

Transformación de conflictos sociales a través de la mediación comunitaria



vivir más
seguro FUNDACIÓN
Carlos Slim

Zacatecas, México

Dra. Luz Paula Parra

3 de Septiembre, 2020

LA PROFESORA



Objetivo General

Fortalecer Capacidades para la Transformación Constructiva de Conflictos Sociales a través de la Mediación Comunitaria.

Introducción a la conflictividad comunitaria

¿Por qué



vive más
seguro

y

FUNDACIÓN
Carlos Slim

para qué

la mediación?



vive más
seguro

Mediación

FUNDACIÓN
Carlos Slim

Definición clásica de la mediación

”La mediación es la intervención de un tercero aceptable, *imparcial y neutral*, carente de todo poder de decisión, en una disputa o negociación, con el fin de ayudar a las partes en conflicto a llegar voluntariamente a un acuerdo propio y mutuamente aceptable alrededor de los puntos de disputas”

Moore 1996

Características de la Mediación

- Negociación asistida
- Acto voluntario
- Tiende al acuerdo y/o reparación
- Principio ganar-ganar
- Estructura y técnicas específicas (seguimiento de un método)
- Principio de confidencialidad
- El acuerdo de mediación parte de los propios interesados

Identifica los intereses detrás de las posiciones de cada una de las partes en conflicto



Las etapas de la mediación

- Introducción del mediador
- La etapa del *cuéntame* o *storytelling*
- La lluvia de ideas y generación de opciones
- Construcción del acuerdo
- Redacción del acuerdo



vive más
seguro

FUNDACIÓN
Carlos Slim

Definición de Mediación Comunitaria (1)

“Es un proceso y un recurso social que permite a los miembros de una colectividad resolver sus conflictos por sí mismos, con la ayuda de uno de sus miembros, el mediador comunitario, de manera amigable y sin el concurso de la justicia ordinaria de los aparatos del estado.” (Alcaldía de Bogotá 2009)

Definición de Mediación Comunitaria

2

“Un modo de construcción y de gestión de la vida social gracias a la intervención de un tercero neutro, independiente, sin más poder que la autoridad que le reconocen los mediados que lo han escogido o reconocido libremente” (Wieviorka 2002:24 en Macuer 2009: 2)

De las definiciones se desprende que:

- a) Es un instrumento cívico para gestionar los conflictos que se desean transformar o resolver en la comunidad
- b) Interviene en la solución de conflictos públicos y privados
- c) Es una herramienta para la contención de los conflictos surgidos en el nivel micro-social (Macuer 2009:1)
- d) Si bien no puede resolver los graves problemas de conflictividad social (causas estructurales), si puede coadyuvar para que éstos sean abordados de una manera pacífica y constructiva (CCC 2012).

Características de la Mediación Comunitaria

- No está regulada jurídicamente
- No es contraria ni sustitutiva de la justicia ordinaria
- Es pública y gratuita
- La decisión está en las partes, no en el mediador(a)
- Es flexible en cuanto a contenidos, formas, procedimientos y alcances
- Es informal, voluntaria y de libre cumplimiento
- Es ágil y de acceso fácil
- Es una herramienta de fortalecimiento y reconstrucción de las relaciones
- No es definitiva: puede retomarse, modificarse y superarse

El mediador comunitario:

- 1) Es un ciudadano que voluntaria y gratuitamente presta servicios de mediación a los miembros de un colectivo o comunidad a la cual pertenece y que lo reconoce como su mediador dadas sus calidades personales y sus capacidades para mediar.
- 2) Es un funcionario público capacitado como mediador comunitario para atender la resolución de conflictos locales

Perfil de los mediadores comunitarios

- **Ciudadanos(as) independientes**
- **Policías**
- **Líderes religiosos**
- **Líderes juveniles**
- **Promotores comunitarios**
- **Entre otros muchos...**



FUNDACIÓN
Carlos Slim

La legitimidad del Mediador Comunitario deriva de:

- A) El reconocimiento que le otorga su comunidad,
- B) La eficacia de sus servicios,
- C) Los valores que practica y promueve,
- D) La confianza que es capaz de generar,
- E) La que su colectivo (o dependencia) le asigna.

