento del sistema y concurren espontáneamente a solicitar el servicio. Los porcentajes de acuerdos en este ámbito se elevan al 75%.

En materia **Laboral** la mediación es un proceso absolutamente voluntario. No obstante obran en el centro Judicial casos efectivamente mediados, remitidos por Cámaras laborales.

En materia **Penal** la mediación es obligatoria en casos comprendidos específicamente por Acciones Civiles Resarcitorias con beneficio de litigar sin gastos y en los casos en que el Juez lo considere conveniente atento a la naturaleza de la causa. Es voluntaria a solicitud de las partes siempre que no se trate los delitos de acción pública.

Solo en la capital de la provincia, en 9 años de funcionamiento, se han mediado efectivamente 16.500 casos, de los cuales el 60% tuvo acuerdo. El número

total de causas mediadas aumentó 10 veces en este período. (de 220 a 2180) Es de destacar que a pesar del número incremental de causas año tras año, la tendencia de casos acordados se mantiene en un promedio anual cercano al 57%.

La experiencia permite reconocer espacios donde la justicia no alcanza a dar una respuesta adecuada a las necesidades de las partes, generando proyectos de ampliación de competencia. Se está trabajando en un proyecto de ley que establece un proceso de mediación prejudicial obligatoria para aquellos casos originados en créditos impagos por quienes no tienen capacidad económica para asumirlos, creando además juzgados de menores causas, con trámite sumarisimo para el caso que no se acuerden en mediación.

Desarrollo de casos:

El Centro Judicial de Mediación interviene en la resolución de conflictos en los que una de las partes al menos es un ente publico o poder del estado, ya sea como parte del mismo o porque su intervención es necesaria para resolver un problema de índole particular.

CASO 1.

Fue derivado por un juez civil. Se trataba de un juicio iniciado por una cooperativa de vivienda en contra del propietario de la tierra por rescisión de contrato, al haber incumplido este último la obligación de obtener la autorización municipal de la planimetría del barrio. Tal como estaba planteada la demanda y su contestación, ponía en riesgo el destino de cien familias que ya habían construido sus viviendas.

Metodología de trabajo: Se conformó un equipo de trabajo integrado por las dos mediadoras designadas, que a la vez trabajaba con un grupo de apoyo. Las notificaciones se realizaban por empleados del centro judicial de mediación en forma personal y no a través de ujieres, a fin de asegurar que la comunicación se cumpliera efectivamente.

Se mantuvieron reuniones con los mediadores, autoridades del centro Judicial y el Intendente de la municipalidad, conjuntamente con los equipos técnicos del municipio para lograr las autorizaciones municipales, planimetría y obras de infraestructura. Se solicitó al Gobierno de la Provincia su intervención a fin de la realización de las escrituras individuales en forma gratuita. Diversas organizaciones no gubernamentales prestaron su colaboración desinteresada a las diversas consultas realizadas.

Las tácticas de los mediadores: Se fue cambiando las expectativas actuando como agentes de la realidad. Se trabajó en el compromiso con el procedimiento, lo que fue generando confianza hacia las mediadoras y el proceso.

En base a esa confianza se aceptaron sugerencias sustantivas que se volcaron en el texto único.

Resultado:

- 1) El propietario de la tierra cobró la suma adeudada y otorgó escritura traslativa de dominio a los compradores (la Cooperativa). La escritura fue a cargo de la Escribanía general de la provincia.
- 2) La Municipalidad asumió la confección sin costo de los planos de subdivisión en lotes.
- 3) Se dejó encaminada, a sola gestión de la cooperativa, la realización de las escrituras individuales.

En esta mediación, además del trabajo de los mediadores, que insumió siete meses, fue importante para el éxito, la actuación coordinada de las instituciones que tuvieron por objetivo el bien común, por encima de la rígida aplicación de la ley.

CASO 2.

Un largo conflicto se desarrolló entre el Gremio de Empleados del Poder Judicial y el Tribunal Superior de Justicia de la Provincia por cuestiones salariales y otras reivindicaciones laborales. El nivel de adhesión atentaba seriamente con la prestación del servicio de justicia, generando reacción adversa en distintos organismos como el colegio de abogados y afectaba a la ciudadanía en general. El nivel de las acciones se tornaba cada vez mas violenta y las negociaciones cesaron, generándose reacciones cada vez mas airadas. El Superior Tribunal de Justicia solicitó la intervención del Centro Judicial de Mediación a fin de administrar este conflicto para arribar a una solución.

El primer problema que se presentó fue que siendo el Centro de Mediación una dependencia del Tribunal superior su intervención estaba sospechada de parcial. Por lo tanto la primera tarea fue buscar la forma de proponer la mediación a la comisión directiva del gremio y que esta aceptara. Fue importante contar con un intermediario confiable sobre todo para el Secretario Gremial a través de cual se acordó una primera entrevista. En ella se comunicó la intención del Tribunal superior de negociar una solución acordada, tratando de generar confianza en la persona del facilitador.

La propuesta fue aceptada por el gremio y el Tribunal Superior aceptó someterse a las reglas del proceso. Se eligieron y consensuaron representantes de ambos a fin de conformar una mesa de negociación.

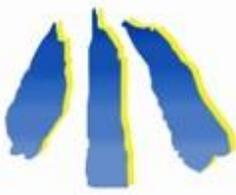
Fue importante el reconocimiento de ambas partes de que la mejor opción se encontraba en la mesa de negociación. La participación del facilitador fue importante en esta primera etapa, en las que se establecieron de común acuerdo

las pautas de negociación y la agenda de trabajo. También se acordó la forma en que los avances de la negociación debían hacerse conocer a la prensa y la oportunidad en que se hacía.

Se resolvieron diversos problemas y se decidió la conformación de una mesa de dialogo permanente que se mantiene hasta la actualidad, aún cuando las autoridades gremiales se renovaron tras las últimas elecciones.

María Esther Cafure de Battistelli. Abogada. Universidad Nacional de Córdoba, Año 1954. Ministro del Tribunal Superior de Justicia de Córdoba, Presidente de la Sala Penal del Tribunal Superior de Justicia, Directora del Centro Judicial de Mediación de la Provincia de Córdoba, Miembro suplente del Jurado de Enjuiciamiento de Magistrados y Funcionarios del Poder Judicial. Decana de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Córdoba. Años 1993 a 1995. Directora del Instituto Disciplinar de Mediación de la Universidad Católica de Córdoba “Cardenal Antonio Samoré”
Directora de la Carrera de posgrado de especialización en Mediación de la Universidad Católica de Córdoba, Facultad de Derecho y Ciencias Sociales.

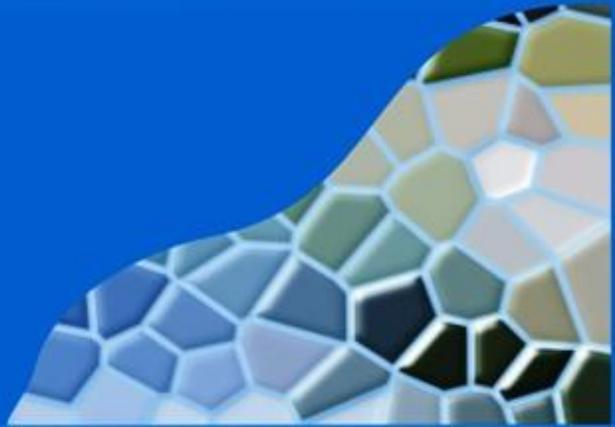
Graciela del Valle Peralta de Igarzábal. Abogada. Universidad Nacional de Córdoba, año 1980. Coordinadora General del Centro Judicial de Mediación del Tribunal Superior de Justicia de la Provincia de Córdoba. Asesora Académica del Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de San Luis, Argentina en la Experiencia piloto de mediación, Miembro de la Asociación Iberoamericana de Sicología Jurídica. Coordinadora de la Comisión de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos de la Junta Federal de Cortes de la República Argentina. Coordinadora del Instituto de Investigación disciplinar sobre mediación “Cardenal Antonio Samoré” de la Universidad Católica de Córdoba Coordinadora Ejecutiva de la carrera de posgrado de la Facultad de derecho y Ciencias sociales de la Universidad Católica de Córdoba, de especialización en Mediación.



*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



MARÍA ALEJANDRA RAMÍREZ CUENCA . (España)
*“TALLER: COACHING EN GESTIÓN DE
CONFLICTOS EMPRESARIALES”*



MARÍA ALEJANDRA RAMÍREZ CUENCA . (España)
**“TALLER: COACHING EN GESTIÓN DE CONFLICTOS
EMPRESARIALES”**

Cuando recibí la convocatoria de la VII Conferencia del Foro Mundial de Mediación y vi las distintas posibilidades para participar, con una conferencia, en mesas redondas, workshop o taller, de una vez con mucho optimismo me dije a mi misma ¡Propondré un “Taller de Coaching en Gestión de Conflictos” al comité evaluador de la VII Conferencia Internacional del Foro Mundial de Mediación para que conozcan la utilidad del Coaching en la Gestión de Conflictos!, sin embargo, a última hora me asaltaron las dudas, porque el tema de Coaching en Gestión de Conflictos es algo bastante nuevo, no obstante, revisé nuevamente el taller y lo envié con el deseo que fuera aceptado. Al tiempo recibí la contestación fue ¡aceptado mi taller!. A partir de ese momento ¡me puse en marcha!.

Quería aplicar un taller donde todos los Mediadores y Mediadoras que asistieran se sintieran implicados y al mismo tiempo que yo lograra transmitir la utilidad del Coaching en la Gestión de Conflictos, así fue entonces, como se inició este recorrido:

Comencé con una dinámica donde los asistentes tenían que hacer pequeños grupos y dibujar en una hoja de papel bond ¿qué es un Coach? y ¿en qué puede ayudar un Coach?, posteriormente cada miembro del equipo tenía que pasar al frente y explicar su dibujo y así comenzar todos juntos a construir el concepto “Coaching”.

Luego para aclarar más lo que encierra un proceso de coaching, me permití comparar al Coaching con otras disciplinas de enseñanza, tales como:

a.- El Coaching y el Enseñar: El profesor se preocupa de transmitir sus conocimientos, mientras los alumnos adoptan un rol pasivo e intentan absorberlos, tienen poco margen para fijar su propia agenda e intentan interpretar lo que el profesor-formador dice según su experiencia. En el Coaching, es el Coachee quien fija su propia agenda y el tema a tratar. Como Coach no se debe estar interesado en dar información, ni en decirle a quien recibe el coaching cómo debería hacer las cosas, el rol del Coach será animarle y ayudarle a que entienda las cosas por sí mismo.

Somers (2006)⁹³, utiliza un ejemplo muy gráfico del papel del Coach y yo lo utilizo con mucha frecuencia, porque me parece muy explicativo: Cuando nos levantamos por la mañana, lo normal es que caminemos por el pasillo hasta llegar al cuarto de baño y empezamos la enorme tarea de arreglarnos. Para algunos eso será pasarse la máquina, el peine por el cabello o el maquillaje. Esto sería imposible hacerlo sin nuestro amigo el espejo. Nos diría el espejo ¿aféitate o péinate de esta forma?, ¡por supuesto que no!, sin embargo, el espejo nos ayuda a entender lo que pasa y a lograr nuestro objetivo, en este caso, arreglarnos.

Cuando se hace Coaching se intenta realizar esta función. El mejor Coach sostendrá el espejo de modo que la persona pueda desarrollar un sentido profundo de estar consciente de sí misma y así que haya mayor probabilidad de lograr que los temas progresen.

b.- El Coaching y el Entrenar: El entrenamiento se centra en el entrenador y en el tema a entrenar, mientras que el Coaching se centra en el individuo. En el área de gestión de conflictos (Conflict Management Coaching), hablamos de un tipo de coaching distinto al de los procesos de Coaching Deportivo.

c.- El Coaching y el Mentor: Corrientemente el Coaching y el Mentor son personas distintas. Mientras el Mentor es una persona con experiencia que transmite su sabiduría y que podemos ser tentados a hacer las cosas a su manera. El Coach debe ser una persona que no nos persuade a elegir una manera de hacer las cosas, al contrario, el nos invitará a que descubramos nuestra propia manera de hacer las cosas.

Para Munford (2008)⁹⁴, el Mentor transmite su sabiduría y es uno mismo el que decide si acepta o no seguir el mismo camino que en su momento escogió el Mentor. Un Mentor puede ayudarnos a buscar nuestros propios recursos.

d.- El Coaching y el Aconsejar: El Coach no aconseja, se preocupa por ayudar a la gente a que tenga un buen rendimiento en el trabajo, no en tratar problemas crónicos del pasado, ya que para ello hay especialistas, no obstante, este puede darnos apoyo en esas situaciones.

Según lo anterior, ya podemos hacernos una idea de lo que es el Coaching: Un proceso que se enfoca en el rendimiento de las personas y en desarrollar sus habilidades o competencias, es decir, busca que las personas alcancen el nivel máximo de sus capacidades.

⁹³ Somers, Matt (2006). *Dominar las Técnicas del Coaching*. Ediciones Gestión 2000. España.

⁹⁴ Munfor Jeni y Diez Alfredo (2008). *Coaching para Dummies*. Editorial Granica. España.

EL COACHING Y LAS COMPETENCIAS

El coaching trabaja con las *competencias* de las personas, para que sean estas las que puedan aprender, desarrollarse y alcanzar resultados óptimos y *¿a qué llamamos competencias?*

Mc. Clelland en 1973 publicó un artículo en la revista norteamericana *Psychologist* denominado "Testing for Competence rather than Intelligence" (Medir la Competencia en vez de la Inteligencia), donde afirmaba que las calificaciones escolares, los conocimientos académicos y el coeficiente intelectual (CI) no predicen el buen desempeño de una persona en el trabajo. Señaló que si queremos ser profesionales de éxito tenemos que analizar "las competencias" de aquellas personas con talento demostrado que se desempeñen en ese puesto de trabajo.

A estas conclusiones llega Mc. Clelland, una vez realizada la investigación que le fue encargada por el Departamento de Estado de EE.UU., donde se comprueba que el buen desempeño de los Agregados Culturales de la Embajada no tenía que ver con el cociente intelectual, ya que a pesar de que existía un examen obligatorio para oficiales del Servicio de Extranjeros, estas pruebas teóricas no permitían conocer las habilidades que podrían favorecer el buen desempeño de un Agregado Cultural con respecto al otro.

El equipo de Mc. Clelland se centró en hacer entrevistas profundas a Diplomáticos con un desempeño medio y a los de desempeño superior. La técnica de recogida de información que se utilizó fue denominada: *Behavioral Event Interview* (Entrevista de Incidentes Críticos, BEI), la cual permitía conocer en detalle cómo los Diplomáticos se habían enfrentado a tres situaciones en las que habían fracasado y a tres en las que habían sido exitosos. De este modo se dieron cuenta cuáles eran las características comunes de los Agregados excelentes: *Sensibilidad interpersonal e intercultural*, consiste en el auténtico interés por la cultura del país donde se reside de forma temporal, *Expectativas positivas de los demás*, es la firme creencia de la valía de otras personas diferentes a uno mismo y *Rapidez en la comprensión de las redes de influencia*, capacidad de saber quién realmente manda en el país y saber qué peligros reales existen.

Puede apreciarse como las tres competencias anteriores, no versan sobre conocimientos teóricos, sino, sobre qué habilidades necesitan desarrollar los Agregados Culturales para tener un buen desempeño en su lugar de trabajo.

Con relación al tema de competencias en los últimos años se ha escrito mucho y se seguirá escribiendo, ya que importantes Psicólogos, Científicos y Expertos en la materia van descubriendo cada día la potencialidad de las competencias y cómo los seres humanos podemos desarrollarlas.

En este sentido, el Coaching es una herramienta muy potente para el desarrollo de competencias en las personas, ya que no sólo se limita a medir las competencias

teóricas de una persona sino sus demás competencias para desempeñar un determinado rol laboral. En nuestro caso hablaremos de las Competencias que necesitan los Negociadores y Mediadores para ser realmente exitosos.

COMPETENCIAS DE UN NEGOCIADOR Y/O MEDIADOR EXITOSO

Para conocer cuáles son las competencias de un Negociador y/o Mediador, exitosos, se consultaron fuentes documentales y se realizaron entrevistas semiestructuradas a expertos del sector y a Mediadores y Negociadores exitosos que desarrollando ciertas competencias empíricas habían obtenido un buen desempeño, mediando o negociando en EE.UU., China o España.

En mi investigación descubrí 6 competencias comunes en Negociadores y Mediadores. Se utilizó el diccionario de comportamientos de Alles⁹⁵ para algunas definiciones de competencias:

1.- Conocimientos Teóricos: Es ese saber conceptual que se adquiere a lo largo de nuestra formación como Mediadores y/o Negociadores sobre la utilización de los distintos enfoques y procesos de mediación o negociación y que aprendemos en los distintos cursos, seminarios o masters, que realizamos.

2.- Flexibilidad: Disposición para adaptarse fácilmente. Es la capacidad para adaptarse y trabajar en distintas situaciones y con personas o grupos diversos. Supone entender y valorar posturas distintas o puntos de vista encontrados, adaptando su propio enfoque a medida que la situación cambiante lo requiera, y promover los cambios de la propia organización o responsabilidades de su cargo (p.96).

3.- Autocontrol: Dominio de sí mismo. Es la capacidad de mantener controladas las propias emociones y evitar reacciones negativas ante provocaciones, oposición u hostilidad de otros, o cuando se trabaja en condiciones de estrés. Asimismo, implica la resistencia a condiciones constantes de estrés (p.100).

4.- Negociación: Habilidad para crear un ambiente propicio para la colaboración y lograr compromisos duraderos que fortalezcan la relación. Capacidad para dirigir o controlar una discusión utilizando técnicas ganar-ganar, planificando alternativas para negociar los mejores acuerdos. Se centra en el problema y no en las personas (p.186).

⁹⁵ Alles, Martha (2005). Diccionario de Comportamientos. Editorial Granica. Argentina.

5.- Comunicación: Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva y exponer aspectos positivos. La habilidad de saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Es la capacidad de escuchar al otro y entenderlo. Comprender la dinámica de grupos y el diseño efectivo de reuniones. Incluye la capacidad de comunicar por escrito con concisión y claridad (p.188).

6.- Aprendizaje Continuo: Puede ser por generación propia y aportado por la comunidad de profesionales. Es la habilidad para buscar y compartir información útil para la resolución de situaciones de negocios, utilizando todo el potencial de la empresa. Incluye la capacidad de capitalizar la experiencia de otros y la propia, propagando el know how adquirido en foros locales o internacionales (p.190).

COMPETENCIAS PARA SER UN NEGOCIADOR Y/O MEDIADOR EXITOSO	
CONOCIMIENTOS TEÓRICOS	
FLEXIBILIDAD	AUTOCONTROL
NEGOCIACIÓN	COMUNICACIÓN
APRENDIZAJE CONTINUO	

Fuente: Ramírez (2009).

AUTO-DIAGNÓSTICO DE COMPETENCIAS

Este auto-diagnóstico se ha realizado siguiendo los criterios del diccionario de comportamientos de Alles⁹⁶ y apoyándonos en una metodología de triangulación organizacional⁹⁷, donde no sólo se han realizado entrevistas semiestructuradas, sino que se ha examinado desde distintos ángulos la información obtenida: 1) Se han analizado e incorporado las aportaciones de las fuentes documentales, 2) se han estudiado los indicadores y estándares profesionales que las asociaciones y foros de diversos países exigen a sus asociados y 3) se han examinado programas de formación sobre gestión de conflictos de prestigiosas instituciones.

Para saber en qué nivel nos encontramos con relación a las competencias que necesitamos desarrollar para ser Negociadores y/o Mediadores Exitosos, lea primero la competencia y relacione su comportamiento con los distintos grados

⁹⁶ Alles, Martha (2005). Ob. Cit.

⁹⁷ Quintanilla, Javier, Sánchez, C. y otros (2004). Competencias de la dirección de empresas. Pearson Educación. España.

que aquí presentamos de manera jerárquica: grados A y B son las posiciones de mayor nivel y los grados C o D indican un nivel mínimo de competencias y el último grado indica que la competencia no está desarrollada.

1.- Conocimientos Teóricos:

Grado A:

- Conoce perfectamente los distintos tipos de negociación y mediación y sus ventajas.
- Es consciente de las desventajas de cada enfoque de negociación y mediación.
- Está atento a los nuevos estudios que se publican, relacionados con negociación y mediación, para mejorar su desempeño.
- Es un conocedor del arte de la comunicación y bebe de distintas fuentes para estar actualizado.
- Se interesa por investigar tanto de gestión de conflictos como de otras áreas que puedan mejorar su desempeño.
- Sabe crear un clima que fomente las propuestas creativas.
- Se informa sobre la(s) otra(s) persona(s) que van a la mesa de negociación o mediación para llevar algún tipo de estrategia.
- Detecta con frecuencia puntos en común y trabaja en ellos.
- Domina el arte de las preguntas, lo cual favorece que logre detectar el/los interés(es).

Grado B:

- Conoce las ventajas y desventajas de los distintos enfoques de negociación y mediación.
- Conoce las nuevas estrategias de negociación y mediación que salen al mercado.
- Conoce herramientas para identificar los intereses.
- Maneja con eficiencia los bloqueos de comunicación que puedan producirse en los procesos de negociación o mediación.
- Tiene conocimientos sobre comunicación y verifica que sus mensajes sean comprendidos.

Grado C:

- Conoce los distintos enfoques para negociar y mediar.
- Sabe cómo manejar los bloqueos de comunicación.
- Conoce estrategias que pueden facilitar la identificación de los intereses.
- Sabe las ventajas y desventajas de cada enfoque de negociación o mediación.

Grado D (competencia en su grado mínimo):

- Tiene conocimientos generales acerca de los procesos de negociación y mediación.
- No es especialista en el área de empresas aunque ha llevado algunos casos de negociación o mediación en otras áreas.
- Intenta mejorar sus conocimientos sobre temas de negociación y mediación.
- Aunque conoce distintas estrategias para negociar o mediar, a veces bloquea la comunicación utilizando un tipo de diálogo poco abierto a nuevos enfoques, primando sus prejuicios.

Competencia no desarrollada:

- Posee escasos conocimientos sobre negociación y mediación.
- No se interesa por investigar quién o quienes estarán sentados en la mesa de negociación o mediación.
- No conoce adecuadamente cómo debe actuar en situaciones de bloqueo de la comunicación.
- No muestra interés en aprender nuevas estrategias de negociación y mediación.

2.- Flexibilidad:**Grado A:**

- Tiene un conocimiento amplio de la situación, lo que le permite anticiparse con facilidad a los cambios de contexto.
- Analiza las situaciones y las características de las personas o grupos con el fin de adaptarse o adaptarlos de acuerdo con las circunstancias.
- Evalúa la necesidad de efectuar cambios de estrategia en función de la percepción recibida.
- Comprende y valora puntos de vista y criterios diversos, e integra el nuevo conocimiento con facilidad.
- Promueve actitudes flexibles e incluso si hay oportunidad les brinda coaching para que a su vez sean promotores de flexibilidad.
- Promueve el cambio.

Grado B:

- Está atento a los cambios de contexto y modifica sus acciones de acuerdo a las situaciones que se van planteando.
- Toma decisiones basándose en el análisis de la situación y en la información recibida.
- Adapta su comportamiento a las situaciones en función de lo que se desea obtener.

- Asume nuevas posturas para beneficiar el proceso de mediación/negociación.

Grado C:

- Comprende rápidamente los cambios que se van sucediendo.
- Aplica estrategias que facilitan los objetivos del proceso de mediación/negociación.
- Genera respuestas innovadoras y prácticas.
- Promueve la integración de ideas y criterios nuevos.

Grado D (competencia en su grado mínimo):

- Reconoce la validez de otros puntos de vista o criterios.
- Puede comprender nuevos argumentos y reorientar su postura.
- Percibe los cambios de situación o contexto.
- Modifica sus acciones de acuerdo a las necesidades actuales.

Competencia no desarrollada:

- Tiene dificultad para comprender los cambios de contexto.
- Demuestra falta de disposición para adaptarse a situaciones o ámbitos cambiantes.
- Su postura es rígida ante nuevos contextos.
- Suele resistirse a la incorporación de nuevas ideas o criterios distintos de los propios.
- Obstaculiza el avance del proceso de mediación/negociación.

3.- Autocontrol:

Grado A:

- Maneja bien los sentimientos impulsivos y las emociones perturbadoras.
- Se mantiene positivo e imperturbable aún en situaciones difíciles.
- No pierde la concentración cuando es sometido a presión.
- Sus reacciones son equilibradas y controladas, aún en situaciones no previstas.
- Tiene alta resistencia al estrés, aunque las situaciones persistan por largos períodos de tiempo.
- Capacidad para regular influencias inquietantes, como la ira y la ansiedad e inhibir la impulsividad emocional.
- Puede evaluar objetivamente su desempeño.
- Posee una gran capacidad de reflexión, la cual le permite abstraerse de escenarios conflictivos y pensar en cómo es la mejor manera de abordar el conflicto o la diferencia.

Grado B:

- Evita reaccionar de forma impulsiva y negativa ante situaciones de conflicto o estrés.
- En situaciones de estrés puede llegar a perder el control.
- Aspira mantener su profesionalidad, con independencia de sus propios intereses.
- Pretende controlar sus propias emociones, aunque esté sometido a presiones de otra índole.
- Opera con facilidad ante situaciones adversas.
- Es moderado y prudente en todos sus actos al momento de estar frente al proceso de mediación/negociación.
- Se esfuerza por no generar oposición u hostilidad en los procesos.

Grado C:

- El estrés no disminuye su nivel de rendimiento, aunque afecte su estado de ánimo.
- Actúa ante los problemas que se le presentan con moderación.
- Se esfuerza por cambiar su modo de acción frente a comentarios o sugerencias que le hagan.
- Controla adecuadamente sus emociones en el ámbito laboral, aún cuando atravesase problemas personales.

Grado D (competencia en su grado mínimo):

- Consulta cuando tiene dudas.
- En situaciones habituales actúa con prudencia.
- Eventualmente las situaciones de estrés impactan negativamente en su rendimiento.
- Su ánimo en el ámbito laboral se ve afectado por problemas personales.

Competencia no desarrollada:

- Las situaciones conflictivas o de presión le paralizan.
- Reacciona impulsivamente ante situaciones imprevistas.
- En situaciones difíciles o de confrontación, pierde con facilidad el control de la situación y de sí mismo.
- Analiza y resuelve situaciones con falta de sensatez y reflexión.
- Traslada sus problemas del ámbito personal al laboral.
- Su falta de control genera hostilidad u oposición.

4.- Negociación:**Grado A:**

- Tiene un profundo conocimiento de la situación del otro negociador, analiza sus fortalezas y debilidades, se preocupa por investigar y obtener

la mayor cantidad de información posible, tanto a nivel de la situación como de las personas involucradas en la negociación.

- Logra ponerse en el lugar del otro y anticipar sus necesidades e intereses ante una negociación.
- Busca dentro de los argumentos que le son favorables, ventajas que beneficien al otro negociador para propiciar un acuerdo.
- Se basa en criterios relacionados con la situación objetiva, independientemente de sus propios juicios.
- Permanentemente busca mejores estrategias de negociación para producir resultados efectivos, cuidando las relaciones.
- Separa el problema de las personas, sin involucrarse emocionalmente, evitando problemas con el otro negociador que puedan dificultar futuras negociaciones.
- Se concentra en los intereses de ambos negociadores y no en posiciones personales.
- Realiza una preparación exhaustiva de la negociación, generando una variedad de escenarios posibles que le permitan prever todas las alternativas y tener un mejor desempeño en la misma.
- Sabe comunicar sus ideas en beneficio de los intereses comunes.
- Logra acuerdos satisfactorios para ambos negociadores.

Grado B:

- Busca la información necesaria para lograr entender mejor la situación y los intereses de cada quien.
- Formula cada aspecto de la situación como una búsqueda común de criterios objetivos.
- Se concentra en criterios objetivos, sin perder la flexibilidad para buscar otros.
- En cada negociación se esfuerza por identificar las ventajas comunes de cada quien.
- Maneja la comunicación en todos los aspectos, a fin de facilitar el contacto y el intercambio de ideas.

Grado C:

- Muestra respeto en la mediación y/o negociación.
- Pierde de vista los intereses del proceso de mediación y/o negociación.
- Intenta remover el pasado para saber cómo debe actuar ahora.
- Muestra algunas formas de comunicación que no favorecen el diálogo.

Grado D (competencia en su grado mínimo):

- Basa su efectividad como profesional en su carisma.

- No toma en consideración las consecuencias de un acuerdo a mediano o largo plazo, sólo piensa en el corto plazo.
- Muestra rigidez ante situaciones de presión.

Competencia no desarrollada:

- Carece de habilidades para comunicarse.
- Tiende a involucrarse emocionalmente en la mediación o negociación, perjudicando el desarrollo de la misma.
- Emite juicios sin precisar informaciones.
- Se centra en las posiciones y no en los intereses.
- Se prepara poco para los procesos de mediación y/o negociación.

