



# MEDIACIÓN SOCIAL

TEORÍAS Y ENFOQUES DE INTERVENCIÓN

JULIA ISABEL ESLAVA RINCÓN  
EDITORA





# **MEDIACIÓN SOCIAL**

## TEORÍAS Y ENFOQUES DE INTERVENCIÓN



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá



# **MEDIACIÓN SOCIAL**

## TEORÍAS Y ENFOQUES DE INTERVENCIÓN

**Julia Isabel Eslava Rincón**

editora



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá



Pontificia Universidad  
**JAVERIANA**  
Bogotá  
Instituto de Salud Pública



Reservados todos los derechos  
© Pontificia Universidad Javeriana

© Julia Isabel Eslava Rincón, editora.  
© Silvio Ciappi, Alessandro Padovani,  
Angélica Torres Quintero, Ricardo  
Herrera Rodríguez, Raffaele Bracalenti,  
Vera Regina Müller.

Impreso y hecho en Colombia  
**Editorial Pontificia  
Universidad Javeriana**  
Carrera 7.º núm. 37-25, oficina 1301  
Edificio Lutaima  
Teléfono: 3208320 ext. 4752  
[www.javeriana.edu.co/editorial](http://www.javeriana.edu.co/editorial)  
[editorialpuj@javeriana.edu.co](mailto:editorialpuj@javeriana.edu.co)  
Bogotá, D. C.

**Corrección de estilo**  
Fernando Gaspar Dueñas

**Diagramación**  
Sandra Staub

**Diseño de cubierta**  
Claudia Rodríguez

Primera edición:  
Bogotá, D. C., marzo de 2016  
ISBN: 978-958-716-904-1

Mediación social teorías y enfoques de intervención / editora Julia Isabel Eslava Rincón. — Primera edición. — Bogotá : Editorial Pontificia Universidad Javeriana : Cendex, 2015.

404 páginas ; 21 cm  
Incluye referencias bibliográficas.  
ISBN: 978-958-716-904-1

1. MEDIACIÓN - ASPECTOS SOCIALES. 2. MEDIACIÓN - ASPECTOS SOCIALES - MÉTODOS.  
3. MEDIACIÓN - ASPECTOS SOCIALES - COLOMBIA. 4. CONFLICTO SOCIAL. 5. MEDIACIÓN.  
6. JUSTICIA. I. Pontificia Universidad Javeriana.

CDD 303.69 edición 21  
Catalogación en la publicación - Pontificia Universidad Javeriana. Biblioteca Alfonso Borrero Cabal, S.J.

bnc.

Febrero 17/2016

## TABLA DE CONTENIDO

Siglas y acrónimos.....	9
Agradecimientos.....	11
Preámbulo.....	13

*Julia Isabel Eslava Rincón*

### **Referentes conceptuales ..... 21**

Fisonomías de la mediación.....	23
---------------------------------	----

*Julia Isabel Eslava Rincón*

Mediación y formas de justicia. Algunas consideraciones del uso alternativo de la justicia.....	41
---	----

*Silvio Ciappi y Alessandro Padovani*

Variedades de justicia.....	61
-----------------------------	----

*Julia Isabel Eslava Rincón*

Teorías del conflicto.....	87
----------------------------	----

*Angélica Torres Quintero*

Los modelos de mediación.....	151
-------------------------------	-----

*Julia Isabel Eslava Rincón, Alessandro Padovani, Silvio Ciappi y Ricardo Herrera*

La mediación y sus endoxas: un modelo analítico.....	175
--	-----

*Julia Isabel Eslava Rincón*



**Experiencias ..... 215**

Introducción. Las primeras experiencias de  
mediación social..... 217

*Silvio Ciappi*

La mediación en Colombia: una práctica traslapada  
entre la eficiencia de la administración de justicia  
y la seguridad ..... 225

*Julia Isabel Eslava Rincón*

La mediación y la conciliación en Honduras ..... 273

*Ricardo Herrera Rodríguez*

Brasil: la experiencia de la seguridad ciudadana  
en el país, especialmente en los Juegos Panamericanos  
de 2007, en Rio de Janeiro ..... 313

*Vera Regina Müller*

La mediación cultural en Europa: orientaciones  
y perspectivas ..... 339

*Raffaele Bracalenti y Alessandro Padovani*

Mediación y justicia restaurativa en Italia ..... 365

*Alessandro Padovani*

Campos emergentes de intervención ..... 383

*Silvio Ciappi y Alessandro Padovani*

Autores ..... 397

## **SIGLAS Y ACRÓNIMOS**

AVCC	Actor Voluntario de Convivencia Comunitaria
DMJ	Departamento Municipal de Justicia
DNIC	Dirección Nacional de Investigación Criminal
IUDPAS	Instituto Universitario en Democracia, Paz y Seguridad
MASC	Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos
MATC	Medios Alternativos de Transformación de Conflictos
PAC	Punto de Atención Comunitaria
PNUD	Programa de la Naciones Unidas para el Desarrollo
UMC	Unidades de Mediación y Conciliación
UNAH	Universidad Nacional Autónoma de Honduras
USAID	Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional
SENASP	Secretaría Nacional de Seguridad Pública del Ministerio de Justicia de Brasil
TREINASP	Centro de Entrenamiento en Seguridad Pública de Brasil



## **AGRADECIMIENTOS**

Decía Gabriel García Márquez en *Cien años de soledad*: “las cosas tienen vida propia, todo es cuestión de despertarles el ánimo”. En nuestro caso, el ánimo fue estimulada no solo por el interés académico o profesional, sino por la experiencia de vida de tantos encuentros en diversos momentos, escenarios y continentes donde hemos podido compartir vivencias con aquellos sujetos que se enfrentan con el día a día, bien desde su papel como líderes u operadores sociales, mediadores, ciudadanos y servidores públicos, o por los infortunios, como involucrados en situaciones diversas de conflictividad y vulnerabilidad. Difícil hacer una relación exhaustiva de cada uno de ellos, así que para no correr el riesgo de omisiones, les agradecemos a todos de forma extensiva por habernos dado las puntadas para dar vida a esta iniciativa.