Funciones Principales

- 1) Crear relaciones donde no las hay (nuevos migrantes y residentes)
- 2) Reparar las relaciones que se han deteriorado o terminado (vecinos, colonos)
- 3) Gestionar las diferencias (evitando la exclusión o rechazo de los distintos)



vive más

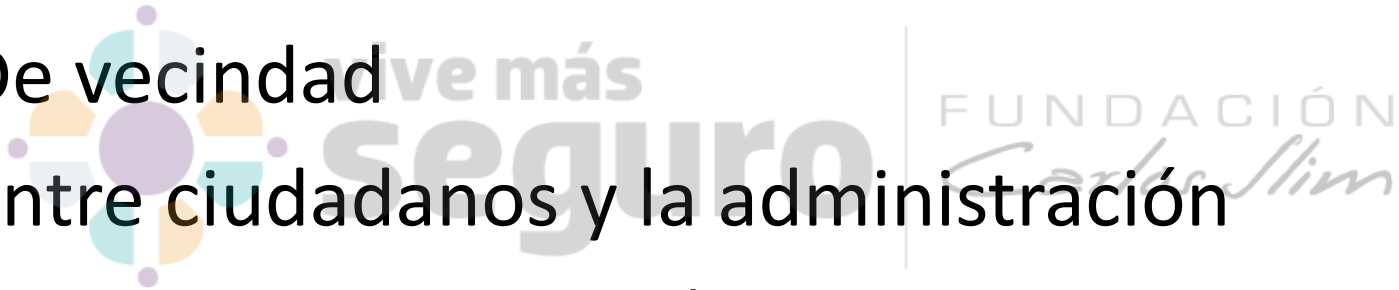
seguro

FUNDACIÓN

Carlos Slim

Tipos de conflictos en los que aplica:

- A) Interculturales
- B) Inter-generacionales
- C) De vecindad
- D) Entre ciudadanos y la administración
- E) Entre colectividades (pandillas, congregaciones)
- F) Etc., etc., etc.



Asuntos que se pueden mediar en los Centros de Mediación Comunitaria.

- **Ruido excesivo**
- **Manejo de la basura y otros contaminantes**
- **Uso y aprovechamiento de espacios comunes**
- **Animales domésticos**
- **Delimitación de espacios compartidos (estacionamientos, bodegas, etc)**
- **Conflictos intra-familiares que no incluyen violencia**
- **Conflictos civiles: divorcios, arrendamientos, incumplimiento de pagos y otras obligaciones**

La función del mediador comunitario

1. Como **mediador**:

1. Presta servicios de mediación a petición de los miembros del colectivo para el cual ofrece sus servicios, en forma libre, gratuita y voluntaria.
2. Puede adoptar una postura más activa o más pasiva según el caso y según su estilo personal
3. Orienta a la comunidad sobre bienes y servicios, instituciones y organizaciones disponibles a las que puede recurrir para solucionar sus conflictos.

2. Como **promotor de la mediación**.

1.-Promueve la utilización de la mediación, promociona las ventajas y alcances de este proceso y posiciona la figura frente a los ciudadanos y las instituciones. La promoción la puede desarrollar de muchas maneras:

- a) realización de talleres,
- b) reparto de folletos con información,
- c) eventos culturales como cine-conversatorios,
- d) pláticas (reuniones informales),
- e) encuentros entre de vecinos, etc.

Prácticas de Mediación Comunitaria según el CCC:

a) Mediación Institucionales



vive más
seguro

FUNDACIÓN
Carlos Slim

a) Mediación no institucionales

Características de la Mediación Institucional

Cuenta con un espacio especialmente habilitado y permanente para llevar a cabo las mediaciones, un protocolo de intervención definido, construcción de acuerdos estandarizados, un sistema de seguimiento y registro de casos de mediación, mediadores profesionalizados, horarios de atención establecidos, sistema de evaluación periódica. Los mediadores cuentan con formación formal en mediación.

Ejemplos de los centros de mediación institucional:

- a) Los centros de justicia alternativa dependientes del Poder judicial,
- b) Los centros de mediación municipal (funcionan con recursos del municipio).

Características de la Mediación NO Institucional

Este tipo de mediación se ejerce por los y las ciudadanos (líderes vecinales) para gestionar conflictos como terceros, ajenos al conflicto que puede asistir a las partes en la búsqueda de una solución. Este tipo de mediación hemos detectado que la realizan integrantes de miembros de organizaciones de la sociedad civil, madres, curas, profesores de escuelas, entre otros.