5.- Comunicación:

Grado A:

- Comunica sus ideas de forma clara y precisa.
- Maneja normas adecuadas del lenguaje.
- Ajusta su lenguaje al contexto.
- Verifica que se hayan comprendido sus ideas.
- Escucha atentamente a los demás.
- Detecta el lenguaje verbal y no verbal.
- Reconoce públicamente sus equivocaciones.
- Ofrece retroalimentación para facilitar el diálogo.
- Escucha a los demás con empatía.
- Conoce el arte de la persuasión.

Grado B:

- Comparte información relevante con comodidad.
- Sabe escuchar activamente.
- Habla con claridad.
- Verifica que el mensaje se haya transmitido de forma correcta.
- Se preocupa por generar mensajes claros.

Grado C:

- Su mensaje es claro y preciso.
- Realiza preguntas y trata de decir con sus propias palabras lo que la otra persona ha querido decir.
- Transmite sus opiniones claramente.

Grado D (competencia no desarrollada):

- Tiene grandes dificultades para expresar sus ideas.
- No adapta su lenguaje al contexto, lo que a veces impide que haya una comunicación fluida.
- No verifica si su mensaje ha sido entendido.

- Considera sólo sus opiniones relevantes.
- Ridiculiza las opiniones de los demás.
- Responde de forma impulsiva o defendiéndose con reacciones desproporcionadas.
- Hace comentarios negativos en el feedback.

6.- Aprendizaje Continuo:

Grado A:

- Reconocido experto en su especialidad a nivel internacional.
- Permanece firmemente orientado a la investigación sobre las mejores herramientas y aplica sus conocimientos de mejora.
- No sólo es experto en su especialidad, posee una formación integral.
- Tiene una permanente actitud de aprendizaje, un espíritu investigativo y explora y aporta sus nuevas prácticas.
- Se actualiza y conoce las últimas novedades de su especialización.
- Crea espacios que motiven la generación de ideas.
- Utiliza estrategias que pueden ser transferidas y generar conocimiento.

Grado B:

- Es experto a nivel local.
- Comparte sus conocimientos con los demás y fomenta ese espíritu.
- Se actualiza respecto a las últimas novedades.
- Amplia sus conocimientos más allá de su trabajo.
- Participa en la exploración de nuevas metodologías.
- Coopera en otras áreas cuando sus conocimientos son requeridos para solucionar problemas.

Grado C:

- Permanece actualizado en los conocimientos requeridos por su sector.
- Realiza esfuerzos para adquirir nuevas prácticas y conocimientos.
- Busca oportunidades de crecimiento.

Grado D (competencia no desarrollada):

- Tiene los conocimientos mínimos de su área.
- No muestra interés por actualizarse.
- Es poco abierto a buscar nuevas metodologías y prácticas.
- Busca información sólo cuando la necesita de forma urgente.
- Demuestra poco interés en colaborar con otras áreas que requieran de su conocimiento.

CONCLUSIONES

El Coaching en la Gestión de Conflictos, es una metodología de reciente utilización en países de habla hispana, sin embargo, es una herramienta muy utilizada en países como Australia, EE.UU. y Reino Unido donde el uso de los distintos medios de gestión y resolución de conflictos están implantados y son utilizados de forma cotidiana.

Esta metodología incita a los Mediadores, Negociadores, Profesores y Formadores en Gestión o Resolución de Conflictos a que se planteen un enfoque distinto, donde las competencias para gestionar conflictos son la clave en los procesos de mediación y negociación.

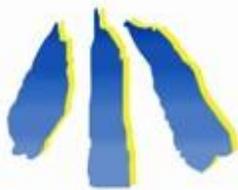
El Coaching en Gestión de Conflictos nos reta a dar un paso más con respecto a la formación tradicional, ya que exhorta a cada persona a que de forma individual descubra sus propias competencias o habilidades para gestionar conflictos y a partir de allí las invita a que las desarrollen y las mejoren para alcanzar así, resultados óptimos en la gestión de conflictos cotidianos.

Con el Coaching dejamos de ser Mediadores o Negociadores Pasivos sujetos a modelos ya preestablecidos y pasamos a convertirnos en Creadores de Nuevas herramientas para Gestionar Conflictos, porque cada Mediador o Negociador tiene una manera única de gestionar conflictos.

“Un músico debe hacer música, un pintor debe pintar, un poeta debe escribir, con tal de que esté en paz consigo mismo. Lo que un hombre puede ser, debe serlo”.
Abrahan Maslow

María Alejandra Ramírez Cuenca: Abogada. Mediadora. Consultora-Coach Internacional en Negociación y Mediación de Empresas en RC International Group. Escritora del libro: Coaching en Gestión de Conflictos. Ha realizado diferentes Masters y cursos de actualización en América, Europa y Asia. Entre ellos, especialización en Mediación, Executive MBA y Comercio Exterior en España y cursos de actualización en Negocios y Desarrollo de Personas dictados por la Asociación Española de Coaching y Consultoría de Procesos (Valencia, España), Harvard University (Cambridge, USA), Instituto de Empresa y Fudan University School of Management (Shanghai, China), Foro Mundial de Mediación (Jerusalén, Israel), Singapore Mediator Centre (Singapur) y Centro de Resolución de Conflictos del Colegio de Abogados del Estado Lara, (Barquisimeto, Venezuela). Actualmente es Socia de AECOP (Asociación Española de Coaching y Consultoría de Procesos) y de la European Mentoring & Coaching Council, Miembro del Foro Mundial de Mediación, Socia de AEDIPE (Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personas) y Asociada del Centro de Resolución de Conflictos del Colegio de Abogados del Estado Lara, Venezuela. Blog:

www.coachingengestiondeconflictos.blogspot.com

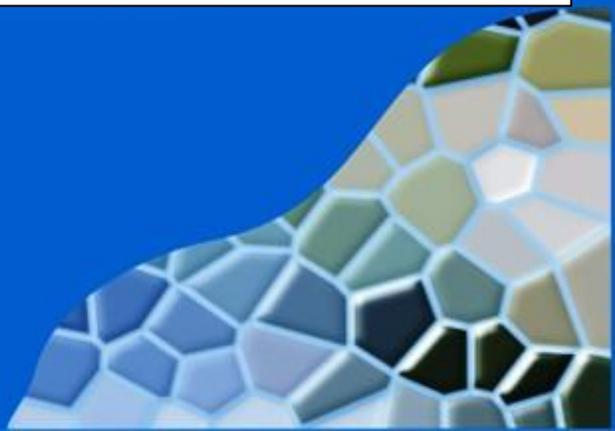


*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



MIREYA RODRÍGUEZ. (Venezuela)

**“MEDIACIÓN, JUSTICIA Y GOBERNABILIDAD:
EL ROL DE LA MEDIACIÓN EN LA
RECONSTRUCCIÓN DE CONSENSOS”.**



MIREYA RODRÍGUEZ. (Venezuela)

“MEDIACIÓN, JUSTICIA Y GOBERNABILIDAD: EL ROL DE LA MEDIACIÓN EN LA RECONSTRUCCIÓN DE CONSENSOS”.

La presente ponencia parte de la constatación de la creciente complejidad de los problemas que vive la sociedad actual, como consecuencia de la transición civilizatoria por la que atravesamos, aunada a la insuficiencia de los sistemas de administración de justicia.

Ello ha traído consigo un estado de creciente ingobernabilidad, haciendo cada vez más difícil conciliar percepciones, posiciones e intereses, debido fundamentalmente al predominio de formas tradicionales de abordar tanto los cambios como las diferencias entre las personas.

La autora propone que la Mediación y el (la) Mediador(a) está dotada de la configuración mental, emocional y conductual predominante para el manejo constructivo de conflictos requeridos en esta época. De allí, su rol privilegiado en la optimización complementaria del sistema de administración de justicia y en la creación de espacios de convivencia y gobernabilidad.

Mediación, justicia y Gobernabilidad: el rol de la mediación en la reconstrucción de consensos.

ANTECEDENTES: LA EPOCA QUE VIVIMOS:

En los últimos años, la población mundial ha estado expuesta a transformaciones radicales, rápidas y múltiples, en un contexto de creciente complejidad, haciendo cada vez más difícil conciliar percepciones, posiciones e intereses en pugna.

Nuestra premisa es que tales transformaciones que percibimos como parte de un proceso societal muy confuso y conflictivo **obedecen a que estamos en un periodo de transición civilizatoria o cambio de época**, que ha sustituido todas las bases de la sociedad tal como la conocemos.

En efecto, así como la revolución industrial sustituyó a la sociedad agrícola, en la actualidad la revolución científica-tecnológica ha sustituido las bases de la sociedad industrial en la que hemos vivido. Esta sustitución radical ha trastocado nuestra visión del mundo, de cómo organizarnos, cómo relacionarnos y como generar resultados en el nuevo milenio.

Sin embargo, estos cambios paradigmáticos y sus impactos son desconocidos por la mayoría de la población, razón por la cual se hace muy difícil

comprender la época que vivimos. Tal desconocimiento hace que se generen opciones desfasadas problemas propios de toda transición.

¿Qué hacer con esta percepción tradicional cuando han cambiado radicalmente los parámetros con los cuales hemos aprendido a percibir y éstos son desconocidos para la mayoría de la población? Tomando en cuenta la creciente complejidad del contexto sociopolítico actual, consideramos que es urgente, ensayar con otros enfoques y actualizar la percepción.

Para ello, necesitamos otro marco interpretativo, que nos permita conocer con detalle sus características e impactos a todos los niveles, los cuales deben ser comprendidos y aprendidos para poder diseñar soluciones acordes a sus postulados. Sólo así podremos comprender el amplio campo de posibilidades que el nuevo milenio trae dentro de los llamados “nuevos paradigmas”.

Este nuevo marco interpretativo, sobre el cual se construye la sociedad y el comportamiento de sus organizaciones e individuos se puede resumir en las siguientes diez tendencias específicas:

1. De la certeza de la verdad proporcionada por la ciencia y el método científico sustentado en la experimentación, pasamos al predominio de nociones donde reina la ambigüedad, la incertidumbre y la complejidad, donde la verdad se construye a partir de las múltiples y legítimas percepciones y miradas de cada persona como creadora de realidades.
2. De un pensamiento parcial, fragmentario y lineal pasamos a un pensar vinculante, sistémico y de relaciones circulares de retroalimentación.
3. De una mentalidad polarizante (esto o aquello) a una mentalidad incluyente (esto y aquello).
4. De la aspiración a realidades ordenadas y manejables por la planificación normativa pasamos a realidades caóticas y altamente cambiantes e impredecibles, solo manejables con la planificación estratégica, situacional y por escenarios, con amplios espacios de flexibilidad para incrementar la capacidad de respuesta de las organizaciones.
5. Del énfasis en las estructuras centralizadas y jerárquicas pasamos a la importancia de los procesos cada vez mas personalizados, en organizaciones dinámicas, más horizontales y en redes, base para el trabajo y el aprendizaje en equipo.
6. De relaciones de control, dominio y competencia sustentadas en estrategias ganar-perder o perder-perder pasamos a relaciones de interdependencia, donde la confianza y la colaboración son posibles por la existencia de visiones de futuro compartidas, elaboradas colectivamente y sustentadas en estrategias ganar-ganar. En este nuevo contexto, TODO(A) S somos líderes.

7. Del predominio de la comunicación donde reinaba la palabra y el lenguaje escrito pasamos a la comunicación sustentada en la imagen, lo audiovisual y el lenguaje digital.
8. Del predominio del ámbito nacional y centralizado pasamos al ámbito global, combinado con la instancia local y descentralizada (pensar globalmente, actuar localmente).
9. Del predominio del capital y el trabajo pasamos al dominio de la información, la tecnología y el conocimiento como fuentes de riqueza.
10. De la figura del jefe que somete pasamos a la del líder que empodera. Del incentivo mediante premios y castigos pasamos al incentivo por meritos y desempeño superior⁹⁸.

Esta nueva configuración choca con la estructura mental predominante, caracterizada por:

- el abordaje parcelado e interpretación lineal y fragmentada de la realidad,
- el uso de formas tradicionales de abordar tanto los cambios como las diferencias entre las personas.
- el predominio de una configuración mental, emocional y conductual propia de relaciones de dependencia y competencia para abordar esta transición civilizatoria- característicos de los viejos paradigmas

Esta situación ha traído consigo un estado de creciente ingobernabilidad, ya que existen severas limitaciones y dificultades para el manejo constructivo de conflictos, trayendo lamentables consecuencias y elevados costos en vidas humanas, e impactando el funcionamiento de las economías, de los sistemas sociales, políticos y de la administración de justicia.

A pesar de ello, muchas personas, grupos, comunidades y Estados proclaman e insisten en el inalienable derecho a la coexistencia pacífica y constructiva a todos los niveles.

Sin embargo, para lidiar con los conflictos que genera la época que vivimos, se requieren nuevos enfoques y métodos capaces de fomentar un nuevo esquema de relaciones que supere la lógica adversarial predominante.

⁹⁸ Rodríguez, Mireya: ¿Cómo gobernar los cambios del Siglo 21?: nuevos paradigmas y liderazgo emergente, libro en preparación.

UNA NUEVA CONFIGURACIÓN MENTAL PARA ESTA EPOCA DE MUTACIONES:

Re-encuadrar positivamente este período conflictivo por definición, necesita desarrollar una nueva mentalidad, asociada a un nivel de desarrollo humano que la contenga. En este sentido, la sistematización de experiencias exitosas en la materia ha revelado que **existen seis condiciones** para construir espacios de Gobernabilidad, en este mundo cambiante y diverso:

- Construcción de una Visión Compartida, entre todos los actores involucrados.
- Existencia de un liderazgo transformacional con capacidad de convocatoria.
- La capacidad para desarrollar relaciones constructivas entre los actores.
- La incorporación de los ciudadanos en las distintas etapas del proceso de construcción de soluciones.
- La construcción de capacidades institucionales, para el diseño y ejecución eficaz de los acuerdos.
- El logro de resultados, que reflejen mejoría en los indicadores de desarrollo humano.

Una lectura cuidadosa de tales condiciones nos revela que para abordar exitosamente estas condiciones **se requieren nuevos enfoques, métodos y contenidos capaces de fomentar un nuevo esquema de relaciones que supere la lógica adversarial predominante**, para el manejo constructivo de conflictos en aras de alcanzar espacios de gobernabilidad y poder gerenciar esta época de transición civilizatoria que estamos viviendo,

En ese contexto, es evidente el rol que puede jugar la Mediación para asumir un rol más activo en facilitar la reconstrucción eficaz de consensos que permita fortalecer la Ciudadanía, crear condiciones favorables para procurar la convivencia social y hacer de nuestras sociedades espacios gobernables.

¿POR QUE LA MEDIACIÓN?

Sin duda alguna, la forma en que nos comunicamos y resolvemos nuestras diferencias es la clave para gerenciar esta época de transición civilizatoria, sin incrementar la conflictividad que le es inherente.

Por ello, la Mediación y los métodos alternos de resolución de disputas se han revelado como herramientas poderosas, capaces de facilitar este proceso al fortalecer a las personas, a las instituciones y al liderazgo en el acercamiento de perspectivas diversas e identificación de soluciones inclusivas a todos los niveles. Además, tiene el potencial suficiente para impulsar una nueva forma de resolución de conflictos en nuestra sociedad, invadida por una multiplicidad de problemas que no pueden ser entendidos ni solucionados aisladamente, ya que se trata de problemas sistémicos, interconectados e interdependientes (Capra, Fritjof, 1998).

- Como enfoque, la Mediación está muy cercana a las nuevas lógicas que están generando soluciones eficientes y sostenibles en el Siglo XXI.
- Como herramienta, posee la virtud de producir el reencuadre psicológico necesario para que la persona asuma su responsabilidad. En ese nuevo contexto, según Calcaterra, “el Mediador es un agente de cambio”.

En este caso, aquellos necesarios para gerenciar esta época de transición, en un clima de apertura, respeto a las opiniones de los otros y de honestidad.

Crear este clima protegido es una de las bondades que permite atenuar las normales resistencias al cambio. Además, el (la) Mediador(a) está dotado(a) de la configuración mental, emocional y conductual para fortalecer a las personas, a las instituciones y al liderazgo en el acercamiento de perspectivas diversas e identificación de soluciones inclusivas a todos los niveles.

Desarrollar este comportamiento requiere “una cabeza bien puesta,”⁹⁹ que implica conocer los principios organizadores que permiten analizar los problemas actuales, vincular los saberes y darles sentido. Lograrlo implica una verdadera “reforma del pensamiento,” que -según Edgar Morín- es el producto de “una educación apta para responder a los formidables desafíos de la globalidad y de la complejidad en la vida cotidiana, social, política, nacional y mundial.”¹⁰⁰ . Esta nueva mentalidad implica:

⁹⁹ Morín, Edgar, Una cabeza bien puesta, Buenos Aires, Editorial Nueva Visión, 2000.

¹⁰⁰ Op cit, Pág 3.

- **Conocer, observar y operar con diferentes paradigmas**, incluso si entre ellos aparecen como totalmente incompatibles.
- **Ser capaz de descentrarse de su propio yo y de los otros**, para superar la visión fragmentada de la realidad e incorporar las distintas perspectivas en un todo global e integrador.
- **No paralizarse por la confrontación**, para construir ambientes de cooperación, acercar posiciones aparentemente no reconciliables dentro de un marco de respeto y asegurar soluciones viables, integradoras e inclusivas que demandan los nuevos paradigmas.
- **Una conducta coherente**, que permita alinear su comportamiento en base a los valores de apertura, tolerancia y respeto a la diversidad, características de la sociedad del Siglo XXI
- **Disponer de capacidades dialógicas**, a través de un estilo de comunicación y uso de lenguaje, que hace posible una comunicación libre, no-violenta, capaz de deconstruir conflictos y reconstruir contextos para albergar las soluciones de las partes involucradas.

HABILIDADES PARA RESOLVER / TRANSFORMAR CONFLICTOS:

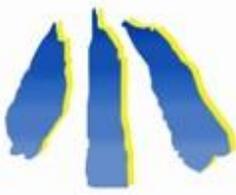
Algunas de las habilidades requeridas para adquirir la mentalidad en estos tiempos de transición son las siguientes:

- Capacidad de análisis y prospectiva: para identificar tipos de conflictos, detectar el alcance y naturaleza del problema y lidiar con información insuficiente, compleja y a veces confusa.
- Disciplina para desarrollar un proceso con equidad, que autorregule la propia conducta sustentada en valores y contenga las naturales presiones de las partes.
- Empatía y sentido psicológico para identificar las motivaciones personales y emociones de los individuos en conflicto, facilitar el proceso de comunicación y detectar el tipo de compensación subjetiva válida para cada uno de los involucrados.
- Creatividad para identificar recursos disponibles y apoyar la generación de alternativas en base a las lógicas y métodos de los nuevos paradigmas.
- Flexibilidad, tolerancia y sensibilidad para enmarcar situaciones conflictivas en un marco ético común.

- Dominio técnico del tema, para hacer que los involucrados se sientan seguros con la experticia del(a) Mediador(a) sobre todo en los temas de creciente complejidad actual: temas étnicos, religiosos, de género, culturales e ínter paradigmáticas.
- Optimismo, que permita descubrir los aspectos cooperativos ocultos en la confrontación.

Como hemos dicho, el Mediador es un “agente de cambio” Por ello, está llamado a jugar un rol privilegiado en la reconstrucción eficaz de consensos que permita fortalecer la Ciudadanía, complementar el funcionamiento del sistema de administración de justicia para hacer de nuestras sociedades espacios gobernables.

Mireya Rodríguez. Presidenta del Foro Mundial de Mediación. Creadora del Programa de Alta Gerencia en Negociación y Resolución de Conflictos. Fue Consultora para Naciones Unidas (PNUD) en el área de gobernabilidad. Preside su Firma de Consultoría y Capacitación. Docente en materia de Negociación y Mediación en varias Universidades del país. Licenciada en Relaciones Industriales, Universidad Católica Andrés Bello (1980), con Doctorado y Diploma de Especialización (DEA) en Economía del Trabajo en la Universidad de Ciencias Sociales de Toulouse- Francia (1986). Diploma de Especialista en Desarrollo y Cooperación Técnica en el Instituto de Estudios Internacionales y de Países en Vías de Desarrollo, Toulouse- Francia. 1986. Diploma de Postgrado en Negociación en la Pontificia Universidad Católica Argentina. 2002.



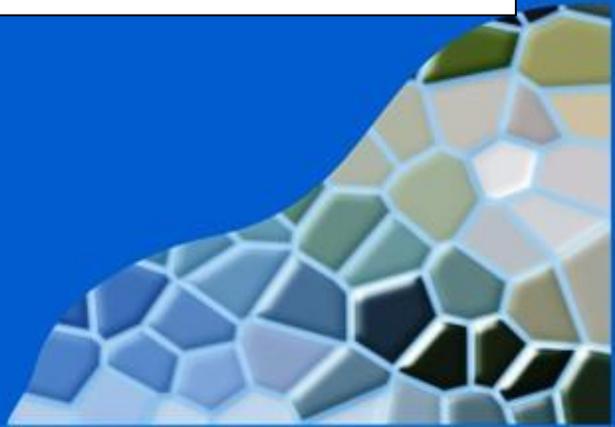
*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



MIRIAM TAWIL (BRASIL)

“AUDIENCIA HIBRIDA:

DÍA DE LOS PADRES EN EL TRIBUNAL DE FAMILIA”



MIRIAM TAWIL (BRASIL)

**“AUDIENCIA HIBRIDA: DÍA DE LOS PADRES EN EL
TRIBUNAL DE FAMILIA”**

El Proyecto Piloto Audiencia Híbrida empezó en septiembre de 2006, en el 11^º. Tribunal de la Familia y de las Sucesiones del Foro Central del Estado de São Paulo, con la autorización del Juez de Primera Instancia- Juez Magistrado, Dr. Augusto Drummond Le Page del Tribunal de Justicia de São Paulo, ampliándose a los tribunales de la Familia y de las Sucesiones del Foro Regional de Pinheiros en 2007.

La principal innovación de la práctica es la presencia de un tercero (el mediador como facilitador comunicacional, invitado por el juez para ser parte de la dinámica de la audiencia judicial, lo cual permite reducir la tensión del momento y facilitará que las partes retomen el diálogo y conduzcan el proceso de decisión sobre sus propias cuestiones.

Dentro del proceso judicial, esa práctica representa la última oportunidad de las partes de apropiarse de sus problemas, así como de las soluciones, antes que sus abogados - representantes constituidos por ellos y el juez - autoridad institucional, lo hagan.

Esta práctica fue implementada conjuntamente con los mediadores del Mediadora- Instituto de Mediación Transformativa, que trajeron al contexto de la audiencia los conceptos y principios de su actuación, **es decir, confidencialidad, imparcialidad, voluntariedad y autonomía de la voluntad de las partes.**

En la etapa de conciliación de las audiencias, las partes y sus abogados acuerdan con la presencia de un profesional mediador que, haciendo uso de las herramientas de la mediación transformativa, actúa como un facilitador comunicacional en el contexto judicial.

La intervención de los mediadores como facilitadores comunicacionales en las audiencias genera un ambiente propicio para que las partes restablezcan el diálogo, haciendo que encuentren ellas mismas una solución para sus conflictos. La posibilidad del diálogo trae como consecuencia práctica la obtención de un número mayor de acuerdos y la extinción de los juicios. Además, por haber sido construidos por los mismos interesados, los acuerdos tienden a ser más efectivos, lo que disminuye el número de recursos y puesta en acción o juicio de nuevas demandas.

Daré algunos ejemplos de lo que voy a llamar “Día de los Padres” en el tribunal de familia

Parece que en esta fecha los padres más ausentes recuerdan que tienen hijos, tal vez culpables, sin embargo este es un momento único debido a su potencial restaurador de relaciones ausentes o perdidas.

El primer episodio ocurrió en una audiencia donde se discutía la visita del hijo de 12 años.

El padre alegaba que ni bien su padre había muerto hacía tres meses, en mayo del mismo año, había heredado su casa y finalmente tenía un lugar para llevar a su hijo el día de la visita. Hasta entonces, había vivido de favores en casa de un hermano, y ahora se había jubilado y tenía dinero para llevar al hijo para pasear y a una casa.

Sabemos cuán importante es tener una casa, un hogar para llevar a entes y objetos queridos. Sabemos también cuán importante es el trabajo y el dinero para comprar objetos y alimentos para llevar a casa. Voy a llamar al padre en cuestión, Roger, que no pudo ver al hijo durante el día del padre, enojado se fue a tomar para olvidar sus penas o cuitas. Tomó y volvió para buscar al niño. Esta vez tiró una piedra que rompió el vidrio de la ventana. ¡Quería a su hijo! En medio de toda la confusión para entender lo que había sucedido y oído, pienso en la ventana rota, en la reparación del padre de su paternidad y oyendo con toda mi historia de vida, incluso mi formación psicoanalítica, escucho a la madre decir, “pero si tu nunca te preocupaste con nuestros hijos”

Sorprendida con este acto fallo, interrumpo, después de pedirle permiso al juez, digo lo siguiente: “¿Cómo nuestros hijos? ¿Hay más de uno? Ella contesta que el padre jamás registró al más joven.

El juez sensible pregunta: ¿quiere registrarlo ahora? ¡Lo podemos hacer ya!”

Ambos lo desean y el juez interrumpe la conversación para hacer el registro. El ambiente es tenso, como si hubiera un parto sucediendo en la sala, o un bautismo.

El ritual de nacimiento se concreta y emociona a todos, juez, mediadores y partes.

No había abogados en esa audiencia.

¿Tal vez eso haya permitido una comunicación más libre?

Sabemos que el acto fallo, estudiado por Freud dice la verdad en una situación que surge por casualidad, haberlo oído fue fundamental, teniendo en cuenta aún la aprehensión del inconsciente en aquel instante. Se puede instalar el grupo de trabajo y todos salen modificados de la experiencia.

Por lo tanto, volviendo al tema del día del padre que le permite a ese padre manifestar el deseo de ser padre, puesto que fue colocado en el lugar de padre por tener la casa de su propio padre.

En agosto de otro año, una vez más, día del padre, estoy en una audiencia en que se discute la pensión, y el padre parece no poder de ninguna forma pagar lo que pide la madre. Llamo a este segundo padre, Pedro.

Reconozco a la pareja de la otra audiencia donde, de forma algo mecánica, se estipuló el monto que se debería pagar y el padre no cumple con eso. Se trataba de una revisión de pensión alimenticia. En un determinado momento la madre, muy emocionada, cuenta que después de la separación ingresó a la universidad, está ganando más, pero por lo menos quiere que el padre pague el colegio. Pedro parece muy triste, humillado y declara que no pudo ver al hijo en el día de los padres, lo que lo dejó sintiéndose muy mal, ya que había hecho planes para su hijo. Los abogados escuchaban, no trataban de impedirle de hablar.

Un abogado beligerante va a tratar de impedir el acuerdo y la conversación a cualquier costo. El problema, como vimos, es que el dinero no puede distinguirse de la relación. El padre, con odio, no quiere dar nada a los hijos o a su ex mujer. La madre se niega a poner a su hijo en una escuela pública, ya que quiere darle al hijo un futuro más prometedor.

Pedro quiere, pero no consigue un mejor empleo, no estudio más que el curso secundario. La madre menciona el tema de la educación y de forma sumamente espontánea suscita la emoción en los presentes, incluso los abogados.

Pedro llora y se emociona. Intervengo diciendo que el clima de la audiencia es de mucha emoción. La madre y el padre logran comunicarse y pedir lo que necesitan. El padre dijo después que quiere mejorar, va a tomar un curso profesional en lo que le encanta hacer, su hobby, la cocina. Después de la tensión dramática, surge un nuevo desenlace.

Todos parecen haber ganado. Discutían la diferencia de pensión, olvidaban discutir la diferencia de mentalidad. Ahora tenemos más espacio para respetar acuerdos.

Hay acuerdos y acuerdos. La mirada del Psicoanalista en esta área puede ayudar a regir el tono de la emoción, haciendo música y melodía donde antes solo había ruido.

Para ello debemos tener a jueces preparados para entrar en contacto con lo nuevo. Cada audiencia es única, puesto que cada persona tiene un modo de ser que es único.

La escucha atenta y privilegiada, que no está vinculada con el tema del dinero, conlleva la necesaria neutralidad para una escucha más allá de la discusión manifiesta.

Los mismos padre y madre, abogados, mediadora y una jueza diferente en un momento diferente del proceso, brindaron un resultado relativamente distinto.

Pudimos todos observar el crecimiento del grupo.

Todos emocionados, diferentes al final del encuentro. Al salir, veo al hijo, los abuelos esperando ansiosos en la sala de espera y me preguntan: ¿cómo fue? Estaban todos deseosos, hinchando ahí afuera, angustiados con el desenlace.

Mi experiencia en las audiencias me ha mostrado que en algunas tengo muchísimo sueño, y en otras donde puedo percibir como aprehender lo que ocurre, siento apertura para poder hablar y hay como un momento sublime, ritual y respeto hacia el prójimo que está allí para discutir y formalizar una situación importante en su vida.

El juez debe permitir esa apertura para un psicoanalista que entra como mediador o facilitador sin deseo, sin memoria y con el deseo de entender, de dejar que surja el hecho seleccionado. El hecho seleccionado emerge como temática importante que debe ser investigada para que pueda ocurrir una transformación.

Es como si el juez necesitara olvidar el proceso para legislar mejor, ya que todo lo que ha sido documentado es el pasado. Este pasado es la historia de esa relación, pero muchas veces los abogados fabrican evidencias para lo que bien o mal, entiendan.

El amor por la audiencia híbrida puede deberse a poder traer cierta vida a un proceso burocrático, cansador, en la opinión de todos, incluso los magistrados.

En la sociedad en donde hay divorcios que suceden cada vez con más frecuencia, los padres muy a menudo se sienten impedidos de ver a sus hijos. La madre tiene guardia de los hijos, pero el día del padre parece despertar a los padres adormecidos.

Vemos la importancia social de ese día. Así como el Año Nuevo y Navidad en que recordamos a los amigos y deseamos buenas fiestas.

Recuerdo a una niña que atendí, de padres recién separados, que me decía:

¿Cómo voy al colegio? ¡Tengo vergüenza!

¿Qué voy a decir a mis amigas?

¿Que soy una niña sin padre?

La Mediación, dentro o fuera de las audiencias va a hacer frente a una escucha de lo que emerge. A partir de eso, podemos hacer que todos se escuchen y permitir que surjan nuevas configuraciones.

MIRIAM TAWIL

Miriam Sarué Tawil

Born: 02/02/1952. Cochabamba, Bolivia

CPF 02232154815 Tawil-tawil@cy.com.br

2. ACADEMIC TRAINING

1970-1974 Graduated in Psychology

Pontifical Catholic University of São Paulo, PUC-SP, São Paulo, Brazil

Title: Amulets, autistic object and transactional object

Advisor: Fabio Hermann.

3. PROFESSIONAL ACTIVITIES

Brazilian Society of Psychoanalysis of São Paulo- SBPSP

Institutional Work

2003- To Present- Teacher in Specialization: Functional Position. Cultural and scientific entity. Workload: 2.**Activities**

11/2003

Activities carried out

1. Teaching courses in specialization

4. AWARDS AND TITLES

1982 Psychology, Sedes Sapientiae Psychology Institute- PUC/SP

1974 B.A. in Psychology. Pontifical Catholic University of São Paulo- PUC/SP

5. SCIENTIFIC, TECHNOLOGICAL AND ARTISTIC/CULTURAL PRODUCTION

5.1 BIBLIOGRAPHIC PRODUCTION

1. TAWIL, Miriam Sarué. A Comissão Editorial. **Psychoanalysis Journal**, v 28, n53, p 171-173. 1994

2. TAWIL, Miriam Sarué. Amulet, autistic object and transactional object. **Brazilian Journal of Psychoanalysis**. v. 29, n.3, p. 775. 1995

3. TAWIL, Miriam Sarué. Clinical IBEPEGE Meeting. **Gastroenterology Archives**, v 15,n.1, p. 46-51. 1978

5.1.2 Books Published

1. TAWIL, Miriam Sarué. Mundo **Fashion:modelos e bastidores**. São Paulo, RIDEEL, 2006. V. 1

5.1.3 Other types of bibliographic production

1.AL. Miriam Sarué Tawil Et. **Dream in Action –Action in Dream**. Amsterdam: International Psychoanalytical Studies Organization- IPSO.1993 (Program and Abstracts)

5.2 ADDITIONAL WORK

1. TAWIL, Miriam Sarué, **Diagnóstico Segundo o Raciocínio Clínico**. 1976 (Research)

6. PRODUCTION INDICATORS

Bibliographic production

Articles published in journals- 3

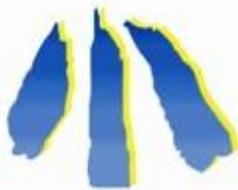
Complete- 3

Books and chapters- 1

Books published- 1

Other types of bibliographic production- 1

Other....

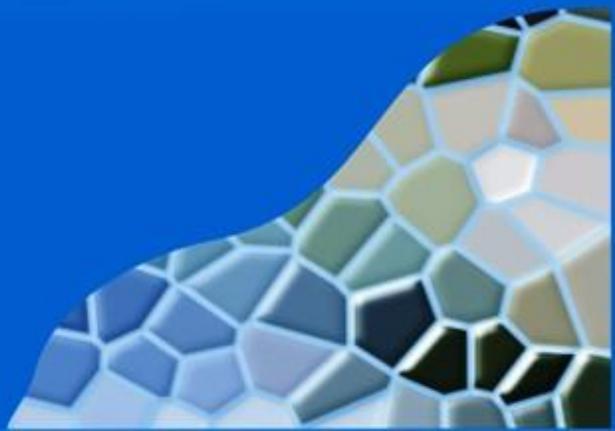


Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation



MYRIAM JANNETH SILVA PABÓN (COLOMBIA)

***“ASPECTOS GENERALES DE LA
CONCILIACIÓN EN COLOMBIA”***



MYRIAM JANNETH SILVA PABÓN (COLOMBIA)

“ASPECTOS GENERALES DE LA CONCILIACIÓN EN COLOMBIA”

A continuación se expondrán algunos de los aspectos generales de la conciliación en Colombia en su regulación y su práctica.

A. Antecedentes históricos legislativos de la conciliación en Colombia

La primera referencia legislativa en materia de conciliación en Colombia se hace en la Ley del 3 de junio de 1821, que establecía que los alcaldes debían presidir los juicios de conciliación, como trámite obligatorio e indispensable para poder iniciar un juicio.

Posteriormente, la Ley de 13 de mayo de 1825, en su artículo 9, que dispuso una audiencia de conciliación como requisito previo para acudir ante la justicia ordinaria, la cual debía celebrarse ante el alcalde de la municipalidad donde se generaron las controversias.

Luego, en la Ley de Enjuiciamiento Civil de 1855, fue establecida la conciliación como medida obligatoria para las partes antes del comienzo de un pleito.

En el año 1948 aparece la posibilidad de conciliar en los Decretos 2158 y 4133 (que contiene el Código Procesal del Trabajo).

En el año 1970 con la expedición del Decreto 1400 (Código de Procedimiento Civil), se establece la conciliación para todas las controversias de mínima cuantía bajo el trámite verbal sumario.

En el año 1989 con el Decreto 2303, en materia agraria, donde dispone que en los procesos ordinarios de deslinde y amojonamiento se daba lugar a una audiencia de conciliación preliminar, así mismo en los procesos declarativos agrarios.

En el año 1991, con la Constitución Política de Colombia, se institucionaliza constitucionalmente la Conciliación, en su artículo 116, en su último párrafo. Es un gran avance debido a que se establece como una institución jurídica reconocida que permite la solución pacífica de conflictos en Colombia.

En el mismo año 1991, con la Ley 23, en sus capítulos tercero, cuarto, quinto, sexto y séptimo, regula la conciliación en materias laboral, civil y familia, centros de conciliación, conciliación administrativa y conciliación en equidad.

Así mismo, en el año 1991, con el Decreto 2282 que reformó el Código de Procedimiento Civil, se estableció la conciliación judicial en los procesos ordinarios y abreviados.

En el año 1996, con la Ley 270, Estatutaria de la Administración de Justicia, la conciliación se elevó a rango estatutario, como mecanismo de ejercicio de la función jurisdiccional.

En el año 1998, con la Ley 446, en su Parte III, regula los mecanismos alternativos de solución de conflictos, entre ellos la conciliación. Establece la definición legal de conciliación, que aún continúa vigente en Colombia, además regula la conciliación contencioso administrativa, la conciliación extrajudicial, la conciliación prejudicial en materia contencioso administrativa, la conciliación ante autoridades del trabajo, la conciliación administrativa en materia de familia, los centros de conciliación, los conciliadores, la conciliación judicial en materia civil, contencioso administrativa y la conciliación en equidad.

En el mismo año 1998, con la expedición del Decreto 1818 de 1998, por el cual se expide el Estatuto de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, donde toda la Primera Parte, se refiere a la conciliación.

En el año 1999, con la Ley 497, se reglamenta la jurisdicción de paz en Colombia, y en su artículo 24 se habla expresamente de la conciliación.

En el año 2001, se expide la Ley 640, que modifica algunas normas relativas a la conciliación en Colombia, y especialmente, establece el requisito de procedibilidad de conciliación, en algunas materias del Derecho.

En el año 2009, con la expedición de la Ley 1285, que reforma la Ley Estatutaria de la Administración de Justicia en Colombia, en su artículo 13 establece, que a partir de la vigencia de la Ley, cuando los asuntos sean conciliables, siempre constituirá requisito de procedibilidad, la conciliación extrajudicial, de las acciones de nulidad y restablecimiento del derecho, reparación directa y de las controversias contractuales¹⁰¹.

B. Características principales de la conciliación en Colombia

Mecanismo autocompositivo Voluntaria Confidencial: La legislación colombiana, en el Artículo 76 de la Ley 23 de 1991, establece lo siguiente:

“Artículo 76. La conciliación tendrá carácter confidencial. Los que en ella participen deberán mantener la debida reserva y las fórmulas de acuerdo que se propongan o ventilen, no incidirán en el proceso subsiguiente cuando éste tenga lugar.”

Por lo anterior, el conciliador y las personas que colaboran dentro de la audiencia de conciliación tienen el deber de guardar el secreto de lo que manifiesten las partes en la audiencia de conciliación. Lo expresado en una audiencia de conciliación no puede ser utilizado como medio probatorio en un eventual proceso judicial posterior.

En concepto del Ministerio del Interior y de Justicia “la confidencialidad que deben guardar las personas que asisten a la conciliación se refiere a la

¹⁰¹ Se sugiere para ampliar el tema ver: Guía para la presentación y trámite de la conciliaciones extrajudiciales en asuntos de lo contencioso administrativo: Conciliar antes que demandar, Procuraduría General de la Nación, Bogotá, abril de 2009.

situación conflictiva y etapa de negociación que se desarrolla en la audiencia de conciliación. Lo que quiso el legislador era que en los casos que las partes acudieran a la conciliación tuvieran un espacio propicio para la comunicación en un ambiente de confianza, aspecto que no se logra en las audiencias públicas donde se le pide a las personas que relaten sus problemas con las incomodidad de la participación de cualquier persona.

En la teoría de la comunicación es bien sabido que una persona no se expresa de igual manera en un recinto donde hay confidencialidad en lo que dice y otro donde están los medios de comunicación, los curiosos, los estudiantes de las universidades, abogados, etc.

Es propio de la conciliación en Colombia y el resto del mundo que se promueva en un ambiente físico que garantice la confidencialidad ya que se ha demostrado que las personas se sienten con mayor tranquilidad de exponer sus puntos de vista y fórmulas de arreglo para una mayor disponibilidad en la búsqueda y solución de sus controversias.

Por otra parte, la confidencialidad hace referencia a que el conciliador y partes del conflicto deben garantizar que la información compartida en el relato de los hechos y propuestas de arreglo no serán utilizadas como una información privilegiada en posteriores debates en los casos donde no se llega a un acuerdo conciliatorio.

Para que la conciliación pueda desarrollarse y tener mejores resultados los participantes deben garantizar que la información que fluye en la audiencia no será utilizada como prueba, declaración, confesión o algún otro instrumento que posteriormente perjudique a alguna de las partes. Si no se garantizaba legalmente la confidencialidad, sería muy difícil promover la conciliación ya que se partiría de la desconfianza de las partes para presentar información toda vez que en los casos donde no se llegara a un acuerdo una de las partes podría hacer uso indebido de lo que conoció en la audiencia.

(...)

La confidencialidad se relaciona con el secreto profesional y hace referencia a una forma de asegurar, proteger y no revelar una información que se ha obtenido a través de una relación de confianza. Pero el manejo de este, no debe ir en contravía del deber de denunciar y la protección de los derechos fundamentales de las personas. El conciliador debe informar a los intervinientes en una Audiencia de Conciliación en este contexto, que lo revelado será guardado bajo sigilo profesional, siempre y cuando no se trate de violación de derechos fundamentales, ante lo cual se tiene la obligación de poner en conocimiento de las autoridades competentes el delito cometido o el peligro de su ocurrencia.^{102,}

¹⁰² COLOMBIA, Ministerio del Interior y de Justicia, Concepto 14652 del 4 de junio de 2007.

C. Clasificación legal de la conciliación en Colombia

En Colombia, actualmente, la conciliación, según la ley, se divide en conciliación judicial y conciliación extrajudicial, que a su vez se subdivide en conciliación en Derecho y conciliación en Equidad.

La ley 640 de 2001 lo establece de la siguiente manera:

“Artículo 3°. Clases. La conciliación podrá ser judicial si se realiza dentro de un proceso judicial, o extrajudicial, si se realiza antes o por fuera de un proceso judicial.

La conciliación extrajudicial se denominará en derecho cuando se realice a través de los conciliadores de centros de conciliación o ante autoridades en cumplimiento de funciones conciliatorias; y en equidad cuando se realice ante conciliadores en equidad.

Parágrafo. Las remisiones legales a la conciliación prejudicial o administrativa en materia de familia se entenderán hechas a la conciliación extrajudicial; y el vocablo genérico de "conciliador" remplazará las expresiones de "funcionario" o "inspector de Trabajo" contenidas en normas relativas a la conciliación en asuntos laborales.”

Por lo tanto, la conciliación judicial es la que se realiza dentro de un proceso judicial que se encuentra en curso. Y la conciliación extrajudicial es la que se realiza antes de un proceso judicial o por fuera de él, es decir puede ser, la conciliación que se realiza en un lugar distinto a la sede judicial o al despacho judicial. Es decir que si hay un proceso en curso, pero las partes deciden conciliar fuera del juzgado, ésta será una conciliación de carácter extrajudicial. La conciliación extrajudicial es en Derecho, cuando el conciliador es un abogado, o un estudiante de los últimos años de su carrera de Derecho que esté realizando su práctica dentro de un Consultorio Jurídico¹⁰³ de una Universidad, un notario o una autoridad administrativa en cumplimiento de sus funciones que se le permita conciliar en Derecho. Y la conciliación en Equidad es la que realiza un conciliador en equidad, nombrado por la comunidad y que no necesariamente debe ser abogado.

D. Fundamento Constitucional de la conciliación

En Colombia la conciliación tiene un Fundamento Constitucional¹⁰⁴, el Artículo 116, en su último párrafo establece:

“Art. 116. (...) Los particulares pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de jurados en las causas criminales,

¹⁰³ En Colombia, los estudiantes de Derecho en los últimos semestres de su carrera deben prestar un servicio social obligatorio para poder optar al título de abogado. Uno de los servicios sociales que puede prestar a personas de escasos recursos es el servicio de conciliación.

¹⁰⁴ Constitución Política de Colombia vigente desde el año 1991.

conciliadores o en la de árbitros habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad, en los términos que determine la ley.”

Por lo tanto, la misma constitución impulsa el uso de la conciliación como mecanismo alternativo de solución de conflictos.

E. Ministerio del Interior y de Justicia y su relación con la Conciliación en Colombia

En Colombia la Ley 640 de 2001 establece en su Artículo 18 lo siguiente:

“Artículo 18. Control, inspección y vigilancia. El Ministerio de Justicia y del Derecho tendrá funciones de control, inspección y vigilancia sobre los centros de conciliación y/o arbitraje. Adicionalmente, el Ministerio de Justicia y del Derecho podrá imponer las sanciones a que se refiere el artículo 94 de la [Ley 446 de 1998](#).”

F. Programas de formación y capacitación en conciliación en Colombia

En Colombia la Ley 640 de 2001 establece:

“Artículo 6°. Capacitación a funcionarios públicos facultados para conciliar. El Ministerio de Justicia y del Derecho deberá velar porque los funcionarios públicos facultados para conciliar reciban capacitación en mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Artículo 7°. Conciliadores de centros de conciliación. Todos los abogados en ejercicio que acrediten la capacitación en mecanismos alternativos de solución de conflictos avalada por el Ministerio de Justicia y del Derecho, que aprueben la evaluación administrada por el mismo Ministerio y que se inscriban ante un centro de conciliación, podrán actuar como conciliadores. Sin embargo, el Gobierno Nacional expedirá el Reglamento en el que se exijan requisitos que permitan acreditar idoneidad y experiencia de los conciliadores en el área en que vayan a actuar.

Artículo 11°. Parágrafo 2°. A efecto de realizar su práctica en los consultorios jurídicos, los estudiantes de Derecho deberán cumplir con una carga mínima en mecanismos alternativos de solución de conflictos. Con anterioridad a la misma deberán haber cursado y aprobado la capacitación respectiva, de conformidad con los parámetros de capacitación avalados por el Ministerio de Justicia y del Derecho a que se refiere el artículo 91 de la [Ley 446 de 1998](#).”

La Ley 446 de 1998 establece:

“Artículo 91. (...) La capacitación previa de los conciliadores podrán impartirla la Dirección General de Prevención y Conciliación del Ministerio de Justicia y del Derecho¹⁰⁵, los Centros de Conciliación, las Universidades y los

¹⁰⁵ Hoy Dirección de acceso a la justicia del Ministerio del Interior y de Justicia.

Organismos Gubernamentales y no Gubernamentales que reciban el aval previo de la mencionada Dirección.”

El Decreto 3756 de 2007 es la reglamentación vigente que regula la formación y capacitación en materia de conciliación en Colombia. En este decreto se establecen los requisitos para obtener el aval que autoriza para formar conciliadores y se fijan las directrices para la capacitación en mecanismos alternativos de solución de conflictos.

El Plan de estudios para la capacitación en mecanismos alternativos de solución de conflictos está dividido en tres módulos, uno básico o teórico, uno de entrenamiento o práctico y otro de pasantía, que debe contener temas como la teoría del conflicto, los mecanismos alternativos de solución de conflictos en general, la conciliación, el conciliador, marco legal y jurisprudencial de la conciliación en Colombia, la conciliación en distintas materias del Derecho, técnicas y habilidades de comunicación, conciliación y negociación, el procedimiento conciliatorio, el trabajo interdisciplinario en conciliación, la elaboración del acuerdo conciliatorio. Adicionalmente busca que quien se capacita pueda ser observador en al menos una audiencia real de conciliación, como acompañante de un conciliador en una audiencia real de conciliación y que realice al menos una audiencia de conciliación asistida por un tutor conciliador. Esta capacitación es aproximadamente de 120 horas para un abogado que quiera ser conciliador, de 56 horas para un estudiante para que pueda realizar su práctica en conciliación en los centros de conciliación de los consultorios jurídicos y de aproximadamente 38 horas para un funcionario que la ley habilite para actuar como conciliador.

“La capacitación en Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos a la cual se refiere la Ley 640 de 2001 no es un título profesional, ni hace parte de la educación formal de instituciones de educación superior. La formación de los conciliadores es una capacitación especializada reglamentada por el Decreto 3756 de 2007 y el aval de las entidades interesadas en formar conciliadores por esa misma norma. (...)

En materia de capacitación en conciliación el legislador exigió una formación especial y la condicionó a los requisitos que estableciera el Gobierno Nacional (artículo 91 de la Ley 446 de 1998) y la Corte Constitucional en la Sentencia C-917 de 2002 la fijó también en el Consejo Superior de la Judicatura.(...)

Si examinamos los requisitos en formación de conciliadores en derecho, el Decreto 3756 de 2007 establece un eje transversal como es la legislación colombiana, tanto es así que al capacitar sobre la conciliación, asuntos conciliables, trámite conciliatorio, conciliación en familia, civil, laboral, etc. los docentes tienen que hacer referencia obligatoria al marco legal. Además, la formación de los

conciliadores en Colombia requiere de una evaluación, un mínimo de horas, etc., lo cual no necesariamente se exige en otros países.”¹⁰⁶

Por lo tanto, para poder actuar como conciliador en Colombia, ya sea como abogado, como estudiante de Derecho, como funcionario público habilitado para realizar conciliaciones o como conciliador se exige legalmente una formación y capacitación mínima en conciliación.

G. Obligaciones del conciliador en Colombia

En Colombia la ley 640 de 2001 establece en su artículo 8 las obligaciones del conciliador.

a. ¿Quién puede ser conciliador en Colombia?

De conformidad con la Ley 640 de 2001 son conciliadores extrajudiciales en derecho:

“Artículo 5°. Calidades del conciliador. El conciliador que actúe en derecho deberá ser abogado titulado, salvo cuando se trate de conciliadores de centros de conciliación de consultorios jurídicos de las facultades de derecho y de los personeros municipales y de los notarios que no sean abogados titulados.”

“Artículo 7°. Conciliadores de centros de conciliación. Todos los abogados en ejercicio que acrediten la capacitación en mecanismos alternativos de solución de conflictos avalada por el Ministerio de Justicia y del Derecho, que aprueben la evaluación administrada por el mismo Ministerio y que se inscriban ante un centro de conciliación, podrán actuar como conciliadores. Sin embargo, el Gobierno Nacional expedirá el Reglamento en el que se exijan requisitos que permitan acreditar idoneidad y experiencia de los conciliadores en el área en que vayan a actuar.”

Según lo anterior en Colombia pueden ser conciliadores en Derecho:

1. Los abogados capacitados en conciliación por una entidad avalada por el Ministerio del Interior y de Justicia y que se inscriban en un centro de conciliación.
2. Determinados servidores públicos que en virtud de su cargo son conciliadores por ley.
3. Los notarios, quienes también son conciliadores en virtud de su cargo por ley.
4. Los estudiantes de Derecho que hagan sus prácticas en los centros de conciliación autorizados a las universidades y que reciban una capacitación en conciliación.
5. Los estudiantes de las facultades de Derecho que realicen su judicatura en centros de conciliación autorizados a las universidades.

¹⁰⁶ Tomado de la línea institucional de la conciliación del Ministerio del Interior y de Justicia de Colombia, que se puede encontrar en el link: http://www.conciliacion.gov.co/legislacion_detalle.aspx?idl=155

Por lo tanto para poder ser acreditado como conciliador en Derecho en Colombia se debe ser abogado titulado, salvo las excepciones anteriormente mencionadas, debe estar capacitado en conciliación según la reglamentación existente, por una entidad avalada por el Ministerio del Interior y de Justicia y debe inscribirse en un centro de conciliación autorizado para funcionar.

a) Selección del conciliador en Colombia

Según lo establecido por la Ley 640 de 2001, en su artículo 16, el conciliador se puede seleccionar de la siguiente manera:

“Artículo 16. Selección del conciliador. La selección de la persona que actuará como conciliador se podrá realizar:

- a) Por mutuo acuerdo entre las partes;
- b) A prevención, cuando se acuda directamente a un abogado conciliador inscrito ante los centros de conciliación¹⁰⁷;
- c) Por designación que haga el centro de conciliación, o
- d) Por solicitud que haga el requirente ante los servidores públicos facultados para conciliar.”

En los casos en que se selecciona un conciliador a prevención, el convocado debe habilitar a dicho conciliador para que se pueda llevar a cabo la audiencia de conciliación.

H. Centros de Conciliación en Colombia

Los centros de conciliación en Colombia son lugares a donde los ciudadanos pueden acudir para solicitar una conciliación, que se nombre un conciliador y que cuenta con las instalaciones físicas apropiadas para la realización de una audiencia de conciliación.

La naturaleza jurídica de los centros de conciliación es operativa y administrativa, no administran justicia, ni su función es pública, lo que hacen es prestar todo su apoyo logístico, físico y técnico al conciliador y a las partes, para la adecuada realización de la conciliación, y quienes administran justicia son los conciliadores según la función reservada que les confiere la Constitución Política de Colombia¹⁰⁸.

La Ley 640 de 2001, respecto de los centros de conciliación establece lo siguiente:

“Artículo 10. Creación de centros de conciliación. El primer inciso del artículo 66 de la Ley 23 de 1991 quedará así:

¹⁰⁷ Para ampliar la información puede consultar los conceptos 7386 del 25 de mayo de 2003, 2807 del 19 de agosto de 2003 y 15798 del 24 de noviembre de 2004, del Ministerio del Interior y de Justicia de Colombia.

¹⁰⁸ Lo anterior según Sentencia C-917 de 2002, de la Corte Constitucional de Colombia.

"Artículo 66. Las personas jurídicas sin ánimo de lucro y las entidades públicas podrán crear centros de conciliación, previa autorización del Ministerio de Justicia y del Derecho. Los centros de conciliación creados por entidades públicas no podrán conocer de asuntos de lo contencioso administrativo y sus servicios serán gratuitos".

Artículo 11. Centros de conciliación en consultorios jurídicos de facultades de derecho. Los consultorios jurídicos de las facultades de derecho organizarán su propio centro de conciliación. (...)."

Por lo tanto pueden crear centros de conciliación en Colombia:

1. Las personas jurídicas sin ánimo de lucro, como las fundaciones o asociaciones.
2. Las entidades públicas, que son entidades de carácter oficial, a través de las cuales el Estado administra los bienes públicos, interactúa con la ciudadanía y presta servicios básicos considerados de interés común.
3. Los Consultorios jurídicos de las facultades de Derecho de las Universidades.
4. Las facultades de ciencias humanas y sociales de las Universidades¹⁰⁹.
5. Las personas específicamente autorizadas por la ley para crear centros de conciliación.

Los anteriores siempre deben obtener una autorización del Ministerio del Interior y de Justicia para la creación de un centro de conciliación.

a) ¿Qué materias del Derecho se pueden conciliar en los Centros de Conciliación de carácter privado en Colombia?

En los Centros privados de conciliación, es decir distintos a los de las entidades públicas y que realizan conciliaciones de carácter extrajudicial, se pueden conciliar asuntos en materia civil, comercial, familia, penal.

b) Centros de Conciliación de los Consultorios Jurídicos de las Facultades de Derecho de las Universidades

La Ley 640 de 2001 en su Artículo 11, establece lo siguiente:

"Artículo 11. Centros de conciliación en consultorios jurídicos de facultades de derecho. Los consultorios jurídicos de las facultades de derecho organizarán su propio centro de conciliación. Dichos centros de conciliación conocerán de todas aquellas materias a que se refiere el artículo 65 de la Ley 446 de 1998¹¹⁰, de acuerdo a las siguientes reglas:

1. Los estudiantes podrán actuar como conciliadores solo en los asuntos que por cuantía sean competencia de los consultorios jurídicos.

¹⁰⁹ En virtud del Artículo 1 de la Resolución 1342 de 2004 del Ministerio del Interior y de Justicia de Colombia.

¹¹⁰ Se refiere a los asuntos transigibles, desistibles y conciliables.

2. En los asuntos que superen la cuantía de competencia de los consultorios jurídicos, los estudiantes serán auxiliares de los abogados que actúen como conciliadores¹¹¹.
3. Las conciliaciones realizadas en estos centros de conciliación deberán llevar la firma del director del mismo o del asesor del área sobre la cual se trate el tema a conciliar.
4. Cuando la conciliación se realice directamente el Director o el asesor del área correspondiente no operará la limitante por cuantía de que trate el numeral 1 de este artículo.

Con todo, estos centros no podrán conocer de asuntos contencioso administrativos.

Parágrafo 1°. Los egresados de las facultades de derecho que obtengan licencia provisional para el ejercicio de la profesión, podrán realizar su judicatura como abogados conciliadores en los centros de conciliación de los consultorios jurídicos y no se tendrán en cuenta para la determinación del índice de que trate el artículo 42 de la presente ley.

Parágrafo 2°. A efecto de realizar su práctica en los consultorios jurídicos, los estudiantes de Derecho deberán cumplir con una carga mínima en mecanismos alternativos de solución de conflictos. Con anterioridad a la misma deberán haber cursado y aprobado la capacitación respectiva, de conformidad con los parámetros de capacitación avalados por el Ministerio de Justicia y del Derecho a que se refiere el artículo 91 de la Ley 446 de 1998.”

Según lo anterior, en Colombia todas las Universidades, que tengan Facultad de Derecho, podrán tener un centro de conciliación, que prestará esencialmente su servicio a personas de escasos recursos económicos¹¹², de manera gratuita¹¹³.

Es decir, que los estudiantes de los centros de conciliación de los consultorios jurídicos de las facultades de Derecho podrán actuar como conciliadores, cuando estén previamente capacitados en conciliación, en asuntos que pueden conocer los centros privados de conciliación y en asuntos que no superen el límite de cuantía que es competencia de los consultorios jurídicos.

Además, si se presenta una solicitud de conciliación donde la cuantía es superior al límite de competencia de los consultorios jurídicos, los estudiantes deberán ser auxiliares de un abogado conciliador que esté inscrito en dicho centro de conciliación. Sin embargo, hay que recordar que aunque supere la cuantía debe

¹¹¹ En asuntos en materia civil el límite son 15 salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de solicitar la conciliación.

¹¹² Según la resolución 299 de 2002 del Ministerio del Interior y de Justicia de Colombia.

¹¹³ Según el Artículo 7 del Decreto 4089 de 2007 de Colombia.

verificarse la condición económica de la parte solicitante, es decir, que debe tener escasos recursos económicos, que le impidan pagar por el servicio de conciliación en otro centro privado de conciliación.

En Argentina la Universidad de Buenos Aires con el patrocinio jurídico gratuito, ofrece el servicio de conciliación a personas de bajos recursos¹¹⁴.

I. Conciliación en las distintas materias del Derecho en Colombia

En Colombia, si los asuntos son conciliables, se puede conciliar en asuntos civiles y comerciales, familiares, laborales, penales, contencioso administrativos, escolares, financieros, agrarios, competencia y consumo, derechos de autor y derechos conexos, tránsito, servicios turísticos, derecho minero y en acciones de grupo.