Algunas de las expresiones de la mediación comunitaria a nivel municipal

1. Formación de policías de proximidad quienes tienen en su programa de profesionalización con un fuerte componente de mediación comunitaria,
2. Formación de centros de mediación comunitarios y escolares dependientes del municipio,
3. Formación de mediadores por barrios o colonias,
4. Formación de círculos de paz para incluir a diferentes actores en la solución de conflictos comunitarios,

Los requisitos mínimos de los centros de mediación

a) Partir de un diagnóstico local previo

a) Accesibles  **vive más seguro** | FUNDACIÓN *Carlos Slim*

b) Ser espacios seguros, confiables y agradables

c) Adecuados en infraestructura física

Asuntos que NO pueden mediarse:

- **Casos de violencia intra familiar graves (violaciones, abuso de menores, golpes sistemáticos)**
- **Violaciones a los Derechos Humanos**
- **Violación a las Ley Federales y locales (conflictos relacionados con delitos: narcotráfico, tráfico de personas y otro tipo de actividades del crimen organizado)**
- **Cuando ya se medio y no se respetaron los acuerdos, y solo es un pretexto para dilatar el proceso de la justicia**
- **Casos que involucren trastornos psiquiátricos**

Ventajas de la Mediación Comunitaria

- a) Fomenta un cambio en la cultura de las relaciones sociales
- b) Promueve nuevas y mejores formas de resolver conflictos
- c) Incentiva la participación social
- d) Fortalece la corresponsabilidad
- e) Es un nuevo modelo de colaboración
- f) Rompe con las lógicas de la violencia destructiva y autodestructiva
- g) Es una herramienta preventiva
- h) Fortalece el ejercicio de una ciudadanía democrática



FUNDACIÓN
Carlos Slim

Desventajas

- Oportunismo y/o manipulación del proceso
- Falta de cultura
- Falta de conocimiento y preparación en el tema
- Resistencia (s)
- Judicialización del proceso



seguro

FUNDACIÓN
Carlos Slim

Justicia Restaurativa



Concepto de Justicia Restaurativa (ONU, 2006).

“Es una forma de responder al comportamiento delictivo balanceando las necesidades de la comunidad, de las víctimas y de los delincuentes”
(UNODC, 2006)

“Todo proceso en que la víctima, el delincuente y, cuando proceda, cualquier otra persona o miembros de la comunidad afectados por un delito, participen conjuntamente de forma activa en la resolución de las cuestiones derivadas del delito, por lo general con la ayuda de un facilitador” (Naciones Unidas, 2006:4).

“ Es una respuesta evolucionada al delito o al conflicto que respeta la dignidad y la equidad de cada persona. Construye comprensión y promueve armonía social a través de la sanación de las personas afectadas” (Virginia Domingo 2016)

Justicia restaurativa



Como parte de la Justicia Restaurativa, busca:

- a) **Reparar** el daño (victima en el centro del proceso),
- b) **Reconocimiento** del daño por el ofensor (no repetición del daño),
- c) **Reconciliación** (La restauración de la relación y la comunicación entre las partes),
- d) **Reintegración** a la comunidad.

Todo ello a largo plazo ayuda a restablecer el tejido social (las redes) que se ha visto deteriorado por las diversas violencias.

Bibliografía Consultada

- Espinosa et al. (2012) Lineamientos de mediación comunitaria para la resolución pacífica de conflictos y prevención de las violencias, CCC-SESNSP-CNPDPC, México
- Macuer, Tania et al.(2009) la mediación Comunitaria en Chile, Serie de documentos electrónicos, N.4, Programa de Seguridad y Ciudadanía, Chile.
- Nató, Alejandro et al. Mediación Comunitaria: Conflictos en el escenario social urbano, Ed. Universidad, Buenos Aires.
- Parra, Luz Paula et al. (2012) Manual de Elementos básicos para la Mediación Comunitaria: Hacia un modelo piloto para Chalco, Edo. Mex, Enclave, México.
- Puentes, Salvador et al. (2005) Los servicios de mediación comunitaria: Propuestas de actuación, Geuz-WMF-IUKB- Dip. Barcelona, Barcelona.

Contacto



Dra. Luz Paula Parra Rosales

luzpaulap@hotmail.com

FUNDACIÓN
Carlos Slim