J. Requisito de procedibilidad en Colombia

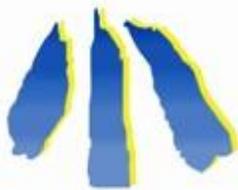
Es la obligación legal de solicitar una audiencia de conciliación e intentar su realización antes de acudir a un proceso judicial en determinados asuntos que son conciliables y para los cuales la ley ha impuesto agotar este requisito.

La Ley 640 de 2001 reglamenta el requisito de procedibilidad en Colombia. Dicha Ley en su artículo 35 establece:

“Artículo 35. Requisito de procedibilidad. En los asuntos susceptibles de conciliación, la conciliación extrajudicial en derecho es requisito de procedibilidad para acudir ante las jurisdicciones civil, contencioso administrativa y de familia, de conformidad con lo previsto en la presente ley para cada una de estas áreas(...)”

MYRIAM JANNETH SILVA PABÓN. Abogada. Especialista en Derecho Comercial de la Universidad de los Andes. Conciliadora en Derecho de la Cámara de Comercio de Bogotá. Investigadora del Instituto de Resolución de Conflictos de la Universidad de Castilla La Mancha en España. Actualmente es Asesora Docente del Área de Conciliación de la Universidad de los Andes de Colombia y conciliadora del Centro de Conciliación de la Universidad de los Andes de Colombia. Capacitadora en Conciliación en materia de Tránsito en el Diplomado de Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá y del Curso de Conciliación de la Universidad de los Andes. Es autora de la Cartilla práctica para el Conciliador de la Universidad de los Andes del año 2006. Miembro de la Junta Directiva del Foro Mundial de Mediación 2009-2011.

¹¹⁴ Información tomada de MARIA CRISTINA CAVALLI; LILIANA GRACIELA QUINTEROS AVELLANEDA, Introducción a la gestión no adversarial de conflictos. Buenos Aires, Grupo Ediciones del Árbol, 2009, pág. 38.

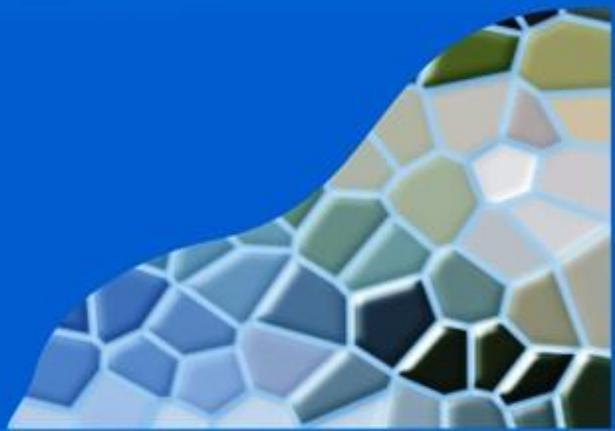


*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



MYLÈNE JACCOUD - NINA ADMO (Canada)

**“LA MEDIACIÓN SOCIAL EN MONTREAL:
EL PROYECTO EMU”**



MYLÈNE JACCOUD - NINA ADMO (Canada)

“LA MEDIACIÓN SOCIAL EN MONTREAL: EL PROYECTO EMU”

Introducción

Las primeras iniciativas de mediación social comenzaron a finales de 1990 en Québec. Dos puntos de origen a identificar: el primero está marcado por la movilización de los organismos de justicia alternativa de Québec y de su reagrupamiento, el segundo, por las políticas urbanas de la ciudad de Montreal. El primer punto de origen en las prácticas de mediación social beneficia un modelo de mediación impregnado por los valores de democratización de la justicia y del derecho (principio del acceso a la justicia) y de la regulación no punitiva.

Este modelo tiende a privilegiar las prácticas de mediación no profesionalizadas, es decir aportadas por los ciudadanos formados pero no remunerados en las prácticas de la mediación. El segundo punto de origen en las prácticas de mediación social tiene en cuanto a él el favorecimiento de ser un modelo de mediación fuertemente adornado por los compromisos de confianza, de pacificación, de lucha contra la exclusión social y de cohabitación social armoniosa en el espacio público. Este tipo de modelo está mucho más orientado hacia la profesionalización de prácticas de mediación (Jaccoud 2009). El proyecto que nosotros presentamos aquí es particularmente interesante para analizar porque él emana de las políticas de la ciudad (segundo punto de origen) pero administrado por el Reagrupamiento de Organismos de Justicia Alternativa (ROJAQ), el primer punto de origen. Veremos de otro lado, que la interacción de dos actores no compartiendo necesariamente los mismos objetivos y visiones de la mediación social ha provocado dificultades importantes en el desarrollo de este proyecto.

Origen del proyecto

El proyecto EMU, Equipo de Mediación Urbana, inició en 2007 (dos mil siete) como consecuencia de una demanda presentada ante la Comisión Nacional de Derechos Humanos de Quebec de parte de una red de organismos que ayudan a las personas sin abrigo / que habitan en la calle.

Esta demanda denunciaba la represión contra estas personas quienes reciben multas por violación a reglamentos municipales. En efecto, los estudios tienden a demostrar que la represión hacia ellos está en franco incremento. En 1995, 1422 reportes de infracciones fueron elaborados mientras que en el 2003, alcanzamos 4202 reportes (Bellot y al., 2005).

La Comisión de derechos humanos respondió a ésta solicitud a través de la conformación de un comité de acción encargado de trabajar sobre soluciones alternativas. Una de estas soluciones rápidamente propuesta fue la concerniente a un proyecto de mediación social. Este proyecto empezó en julio 2007 con un coordinador, 4 mediadores profesionales y un mediador benévolo / sin remuneración. Este proyecto fue financiado en parte con fondos públicos (municipio, gobierno de Quebec) y administrado por una coalición: grupo de organismos de justicia alternativa especializados en la gestión de medidas alternativas en el sector de la delincuencia juvenil.

Nosotros realizamos la evaluación de este proyecto de marzo 2008 a marzo 2009. Cuyos resultados los presentamos hoy a ustedes proponiendo la realización de un análisis sobre la mediación social

Proceso de investigación:

Hemos realizado una investigación de tipo participativa a través de entrevistas y observación durante un año. Este tipo de exploración concibe la producción y el análisis de conocimiento como una manera de co-construcción entre investigadores y actores del medio concerniente (Desgagné, 1997). Esta técnica de investigación busca sostener las prácticas de estos actores en el proyecto investigativo insertado. En otras palabras, se trata de proceder a la evaluación de prácticas y acciones en curso, de manera tal que el equipo de investigación participe (con sus actividades de recolección y análisis de datos continuos) y acompañe a los actores del medio en la realización de su trabajo. Este tipo de investigación permite a estos actores de reajustar sus prácticas al mismo tiempo que los datos y la información se producen y se analizan. Esta gestión necesita una colaboración estrecha y continua entre investigadores, participantes y promotores del proyecto. Este acercamiento conviene particularmente bien a los proyectos en emergencia o recientemente implementados. El proyecto EMU, solo tenía seis meses de funcionamiento en el momento que la evaluación comenzaba, se recibió, por lo tanto, muy bien este tipo de acercamiento.

Inicialmente, el objetivo fue evaluar los efectos de la intervención de los mediadores. Los problemas de implementación del proyecto eran de tal magnitud que era imposible analizar el impacto del trabajo de los mediadores. Por ello, hemos decidido analizar la situación y los problemas particulares de la aplicación de este proyecto. Tres objetivos han sido establecidos:

- 1) Sostener el equipo EMU en la implementación del proyecto.
- 2) Analizar casos típicos de resolución de conflictos.
- 3) Catalogar las actividades del equipo EMU

El análisis de los casos típicos ha sido realizado por medio de la observación participante y de entrevistas profundas con las personas comprometidas con el proceso (mediadores, partes en conflicto, asociados....) El análisis de esos casos apuntaba a documentar el proceso de resolución (estrategias, reacciones de participantes, evolución del proceso) que éste llevaba. Cuatro casos fueron por lo tanto seleccionados.

Las actividades del EMU han sido recopiladas por medio de fichas descriptivas que nosotros hemos concebido.

Funcionamiento del proyecto:

Los promotores del proyecto decidieron crear un comité de orientación compuesto de miembros de la policía, la seguridad de transporte, de asesores del municipio, de un representante de la Comisión de los Derechos Humanos y de representantes de organismos comunitarios.

Un equipo de cinco mediadores remunerados entre los cuales un coordinador estaba incluido, fue creado. Este equipo optó por realizar patrullaje en el sector afectado.

Este proyecto fue financiado por el gobierno municipal.

Objetivo inicial del proyecto:

Desde la implantación inicial del proyecto, los miembros asociados, cabe resaltar el comité asesor, tomaban los objetivos propuestos por el EMU. Según ellos, el EMU debe favorecer una cohabitación social de armonía entre personas en situación de exclusión (las personas sin abrigo, los jóvenes de la calle, los aborígenes) y los otros ocupantes del sector céntrico de la ciudad. Así mismo, el contrato de la municipalidad precisa que el trabajo del EMU debe consistir en realizar un trabajo de proximidad, de prevención de situaciones de riesgo, de gestión racional de conductas antisociales con individuos en situación de exclusión (personas sin hogar, jóvenes de la calle y aborígenes) y promover soluciones a los conflictos entre ellos y los otros ciudadanos del sector. De esta manera, el proyecto se centró en el deseo de garantizar una convivencia social armónica en este sector.

Las observaciones :

El primer reporte efectuado por los investigadores cuando comenzaron el trabajo sobre el terreno fue el relacionado a los pocos casos presentados, por no decir inexistencia de demandas de intervención delegadas al EMU. De febrero a junio de 2008 (5 meses), 19 casos fueron registrados. Y de estos, el 42% por ciento fueron remitidos a otra instancia. El débil número de demandas adjuntado al

porcentaje importante de referencias enviadas a otras instancias fueron los signos evidentes de un problema de arraigo del proyecto en su medio de vida.

Las razones que permiten comprender la falta de arraigo son múltiples. En primer lugar, el grupo del EMU procedió a realizar patrullas de observación. Hasta mayo 2008, observamos que los mediadores realizaban pocas actividades ante comerciantes y residentes del sector. El equipo se satisface en “desarrollar un contacto”, esto que, en práctica, consiste en pasearse en el barrio y en intentar hacerse conocer diciendo “Buenos días” a toda persona susceptible de recurrir a sus servicios.

Uno de los factores explicativos importantes reside también en la resistencia de parte de la red de intervención social del sector con respecto al proyecto. Esta red de trabajadores sociales ha considerado el proyecto como una acción doble y paralela a su trabajo. Encontramos aquí el problema clásico de la competencia del mercado de la intervención social que impide a veces la acción social (Bonafé-Schmitt, 2001). La financiación de los organismos comunitarios es un tema que está generando tensiones y competencia entre sí (Dupont et Jaccoud, 2007).

La actitud de los miembros del comité de dirección del proyecto ha igualmente impedido su desarrollo. El problema aquí es que cada miembro ha tratado de utilizar el proyecto para satisfacer las necesidades de sus respectivas organizaciones. Un comité compuesto por una pluralidad de actores no es un problema si estos actores se comprometen a considerar el proyecto de mediación social independientemente de su propia organización. Estamos ante la presencia de la instrumentalización de la mediación con el fin de cumplir con el mandato de su propio organismo. Por lo tanto, no había una visión común del proyecto.

La organización responsable, la Coalición de los organismos de justicia alternativa de Quebec no ha tomado su papel de liderazgo; esta organización ha intentado reducir la tensión entre los miembros del comité de dirección sin construir un consenso y una visión común del proyecto.

Los mediadores también han vivido mucha confusión con el mandato y los objetivos del proyecto.

Los objetivos del proyecto eran también definidos de una manera muy imprecisa. Como podemos recordarlo, el EMU fue al principio definido como un trabajo de proximidad, de prevención de situaciones de riesgo, de gestión racional de conductas antisociales con individuos en situación de exclusión (personas sin hogar, jóvenes de la calle y aborígenes) y promover las soluciones de conflictos entre ellos y los otros ciudadanos del sector.

Proceso del equipo de investigación

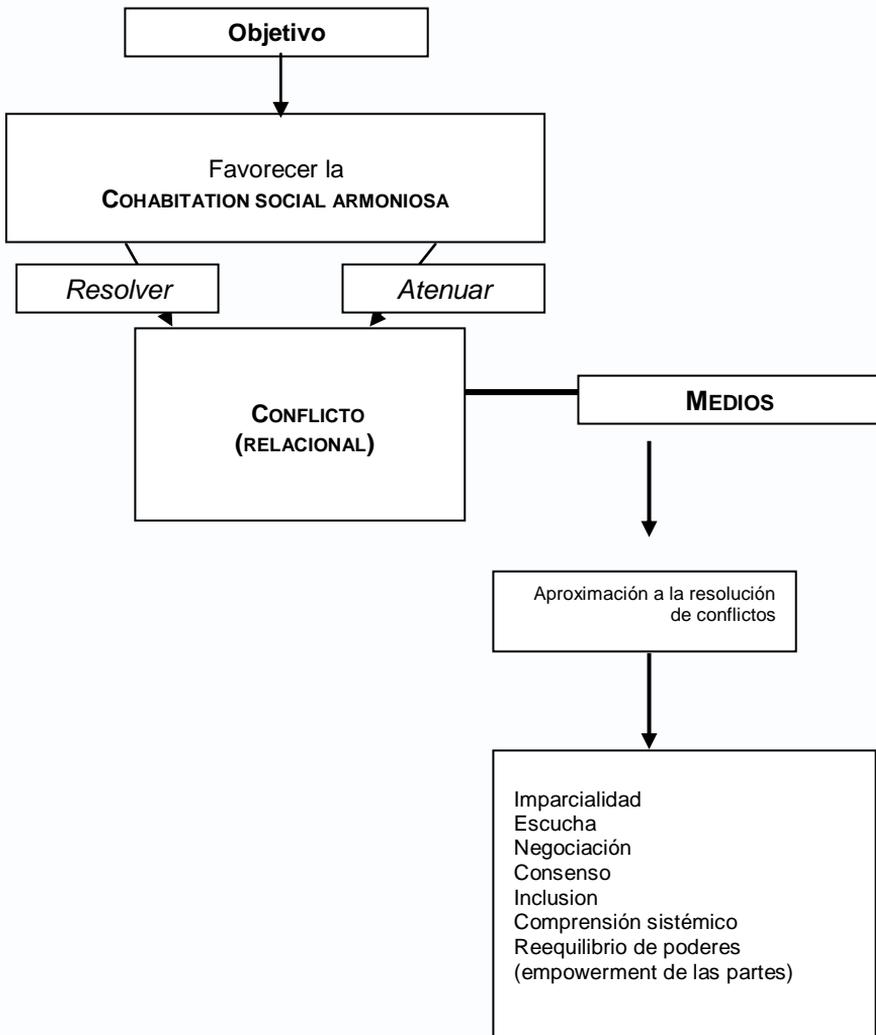
Las observaciones de nuestra investigación nos han llevado a trabajar con el equipo de mediadores en la redefinición de los objetivos y el mandato del proyecto. Hemos organizado seminarios de estudio /trabajo con el equipo para los objetivos del proyecto. Esto nos llevó a desarrollar un modelo teórico sobre los principios del proyecto (ver cuadro 1) orientado hacia un objetivo central: promover la convivencia social y armónica en el barrio.

Para lograr este objetivo central, proponemos que los mediadores trabajen en la resolución o al menos mitigar los conflictos. Hemos situado el conflicto (en las relaciones sociales) como el corazón de la acción de los mediadores, porque creemos que debe mantenerse una demarcación entre las prácticas de mediación y el trabajo de la calle (trabajo social). El trabajador social trabaja con los individuos que enfrentan problemas personales, es una relación de ayuda para las personas que luchan con conflictos personales más que conflictos relacionales.

Las herramientas de trabajo de los mediadores son el enfoque de la resolución de conflictos y no estrictamente la mediación. Porque los mediadores sociales rara vez utilizan la mediación en el sentido estricto del término. Son más propensos a utilizar técnicas de resolución de conflictos. Y quien dijo resolución de conflictos también dijo que un mediador puede sugerir soluciones a una o más partes en el conflicto.

Y también celebramos el enfoque de la resolución de conflictos, especificando que se incluyen los siguientes principios: imparcialidad, escucha, negociación, consenso, inclusión, comprensión sistémica y reequilibrio de poderes (es decir, l'empowerment de las partes)

Figura 1: Los principios del proyecto EMU



Estos seminarios de estudio son comprobados como muy benéficos. Los resultados son elocuentes. A partir del mes de junio del 2008, resaltamos un crecimiento de las actividades en resolución de conflictos. Antes de la reorientación (febrero a mayo 2008), las actividades de resolución alcanzaban un 23% de actividades recopiladas (19 expedientes). En estos expedientes, la proporción del reenvío hacia otras instancias es importante (42%). De mas, a pesar del numero no despreciable de expedientes (19), la gestión de resolución de conflictos por expediente (encuentros preparatorios, sesión de escucha, etc.) se reconocen marginales (10) comparativamente a aquellas catalogadas en los expedientes (28) subsecuentes con la reorientación en junio: 273 contactos telefónicos, 23 horas de observación sobre el terreno, 68 encuentros preparatorios/ individuales y 4 encuentros de mediación /comités de resolución de conflictos. Son finalmente 47 situaciones que han sido organizadas por el EMU en el espacio de 7 meses.

No está mal hablar de este dato en contraste con otros proyectos teniendo en cuenta principalmente diferencias de orientación y de funcionamiento de proyectos. Sin embargo, a titulo comparativo, el proyecto de mediación social de Laurentides (un modelo también profesionalizado) ha registrado en promedio cerca de 26 actividades de presencia por punto de servicio (es decir por localidad en su conjunto) en 12 meses de labor, resaltando que esto se ha dado prácticamente 2 años después de su implantación (Jaccoud y Admo, 2004). Los dos proyectos de mediación profesionalizada que se desarrollaron en Montreal entre 2004 y 2006, ya sea el de Sainte-Marie ya sea el de la Petite-Bourgogne, han registrado respectivamente 39 (en 16 meses de actividades) y 87 expedientes (en 13 meses de actividad) en el curso de su primer año de funcionamiento (Dupont y Jaccoud, 2007). Dentro de una lógica estrictamente matemática, el resultado del EMU es por lo tanto más que loable. Podemos igualmente afirmar que, siempre según esta lógica, el EMU ha avanzado mucho más que los tres proyectos presentados, y esto a pesar del hecho que este equipo no alcanza los objetivos de intervención establecidos en la solicitud inicial de financiamiento en el contrato de la municipalidad: 250 intervenciones por semana y cinco por mes

Después de nuestra evaluación y la identificación de las causas de los problemas de la implementación del proyecto, nosotros propusimos una serie de recomendaciones, entre ellas:

- reforzar el papel del promotor (ROJAQ) para que asuma un papel de liderazgo en el proyecto;
- reforzar la identidad del proyecto y la demarcación con el trabajo social

- trabajar con los miembros del Comité de dirección para que la mediación social no se aproveche para pagar los intereses de los organismos representados en este comité

También recomendamos que se aclare la función de este Comité de Dirección, que establece que un comité de ésta categoría no debe ser considerado un comité representativo de los interlocutores del sector público, paraestatal y de la comunidad, sino más bien un comité compuesto de personas que adhieran a los valores del proyecto.

Por lo tanto, hemos propuesto favorecer la adhesión ideológica en detrimento de la llamada representatividad, sin embargo esto podría significar que algunos miembros del comité renuncien a sus cargos.

CONCLUSION

El proyecto Equipo de Mediación Urbana (EMU) es el cuarto proyecto de mediación en el territorio de Montreal. Lo que es consistente con los otros tres proyectos es la dificultad a implementarse en la comunidad. Igualmente si la evaluación a la que nos hemos referido llevaba poco tiempo sobre el accionar de los mediadores, podemos, a través del análisis de las fichas de actividades tomando la de los casos típicos seleccionados emitir algunas comentarios u observaciones al respecto. Este análisis permite entre otros de recordar que el trabajo del mediador urbano es complejo. La multiplicidad de acciones, la diversidad y el número de personas implicadas, la naturaleza de tensiones conducen el equipo a retomar intervenciones que puedan prolongasen por varios meses. La evaluación de los casos típicos tiende igualmente a ilustrar que la resolución de conflictos se plasma muy bien en una gestión a través de la cual las partes obtienen ciertos beneficios.

Los criterios dicotómicos (éxito/fracaso), los criterios cuantitativos (cantidad de intervenciones y de mediaciones) y la presencia de acuerdos formales no constituyen criterios de apropiación suficientes para apreciar el impacto de un determinado proyecto. Las entrevistas han permitido que los actores reunidos en la gestión de resolución hayan sabido beneficiarse de ello. Es posible que el conflicto no esté completamente eliminado, más bien las percepciones de los protagonistas han cambiado, las partes del conflicto se dicen asombradas de por lo menos haberse reunido para poder hablar entre ellas. El trabajo de un mediador urbano es sin dudas más llevado a iniciar un proceso que alcanzar una resolución.

Implementar un proyecto de mediación en el área urbana de Montreal no parece evidente. La diversidad de perspectivas que los patrocinadores, donantes y socios tienen sobre los objetivos de la mediación social es uno de los obstáculos más importantes para implementar y desarrollar la mediación social.

La búsqueda de soluciones alternativas al problema de las multas emitidas por la policía a las personas marginadas y sin hogar está detrás del origen del proyecto. La mediación social es entonces considerada como una de estas soluciones. Diversos actores, representantes de organizaciones e instituciones que intervienen de diversas formas en este problema (municipio, policía, organismos comunicadores, Comisión de Derechos Humanos), están de acuerdo en participar en apoyo de este proyecto y se encuentran integrados, de facto, en el comité de dirección.

El consenso inicial (buscar alternativas a las respuestas represivas a los problemas de convivencia que plantea la presencia de grupos en situación de precariedad y de exclusión) se vio muy afectado por los intereses que cada organización presentó en el comité de dirección.

Las finalidades de la mediación urbanas se definen así en muy diferentes maneras dependiendo de la organización y el anclaje institucional de cada uno.

Así, la mediación urbana es considerada como una contribución al respecto de la reglamentación municipal o como un vehículo para la tolerancia de las personas marginadas o como una herramienta para prevenir o resolver los conflictos

El sitio que el proyecto debe ocupar en el campo competitivo de la regulación social también es controvertido: La mediación social debería intervenir directamente con los individuos o con las organizaciones? Debe centrarse exclusivamente sobre situaciones que afectan a las personas marginadas o ampliar el espectro de su acción en cualquier situación de conflicto que llame la atención y que se produzca en el sector?

Las prácticas del Equipo de mediación son un trabajo de la calle o es importante que ellas se diferencien de esto último? ¿Cuál es la función del EMU en comparación con otros actores de la regulación social?

El proyecto como fue formulado inicialmente, no necesariamente alcanzó a definir los contornos entre la teoría y la práctica de la mediación urbana.

Creemos que es importante definir la mediación social de manera simple para no hacerla comprometer con objetivos que no le pertenecen. La mediación ofrece a las personas la oportunidad de resolver sus conflictos con la asistencia de terceros imparciales. Esto no involucra la prevención de la delincuencia o la gestión del riesgo. Ciertamente puede actuar de manera complementaria con otras instituciones formales de regulación, pero la mediación social es principalmente un espacio de regulación alternativa y no un mecanismo de pacificación y de seguridad de los espacios públicos.

En conclusión, creemos que el EMU es el objeto de una instrumentación de parte de las organizaciones asociadas que compromete considerablemente a su desarrollo. El EMU ha sido puesto allí para intentar aportar respuestas (no punitivas y negociadas) a las fricciones ocasionadas por la cohabitación de grupos de actores en los intereses y en los modos diversos de vida. Por el momento, el grupo está sobretodo confrontado a un problema de cohabitación y de compartir el campo de la regulación social en el espacio urbano.

El EMU deberá, en un futuro próximo imponerse como una alternativa que se inyecta de manera algunas veces autónoma algunas veces complementaria a las respuestas habitualmente aportadas a los conflictos que sobrevienen en el espacio público. El EMU no es una amalgama de intereses y de culturas organizacionales de cada uno. El es portador de una unión específica que, en Europa y los Estados Unidos, es bien documentada y que se llama: mediación.

Références

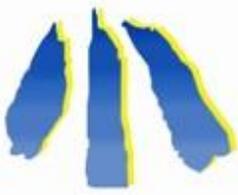
- Bellot, C. ; Raffestin I.; Royer, M.-N. ; Noël, V. (2005). *Judiciarisation et criminalisation des populations itinérantes à Montréal. Rapport de recherche pour le Secrétariat National des Sans-abri. Octobre 2005.*
- Bonafé-Schmitt, J.-P. (2001). *Les médiations : logiques et pratiques sociales*, Lyon, Glysi
- Desgagné, S. (1997). Le concept de recherche collaborative: l'idée d'un rapprochement entre chercheurs universitaires et praticiens enseignants. Revue des sciences de l'éducation, vol. 23, n° 2, p. 371-393.
- Dupont, B. ; Jaccoud, M. (2007). La médiation sociale à Montréal : comparaison de trois projets. Soumis à la Ville de Montréal. Centre international de criminologie comparée, Université de Montréal 22 p.
- Jaccoud, M. (2009). Origines et fondements de la médiation sociale au Québec : un double ancrage. Nouvelles pratiques sociales, 21(2), 93-108
- Jaccoud, M. ; Admo, N. ; Rossi, C. (2009). Projet EMU, Équipe de médiation urbaine à Montréal. Étude des pratiques d'implantation et d'intervention. Médiation sans frontière Inc. Mars 2009, 143p.
- Jaccoud, M. ; Admo, N. (2004). Projet de médiation/conciliation de quartier des Laurentides, Rapport final soumis au Centre national de prévention du crime, Centre international de criminologie comparée, Université de Montréal, 275 p.

Mylène Jaccoud

Profesora titular de la facultad de criminología e investigadora adscrita al Centro Internacional de Criminología comparada de la Universidad de Montreal, Mylène Jaccoud es especialista en el sector de la mediación social, la mediación penal, la justicia restaurativa y justicia aborigen. Miembro del comité ejecutivo del Foro Mundial de Mediación.

Nina Admo

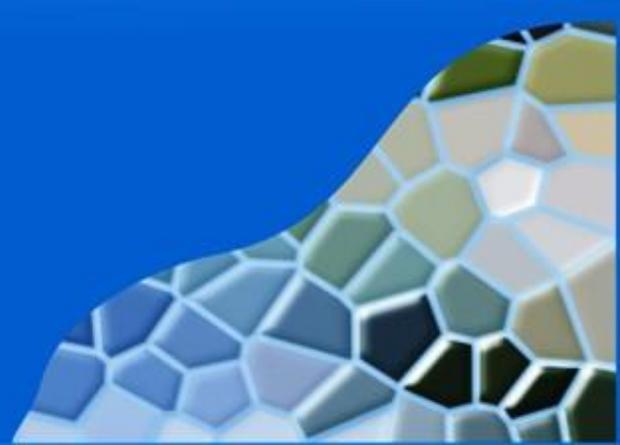
Poseedora de una maestría en Criminología de la universidad de Montreal, Nina Admo enseña en el Instituto Tecnológico Maisonneuve en el programa de Técnicas auxiliares de la justicia (intervención en delincuencia y policía) en Montreal. Es profesora de mediación en la Facultad de Educación permanente de la Universidad de Montreal. Colabora con Mylène Jaccoud en la evaluación de proyectos de mediación social en Québec desde hace 10 años.



*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



MARILENE MARODIN - LISIANE LINDENMEYER KALIL BRASIL
***“IMPLEMENTACIÓN DE UN SERVICIO DE MEDIACIÓN
DE CONFLICTOS EN LA DEFENSORÍA PÚBLICA DEL
ESTADO DE RS- BRASIL”***



MARILENE MARODIN - LISIANE LINDENMEYER KALIL BRASIL
***“IMPLEMENTACIÓN DE UN SERVICIO DE MEDIACIÓN
DE CONFLICTOS EN LA DEFENSORÍA PÚBLICA DEL
ESTADO DE RS- BRASIL”***

La Clínica de Psicoterapia e Instituto de Mediación (CLIP) han establecido un servicio de mediación para los conflictos en la Defensoría Pública del Estado de Rio Grande do Sul (Brasil) con el fin de prestar ayuda a aquellos que no pueden permitirse contratar a un profesional para dialogar en forma colaborativa y pre-judicial. Este trabajo empezó en mayo de 2008 y sigue estando hasta la fecha, bajo la coordinación de las autoras. Sobre la base de encuestas, se presenta el proceso de implantación del servicio de mediación, los resultados obtenidos en el primer año y la demostración de la importancia del servicio a la comunidad.

I – Introducción

De acuerdo con el preámbulo de la Constitución Brasileña de 1988, al Estado le compete asegurar los derechos y las condiciones necesarias a una sociedad fundada en la armonía social y comprometida con la solución pacífica de las controversias. Sin embargo, lo que se percibe en el contexto brasileño es una litigiosidad creciente, en parte fruto de seculares desigualdades y en parte consecuencia de las conquistas democráticas.

En el “Diagnóstico del Poder Judicial” (2004) realizado por el Ministerio de la Justicia de Brasil se demostró lo que ya se podía percibir hace mucho: la gran dificultad de esa institución de comportar todas las demandas existentes. El crecimiento de los litigios no refleja la democratización y mejor “acceso a la Justicia”, una vez que uno de los mayores clientes del Poder Judicial brasileño es la Administración Pública, mientras los conflictos de la gente con menos recursos muchas veces no consiguen ser resueltos por la vía jurisdiccional.

Proponiéndose a conocer mejor el “estado del arte” de las formas alternativas de resolución de conflictos empezadas en Brasil, entre las cuales la mediación, fue

que el Ministerio de la Justicia elaboró un estudio relativo al “Acceso a la justicia por sistemas alternativos de administración de conflictos” (2005). Tal estudio, que alcanzó un total de 67 programas distribuidos por 20 unidades de la Federación, tuvo como uno de los objetivos contribuir para el dibujo y fortalecimiento de una política pública de mediación en Brasil, apoyando sus primeros pasos, como bien escribe el ex-Ministro de la Justicia Márcio Thomaz Bastos:

Sin un fortalecimiento expresivo de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, el Judicial continuará sufriendo la situación inaceptable de una cantidad absorbible de pretensiones y a la vez de una demanda reprimida de millones de personas sin acceso a la Justicia. Los medios alternativos pueden contribuir en las dos puntas del problema, sacando algunos conflictos de la estructura clásica del Judicial y resolviendo los que jamás le llegarán a ella (p. 06).

Teniendo en cuenta que la Defensoría Pública tiene el propósito de proporcionar acceso a la Justicia a los ciudadanos carentes, la mediación puede ser una poderosa aliada en ese proceso. Con base en esa premisa, la Clínica de Psicoterapia e Instituto de Mediación (CLIP), propuso la implantación del servicio de Mediación de Conflictos junto con la Defensoría Pública, con el propósito de ayudar a los que no poseen condiciones para contratar un profesional para dialogar sobre cuestiones de forma colaborativa y dirigidas a lograr la intención de participar en la construcción de "un mundo de paz y de una vida saludable juntos" con la prestación de servicios gratuitos de mediación a las personas que enfrentan conflictos.

II – Desarrollo de la Experiencia

La Clínica de Psicoterapia (CLIP) es una institución brasileña ubicada en la ciudad de Porto Alegre (Estado de Rio Grande do Sul) que posee un sector denominado “Instituto de Mediação”. Así, desde 1995, la CLIP ministra cursos de Mediación de Conflictos. Trás el Módulo Teórico, los alumnos tienen la oportunidad de realizar una práctica supervisada de formación como mediadores, siguiendo las

proposiciones del Consejo Nacional de las Instituciones de Mediación y Arbitraje de Brasil (CONIMA).

El marzo de 2008 la CLIP y la Defensoría Pública del Estado de Rio Grande do Sul (DPERS), firmaron un convenio con el objetivo de establecer cooperación y apoyo de la CLIP para la implantación del Proyecto de un Servicio de Mediación en el ámbito del Derecho de Familia. El equipo interdisciplinario, conformado por profesionales, ex-alumnos del Curso de Mediación de Conflictos de la CLIP empezaron el trabajo en la Defensoría bajo la supervisión de Mediadores docentes con una filosofía democrática que valora a la ciudadanía de la gente involucrada en los conflictos. Enseguida van a ser presentados los pasos de la implantación del servicio de Mediación en el sector del Derecho de Familia en la Unidad Central de Atendimento y Enjuiciamiento de la Defensoría Pública.

2.1 Preparación y sensibilización del contexto

La implantación de ese servicio tuvo comienzo con conferencias informativas a los Defensores, a la gente del sector de selección, así como para los demás profesionales de la institución, objetivando a la mediación y a la dinámica de implantación del proyecto en esa etapa inicial.

2.2 Adecuación del material de registro de los casos a la dinámica de la institución

El material para registro de los casos atendidos en el Servicio de Mediación fue adecuado a la dinámica de la Institucion. Ese registro era realizado de forma continua, con el rellenamiento de fichas después de cada proceso de mediación y elaboración de relatórios sistemáticos encaminados tanto a la coordinación del Servicio como a la coordinación del Sector de la Defensoría Pública.

2.3 Entrenamiento de los Mediadores

El CONIMA, Consejo Nacional de Instituciones de Mediación y Arbitraje, exige, para reconocer el título de Mediador, un mínimo de práctica supervisada de 50

horas de atendimento o el ideal de 100 horas, que no pueden ser sustituídas por la práctica simulada. La CLIP y el INAMA/RS siguen este mismo criterio.

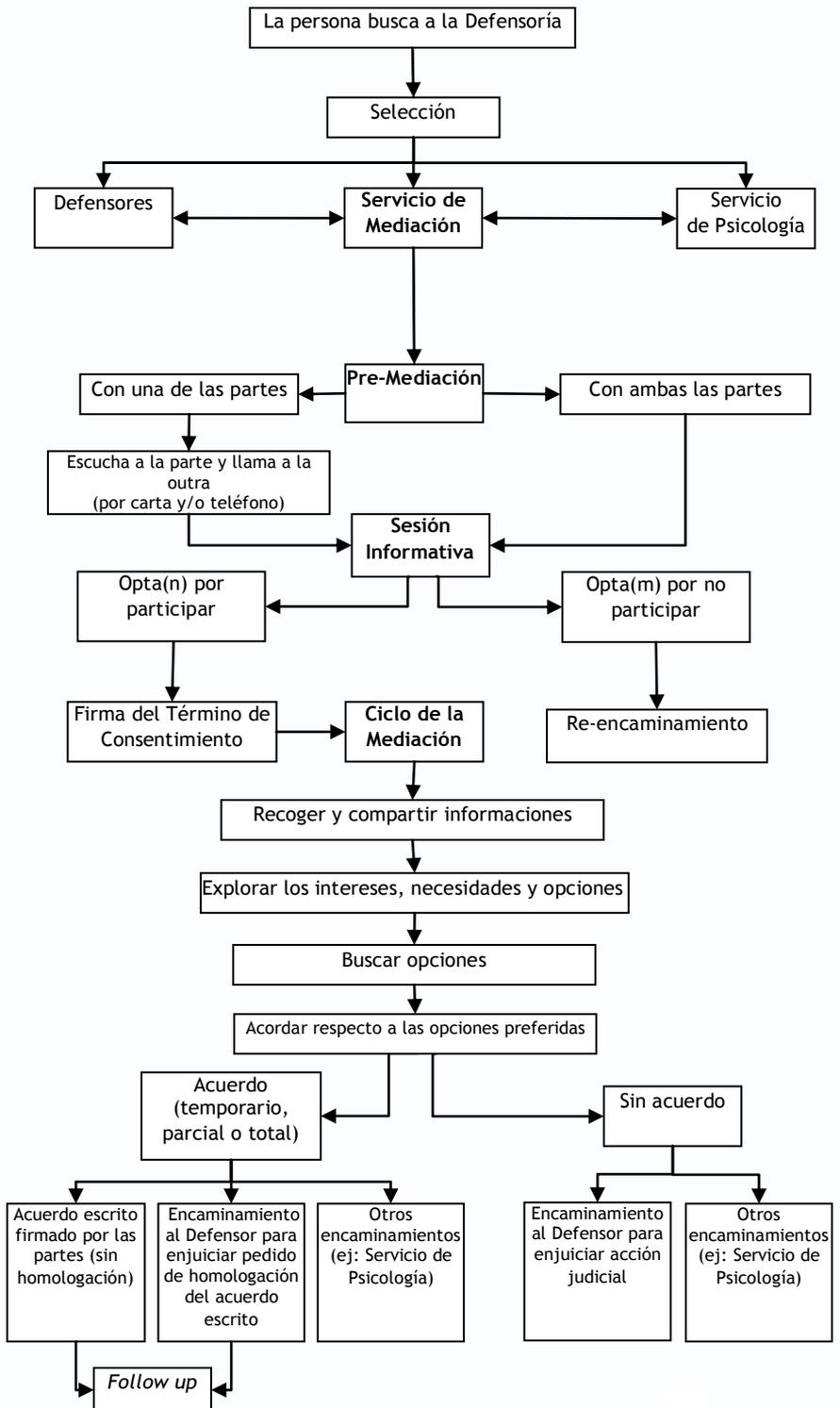
Así, tras la conclusión del modulo teórico, el segundo módulo comprende la práctica supervisada de casos reales y, durante esta práctica, el alumno pasa por tres posiciones distintas en el ejercicio de la mediación - observador, co-mediador y mediador.

2.4. Realización de los atendimientos

Los atendimientos empezaron el 06/05/2008. Los casos encaminados a la Mediación eran atendidos en co-mediación, respetando las etapas del proceso de mediación en su momento inicial con el esclarecimiento a las partes que denominamos *etapa informativa*, seguido de la *mediación propiamente dicha* a partir del consentimiento de ambas partes de participar voluntariamente en la mediación. En este momento, se abría espacio para que fueran expuestos los puntos divergentes de cada uno de los lados, explotadas las posibilidades de convergencia de intereses. La etapa final valoraba la posibilidad de acuerdo entre las partes, total o parcial, y en caso de este ser redactado, era firmado por las partes y por los mediadores. Si fuera adecuado, era encaminado a un defensor para enjuiciamiento del acuerdo.

Una visión esquematizada de la dinámica de los atendimientos de Mediación puede ser obtenida a partir del análisis del flujograma que sigue (Figura 1)

Figura 1 - Flujograma del Servicio de Mediación de la CLIP en la Defensoría Pública de RS



2.5 Acompañamiento sistemático de los casos atendidos

Los casos atendidos por el Servicio de Mediación fueron acompañados a través de supervisiones semanales colectivas, coordinadas por las autoras del presente trabajo. El acompañamiento sistemático de los casos atendidos han posibilitado avalaciones y redireccionamientos de estrategias en el decurso del proceso.

III - Resultados del primer año del Servicio Mediación de la Defensoría Pública

Tras el periodo de un año de atendimientos, fueron hechos levantamientos para evaluación de los resultados obtenidos y estos fueron presentados a la Defensora General y al cuadro de defensores del sector de Derecho de Familia y Derecho Civil.

Desde mayo de 2008 hasta abril de 2009 fueron realizados 225 encaminamientos, en una media de 19 casos por mes. Fueron atendidas en ese período 460 personas (en media, 38 personas por mes). La gran mayoría de los motivos para la búsqueda del atendimento tiene relación con conflictos que envuelven cuidados con los hijos (pensión, guardia, visitas, etc.), seguido por conflictos conyugales (separación de la pareja, partición de bienes, morada, etc.), conflictos fraternos (guardia de hermanos, relacionamiento entre hermanos, cuidados con los padres ancianos, etc.) y otros conflictos (guardia de nietos, herencias, etc.).

De los 225 atendimientos realizados, 46 (20%) consistieron sólo en sesiones informativas, y 65 (29%) terminaron en la fase de pre-mediación. Fueron concluidas, al todo, 114 mediaciones (correspondientes a 51% del total de atendimientos). Entre las mediaciones finalizadas, 92 tuvieron acuerdo, lo que corresponde a 81% de las mediaciones. Ese porcentual es similar al de los datos encontrados en las investigaciones referidas en la literatura.

IV - Conclusiones y recomendaciones

Teniendo en cuenta el éxito logrado en los atendimientos de personas que, de una actitud de litigio han pasado a una actitud de colaboración, fue reforzada nuestra convicción en la importancia de ese abordaje y de como la mediación es un pilar fundamental en la construcción de un mundo de paz. Además, pudimos identificar en el grupo de los defensores públicos la valoración del trabajo y la solicitud de ampliación de los servicios ofrecidos.

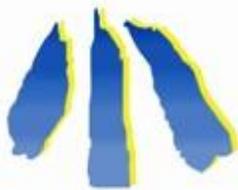
Recomendamos la implantación de Servicios de Mediación en todas las Defensorías Públicas brasileñas, teniendo en cuenta el reconocimiento del beneficio que les trajo a las personas que buscan al Estado para ayudarlas en sus conflictos, así como a la capacitación de los profesionales que atienden a esas personas, para escucharlas y validar su ciudadanía. Además de eso, recomendamos mayor divulgación de la mediación en la comunidad, con el propósito de informar sobre ese recurso para lidiar con los conflictos, antes de acudir al medio judicial.

V – Bibliografía

- BARBOSA, Águeda A. Relação de Respeito. *Boletim IBDFAM*, n. 38, ano 6, p. 7, maio-jun. 2006.
- BAUMAN, Zygmunt. *Comunidade: a busca por segurança no mundo atual*. Ed. Jorge Zahar, 2003.
- BRASIL. Ministério da Justiça. *Diagnóstico do Poder Judiciário*. Brasília, 2004. Disponível em: <http://www.mj.gov.br/reforma/pdf/publicacoes/diagnostico_web.pdf> Acesso em: 30 jun. 2006.
- BRASIL. Ministério da Justiça. *Acesso à justiça por sistemas alternativos de administração de conflitos: mapeamento nacional de programas públicos e não-governamentais*. Brasília, 2005. Disponível em: <<http://www.mj.gov.br/reforma/pdf/publicacoes/Relatório%20Sistemas%20alternativos.pdf>> Acesso em: 03 jul. 2006.
- BUSH, Robert A. Baruch; FOLGER, Joseph P. *The promise of mediation: the transformative approach to conflict*. Ed. rev. São Francisco, CA, EUA: Jossey-Bass, 2005.
- CÁRDENAS, Eduardo, J. La mediación en conflictos familiares. Ed. Lumen Hymanitas. Buenos Aires, 1998.
- FISHER, Roger, PATTON, Bruce, URY, William L. *Como chegar ao sim*. Ed. Imago, 2005.
- HAYNES, John M.; MARODIN, Marilene. *Fundamentos da mediação familiar*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996.
- MARODIN, Marilene; BREITMAN, Stella. *A prática da moderna mediação: integração entre a psicologia e o direito*. In: ZIMMERMAN, David; COLTRO, Antônio Carlos (orgs.). *Aspectos psicológicos na prática jurídica*. Campinas: Millenium, 2002. p. 471-88.
- MORAIS, José Luis Bolzan de, SPENGLER, Fabiana Marion. *Mediação e Arbitragem*. Ed. *Livraria do Advogado*, 2008.
- MOORE, Christopher W. *O Processo de Mediação*. Ed. Artmed, 1998.
- MOTTA, Verônica A. *Família, Separação e Mediação: uma visão psicojurídica*. Ed. Método. São Paulo, 2004.
- PARKINSON, Lisa. *Mediação Familiar. Teoria y práctica: principios y estrategias operativas*. Gedisa. Barcelona, 2005.
- SALES, Lilia Maia de Morais. *Mediação de Conflitos*. Ed. *Conceito* Editorial. 2007.
- SANICOLA, Lia. *As dinâmicas de rede e o trabalho social*. Veras Editora. São Paulo, 2008.
- SERPA, Maria N. *Mediação de família*. Ed. Del Rey. Belo Horizonte, 1998.
- SLAIKEU, Karl. *No Final das Contas*. Ed. Brasília Jurídica, 2004.
- SCHNITMAN, Dora Fried, LITTLEJOHN, Stephen. *Novos Paradigmas em Mediação*. Ed. Artmed, 1999.
- SIX, Jean-François, *Dinâmica da Mediação*. Ed. Del Rey, 2001.
- SLAKMON, Catherine; MACHADO, Maíra Rocha; BOTTINI, Pierpaolo Cruz (Orgs.). *Novas Direções na Governança da Justiça e da Segurança*. Ed. Artcor, 2006.
- SUARES, Marines. *Mediando en sistemas familiares*. Ed. Paidós. Buenos Aires, 2005.

MARILENE MARODIN Mediadora de conflictos, psicóloga clínica, psicoterapeuta de pareja y familia, Presidente de la Nacional de Arbitraje y Mediación de Inama / RS miembro del Centro de Estudios de la mediación, la Escuela de la Magistratura AJURIS, Director de CLIP - Clínica de Psicoterapia y Mediación del Instituto, Coordinador y supervisor del curso "Mediación de Conflictos: un nuevo paradigma para la construcción de la paz", Coordinador del Proyecto de la Alianza CLIP Mediación de la Defensoría Pública de este estado.

LISIANE LINDENMEYER KALIL Abogado, Psicólogo, mediador de conflictos, Master en Psicología Social y Personalidad (PUCRS), especialista en Psicoterapia de pareja y familia (UNISINOS), Profesor y Co-coordinador y por supuesto supervisor de Mediación de Conflictos (Instituto CLIP), miembro de la Comisión Especial sobre prácticas de mediación y restauración de la OAB / RS, miembro del Centro para el Estudio de la mediación, la Escuela de la Magistratura ESM / AJURIS.

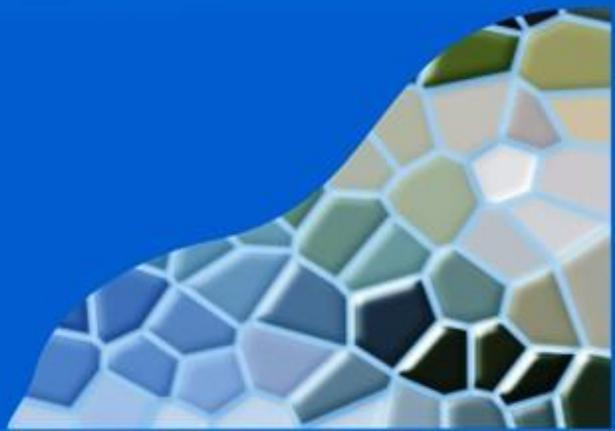


Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation



NANCY RODRÍGUEZ (Venezuela).

“LA MEDIACIÓN Y EL DERECHO SUCESORAL”



1. Nota introductoria.

El hombre siempre ha tenido la necesidad de ligar a él los medios indispensables para su subsistencia a través de un vínculo que los sometiese a su dominio. Nació así el derecho de propiedad. Así mismo ha sentido también el hombre la necesidad de perpetuarse y ello, unido al dominio sobre las cosas, trajo como consecuencia la trasmisión de este dominio a las personas ligadas a él por razones de familiaridad o afecto.

Con la muerte de la persona desaparece un sujeto de relaciones jurídicas cuya titularidad es necesaria regular. Surge entonces un conjunto de normas jurídicas para determinar los efectos que produce la muerte sobre esas relaciones jurídicas.

En el Derecho Romano tenían mayor relevancia los valores de índole religiosa y afectiva que los patrimoniales, por lo que en el sistema sucesorio era más importante la figura del fallecido y sus relaciones personales que las patrimoniales. Es por ello que en el Derecho Romano la sucesión patrimonial era accesoria a la sacra-familiar. Sin embargo, a medida que ha evolucionado la sucesión desde el punto jurídico ha ido adquiriendo importancia de primer grado la regulación de la trasmisión de las relaciones jurídicas de carácter patrimonial, quedando relegadas casi sin carácter jurídico la trasmisión de relaciones personales como los títulos nobiliarios u honoríficos, por ejemplo.

Podríamos definir entonces al Derecho Sucesoral como el conjunto de normas jurídicas reguladoras del cambio de titularidad de las relaciones jurídicas de una persona fallecida a otra u otras vivas.

En este sentido podemos señalar que la escuela de la exégesis le concede una primacía absoluta al concepto de ley formal. Sin embargo, la realidad siempre cambiante y la evolución acelerada de los tiempos han ido creando grandes movimientos renovadores de la concepción del Derecho y la justicia. Desde el “Statute Law” de los países anglosajones, la influencia de la jurisprudencia en los países europeos, la ciencia universal de los autores hasta la realidad indiscutible que ha de enfrentar el abogado en ejercicio libre de su profesión, se han ido creando nuevas corrientes para la interpretación y aplicación del Derecho, penetrando tales ideas incluso el antes cerrado ambiente judicial.

Los acuerdos reparatorios en materia penal, el arbitraje cotidiano en el área comercial, los tribunales de mediación en el campo laboral, la posibilidad de realizar transacciones en el frío mundo tributario, la tendencia creciente de acudir

a la justicia de paz para resolver problemas vecinales, y sin lugar a dudas el auge creciente de los medios alternativos para la resolución de los conflictos, son indicativos de estas nuevas corrientes. Sin embargo observamos con preocupación que el campo civil, especialmente el familiar y dentro de éste el sucesoral se ha ido quedando rezagado en esta línea de influencia, a pesar del avance importante logrado en algunos países como Brasil.

Por ello nos hemos planteado como objetivo recopilar experiencias y prácticas relacionadas con el devenir sucesoral no siempre reguladas por el derecho positivo, encaminadas a prevenir, contener o solucionar el conflicto. Antes plantaremos algunos aspectos teóricos, necesarios para ubicar el tema a tratar.

2. La sucesión como institución del Derecho civil.

En el derecho germano, la sucesión no era más que un traspaso de los bienes que estaban dentro del patrimonio del causante. En cambio en el derecho romano, los valores de índole religiosa y afectiva unidos a la figura del causante le daban carácter trascendente a la sucesión, careciendo de relevancia la masa patrimonial a transmitir. Aun cuando en la evolución del derecho sucesoral se han ido fusionando ambos sistemas, en la mayoría de las legislaciones se ha mantenido la preeminencia de lo personal sobre lo patrimonial, acogiéndose, por ejemplo, la tesis de la unidad del procedimiento sucesorio basado en la nacionalidad y último domicilio del causante, para establecer cual ha de ser la ley aplicable. La recoge así el Código Bustamante en su Artículo 18, "... la sucesión se regirá por la ley personal del causante, sea cual fuese la naturaleza de los bienes y el lugar en que se encuentren".

El Derecho Sucesoral, no solo es derecho individual que afecta relaciones paterno-filiales y patrimoniales, es también derecho del conjunto familiar básico para la supervivencia de la comunidad. De allí su interés superior y la importancia que reviste el hecho de que sus eventuales conflictos sean abordados y resueltos armónica y oportunamente.

Es importante tener en cuenta que la sucesión por lo general se inicia con la muerte de un ser querido, lo cual marca una etapa familiar signada por el dolor de la pérdida y la mayoría de las veces significa la falta del cabeza de familia, ocasionando incertidumbre y miedo ante los retos que se presentan. Comienzan también a aparecer y conocerse antecedentes familiares, como otras relaciones de pareja del fallecido e hijos extramatrimoniales, surgiendo un ambiente de resentimiento entre los involucrados.

Por otra parte, el fallecimiento de una persona que ha dejado bienes hace nacer una comunidad patrimonial, iniciándose una serie de relaciones entre coherederos y legatarios, entre estos y los terceros (acreedores, inquilinos,

deudores, etc.) así como entre la sucesión y las autoridades fiscales. Encausar ese cúmulo de relaciones requiere, no solo destrezas técnico profesionales en lo sustantivo y adjetivo, sino también la aplicación de metodologías orientadas a preservar la integridad patrimonial y de la familia.

La sucesión por si misma es infuncional, por tratarse de una masa patrimonial diversa con múltiples titulares. El objetivo, entonces, es lograr darle continuidad y utilidad al conjunto de relaciones que integran esa comunidad sucesoral. Todo ello puede y debe ser superado a corto plazo, cuando los interesados o integrantes de la comunidad sucesoral, sorteando los escollos que se presentan, resuelven someterse a un proceso mediador.

En general, la mediación está concebida como uno de los medios alternativos para la resolución de los conflictos.

Cobra especial importancia en esta materia, evolucionar desde la naturaleza coercitiva propia de la norma jurídica hacia el valor innegable de la persuasión del interviniente en el proceso.

En la sucesión encontramos diversas instituciones vinculadas a los medios alternativos para la resolución de conflictos. La mediación y la conciliación, están estrechamente asociadas a la figura del testamento, del albaceazgo y del partidador, vinculadas todas ellas a la intervención del abogado y del juez.

A los fines de una mayor comprensión de las instituciones sucesorales relacionadas con la mediación, estableceremos someramente, algunas Semejanzas y Diferencias, entre unas y otras.

3. El Testador y el Mediador:

El Testamento es el acto por el cual una persona dispone de sus bienes para después de su fallecimiento.

En esta figura, el testador tiene algunas características del mediador, entre otras razones porque, aun siendo el factor principal de la sucesión, obviamente no es parte al igual que el mediador y en ambos su intención no es perturbadora sino facilitadora. El testamento tal vez no sea instrumento para la resolución del conflicto pero sí permite planificar y puede ayudar a prevenirlo.

4. El Mediador y el Albacea

El Albacea es la persona que nombra el fallecido en su testamento, con el objetivo de hacer cumplir la voluntad del causante conforme a las disposiciones testamentarias.

Semejanzas:

- Tanto el albacea como el mediador deben ser neutrales.

- Tanto El albacea como el mediador deben interrelacionarse con todos y cada uno de los sucesores.

Diferencias:

- El albaceazgo solo tiene cabida en la sucesión testada.
- La mediación puede tener lugar tanto en la sucesión testada como en la intestada.
- La función del albacea está limitada en el tiempo.
- El mediador no tiene un tiempo determinado para su actuación.
- El albacea es nombrado por el testador mediante una formalidad.
- El mediador no tiene nombramiento por la vía formal, es producto del acuerdo de los sucesores.
- El cargo de albacea por lo general es gratuito.
- El mediador puede actuar en forma gratuita o remunerada.
- El albacea por lo general es persona allegada al causante y a los sucesores.
- El mediador puede llegar a ser una persona totalmente desconocida por los sucesores, al menos antes de su incursión en el conflicto.
- El albacea tiene unas facultades muy específicas y limitadas.
- El mediador tiene un ámbito de actuación amplísimo.

5. El Partidor y el Mediador

El Partidor es la persona con conocimientos técnicos nombrada de común acuerdo entre los sucesores o por el Juez, con el objeto de hacer el inventario, avalúo de los bienes de la comunidad sucesoral y repartirlos proporcionalmente entre las partes.

Semejanzas:

- El partidor es un tercero en la relación sucesoral. El mediador también lo es.
- El partidor debe orientar su actuación hacia el equilibrio entre los derechos de los sucesores. El rol del mediador es lograr ese equilibrio.

Diferencias:

- El partidor surge luego de un nombramiento formal impuesto por el causante o el juez.
- El mediador es producto de acuerdo. Tiene un carácter consensuado.
- La función del partidor está limitada a los bienes que conforman la masa sucesoral y a las personas que integran la comunidad.
- El mediador puede incursionar en ámbitos más amplios en cuanto a los bienes o a las personas.

- En algunos países el partidor debe ser abogado.
- El mediador no necesariamente debe serlo.
- La función del partidor está referida solo a lo patrimonial.
- El mediador puede abordar otros aspectos los cuales unidos a lo patrimonial, inciden en el campo familiar.
- El partidor toma decisiones y tiene carácter arbitral.
- El mediador no decide.
- El resultado del trabajo del partidor está contenido en un laudo.
- El resultado de la actividad del mediador estaría contenido en un acuerdo consensuado entre los sucesores.

6. Fases sugeridas para la Mediación Sucesoral

En el campo sucesoral, el análisis lógico formal y la dialéctica, aun siendo útiles y necesarios, se tornan insuficientes para lograr mantener la integridad familiar, por lo que se hace necesario agregar otros valores, cuyo olvido o desconocimiento frustrarían el proceso de resolución de los problemas, sustentados en la premisa de ganar – ganar. Quienes intervengan en este campo deben tener en cuenta las necesidades humanas de los sucesores, tales como bienestar económico, sentido de pertenencia y control de su propia vida.

La experiencia nos indica que en la búsqueda de respuestas para la armonización de la sucesión, debe necesariamente cumplirse 4 fases.

En la fase de Observación el mediador debe preparar todos los instrumentos y herramientas que le permitirán abordar el proceso con mayores posibilidades de éxito. Debe contar con la mayor información sobre el asunto, identificar los problemas presentes y las normas aplicables, revisando los documentos y soportes necesarios.

En la fase de Análisis, deben realizarse reuniones y entrevistas con herederos, tantas como sean necesarias. Para esos encuentros con las partes debe escogerse un lugar neutral que permita crear una atmósfera cálida, de serenidad, preferiblemente en un ambiente familiar. Deben ser con pocos participantes, tal vez por grupos de herederos, según sea la mayor afinidad entre ellos, seleccionando previamente un coordinador.

Las reuniones deben realizarse en ambientes de horizontalidad, en círculos o mesas redondas, con reglas claras de interlocución, informando al inicio el propósito de la misma. Si es una segunda o tercera, informar los avances alcanzados en las anteriores. Durante el desarrollo de la sesión no debe interrumpirse al que interviene, ni permitir ataques o acusaciones recíprocas, no hablar mucho y no caer en la tentación de amenazar con acciones judiciales. Debe haber un compromiso de confidencialidad y un registro escrito de lo tratado.

En la 3ra fase, se recogerán las diferentes propuestas para ir dándole forma y viabilidad práctica a lo acordado. Es importante que estas propuestas hayan sido analizadas previamente por todos y cada uno de los sucesores, y que haya consenso en su aprobación. Debe elaborarse un listado de los siguientes pasos a seguir, dándole operatividad, practicidad y viabilidad a los acuerdos.

En la 4ta fase es importantísimo ejecutar los acuerdos tanto en su aspecto documental y formal, como en el aspecto familiar. Ello debe hacerse en el menor tiempo posible, ya que el no hacerlo introduce el riesgo de que se diluya en el tiempo lo acordado surgiendo nuevos obstáculos y barreras ya superadas.

Finalmente debemos tener en cuenta que la realidad siempre será más compleja que las previsiones del legislador, por lo que atrás se han ido quedando las enseñanzas de la escuela de la exégesis de ascendencia francesa para irle dando paso a una actuación más renovada y creadora de los intérpretes del derecho, incorporando así mismo a los medios alternativos para la resolución de los conflictos. Se espera que paulatinamente se vayan incorporando éstos como exigencia formal del derecho positivo, especialmente en los asuntos sucesorales.

Nancy Rodríguez Rodríguez

Abogada venezolana especialista Derecho Mercantil. UCAB.

Adiestramiento Especial Sucesoral Escuela Nacional Hacienda.

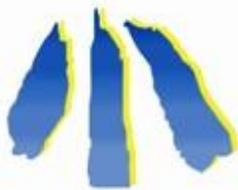
Cursos y Jornadas diversos temas civiles.

Jefe Sucesiones Hacienda. Registradora Mercantil Asesora Corporativa.

Ejerce libremente área Sucesoral

Instructora Escuela Nacional Hacienda, Instituto Universitario Pedagógico, Instituto Estudios Jurídicos Lara. Docente Post-Grado Universidad Yacambú y Fermín Toro.

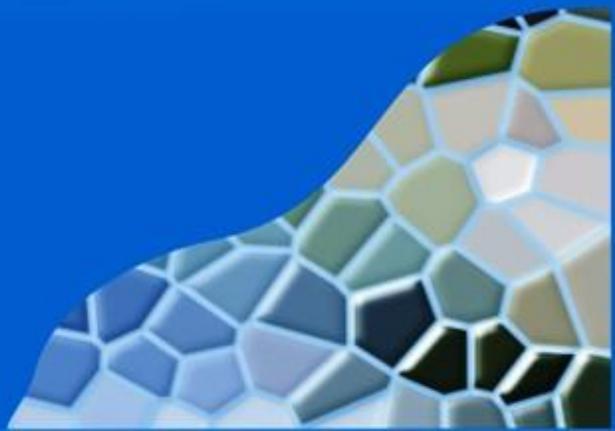
Publicó el libro: **Aspectos Prácticos del Derecho Sucesoral**. Editado Instituto Estudios Jurídicos Estado Lara.



Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation



OSVALDO DANIEL AVELLUTO (Argentina)
“UNA PROFESIÓN PARA LA PAZ”



Abordamos el proceso de construcción de la profesión de *Resolución de Conflictos*, que se ha constituido en una disciplina autónoma. Este nombre, genérico, abarca distintas prácticas del ejercicio profesional para resolver pacíficamente los conflictos como: la Mediación, la Negociación, el Arbitraje, la Conciliación, la Facilitación y otras.

Definimos a una profesión como una actividad especializada del trabajo, cuyos profesionales se forman en las Universidades.

Nuestra propuesta es que: hay determinados conflictos que por su complejidad, intensidad y dimensión social, para ser resueltos requieren la necesaria intervención de un profesional universitario. Al colega que ejerce esta profesión lo llamamos *pacificador*.

En esta Ponencia, vamos a abordar el proceso de construcción de la *Profesión de Resolución de Conflictos*. Este es el nombre genérico que abarca distintas prácticas del ejercicio profesional para resolver pacíficamente los conflictos como: la Mediación, la Negociación, el Arbitraje, la Conciliación, la Facilitación y otras que utilicen los Métodos Alternativos de Resolución de Disputas.

Definimos a una profesión como una actividad especializada del trabajo. A partir de la interrelación entre el marco teórico, las herramientas para intervenir y el área delimitada de su actuación, las profesiones construyen su discurso.

El primer requisito para que se establezca una profesión, aunque obvio, es que la formación académica de los aspirantes a incorporarse sea brindada por una Universidad.

Entre las características formales para la constitución de una profesión, la principal es que está regida por leyes de ejercicio profesional que determinan su incumbencia.

El reconocimiento social es también un aspecto sustancial; una profesión para desarrollarse requiere de una amplia aceptación de la sociedad.

Nuestra disciplina, básicamente, estudia el conflicto y la manera pacífica de resolverlo. Nos remitimos, en particular, al conflicto social y de este modo abarcamos desde el vínculo en una pareja hasta la relación entre naciones, porque siempre en última instancia los conflictos son entre personas.

Encontramos diversas maneras de resolver las disputas, a lo largo de la historia. En un principio, tenemos la modalidad basada en el poder -por medio de

la fuerza- y, cuando el Hombre adquiere la capacidad del habla, ésta se convierte en un instrumento idóneo para resolver conflictos en base a la negociación

Un salto en calidad, miles de años más tarde, es la instauración del Sistema Judicial; pero la aparición de una modalidad no termina con la otra.

En la actualidad, entendemos que es necesaria una disciplina y una profesión que abogue por la resolución pacífica, distinta del modo basado en la fuerza o por el Derecho que, en definitiva, está basado en la amenaza de la fuerza.

La complejidad creciente de la vida en sociedad tiene como consecuencia que los conflictos requieran de un abordaje más calificado, que demanda de un saber que abreve en distintas disciplinas y, por lo tanto, de un profesional universitario específicamente preparado para ese accionar.

Entendemos que la Resolución de Conflictos se va instituyendo como una profesión autónoma, esencialmente interdisciplinaria. El camino en esta construcción es *dar formato universitario, con base científica y técnica, a diversas prácticas que se dan en el seno de una comunidad.*

En cuanto a cómo se debe denominar a este nuevo profesional, hemos propuesto que se denomine *pacificador*. Esta denominación genérica abarcaría al conjunto de colegas que ejerzan esta profesión, sean estos *mediadores, negociadores, árbitros, conciliadores, facilitadores u otros*, dado que son parte de un mismo quehacer.

Los conocimientos que debe poseer este nuevo profesional son: las problemáticas del conflicto; el marco teórico de la administración de los conflictos; la negociación colaborativa, la Mediación, en sus distintos ámbitos de aplicación y todos los Métodos de Resolución Alternativa de Conflictos; la Teoría de la Comunicación, la Teoría de los Sistemas, la Teoría de los Conflictos y como disciplinas básicas: la Psicología, la Sociología, el Derecho, la Administración, la Antropología y el Psicoanálisis.

Todas éstas son herramientas que están al servicio de proporcionar el mejor texto y contexto para construir internamente al otro como interlocutor válido, y así poder resolver los conflictos de manera colaborativa.

Por lo tanto, nuestra propuesta se basa en que hay determinados conflictos que por su complejidad, intensidad y dimensión social, requieren -para ser resueltos- la necesaria intervención de un profesional universitario, con la formación y las incumbencias que se describen.

A nuestra profesión, al igual que a la disciplina que la sustenta, entiendo que se las debe denominar **Resolución de Conflictos**. En esta Ponencia, justamente, vamos a abordar el proceso de construcción de la Profesión de Resolución de Conflictos

Este es el nombre genérico que abarca distintas prácticas del ejercicio profesional para resolver pacíficamente los conflictos, nos referimos a la Mediación, la Negociación, el Arbitraje, la Conciliación y la Facilitación, que todos compartimos como las principales.

En principio vamos a plantear los fundamentos de esta nueva disciplina, sus distintas prácticas y la construcción de un nuevo profesional que llamamos: ***pacificador***.

En primer lugar desarrollaremos las características generales y comunes de las profesiones para, desde ahí, analizar cómo entendemos que se está configurando esta nueva profesión.

¿Qué entendemos por una profesión?

Cuando hablamos en esta ponencia de profesión y/o profesional, nos estamos refiriendo a las profesiones y profesionales universitarios, es decir a ese colectivo integrado por los egresados de alguna Casa de Altos Estudios, estatal o privada, debidamente reconocida por la autoridad competente a esos efectos, en cada país.

Fundamentalmente definimos a una profesión como una actividad especializada del trabajo. La profesión abarca el desempeño de la práctica y la disciplina en la que se funda. El profesional, entonces, se forma para una intervención determinada, apelando al conocimiento científico y enriqueciéndolo con la práctica.

El conocimiento científico es el fundamento de nuestra labor, y la técnica es el instrumento que utilizamos para realizar nuestra intervención. De esta manera obtenemos una incumbencia específica que, muchas veces, es compartida parcialmente con otras profesiones.

Las incumbencias son los límites de cada ejercicio profesional. El mismo está demarcado por normas y leyes, que son el ordenamiento en el cual se desenvuelven estos límites.

Es importante señalar que ésta es una característica distintiva de las profesiones, el estar encuadradas en un marco jurídico. Esto las distingue de las ciencias, en tanto que las mismas no tienen estamentos estancos; por el contrario, cada día más los conocimientos de una se entrecruzan con los de las otras, en un continuo movimiento que enriquece el saber.

A diferencia de las ciencias, las profesiones necesitan delimitar su espacio de actuación; para ello se sancionan leyes del ejercicio profesional y, en muchos países, se establece la Colegiación Legal.

Estos Colegios Profesionales cumplen principalmente una doble función: primero, velar para que el ejercicio profesional lo realicen quienes corresponde, los

egresados universitarios en cada disciplina; segundo, fiscalizar la impronta ética de ese ejercicio, en resguardo de la comunidad destinataria última de su labor.

En este marco, cada profesión profundiza sobre distintos aspectos de la naturaleza, de la sociedad o del individuo; esta particularidad a la vez que las distingue, conforma sus atribuciones y la diferencia de las otras profesiones y, en general, del resto de las actividades en una comunidad.

A partir de esta interrelación entre el marco teórico, las herramientas para intervenir y el área delimitada de su actuación, las profesiones construyen su discurso, enriquecen su base teórica y perfeccionan sus instrumentos.

Después de haber planteado, brevemente, cual es la relación entre las profesiones y las ciencias, pasaremos a desarrollar cuáles son las condiciones para denominar como profesión universitaria a una actividad, y denominar profesionales a quienes la ejercen.

¿Qué condiciones se requieren para conformar una nueva profesión?

El camino para la construcción de una profesión presenta diversas particularidades, aunque las principales son:

a) se desprende de una disciplina que en un tiempo la abarcó.

b) se articula a partir de dos o más profesiones preexistentes, creando una nueva.

c) se constituye, dando formato universitario a diversas prácticas, en el seno de una comunidad e incorporando conocimiento científico-técnico.

Esta construcción de una profesión debe ser entendida como un proceso: que no es lineal, que siempre está atravesado por discusiones con otras profesiones ya estatuidas, porque este nuevo recorte del territorio se produce en el campo del hacer, pero también que está fuertemente vinculado con el campo de las ideas, con los intereses económicos, con el estatus, con las concepciones científicas, entre otras cuestiones.

El primer requisito para que se establezca una profesión, aunque obvio, es que la formación académica de los aspirantes a incorporarse, la adquieran en una Universidad y al terminar el recorrido académico la institución le otorgue el Título respectivo.

Cabe aclarar que, así como no todo lo que se aprende en una universidad es necesariamente atinente a una profesión, también es muy importante aceptar que no todos los saberes se aprenden en los claustros universitarios. Esta referencia la vamos a desarrollar cuando nos centremos en todas las actividades atinentes a la Resolución Pacífica de Conflictos que encontramos en la sociedad.

Después de esta primera aproximación al ámbito natural donde se forma un profesional universitario, analizaremos las características formales para la constitución de una profesión. Éstas son: que esté regida por leyes de ejercicio

profesional que determinan su incumbencia; que sea necesario matricularse para trabajar -me refiero a algún tipo de registro estatal o *para-estatal* (por ejemplo, la Colegiación)-; que los Planes de Estudio sean aprobados por autoridad competente -puede ser el Consejo Superior de la Universidad o el Ministerio de Educación, según las normas de cada Estado-; que su accionar esté gobernado por un Código de Ética.

El reconocimiento social es también un aspecto sustancial; una profesión para desarrollarse requiere de una amplia aceptación de la sociedad. Así como son necesarias la formación académica, la creación de normas y de leyes y la presencia de criterios éticos, también es esencial que quienes son los destinatarios de nuestra labor profesional, la comunidad en general, nos reconozca como poseedores de atributos de conocimientos y experiencia, útiles a sus necesidades.

De alguna manera serán ellos quienes demanden y valoren nuestros servicios; sin esa demanda el conocimiento se vuelve prácticamente abstracto, y en definitiva no podrá ponerse en práctica.

¿Qué estudia nuestra disciplina?

Básicamente podemos decir que estudiamos el conflicto y la manera pacífica de resolverlo.

En particular, nos remitimos al conflicto social, a las relaciones entre dos o más personas, porque sean estas relaciones individuales, grupales o institucionales, siempre son relaciones entre personas

De este modo abarcamos desde el vínculo en una pareja hasta la relación entre naciones; desde los problemas en un consorcio habitacional hasta una disputa entre pandillas; desde las disputas en el aula hasta cuestiones entre culturas distintas; desde los conflictos laborales en una pequeña empresa hasta los temas de patente entre dos grandes empresas multinacionales; desde la discusión de una medianera hasta los conflictos étnicos entre dos culturas, y así podríamos continuar con casi todas las relaciones humanas. Por eso sostenemos que, sin duda, trabajamos en el campo de la cultura.

¿Cómo se desarrolló el tratamiento del conflicto?

Tal vez sería interesante, aunque sea muy brevemente, ver cómo el conflicto fue abordado por el Hombre a lo largo de su existencia.

Así nos encontramos con diversas maneras de resolver las disputas. En un principio, tenemos la modalidad basada en el poder -por medio de la fuerza- que es la primitiva manera que tuvo el hombre, todavía demasiado parecido al animal, para “solucionar” sus diferencias.

Cuando el Hombre adquiere la capacidad del habla, ésta se convierte en un instrumento prístino e inmejorable para resolver conflictos en base a la negociación, dado que es la palabra la que facilita y enriquece la comunicación.

Ya no hace falta apoderarse de lo que no se tiene; le puedo decir al otro cuáles son mis necesidades y compartir, sustituir, esperar; todas condiciones para poder alcanzar algo negociado. A partir de esta conquista, se va configurando lo humano.

Un salto en calidad, miles de años más tarde, es la instauración del Sistema Judicial, que permite que un tercero neutral, con el poder (*imperium*) que le otorga el Estado, pueda decidir en base a acuerdos pre-establecidos (*las leyes*), quién tiene la razón o cómo se debe dividir lo que quieren ambos litigantes.

Pero la aparición de una modalidad no termina con la otra; de hecho en la actualidad las tres modalidades –en base al poder, en base al derecho, en base a la negociación colaborativa- están vigentes.

Esta elaboración es para sostener que nuestra disciplina se encarga del estudio y la aplicación de la modalidad pacífica de resolución de conflictos.

El interrogante que surge es: por qué si la humanidad, aunque parcialmente, ha resuelto sus disputas amigablemente, sería necesario contar con una disciplina y luego con una profesión para la resolución de conflictos.

En primer lugar, porque en las relaciones sociales, interpersonales e institucionales, en los distintos ámbitos, todavía predominan la formas *adversariales* de saldar las divergencias.

Entendemos como formas *adversariales*, tanto a aquéllas donde las cuestiones se dirimen según quienes tienen mayor poder, como aquéllas que se dirimen en base a derecho. En este punto, compartimos el criterio desarrollado por el Dr. Remo Entelman, en su imprescindible libro *Teoría de Conflicto*, donde sostiene que el derecho también es *no pacífico* en tanto que se funda, en última instancia, en la amenaza del uso de la fuerza.

En segundo lugar, la complejidad creciente de la vida en sociedad se refleja en todos los planos; por lo tanto, los conflictos requieren de un abordaje más sofisticado, complejo y refinado que abreve de las distintas disciplinas científicas que explican las diversas facetas de la problemática del conflicto, y que a su vez articule estos conocimientos con los Métodos y Técnicas propios de la Resolución de conflictos.

Desde este punto de vista, las principales disciplinas y teorías que aportan el soporte teórico de la Resolución de Conflictos son: la Psicología, la Sociología, el Derecho, la Administración, la Antropología, la Teoría del Conflicto, la Teoría de la Comunicación, la Teoría de Sistemas, el Psicoanálisis.

En consecuencia, entendemos la Resolución de Conflictos como una profesión interdisciplinaria. Algunos autores la describirían como *transdisciplinaria*, pero más allá de esta discusión epistemológica, lo significativo es que estamos

hablando de una profesión que está atravesada por conocimientos de distintas ciencias, para construir un territorio disciplinar propio.

¿Por qué llamamos Resolución de Conflictos a esta nueva disciplina?

Alrededor de la segunda mitad del siglo XX, comienza a conformarse el espacio profesional de la Resolución de Conflictos, en paralelo con las primeras aproximaciones universitarias sobre la cuestión; esta actividad comienza poblarse de estudios, libros, ponencias, cátedras, que le dan cuerpo a este espacio.

Así, la modalidad pacífica de resolver conflictos comienza a ser nombrada de distintas maneras: Administración de Conflictos, Gestión de Conflictos, Resolución Adecuada de Conflictos, están entre las más frecuentes.

En general, estas denominaciones son correctas pero, ante la necesidad de encontrar una que sea común a todos y que incluya al objeto de estudio de nuestra disciplina de la manera más genéricamente posible, nosotros trabajamos con el nombre de **Resolución de Conflictos** para distinguir unívocamente a nuestro quehacer.

Por supuesto que encontrar una denominación consensuada y universal colaborará con el propósito de establecer una profesión autónoma.

¿Cuál es el origen de esta nueva profesión?

En el apartado sobre las condiciones requeridas para conformar una profesión (pág. 4), decíamos que uno de los caminos para esa construcción era: *dar formato universitario a diversas prácticas que se dan en el seno de una comunidad*, y éste es el caso que se presenta con la Resolución de Conflictos.

En el transcurso de la historia de la humanidad, como hemos visto anteriormente, se van delineando diversas maneras de resolver conflictos; nosotros somos tributarios de la modalidad pacífica de los mismos.

Las maneras pacíficas son aquellas que utilizan la palabra, priorizan el acuerdo, valoran la negociación; dan lugar a modalidades de vínculo que zanján las desavenencias de manera colaborativa.

A estos fines, con el correr de los siglos, se fueron creando instancias y fueron surgiendo personas que facilitaban estos propósitos. Un ejemplo: la figura del “alegre componedor” que se encuentra en casi todas las culturas, aunque con distinto nombre. Otro ejemplo se da con las distintas formas de “arbitraje”.

También se observa que, antiguamente, muchas veces estas figuras estaban vinculadas con lo religioso, pero siempre cumpliendo un papel pacificador en las sociedades.

¿Cuáles conocimientos debe tener el nuevo profesional y cómo denominarlo?

En distintos trabajos, hemos propuesto denominar **pacificador** – genéricamente- a los colegas que ejerzan esta profesión, sean estos mediadores,

negociadores, árbitros, conciliadores, facilitadores u otros que aplican los distintos Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos.

Este nombre alude al contenido básico de nuestro quehacer: colaborar para que quienes se encuentren involucrados en algún conflicto, lo puedan resolver pacíficamente.

A tales efectos, utilizamos como herramienta fundamental *la palabra*; escuchamos y procuramos que todos se escuchen, y también ponemos en juego todo el lenguaje no verbal (analógico).

Todas estas herramientas están al servicio de proporcionar el mejor texto y contexto para construir internamente al **otro**, como interlocutor válido.

En este sentido, debemos formar un profesional que posea fundamentalmente conocimientos en: las problemáticas del conflicto; el marco teórico de la administración de los conflictos; la negociación colaborativa como base en la resolución pacífica de las disputas; la Mediación en sus distintos ámbitos de aplicación, el Arbitraje vinculante y no vinculante; la Teoría de la Comunicación y la Teoría de los Conflictos; el diseño, gestión y evaluación de programas de Resolución de Conflictos y las Disciplinas antes mencionadas, como fundamento teórico del campo disciplinar de la Resolución de Conflictos

Reafirmando nuestra propuesta, sostenemos que hay determinados conflictos que por su complejidad, intensidad y dimensión social, requieren para ser resueltos la necesaria intervención de un profesional universitario. Este debe estar formado específicamente para esos fines, de tal manera que además de conocer las técnicas pueda dar cuenta del fundamento de las mismas.

¿Cómo se conjuga esta necesidad insoslayable -desde mi punto de vista- de formar personal altamente capacitado, con la necesidad social de trabajar en paz? Tal vez una analogía ponga luz sobre este concepto, con la salvedad de que estamos haciendo una analogía con fines didácticos.

En el ámbito de la Medicina, es el Médico el que está formado para intervenir con el mayor nivel de profesionalidad en las cuestiones de dicho espacio, aunque también encontramos un conjunto de técnicos, de nivel intermedio, que se hacen cargo de diversos aspectos: enfermeros, auxiliares de quirófano, etcétera. Asimismo, la comunidad debe tener conocimientos de los temas preventivos de la salud: por ejemplo la higiene o los primeros auxilios.

En el ámbito de la Resolución Pacífica de los Conflictos, podemos decir que hay un profesional que se encarga de intervenir en aquellos problemas que alcanzan un determinado nivel de complejidad, a los que denominamos *Pacificadores* (analogía con el Médico). También encontramos , personas de la comunidad, capacitadas para acciones de nivel intermedio, por ejemplo: el mediador comunitario (analogía con el

enfermero y otros). Asimismo, podemos decir que toda la comunidad debe aprender a negociar colaborativamente (analogía con la higiene o los primeros auxilios).

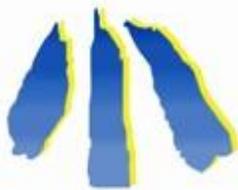
Los ámbitos donde puede aplicarse esta nueva disciplina, incluyen la totalidad de las actividades del hombre en sociedad, pues así como donde hay vida hay conflictos, donde hay seres humanos interrelacionados hay conflictos y en todos los conflictos hay que tratar de encontrar la solución pacífica.

Por supuesto, un ámbito posible es la política y, en particular, la intervención que podemos y debemos hacer en la cuestión de la gobernabilidad, tal como plantea el tema central de esta Conferencia.

Por todo lo expuesto, entiendo que un magnífico aporte a la convivencia sería que las Universidades, en todo el mundo y de manera extensiva, se abocaran a formar este tipo de profesionales, necesarios para la convivencia, la gobernabilidad y en definitiva para la Paz.

Buenos Aires, julio de 2009

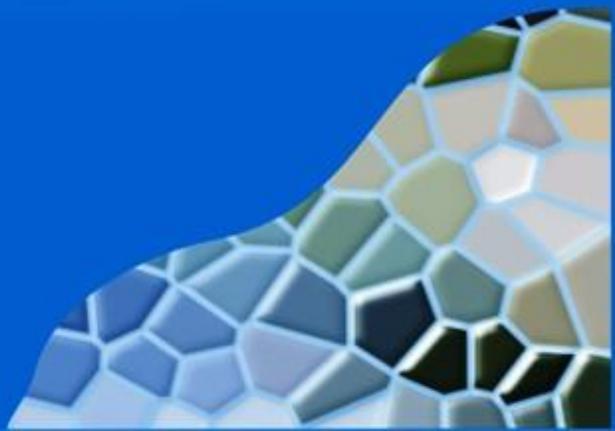
OSVALDO DANIEL AVELLUTO Lic. en Sociología y Lic. en Psicología U. B. A. / Mediador: Ministerio de Justicia (Argentina), Ex Decano Facultad de Psicología - Universidad Atlántida Argentina. Profesor Titular: Introducción a la Resolución de Conflictos (en varias Universidades) Director de la Licenciatura en Resolución de Conflictos y Mediación - Universidad Nacional de Tres de Febrero – Argentina. Miembro del Registro de Expertos - Ministerio de Educación (Argentina). Panelista y Miembro del Comité de Organización de numerosos Congresos y Jornadas. Jurado Universitario - Jurado del Premio: Sigmund Freud / Ex Presidente: Asociación de Psicólogos de Buenos Aires / Federación de Psicólogos de la República Argentina / Confederación General de Profesionales de la República Argentina.



*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



PEGGY DEL CARMEN TORRES. (VENEZUELA)
***“LA MEDIACIÓN EN EL CONFLICTO
FAMILIAR DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD”.***



PEGGY DEL CARMEN TORRES. (VENEZUELA)
**“LA MEDIACIÓN EN EL CONFLICTO
FAMILIAR DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD”.**

La vida de las personas con necesidades especiales puede ser un poco más retadora que para una persona con habilidades propias e idóneas a las que estamos acostumbrados a usar, las habilidades como hablar, caminar, comer, jugar escribir, leer y otras actividades que impliquen la interacción suelen ser un continuo conquistar espacios de la vida diaria.

Estos cambios en las familias son realmente de alto grado de conflictividad pues se refieren al cómo manejamos y aceptamos nuestras diferencias. Para el ser humano, la discapacidad genera sentimientos de impotencia, frustración, intolerancia, a lo cual puede formar una columna de grandes cambios favorables o no, en su adaptación familiar, para que sentimientos de minusvalía den paso, logrando integrar a estas personas de manera normal ante el contexto y la sociedad. El rol de cada integrante de una familia como mediador para la adaptación y aceptación es relevante y determina un clima de armonía e integralidad a personas con discapacidad forjando un espacio más libre.

En este marco de ideas, la siguiente ponencia tiene como objeto compartir a manera de información el abordaje de la mediación como técnica de conciliación y apoyo a grupos de personas que poseen dentro de sus integrantes personas con discapacidad, permanente o momentáneas y las diferentes crisis que tienen que afrontar ambas partes.

Los diferentes conflictos en mi ámbito profesional, como especialista en el área, y el abordaje de tipo psicológico y social, que son soportes de este trabajo y que brindan su aporte para nutrir a la sociedad en materia de discapacidad y espera sumar al desarrollo integral de grupos familiares.

A lo largo de este, trabajo nos daremos cuenta lo importante de este tema, ya que al menos cada uno de nosotros conoce a través de experiencia directa o indirecta alguna persona con discapacidad, sin olvidar por supuesto que no estamos exentos de que nos pueda suceder en algún momento de nuestra vida.

El rol del mediador en este ámbito nos brinda a los diferentes especialistas la oportunidad de interceptar por un momento, a través de nuestras consultas, a estos grupos de familias, conocer y ayudarles a convivir sin culpas, con dignidad y armonía, con la persona discapacitada y ofrecerle a su vez la posibilidad de manejar un sistema de comunicación sano, libre de ataduras, reproches, culpas

compartidas y de identificar el conjunto de variables que harán más transitable la vida de personas con alguna discapacidad y sus grupos familiares.

Así mismo, en la aceptación trabajada desde el rol de mediador, lograr que los integrantes de las familias revisen los valores de solidaridad, convivencia, discriminación, amor, fortalecimiento de códigos de comunicación, sus habilidades y capacidades de aceptación y puedan lograr desenvolverse y concretar una mejor calidad de vida.

Esta ponencia trata de cómo la mediación ha sido practicada en el marco de la psicología y psicopedagogía en tratamientos terapéuticos de familias integradas por personas con discapacidad.

Evolución conceptual de la discapacidad.

Durante muchos años, y al igual que muchas otras importantes organizaciones no gubernamentales internacionales (ONGI), la Organización Mundial de Personas Discapacitadas (OMPD) no adoptó una definición de discapacidad. Esto se debió a numerosas circunstancias, siendo las siguientes algunas de ellas:

- Muchas definiciones distintas empleadas en la legislación de distintos países.
- La mayor parte de las definiciones en uso eran definiciones médicas
- Dificultades con la traducción de distintas definiciones

El término "discapacidad" fue aceptado por la Real Academia Española hace 10 años. Existen otros términos quizás más comunes como "incapacidad", "minusválido", "inválido" pero estos pueden dar a entender que las personas con discapacidad son personas "sin habilidad", "de menor valor" o "sin valor".

En comparación con estas acepciones, **la discapacidad tiene que ver con "la disminución de una capacidad en alguna área específica"**, por lo que el uso de este término reconoce que todos los individuos con discapacidades tienen mucho que contribuir a nuestra sociedad. Sin embargo se hace necesario diferenciar los conceptos de:

Deficiencia: "es toda pérdida o anormalidad de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica". O bien, "es una alteración anatómica o funcional que afecta a un individuo en la actividad de sus órganos."

Discapacidad: "es la consecuencia de una deficiencia, sobre las actividades físicas, intelectuales, afectivo-emocionales y sociales" o también se la puede definir como "toda restricción o ausencia (debido a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considera normal para un ser humano."

La O.M.S. define la discapacidad como "la pérdida de la capacidad funcional secundaria, con déficit en un órgano o función, y que trae como consecuencia una minusvalía en el funcionamiento intelectual y en la capacidad para afrontar las demandas cotidianas del entorno social."

Las consecuencias de la discapacidad dependen de la forma y profundidad con que alteran la adaptación del individuo al medio. La discapacidad puede ser definitiva o recuperable (en tanto susceptible de mejorar en ciertos aspectos) o en fin, compensable (mediante el uso de prótesis u otros recursos).

Por ello, es importante analizar el grado de la discapacidad (leve, moderada, severa o muy severa, en relación cuantitativa con la disminución o alteración funcional), su evolutividad (progresiva, estacionaria o regresiva) y si es congénita o adquirida, puesto que las consecuencias en uno u otro caso han de ser diferente, como lo serán también las reacciones psicológicas del individuo y su entorno familiar.

Se dice que una persona tiene una discapacidad si física o mentalmente tiene una función básica limitada respecto de la media o anulada por completo.

La evolución de la consideración social de los discapacitados ha ido mejorando en cuanto a su adaptación y, sobre todo, a su percepción. Desde principios de la década de los 80 se han desarrollado modelos sociales de discapacidad que añaden nuevas apreciaciones al término. Por ejemplo, se distingue entre un discapacitado (cuya habilidad es objetivamente menor que la de la media) y una persona con capacidades distintas de las normales, que, aunque por ello solo no representa ninguna ventaja o inconveniente, a menudo es considerado un problema debido a la actitud de la sociedad o el hecho de que los estándares están basados en las características medias o normales.

Este cambio de actitud ha posibilitado cambios en la comprensión de determinadas características físicas que antes eran consideradas como discapacidades. En la década de los 60, por ejemplo, los zurdos eran vistos como personas con anomalías. En las escuelas del mundo occidental, los niños zurdos eran obligados a escribir con la mano derecha y eran castigados si no lo hacían. Así pues, en la sociedad actual se cuida mucho la adaptación del entorno a las personas con discapacidades para evitar su exclusión social.

Lingüísticamente, en algunos ámbitos, términos como "discapacitados", "ciegos", "sordos", etc. pueden ser considerados despectivos, debido a que de esta manera se puede estar etiquetando a la persona. En dichos casos es preferible usar las formas "personas con discapacidad", "personas invidentes", "personas con sordera", "personas con movilidad reducida".

Cifras y Estadísticas: 650 millones de personas en el mundo, sufren de diversas formas de discapacidad.

Según estadísticas de la Organización Mundial de la Salud hay en el mundo alrededor de un 10% de personas con discapacidad permanente (motriz, sensorial, mental y otras), es decir, cerca de 600 millones de personas. Además, casi un 15% son discapacitados transitorios - personas que por una u otra causa ven limitadas sus posibilidades de desplazamiento, orientación y/o uso de instalaciones de manera temporal- (por caso, mujeres embarazadas, familias con niños entre 3 meses y 2 años, niños entre 6 y 10 años, personas obesas, accidentados con discapacidad en rehabilitación sin secuela posterior, etc.); y alrededor de un 12% correspondiente a la franja de la 3ª edad; se llega casi a un sorprendente 40% de la población mundial que padece algún impedimento o restricción –permanente o temporaria- en sus capacidades.

Por otro lado, cuando se incluye a los familiares inmediatos, el número de personas afectadas por alguna discapacidad suma más de mil millones. Esto resulta particularmente importante ya que las discapacidades son un factor que contribuye a la pobreza, a un acceso limitado de sus derechos fundamentales, favoreciendo la exclusión y discriminación tanto para las personas con discapacidad como para sus familias

Así mismo según cifras del Instituto Nacional de Estadística (INE), 2008, en Venezuela existen 907.692 personas con algún tipo de discapacidad. Alrededor de 650 millones de personas en el mundo, es decir, aproximadamente el 10 por ciento de la población mundial total, sufre de diversas formas de discapacidad. Asimismo, el ochenta por ciento de las personas con discapacidad, más de 400 millones de personas, viven en países pobres, con menos posibilidades para atender sus necesidades.

Mediación y discapacidad.

En el ámbito de la discapacidad, el especialista muchas veces resulta ser un mediador, y muchas veces debe prepararse como un profesional especializado en mediar o negociar entre los diferentes miembros de una familia o comunidad, en situaciones de desacuerdo en relación o como consecuencia de algún problema de discapacidad, que por lo general, suelen ser fuentes de conflictos intensos y crónicos, especialmente en el marco familiar.

La Mediación es una fórmula pacífica de resolución de conflictos que se usa en el ámbito de la familia en distintas situaciones, principalmente en casos de ruptura de pareja, en los que supone una alternativa válida a los procesos judiciales de separación conyugal o divorcio u otras formas que desestabilizan a la familia como la llegada de una persona que sufra alguna discapacidad.

A través de la ayuda de un profesional cualificado e imparcial se resuelven los problemas legales, y también los emocionales, teniendo en cuenta el proceso de cambio de cada miembro de la familia, con especial interés hacia el bienestar de los hijos.

Hemos logrado los psicoterapeutas, a través de la técnicas de mediación, conseguir acuerdos que benefician a todos, especialmente a los hijos.

1. La continuidad de la relación padres-hijos después de la ruptura de pareja.
2. La adaptación de cada miembro a la nueva estructura familiar.
3. Prevenir el incumplimiento de acuerdos y otras dificultades del futuro.
4. las clínicas de familias permiten reducir el costo económico, emocional y el tiempo del proceso de cambio.

DIFERENTES CONFLICTOS FAMILIARES ANTE LA DISCAPACIDAD

Cuando una familia se encuentra a la deriva y sin dirección clara, decimos que existe un conflicto. En palabras simples, una situación de tensión hace presión en la familia y se requieren ciertos cambios dinámicos que la estabilicen.

Factores que intervienen:

- La historia de cada miembro de la pareja y la familia nuclear;
- Las situaciones de duelo que se han atravesado previamente y cómo las han elaborado.
- los sistemas de creencias de familia;
- los conflictos previos de esta familia;
- la capacidad para enfrentar situaciones de cambio;
- capacidad de comunicación a nivel del grupo familiar;
- nivel cultural y socioeconómico de la familia.
- ¿es capaz de buscar apoyos y ayudas de los demás?;
- ¿está atravesando otras situaciones de crisis en forma simultánea?

a.- Conflictos conyugales

- El daño del hijo se asocia a temores y fantasías de los padres en torno al sexo y más aún cuando es el primero. El hombre vive un cuestionamiento a su virilidad.
- Alto nivel de recriminaciones, reproches (manifiestos o encubiertos) y proyecciones sobre el otro de sentimientos propios de culpabilidad y fracaso. Es “el otro” de la pareja quien fracasó, el/la culpable.
- Intensos sentimientos de agobio y sobre exigencia ante las demandas de este hijo.
- Hay vivencias de soledad y no reconocimiento por el otro, en aquello que cada miembro de la pareja está haciendo.

- Parentales
- Desconcierto, extrañamiento, inseguridad, desilusión, dolor, culpa, miedo, rechazo, rabia, etc.
- Sentimientos de ternura, de amor y hasta de orgullo hacia ese hijo.
- Deseos de reparación y ansias de poner muchos esfuerzos para sacarlo adelante, dándole las mayores posibilidades.

b.- Conflictos Filiales

- Predominio de fuertes sentimientos de ira, rivalidad, celos, envidia ante las mayores atenciones, privilegios, cuidados y provisiones materiales para el hermano.
 - Presencia de intensos sentimientos de frustración, aislamiento y soledad, como consecuencia de todas las limitaciones que se encuentran en la relación con este hermano con quien, muchas veces, no puede compartir travesuras, aventuras, alianzas, pensamientos, preocupaciones, sueños, proyectos, deseos, etc.”.
- El hermano sin discapacidad es ahora el hijo desposeído frente a su hermano usurpador ...

Enfrentar la crisis de discapacidad para la familia representa tanto la oportunidad de crecimiento, madurez y fortalecimiento, como el peligro de trastornos o desviaciones en alguno de sus miembros.

ALGUNOS CONFLICTOS DERIVADOS: PADRES DEUDORES HIJO ACREEDOR

La pareja paterna aparece dominada por la culpa al no disponer de una solución que arregle enteramente el daño. Quedan ocupando el lugar de deudores frente a un niño acreedor, al que hay que pagarle. Se presentan como excesivamente disponibles, eternos dadores, con una abundancia inagotable

Hijo Deudor Padre Acreedor

El niño suele sentir que ha defraudado a sus padres, a los que vive como insatisfecho y desilusionado con él en la medida que está lejos de ser el deseado a causa de su discapacidad. Se siente culpable por ello. Esto se vincula con una actitud consciente o inconsciente de los padres de cargarlo con la culpa de su fracaso.

Hijo Sin Demanda

De este hijo ya no se espera nada, nada le es pedido. Es un vínculo parental en el que predominan la desilusión, la impotencia, la desesperanza, se bajan los brazos. Desde la Parte Dañada del Problema. Sin reconocimiento de sus

aspectos sanos. Los padres quedan atrapados en la etiqueta diagnóstica, lo que lleva a que asuman un rol de reeducadores.

Etapas por las que atraviesan las familias ante la llegada de la discapacidad.

1. **Negación:** Los padres conservan la esperanza de que pueda existir algún error en el diagnóstico. Es una defensa temporal que puede ser reemplazada por una aceptación parcial
2. **Agresión:** Los padres pueden culparse mutuamente. Es posible que también rechacen al hijo con alguna carga agresiva hacia éste. Generalmente, el enojo es desplazado hacia el médico, la religión o la vida. Este sentimiento puede ser causa de la impotencia y frustración que sienten los propios padres. Muchas veces esta fase culmina con sentimientos de culpabilidad o vergüenza
3. **Negociación:** Los padres aún no han aceptado completamente el problema del niño, sin embargo, se muestran abiertos al diálogo y a la negociación con éste y con el especialista
4. **Depresión:** Cuando los padres reflexionan sobre la situación del niño dentro del contexto familiar y social, aparecen conductas de agotamiento físico y mental, falta de apetito, apatía, aumento de las horas de sueño. En general, manifestaciones clínicas de la depresión
5. **ACEPTACIÓN:** La falta de aceptación y poca comprensión aunada a las pocas herramientas del núcleo familiar, revela grandes expectativas. La vida de las personas con necesidades especiales, puede ser un poco más retadora que para una persona con habilidades propias e idóneas a las que estamos acostumbrados a usar.

Estos cambios en las familias son realmente de alto grado de conflictividad. Para el ser humano, la discapacidad genera sentimientos de impotencia, frustración, intolerancia, a lo cual puede formar una columna de grandes cambios favorables o no, en su adaptación familiar, al igual que personas cercanas forman el eje central de apoyo para que sentimientos de minusvalía den paso, a el fortalecimiento de estas personas lográndose, integrar de manera normal ante el contexto y la sociedad.

Para las personas con discapacidad, que logran superar estos conflictos se apoderan de la admiración de muchos ya que logran sopesar obstáculos de índole emocional, físico, fortaleciendo su integración, respeto, reconocimiento en el contexto donde viven. Así mismo los diferentes esquemas creados socialmente en la mente de un ser humano cuyas capacidades cognitivas y físicas son normales, son de gran impacto en su aceptación y para darle paso al acomodamiento de la

convivencia diaria, requieren de un verdadero sistema de herramientas, de comunicación asertiva, basada en la aceptación como principal base.

Pautas de intervención ante el conflicto familiar con integrantes discapacitados.

- Aceptación y sacar la mejor ventaja del conflicto.
- Entender la oportunidad de tener un hijo con discapacidad es la oportunidad para valorar lo que tenemos.
- La sabia naturaleza. La discapacidad nos refiere a la pérdida de algo pero la naturaleza del cuerpo es tan sabia que abre posibilidades de éxito en otras áreas. Es tarea de los padres propiciar los mecanismos para que aparezcan.
- Romper creencias. El trabajo hacia la aceptación incluye romper nuestros propios esquemas, para darle pie a diferentes alternativas y tomar las decisiones más adecuadas incluyendo el respeto, por cada persona independientemente de su discapacidad.

FRENTE A LA DISCAPACIDAD LOS TERAPEUTAS, BUSCAN:

- La instalación de valores universales de paz proponiendo un cambio cultural con protagonismo de todos.
- Capacitación de mediadores escolares y comunitarios y la instalación de modelos de resolución de conflictos en forma pacífico y alternativa en los niveles de las comunidades escolares o territoriales, de equipos de trabajo y en el centro de la vida de las familias que lo requieran.
- Políticas de estado que garanticen espacios de accesibilidad y funcionalidad.
- Adecuación de los servicios de grupos de apoyos de especialistas, mediadores familiares y equipos multidisciplinarios.
- Acompañar y sostener a los padres en la asunción de la función paterna, afirmando su saber para que no quede eclipsado por el saber profesional.
- Desculpabilizarlos, evitando caer en una vinculación padres-deudores, hijo-acreedor.
- Ayudarlos a superar la discriminación entre las limitaciones y posibilidades del hijo.
- Alentarles el optimismo y la esperanza, que no impliquen la negación y las falsas expectativas.
- Apoyarlos para que reconozcan, expresen y comuniquen los sentimientos ambivalentes que se movilizan en torno a la situación, que ayuda a su elaboración.

- Ayudar a que no se caiga en una segregación. Favorecer que la familia busque el apoyo y ayuda de los otros.
- Favorecer que se establezcan redes sociales de sostén; entre ellas, que integren grupos de padres o de hermanos que atraviesan situaciones similares.

Una Bendición...

Definitivamente el milagro maravilloso de nuestra creación siempre será un enigma; que nos impulsa a buscar en nosotros mismos y donde muchas veces, en esta dimensión, no hay respuesta, solo aceptación y bendición!

Referencias Bibliográficas

- Organización Mundial de La Salud
- Instituto Nacional De Estadística de Venezuela
- Freixa Nella M. Familia Y Deficiencia Mental Salamanca.Amaru Ediciones 2000
- Gongora J. Familias con Personas discapacitadas. Junta de Catilla y Leòn Espana .1998
- Blanca Nuñez.Articulo Especial .2003
- Personas con discapacidad: perspectivas psicopedagógicas y rehabilitadoras
- Escrito por Miguel Ángel Verdugo Alonso, Antonio-León 2005

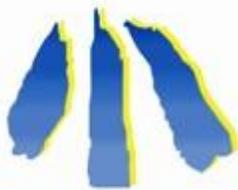
PEGGY DEL CARMEN TORRES POLO. Licenciada en Educación Especial (Psicopedagoga), egresada de la UNA. Ha profundizado en estudios de Desarrollo Humano y Neuropsicología y se ha especializado en distintas áreas del Crecimiento Personal. Dicta clínicas de autoestima y terapia en familia. Se ha destacado durante casi 20 años por su experiencia como facilitadora de talleres de Desarrollo Humano, Crecimiento Personal, Programación Neuro Lingüística y Comunicación Organizacional. Investigadora Social. Escritora. Su primer libro titulado “UN RATO EN MI INTERIOR” (2002). Su 2do libro “DEL SACRIFICIO AL MATADERO” (2009). Fundadora y Directora del Instituto de Desarrollo Humano y Comunitario “FORMARTE”.

www.torrespeggy.blogspot.com

www.institutoformarte.blogspot.com

torrespeggy@hotmail.com

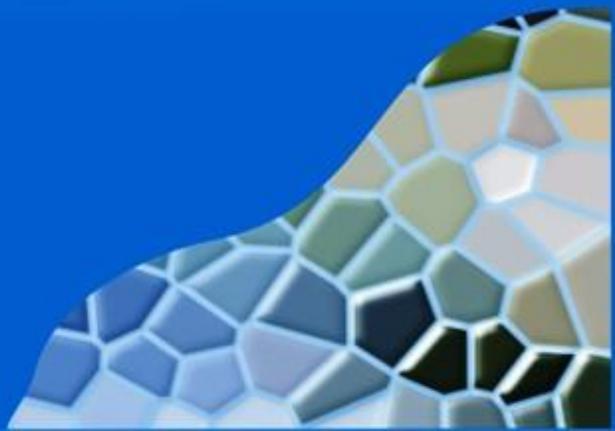
torrespeggy@gmail.com



*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



ROGER GUEVARA MENA. (NICARAGUA)
*“LA MEDIACIÓN INSTRUMENTO DE
GOBERNABILIDAD Y DEMOCRACIA”.*



ROGER GUEVARA MENA (Nicaragua)
**“LA MEDIACIÓN INSTRUMENTO DE
GOBERNABILIDAD Y DEMOCRACIA”.**

Me complace estar hoy frente a cada uno de ustedes, para hablar de lo importante y necesario que representa para la justicia en nuestro continente y en particular desde mi realidad Centroamericana y Nicaragüense, la Mediación como mecanismo de mejoramiento de la Gobernabilidad y practica de la Democracia.

Como sabemos es la mediación el mecanismo de la autoayuda por excelencia, que va dirigido por encima de las culturas y las distancias geográficas para obtener una armonía natural en las relaciones humanas. Así mismo, constituye una adaptación de lo que ya existía en otras culturas y en otras épocas.

Esta practica en gran escala y sobre todo en nuestra latitud latinoamericana, al ocupar el espacio cedido por la erosión de credibilidad de nuestras instituciones encargadas de la justicia en amplias bases de nuestra población, constituye una sólida expectativa de mejoramiento de lo que hoy llamamos gobernabilidad.

Por otro lado la gobernabilidad, tiene un significado fundamentalmente en la convivencia pacifica entre los ciudadanos y sus autoridades, quienes interactuando conjuntamente en consonancia con valores previamente convenidos, representa la forma progresiva de avanzar hacia una visión o propósito estratégico. Esto constituye la meta u objetivo donde participan todos y cada uno de los miembros de una sociedad políticamente organizada.

En mi país mucho se habla de la necesidad de transformar el pensamiento ciudadano común, cargado por sus actuales angustias en lo social, económico y político e historia reciente de guerra civil, de frustraciones, resentimientos y descrédito de las instituciones que tradicionalmente gestionan la gobernabilidad, de la urgente necesidad de ofrecer formulas nuevas de comportamiento, pautas y valores que modifiquen poco a poco el culto a la violencia y a la intolerancia que nos ha caracterizado desde nuestros orígenes como comunidad nacional y efectuar un nuevo camino de cultura de dialogo y de verdadera Democracia.

Nuestra sociedad está señalada como uno de los países mas pobres de América latina. Participa básicamente de los mismos problemas de subdesarrollo, además de estar tradicionalmente enmarcada en nuestra confusa trayectoria de conflictos de poder y guerras civiles. Nuestra sociedad ha sido marcada como un pueblo guerrero, belicoso y de soluciones rápidas y sangrientas, con poca o ninguna capacidad de dialogo y a pesar de nuestro gran calor humano y hospitalidad hacia el extranjero. No hemos podido evitar que tanto en la vida

publicar como privada, nuestras diferencias personales que luego se traducen en conflictos institucionales, han envenenado nuestra vida cotidiana y hasta el momento nos impiden edificar en convivencia una Patria en paz y en búsqueda de desarrollo.

Mediación y Democracia.

Es cierto que no podemos hablar de la mediación como un mecanismo histórico existente en nuestra sociedad durante la época precolombina o la Colonización Española, pues aun cuando se puede encontrar vestigios en nuestros ancestros indígenas, no fue desarrollada ni mucho menos puesta en práctica en los periodos sucesivos de nuestra historia.

La Mediación como práctica social de participación ciudadana, es una ciencia nueva de interrelaciones humanas, que nace en otras latitudes como producto del análisis y la búsqueda de armonía social y plantea a través de la actuación de los interesados, con la cooperación de la hábil y sana capacidad del mediador, diferentes tipos de soluciones. En nuestra región latinoamericana, la mecánica de mediación, por nuestras propias características de rebeldía, desconocimiento y desprecio de la ley, debe ser enseñada, aprendida y aplicada en los distintos niveles de nuestra administración de Estado y considerarla como un proceder con valor jurídico que tiene la opción de resolver de forma barata, eficiente y rápida, problemas que se presentan como consecuencia de nuestra equivocada educación, historia reciente y la excesiva paternidad del Estado, a quien atribuimos en las personas que lo representan una excesiva jurisdicción y competencia que no tienen.

Esta percepción equivocada y generalizada de poder absoluto, que nuestra pobre cultura política concede a las personas que por diferentes razones personifican el poder del Estado, y que también asumen los roles que nuestra historia llama hombres fuertes, líderes indiscutibles o caudillos que tienen capacidad de actuar por encima de la ley, ha creado en el ciudadano de los países pobres y en subdesarrollo de América, desde hace varias generaciones, una permanente sensación de inseguridad, angustia y real dependencia moral y política. Esto ha permitido que se fortalezcan a partir de esa conciencia de debilidad y de sumisión, los distintos esquemas hasta hoy vigentes de servilismos y autoritarismos tribales propios de nuestro trópico, disminuyendo así nosotros mismos, los propios valores de la conciencia de las personas, en su capacidad de resolver individualmente y con suficiente dignidad sus propios asuntos y enfrentar sus propias responsabilidades.

En Nicaragua, el cambio de mentalidad en nuestra sociedad es más necesario que el cambio de sistema de Gobierno, ya que a partir de una nueva

forma de justicia y la forma de encontrar como resolver los problemas personales, locales y nacionales mediante un procedimiento que ofrezca solución con participación, es que vamos a reconocer gradualmente nuestras debilidades y limitaciones, a la vez que aprender a negociar a partir de esa clara conciencia descubriendo en la negociación con intermediario convenido, la mejor manera de obtener lo que por la fuerza y la violencia no hemos podido conseguir.

Sin embargo no podemos negar que por nuestra propia historia de destrucción familiar y continuos flujos y reflujos de nuestra población dentro y fuera del territorio nacional, nuestra educación familiar como parte responsable de lo sucedido, ha sido enfocada desde hace mucho tiempo hacia valores desequilibrados y exagerados de Autoridad, Sexismo, Religión, Justicia y Poder, cuyos conceptos en su defectuosa aplicación e interpretados en la mente de cada uno de los ciudadanos. Esto ha producido en el seno de nuestras familias y en la vida publica nacional, un rosario de infortunios, cuyos lamentos no cesan ni terminan con un auto llamado gobierno democrático, sino que como resultado de las soluciones históricas injustas y arbitrarias, constituyen profundas heridas sociales no fáciles de curar, pues la exclusión, falta de equidad y el abuso del poder histórico, hace que no haya confianza en ninguna promesa de gobernabilidad, que es percibida como patriotería, codicia y sed de poder, en un circulo vicioso de desquites y venganzas .

La Mediación como metodo educativo se presenta como la solucion a los problemas personales planteados en una mesa de negociaciones y sobre todo como la forma de encontrar mutuas satisfacciones a un problema del cual ambas partes están deseosas de solucionar y visiblemente agotadas de pelear, pues en la gran mayoría de casos ya han intentado diversas y fracasadas soluciones judiciales y administrativas, por lo que se ven en la necesidad de buscar una alternativa diferente, que les proporcione una solución convenida que les lleve a confiar en una tercera persona aceptada por las partes que es el mediador, a fin que esta pueda guiar e interpretar sus derechos y reclamos, donde cada una de ellas pueda obtener de la otra parte concesiones que de otra forma seria imposible conseguir.

Importancia Social de la Mediación.-

Decimos que se refiere a poder pues en su esencia consiste en otorgar un Poder de decision con propia responsabilidad a las personas, es decir, mas participación y capacidad plena a las partes involucradas en el conflicto, disminuyendo así las facultades del histórico administrador del poder que ha sido tradicionalmente el Estado, enorme institución que desde hace varios siglos habla y actúa con poder casi absoluto en gran parte de las relaciones humanas, representado en la justicia por el Juez y recientemente el Arbitro. La mediación

como la existencia de un poder de decisión con su propio marco ideológico, contribuye al aumento de la responsabilidad social de cada individuo, que le obliga así a valorar y respetar las consecuencias de sus propias decisiones.

Por tanto su puesta en practica en cada una de las instancias de poder de la estructura del Estado y en las relaciones de este con los ciudadanos, constituye un nuevo elemento que va dirigido a reparar el desgarrado tejido social y a crear puentes de entendimiento a través del descubrimiento generalizado en los diferentes sectores sociales, económicos y políticos de las bondades y excelentes resultados que se pueden obtener de la puesta en practica del mecanismo de la mediación en la conducta social, política y administrativa de nuestro pueblo, esto no se puede dar sino por medio de la educación, la cual en un didáctico y gradual aprendizaje debe en el ámbito nacional presentarse de forma fácil, ágil y comprensible, no como una norma jurídica impuesta y obligatoria bajo la autoridad de alguien, con capacidad de utilizar la fuerza para su cumplimiento, sino como una opción posible, aceptable y oportuna que facilite la solución satisfactoria de todo tipo de problemas surgidos en nuestra comunidad, desde el seno familiar, hasta los más altos intereses y niveles de la administración en los distintos sectores de la Nación.

La Mediación como práctica Democrática.

Colegas y amigos todos, Sabemos que la democracia no es solamente un conjunto de garantías institucionales donde se impone el mandato de la mayoría, sino por el contrario, es fundamental para su existencia el respeto de los proyectos individuales y colectivos de los ciudadanos, sin ahogar la diversidad y donde se combinan la afirmación de una libertad personal, con el derecho a identificarse a una colectividad social políticamente organizada llamado Estado.

Estamos concientes que la democracia no se afirma únicamente en la fuerza de la ley, sino que se fundamenta esencialmente en una cultura política que tiene base en el sentimiento de igualdad entre los ciudadanos o cultura democrática de comprension y tolerancia. La misma representa la evolución de nuestra civilización en lo político del homo hierarchicus u hombre sometido a jerarquías al homo aequalis u hombre igual al resto de sus congéneres , esta igualdad para ser democrática debe representar para cada uno la posibilidad de escoger en cada oportunidad con eficacia y garantías, la solución a los problemas personales que le dan su propia existencia en el seno de su comunidad.

En general en nuestra dimensión latinoamericana y en particular en nuestra Comunidad Nicaragüense, se dice que somos una de las sociedades mas igualitarias en Centroamérica. Sin embargo hasta ahora la estructura del poder social favorece la desigualdad y la injusticia, al igual que en buena parte de Latinoamérica en nuestro desarrollo histórico el liderazgo social se ha marcado por

el actuar de personas que detentan por herencia o circunstancias, el poder económico, militar o político. La estructura de poder que repetidamente se remonta inclusive desde el inicio de nuestra vida civil, basándose fundamentalmente en la pertenencia a una etnia, clase social, clanes familiares o grupos económicos casi tribales, tiene actuación egoísta y perversa en su actuar militar, económico, social y político, ha marcado en la vida nacional y ha demostrado hasta hoy ser únicamente depredadores del erario público y causa directa de conflictos y fracasos nacionales.

En las últimas décadas, esta conducción ha degradado el sentido de la correcta aplicación de la justicia y cada vez más transforma al ciudadano en un sujeto inconsciente, servil y dependiente en relación a los poderes legales. Este método vicioso y perverso ha prevalecido al paso del tiempo marcándose más aun recientemente en la supuesta continuidad revolucionaria de los últimos años y manifestándose en su cruda realidad de forma cotidiana en el momento de comparecer las personas a solicitar aplicación de la justicia o para obtener respuestas de otras instancias del Estado.

Es así que a pesar de la existencia formal de la ley, se dan aun esas históricas desigualdades visibles, lo que manifiesta no solo la debilidad de nuestras instituciones, los desequilibrios en cuanto a la aplicación sesgada y arbitraria de la Justicia y obtención de oportunidades, sino también el peligroso mal funcionamiento de nuestras máximas instituciones, que en su falsificación de objetivos y personas, con su comportamiento parcial y discriminatorio, representan una amenaza permanente a los derechos humanos, la pacífica convivencia social y representan un obstáculo al desarrollo de la democracia, pérdida de legitimidad por la desconfianza popular en la recta gobernabilidad y desconfianza en los resultados que dan solución a los problemas jurídicos cotidianos de nuestra vida civil.

Bajo esos criterios podemos afirmar que la mediación en su efecto de conocer tanto en lo particular como en lo institucional de viva voz las demandas de las partes, y situar a cada una en un plano de igualdad y con la misma oportunidad, realiza una docencia social de igualitarismo práctico en la resolución de los conflictos y demuestra que el dialogo y el desahogo de las pasiones reprimidas y encauzadas de forma organizada dentro del proceso individualizado de la mediación, facilita la obtención de un resultado negociado y mutuamente satisfactorio. Es un aprendizaje nuevo y simple que puede ser adoptado en distintos problemas y en diferentes casos de forma subsidiaria al funcionamiento de las instituciones públicas y privadas en sus relaciones con las personas, como en diferentes aspectos de la vida diaria.

La Mediación como aprendizaje del uso de la propia libertad.-

La libertad del ciudadano dentro de la vida social y jurídica es uno de los postulados básicos de las modernas democracias. La Mediación representa el espacio personal de cada ciudadano, donde el libre ejercicio de su decisión le hace sentarse en torno a una mesa de negociación para iniciar en confianza y con la intervención de un mediador la solución a su propio problema, en consonancia a su propia herencia cultural y a través de mecanismos aceptados y regulados por el orden jurídico existente.

Este planteamiento del ciudadano para convenir y comprometerse en el procedimiento y los resultados de una mediación, constituye la máxima expresión del ejercicio de la soberanía o libertad individual del ciudadano frente a la justicia, cuya práctica debe ser debidamente aprendida durante el transcurso de su proceso educativo.

Es así que la mediación como método de Gobernabilidad tendrá éxito en la medida que al establecerse de forma paulatina y generalizada en todas las instancias de la sociedad, posibilite la libre expresión de la voluntad de las personas y se ciña al deseo de encontrar una solución justa y convenida, sujeta al espíritu de la ley.

Esa libre voluntad solo se puede tener en la medida que se conozca sus ventajas y limitaciones y ese mecanismo de solución ofrezca al ciudadano la misma seguridad jurídica que el resto del orden jurídico vigente.

Es a partir de la Mediación como mecanismo inicial en todas las instancias tanto privadas como públicas, que podemos comenzar a resolver los conflictos, partiendo de su litigio en una mesa de negociación, sometiéndose a un proceso que tiene sus propias reglas y que exige una conducta ética y respetuosa durante la realización de ese procedimiento, sin olvidar que es la voluntariedad una de las características de la mediación y que aun cuando la presencia de las partes en la negociación tiene un valor moral de buena fe, se es libre también para ausentarse y es causa suficiente para suspender su continuidad.

Es en Nicaragua donde la Conciliación como figura jurídica se inserta en las características de la Mediación, al igual que en otro país, al promover la capacitación como sistema alternativo de aplicación de la justicia, no podemos desconocer la importancia y las motivaciones positivas que para la adecuada negociación ofrece El Mediador como facilitador de la paz interpersonal, su carisma, idoneidad y voluntad firme para encontrar soluciones, además de su habilidad para sortear los baches del conflicto que esta conociendo y el señalamiento oportuno a las partes de las diferentes alternativas que durante el transcurso de la negociación puedan surgir para desembocar en un acuerdo que constituya suficiente satisfacción, tanto para las partes como para el mediador,

quien ve en cada resultado favorable una esperanza de mejor convivencia social y se siente cada vez mas así mismo un mejor obrero en la construcción de la paz.

Queridos amigos. he querido ofrecer un poco de mi corta experiencia en la mediación, qué pienso de ella, de cómo podemos adaptarla a nuestra vida diaria e institucional, lo positivo que encuentro en sus diferentes facetas de aplicación para la solución en macro y en micro de nuestro dramático y urgente problema social, de lo útil que será si logramos su aprendizaje en las escuelas de primaria, secundaria y universidad, además como un programa fundamental a desarrollar en todas y cada una de las instancias del Estado y sus relaciones con la empresa privada, como mecanismo de mejoramiento de la Democracia y la Gobernabilidad, pues representa en la suma aritmética de soluciones individuales, la creación verdadera de un cambio de mentalidad en lo social con efectiva repercusión en lo político, lo social y económico.

Soy un convencido del efecto que la Mediación produce en una sociedad como la nuestra, noble y sencilla, pero también por efectos de su experiencia, agresiva, sensible, desconfiada, resentida y conflictiva, ofreciendo múltiples y posibles soluciones en cada uno de nuestros diferentes conflictos personales, sociales e institucionales. Se tiene como efecto básico colateral producir una nueva sociedad, conciente de sus derechos, pacífica, tolerante, respetuosa de la ley y de los derechos de los demás. La Mediación diseña en lo interpersonal un marco de tolerancia y respeto mutuo, que al trascender en lo social por la vía de la institucionalidad de la ley, nos enseña el camino de la acción personal en nuestros propios intereses, usando para ello un mecanismo nuevo, inteligente y sencillo, que exige únicamente el ejercicio de nuestra libertad, responsabilidad, voluntad de solución y entereza en los planteamientos y el reconocer en el otro iguales derechos que los propios.

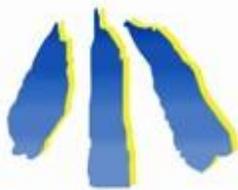
Solo me resta decirles -animo mis amigos que apenas comenzamos en ese compromiso nuestro por un mundo mejor, y solo me queda repetir lo que el poeta Machado nos decía,

Caminante son tus huellas el camino, y nada más;

Caminante no hay camino.

Se hace camino al andar.

Roger Guevara Mena. Experto Jurídico en Derecho Internacional Público y Privado. Promotor de Proyectos Energéticos. Abogado Corporativo y Docente Universitario. Analista y Negociador en asuntos públicos, Comunicador por la Radio y la Televisión. Ex Presidente de la Barra de Abogados de Nicaragua. Ex Secretario General de la Confederación de Profesionales de Nicaragua CONAPRO, Vicepresidente de la Sociedad Bolivariana. Secretario de la Comisión Arquidiocesana de Laicos. Ex Embajador de Nicaragua en Venezuela.
Mail. roger.guevaramena@gmail.com

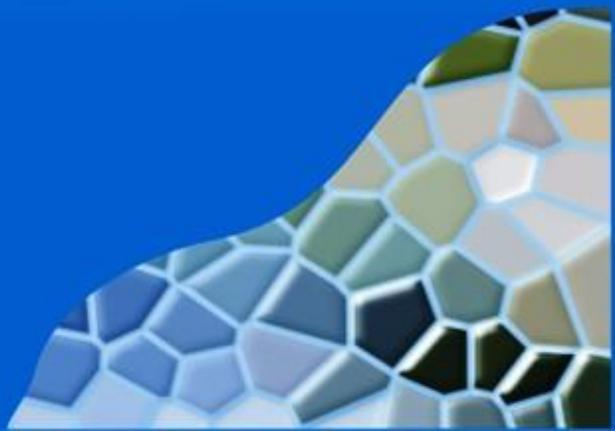


*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



RICARDO ARIEL RIVA. (Argentina)

***“POLÍTICAS PÚBLICAS EN MEDIACIÓN PENAL
Y CONFLICTOS SOCIALES”***



RICARDO ARIEL RIVA. (Argentina)
***“POLÍTICAS PÚBLICAS EN MEDIACIÓN PENAL
Y CONFLICTOS SOCIALES”***

Breve relato experiencia en Neuquén de construcción de políticas públicas (gobernabilidad) utilizando las herramientas aprendidas de la Mediación.

Para instrumentar un Programa de Mediación Penal tuvimos en cuenta las necesidades de las víctimas, generar una oportunidad para desarrollar un sentido de comunidad y sensibilizar al más amplio espectro de la población con el objetivo de lograr el cambio de paradigma de llevar sus problemas al Poder Judicial, viendo la importancia de encontrar la solución a través del encuentro con el otro.

También era necesario instalar esta política con el fin de evitar que se acentuara el desprestigio de las instituciones (policía, poder judicial, etc.) por no brindar la debida respuesta a los conflictos o por verse imposibilitadas de actuar por las mismas características de los hechos (ejemplo: usurpaciones de terrenos públicos que a su vez volvían a ser usurpados por otros y entre ellos se denunciaban). Además era fundamental frenar la escalada en la conflictividad y que las personas en conflicto recuperaran rápidamente la sensación de seguridad dado que una denuncia en sí misma no la produce.

Por otra parte un dato de la realidad de nuestra provincia nos indica que es de una alta conflictividad. Enmarcada por tomas o usurpaciones de terrenos públicos, cortes de rutas, tomas de edificios públicos, etc. Muchos de estos conflictos han terminado con muertes. Por ejemplo, en el año 2007 fallecieron 70 personas como consecuencia de conflictos vecinales y contamos en la Provincia con casos emblemáticos como los de Teresa Rodríguez o Carlos Fuentealba, ambos evitables si se hubiera actuado a tiempo sobre el conflicto.

Por ello veíamos como imperioso establecer esta política interactuando con distintos referentes comunitarios: docentes, fiscales, jueces, policías, intendentes, presidentes de comisiones vecinales, etc. lo que fue generando un reconocimiento social de la Mediación, la que hoy se encuentra instalada como una posibilidad real de solución de conflictos.

O sea, que vemos como los objetivos de generar nuevos espacios de participación y de construcción de consensos se fueron dando de la misma manera:

utilizando las herramientas de la mediación como una forma de gobernabilidad: escuchando a los habitantes sobre sus necesidades y co construyendo las respuestas. Por ello, en cada localidad la respuesta ha sido propia del lugar, difiriendo según el lugar la forma en que se ha implementado.

Otro favorecedor de esta política ha sido la falta de una legislación que exija requisitos para ser mediador. Lo que empodera aún más a los actores que no tienen condicionantes para ser mediadores salvo la de tener actitud y aptitud para la función fortalecidos por una capacitación basada en la comediación junto a mediadores con muchos años de experiencia.

CONCLUSIONES

- Creo una limitante seguir contextualizando la problemática de los conflictos desde los aspectos de los principios del Derecho Penal (Principio de Legalidad, de oportunidad, etc.).
- Es necesario apartarse de todo este andamiaje construido para tratar de defender la posibilidad de una Mediación Penal.
- Ha llegado el momento de observar que nada impide a las personas en conflicto que puedan entre ellas resolver sus problemas aunque previamente lo hayan hecho de forma violenta y esas conductas estén o puedan estar tipificadas en el Código Penal.
- Nadie puede apropiarse de mi conflicto (Ilámese Juez, Fiscal, etc.)
- Nadie puede negarme la posibilidad de solucionar mi problema frente al otro aunque haya hecho una denuncia penal.
- No tengo que esperar a que la Justicia en dos años trate de encontrar una supuesta solución a mi problema, cuando corro el riesgo de que el conflicto se agrave en el tiempo siendo posible que los hechos que se produzcan como consecuencia de ello lleguen hasta mi propia muerte o la de la otra parte, significando un sin sentido la aplicación de una norma penal luego del camino transitado.
- Tengo derecho a recuperar mi tranquilidad y eso tampoco me lo garantiza una denuncia y luego un posible proceso penal
- Tengo derecho a poder escuchar al otro que me dañó y encontrar juntos una solución a nuestro problema
- El Estado está obligado a garantizar la Paz Social y por ende a permitir a las personas en conflicto a encontrar una solución a sus problemas, mucho más cuando el mismo Estado no ha sido capaz de garantizarlo a través del único sistema ideado para hacerlo (Derecho Penal).

EVALUACIÓN

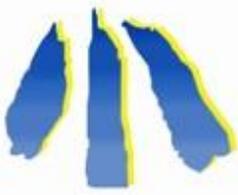
Podemos decir que el Programa de Mediación Penal tiene las siguientes fortalezas:

- Logra prevenir situaciones de profundización y/o evitar nuevas conductas disvaliosas siendo altamente beneficioso en casos en los que participan niños o jóvenes ya que los padres pueden en este ámbito conocer circunstancias o características de la personalidad de su hijo que desconocían y esta información la pueden obtener en las entrevistas privadas o en las conjuntas, escuchándolas de boca de su propio hijo, o por alguno de los adultos o adolescentes que puedan participar de la reunión conjunta.

Así podemos ante una adicción, una conducta recurrente inapropiada, etc., utilizar el sistema de redes con el fin de canalizar a través del o los profesionales adecuados la circunstancias emergentes en el marco de la mediación.

- Aprendizaje para las partes. En el encuentro de la mesa de mediación las partes aprenden a resolver los conflictos de una manera diferente a la violencia o agresión que motivó la intervención.
- favorece la mayor intervención preventiva del Programa sin la intervención del sistema judicial.
- permite la apropiación de la herramienta por parte de otras entidades.
- la difusión y capacitación a diferentes operadores sociales quienes a su vez promueven y fomentan este tipo de prácticas.
- El reconocimiento a la víctima como parte activa en el proceso, garantizando su satisfacción en la reparación o respuesta a obtener en el Programa.
- El beneficio social de la solución profunda y definitiva del conflicto colaborando en la construcción de la Paz Social.

RICARDO ARIEL RIVA. Abogado (24-08-82), MEDIADOR Integrante del Programa de Mediación Penal Juvenil de la Provincia de Neuquén (2002/..) y en los Centros Judiciales de Mediación de la Provincia de Río Negro (2004-7). Estudiante en la Maestría Latinoamericana Europea en Mediación. Func. Pbco. Subs. de Trabajo de la Prov. de Neuquén (1991-5) Jefe de Gabinete del Ministro de Trabajo y Seguridad Social de la Nación (1996-7). Subs. de Justicia y Derechos Humanos de la Provincia de Neuquén (2007-...) Docente, Coordinador Académico, Profesor Universitario, en Maestrías y posgrados en Mediación Penal en Argentina y Colombia y en Colegios Secundarios. Disertante Temas: Derechos Humanos, Mediación, Atención a la Víctima, Niños y Adolescentes en conflicto con la Ley Penal. Músico. Pintor. Actor. Director de Teatro.

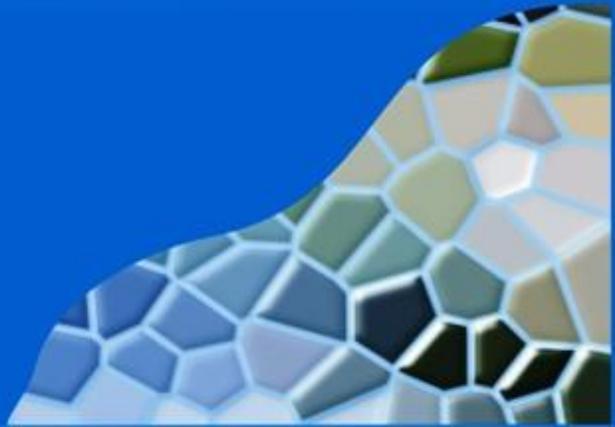


*Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation*



SANTIAGO J. de ARIZABALO. (Argentina)

*“MEDIADORES DEL MUNDO UNÍOS,
ES EL MOMENTO DE NUESTRA PROFESIÓN”*



SANTIAGO J. de ARIZABALO. (Argentina)

***“MEDIADORES DEL MUNDO UNÍOS,
ES EL MOMENTO DE NUESTRA PROFESIÓN”***

¿Es la mediación una ciencia?, ¿Es la mediación una profesión?, ¿Es la mediación un modo de ganarse la vida?, ¿Es la mediación todo esto? Indudablemente es todo esto y más. A medida que pasa el tiempo y se arraiga en nuestras culturas, se hace necesario enfocarse en aquel que es el responsable de acercarla a la ciudadanía. Hace unos años no nos hubiéramos hecho estas preguntas pues estábamos ocupados en su surgimiento. Pero ya hoy es el momento de abrir espacios para trabajar sobre el mediador, en un plano distinto al de su capacitación. Ir de lleno al rol que ocupa en la sociedad. Pues es necesario fortalecer y dignificar este rol para que sea visto el mediador como uno de los profesionales que trabajan los conflictos.

Desde el resurgimiento de la mediación como método de solución de diferencias, fronteras adentro, ha pasado ya un cuarto de siglo. De ser un procedimiento ha pasado a ser una ciencia, con su objeto, su método, un campo de estudio propio, un lenguaje específico, etc. De un método alternativo, segundón de la justicia, a un importante sistema de solución de conflictos de igual rango que ella. De ser mencionada ocasionalmente en alguna materia de las carreras universitarias a un pos grado.

Todo ello le ha ido dando una presencia espectacular, ganada con mucho esfuerzo por académicos, profesionales, dirigentes, ciudadanos que confían en sus virtudes como forma pacífica de resolver las diferencias.

Estos procesos de aparición de nuevas formas de realizar tareas que se venían haciendo de determinada manera desde hace siglos surgen de profundas necesidades de cambio subyacentes en una sociedad o civilización. Los viejos esquemas ya no sirven, desesperantemente ya no dan resultado.

Como bien dice la Presidente de la Conferencia estas necesidades se deben a que la población mundial ha estado expuesta a transformaciones radicales, rápidas y múltiples, las cuales además han sido gestionadas de diferentes maneras, según los contextos culturales, económicos, políticos y de desarrollo humano de cada realidad.

A medida que pasa el tiempo las nuevas herramientas pasan de un estado experimental a un uso cotidiano, probado día a día. Van echando raíces en la sociedad. Se van transformando en utencillos conocidos y aceptados, dando satisfacción a aquellas necesidades insatisfechas de las que hablábamos.

Sigue pasando el tiempo y se transforman en ciencias exigiendo cada vez más capacitación a quienes las manejan.

Y es aquí donde encontramos un punto de inflexión en su desarrollo. Si queremos retroalimentar este proceso debemos darle carácter profesional a la practica de esta ciencia.

Llegamos al punto donde debemos ponernos a pensar sobre la profesión de mediador.

Este no es un tema menor pues de que logremos crear conciencia en la ciudadanía de que hoy hay un profesional altamente capacitado para gestionar los conflictos depende que la mediación se transforme en la opción más útil y cercana a la hora trabajar las desavenencias.

El desarrollar campos de acción propios permite ir diferenciando el quehacer específico del mediador distinguiéndolo de otras actividades, como ser, la de los abogados o los psicólogos. Y esto a su vez nos libera de una de las discusiones que mas energía ha consumido en el mundo de la mediación, creando profundas divisiones en nuestra comunidad: la agria disputa acerca de la profesión de origen del mediador

Dos preguntas quisiera hacer. ¿Cuándo me preguntan por mi profesión que es lo primero que contesto? Es mediador o es otra actividad que vengo desarrollando desde hace más tiempo, o que es más reconocida, mas aceptada. Esto que nos pasa a nosotros les pasa a los demás con respecto a nuestra actividad. Pero depende de nosotros hacernos conocer, mostrarle al mundo que hay otras opciones a la hora de resolver conflictos. Podríamos pensar en situaciones como esta: Sr. tiene problemas con su vecino vaya al mediador. Sra. su ex marido no pasa alimentos vaya a ver al mediador. Y así en infinidad de posibilidades. Mucho tiempo les llevo esto mismo a los psicólogos.

¿Cuánto tiempo se dedica en los congresos de mediación a establecer líneas de acción para generar espacios de trabajo propios de los mediadores? ¿Cuántas ponencias talleres o conferencias hablan de la necesidad de promover la profesión autónoma de mediador?

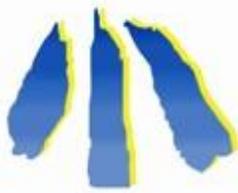
Este es el próximo desafío. Superador de viejas antinomias. Creador de nuevas expresiones laborales que la sociedad demanda. Constructor de canales de comunicación que colaboran con la gobernabilidad.

Esta es parte de nuestra tarea. Indelegable, pues no podemos esperar que otros lo hagan por nosotros. Debemos trazar líneas de acción claras para lograr en primer termino consenso interno. Abrir un debate entre los mediadores para realmente saber si estamos dispuestos a dar el gran salto. En segundo término, bajo el paraguas del FMM como entidad que representa a los mediadores del mundo unidos, establecer estrategias comunes a desarrollar en cada país

tendientes a lograr el reconocimiento por parte de la sociedad de la mediación como una profesión independiente. Y en tercer término formar una comisión dentro del foro cuya tarea sea el seguimiento de estas estrategias.

Mucho hemos hecho por difundir la mediación, por mostrar sus beneficios, por devolver, a través suyo, al ciudadano su capacidad de tomar decisiones que influyen directamente en su vida. Ahora es el momento de promover al mediador, al profesional. Es un paso natural que lleva a la consolidación del cambio por el que hemos estado bregando. Podríamos pensar en una frase que diga "Sin mediadores no hay mediación o mejor " ***La mediación está mas cerca de la gente cuando se reconoce al mediador como el profesional apto para trabajar conflictos.***

SANTIAGO J. de ARIZABALO. Abogado, 1992 Mat. C.P.A.C.F. Tº 51 Fº498, graduado en la Universidad de Belgrano. Posterior especialización como Mediador en la Nova Southeastern University -Flo.- USA; Director Académico de la FUNDACION EQUILIBRIUM; Director del Centro de Mediación ASOCIACION ARGENTINA DE ARBITRAJE Y MEDIACION – AAAM; Coordinator of the Conflict Resolution PROFESSIONAL SERVICES PROVIDER



Foro Mundial de Mediación
World Mediation Forum
Forum Mondial de Mediation

INDICE GENERAL

PRESENTACIÓN	
NELLY CUENCA DE RAMIREZ “MEDIACIÓN, JUSTICIA Y GOBERNABILIDAD: UNA OPORTUNIDAD PARA LA PAZ”	9
DON FEDERICO MAYOR ZARAGOZA (España) “LOS PROBLEMAS DE LA GENTE LOS TIENE QUE RESOLVER LA GENTE”	11
CAMILO AZCARATE , (USA) “NUESTRA VOCACIÓN: PUNTO DE ENCUENTRO ENTRE NUESTROS TALENTOS Y LAS NECESIDADES DE MUNDO MODERNO”	19
ALFONSO VALBUENA CORDERO , (VENEZUELA) “LOS MEDIOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA LEY ORGÁNICA PROCESAL DEL TRABAJO VENEZOLANA”	32
ADOLFO BRAGA NETO , (BRASIL) “LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EMPRESARIALES”	45
ACHÚE ZAPATA JOSÉ ENRIQUE - NELLY CUENCA DE RAMÍREZ , (VENEZUELA) “EXPERIENCIAS DESDE EL SECTOR UNIVERSITARIO EN EL FORTALECIMIENTO DE LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA EN LA CONSTRUCCIÓN DE CAPITAL SOCIAL COMUNITARIO EN LA REGIÓN CENTROCCIDENTAL DE VENEZUELA”	52
ADRIANA BRANGER F. - LONY FLORES MORENO . (VENEZUELA) “EXPERIENCIA DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO EN EL PROGRAMA DE FORMACIÓN DE MEDIADORES COMUNITARIOS”	73
ANTÓNIA LIMA SOUSA; SINARA MOTA NEVES DE ALMEIDA; MARISTELA LAGE ALENCAR . (BRASIL) “MEDIACIÓN COMUNITARIA: LÍMITES Y RETOS PARA UNA CULTURA DE PAZ”.	82
BECCERRA, ANA MARÍA. GARRIDO, PABLO IGNACIO. PAC, MARÍA LIBERTAD. SORIA DE ANCARANI, MARÍA. (ARGENTINA) “COMITÉS DE GESTIÓN DE CONFLICTOS: NUEVAS HERRAMIENTAS PARA LA GOBERNABILIDAD”	90
CARLOS JORGE MIRA , (ARGENTINA) “EL EJERCICIO DE LAS LIBERTADES INDIVIDUALES LE PERMITE AL HOMBRE ALCANZAR LA VERDAD ACORDADA”	100

CARMEN ALICIA RIVERA MEDINA, (COLOMBIA) <i>“EMBARAZO EN ADOLESCENTES, INEQUIDAD, CONFLICTO Y MEDIACIÓN”</i>	109
CECÍLIA HADDAD- MIRTA GÓMEZ OLIVERA- ALICIA CARREIRA NETO (ARGENTINA) <i>“CONFLICTO ENTRE EL SECTOR AGROPECUARIO Y EL GOBIERNO NACIONAL EN LA REPÚBLICA ARGENTINA”</i>	122
CHRISTIAN CHAMBERT. (FRANCIA) <i>“CUANDO LA JUSTICIA BUSCA SOLUCIONES DE PAZ FAMILIAR FRENTE A LA VIOLENCIA DE LA SEPARACIÓN PARENTAL...”</i>	130
DANIEL BUSTELO. (ESPAÑA) <i>“LIBERTAD, IGUALDAD Y MEDIACIÓN”</i>	139
DANNY PAÚL ORTIZ. (VENEZUELA) <i>“EL ÉXITO DEL PROCESO MEDIATORIO EN LA JUSTICIA LABORAL VENEZOLANA”.</i>	143
EMANUELA CARDOSO ONOFRE DE ALENCAR, LILIA MAIA DE MORAIS SALES, ANDRINE OLIVEIRA NUNES (BRASIL) <i>“SEGURIDAD PÚBLICA, MEDIACIÓN DE CONFLICTOS Y JUSTICIA RESTAURATIVA”</i>	151
EDUARD VINYAMATA (ESPAÑA) <i>“LA CONFLICTOLOGÍA: COMPRENDER LOS CONFLICTOS PARA RESOLVERLOS”.</i>	164
FREDDY ROLANDO ORTIZ NISHIHARA (Perú) <i>“CULTURA DE PAZ, RESPETO INTERETNICO Y CONFLICTOS MEDIOAMBIENTALES EN EL PERU ACTUAL”</i>	168
GIAN PIERO TURCHI-VALERIA GHERARDINI- MONIA PAITA (ITALIA) RELATORA: MARÍA DÉBORA FORTUNA (ARGENTINA) <i>“EL PROYECTO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA DE ARZIGNANO: MODELO OPERATIVO, OBJETIVOS Y EVALUACIÓN DE LA EFICACIA”</i>	176
GILDO ALVES DE CARVALHO FILHO, (BRASIL) <i>“JUSTICIA CON AFECTO, UNA EXPERIENCIA EFICIENTE Y EFICAZ DEL PODER JUDICIAL”</i>	186
HÉLDER RISLER DE OLIVEIRA. (BRASIL). <i>“MEDIACIÓN EN LOS NEGOCIOS DE ESCASA CUANTÍA. ACUERDOS CON UNIVERSIDADES TRIBUNALES”</i>	217

JUAN TAUSK. (ARGENTINA) “LA FORMACIÓN DEL MEDIADOR Y LA ACREDITACIÓN: EL ROL DE LAS UNIVERSIDADES Y DEL FORO MUNDIAL DE MEDIACIÓN”	211
JORGE L. ROSELL SENHENN. (VENEZUELA) “FORMAS ALTERNATIVAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁREA PENAL”	233
LUIS AROCHA MARIÑO. (VENEZUELA) “SISMAS: PRESENTE Y FUTURO DE LA MEDIACIÓN Y EL ROL ESPECÍFICO DEL MEDIADOR”.	219
LETICIA GARCÍA VILLALUENGA. (ESPAÑA) “MEDIACIÓN EN COMUNIDADES UNIVERSITARIAS: LA EXPERIENCIA DE LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID-ESPAÑA”	228
LUCY CECILIA AMADO RINCÓN (VENEZUELA) “IMPLEMENTACIÓN DE LOS CENTROS DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN VENEZUELA”	241
LILIA MAIA DE MORAIS SALES - ANDRINE OLIVEIRA NUNES (BRASIL) “SEGURIDAD PÚBLICA Y MEDIACIÓN DE CONFLICTOS: LA PROPUESTA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIACIÓN EN LA SECRETARIA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO DE CEARÁ”	249
LILIA MAIA DE MORAIS SALES - ANDRINE OLIVEIRA NUNES. (BRASIL) “LA MEDICACIÓN COMO INSTRUMENTO DE INCLUSIÓN Y PACIFICACIÓN SOCIAL: EL ESTUDIO DE LOS NÚCLEOS DE MEDIACIÓN COMUNITÁRIA DE PARANGABA Y DE PIRAMBU EN CEARÁ/BRASIL”	262
LUIS PABLO ZANETTI. (ARGENTINA) 1.- MEDIACIÓN COMUNITARIA EN LA CIUDAD DE CÓRDOBA. UNA EXPERIENCIA PARTICULAR. 2.- MEDIANDO ENTRE LA COMUNIDAD SORDA Y LA SOCIEDAD OYENTE. DESAFÍOS DE INTERRELACIÓN.	274
MARIA CRISTINA CAVALLI; LILIANA QUINTEROS AVELLANEDA. (ARGENTINA) “MEDIACIÓN Y MÉTODOS ALTERNATIVOS DE ABORDAJE Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: NUEVOS PARADIGMAS DEL DERECHO EN EL ESCENARIO DE LA GLOBALIZACIÓN. LA MEDIACIÓN AMBIENTAL”.	

	774
	278
MARÍA DÉBORA FORTUNA. (ARGENTINA) “MEDIACIÓN Y TRANSFORMACIÓN CULTURAL: EL MEDIADOR COMO OPERADOR DE UN CAMBIO DE PARADIGMA”	286
MARÍA ESTHER CAFFURE DE BASTITELLI Y GRACIELA PERALTA DE IGARZÁBAL. (ARGENTINA). 1.-) EXPERIENCIA Y DESARROLLO DE LA MEDIACIÓN EN EL PODER JUDICIAL DE LA PROVINCIA DE CÓRDOBA (ARGENTINA). 2.-) APLICANDO MEDIACION Y FACILITACION EN LA RESOLUCION DE CONFLICTOS PUBLICOS	288
MARÍA ALEJANDRA RAMÍREZ CUENCA. (ESPAÑA) “TALLER: COACHING EN GESTIÓN DE CONFLICTOS EMPRESARIALES”	321
MIREYA RODRÍGUEZ. (VENEZUELA) “MEDIACIÓN, JUSTICIA Y GOBERNABILIDAD: EL ROL DE LA MEDIACIÓN EN LA RECONSTRUCCIÓN DE CONSENSOS”.	324
MIRIAM TAWIL. (BRASIL) “AUDIENCIA HIBRIDA: Día de los Padres en el Tribunal de Familia”	332
MYRIAM JANNETH SILVA PABÓN. (COLOMBIA) “ASPECTOS GENERALES DE LA CONCILIACIÓN EN COLOMBIA”	337
MYLÈNE JACCOUD - NINA ADMO. (CANADA) “LA MEDIACIÓN SOCIAL EN MONTREAL: EL PROYECTO EMU”	349
NANCY RODRÍGUEZ. (VENEZUELA). “LA MEDIACIÓN Y EL DERECHO SUCESORAL”	361
MARILENE MARODIN - LISIANE LINDENMEYER KALIL BRASIL “IMPLEMENTACIÓN DE UN SERVICIO DE MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN LA DEFENSORÍA PÚBLICA DEL ESTADO DE RS- BRASIL	373
OSVALDO DANIEL AVELLUTO (ARGENTINA) “UNA PROFESIÓN PARA LA PAZ”	381
PEGGY DEL CARMEN TORRES. (VENEZUELA) “LA MEDIACIÓN EN EL CONFLICTO FAMILIAR DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD”.	399
ROGER GUEVARA MENA. (NICARAGUA) “LA MEDIACIÓN INSTRUMENTO DE GOBERNABILIDAD Y DEMOCRACIA”.	400

RICARDO ARIEL RIVA. (ARGENTINA)

***“POLÍTICAS PÚBLICAS EN MEDIACIÓN PENAL Y
CONFLICTOS SOCIALES.”***

415

SANTIAGO J. de ARIZABALO. (ARGENTINA)

***“MEDIADORES DEL MUNDO UNÍOS, ES EL
MOMENTO DE NUESTRA PROFESIÓN”***

420