A la Pontificia Universidad Javeriana, a través del Centro de Proyectos para el Desarrollo Cendex, y al Instituto Don Calabria de Verona Italiana gracias por haber acogido este proyecto y haber puesto a disposición los medios para realizarlo.



## **PREÁMBULO**

JULIA ISABEL ESLAVA RINCÓN

La mediación social tiene su principal fundamento en la complejidad de la sociedad, que transita, por un lado, entre las dinámicas del pluralismo y la diversidad y, por el otro, entre el individualismo, la construcción de identidades y la cohesión social. La interacción de estos fenómenos puede amenazar la preservación de la convivencia social y poner en tela de juicio los tradicionales sistemas de regulación; lo cual se convierte en un llamado a la innovación y a la creatividad para dar respuesta a las distintas formas de conflictividad. La convivencia cimentada en los vínculos sociales depende, como afirma Melucci (2001), “de los pactos que seamos capaces de estipular, de los procesos que nosotros mismos activamos [...]”. Se hace necesaria una forma constante de negociación, de ser capaces de revisar las reglas que establecemos consensualmente” (p. 48). Esto presupone un proceso de mediación permanente, de observación constante de la realidad, de revisión de las normas sociales y de los mecanismos que regulan la vida en común, para su producción y reproducción dinámica en consonancia con la evolución y complejidad de la sociedad.

Desde la década de los setenta, la mediación ha cobrado progresivamente mayor relevancia dentro de un conjunto diverso de intervenciones sobre las múltiples expresiones de conflicto social. Su aplicación se extiende desde las relaciones internacionales, pasando por los conflictos jurídicos, hasta los espacios de interacción en contextos de proximidad y de la vida cotidiana.

El interés creciente en la mediación social ha permitido consolidar referentes teóricos y prácticas sobre su significación. Entorno a la noción de conflicto, encontramos otras palabras claves que hacen parte del repertorio conceptual y de aspiraciones de los diversos enfoques de mediación social: justicia, convivencia, cohesión, vínculos sociales, autorregulación, entre otras, que

cobran distinta relevancia y rasgos variados en relación con las particularidades de los contextos donde han tenido lugar.

La afluencia de múltiples referentes de la sociología, el derecho, la política y la psicología han sido la base de un amplio movimiento empírico y de apuestas por la teorización. En la actualidad existen diversas acepciones, prácticas y contextos de aplicación que no solo dan lugar a los diferentes “apellidos” de la mediación (social, comunitaria, familiar, escolar, juvenil, intercultural, penal), sino varias finalidades que generan un panorama a veces difuso de esta noción, de sus alcances y limitaciones prácticas.

En cada contexto social, la mediación adquiere rasgos particulares y formas diversas. No ha estado exenta de las contaminaciones e influencias recíprocas que surgen de los intercambios naturales que se dan en la academia y de la generación de conocimiento intra e interdisciplinar; también se ha visto afectada por las políticas y estrategias gubernamentales o por las medidas adoptadas por organismos multilaterales y de cooperación para afrontar diversas problemáticas relacionadas con la justicia, la seguridad, la convivencia, la integración y la superación del conflicto. De manera indicativa, es posible observar que los países del mundo anglosajón, como Estados Unidos y Gran Bretaña, se han influido mutuamente en sus concepciones y estrategias de intervención; Francia ha retomado múltiples lecciones y estrategias de Canadá; España ha establecido relaciones e impulsado diversos movimientos en Argentina y en América Latina; Italia ha tenido estrecha relación con las experiencias francesas y de Estados Unidos.

Colombia y otros países de América central y del sur no han estado exentos de los condicionamientos recíprocos. La influencia anglosajona es predominante. Aunque, en algunos casos también existen rasgos eclécticos de las experiencias europeas. Incluso, en aquellas regiones del continente con fuerte presencia indígena, las formas de mediación social se entremezclan o conviven con prácticas originarias, que pueden estar o no reconocidas jurídicamente, pero que hacen parte de la idiosincrasia

local, en relación con las dinámicas de regulación y abordaje de la conflictividad comunitaria.

Ante las particularidades que se han mencionado sobre la mediación, las críticas y cuestionamientos no se hacen esperar. Se ha llegado a afirmar que, “en su desarrollo práctico, la mediación social ha venido revelando su propia debilidad y los riesgos de degenerarse en un instrumento más de control social” (Ferrara, 2008, p. 127). Este señalamiento se debe en parte a que ha tendido a implementarse como una técnica universalista con carácter instrumental, a la que se le despoja de fundamentos ideológicos y de valores que suponen la adscripción a las visiones de la sociedad y del conflicto. Así mismo, tiene a quitársele su carácter colectivo en la construcción de espacios que permiten satisfacer diversas demandas de los ciudadanos estrechamente ligadas a la justicia social.

Baruch Bush y Folger (2012) afirman que, en el campo moderno de la mediación, han sido constantes las críticas y debates sobre la “amenaza” que esta representa para la realización “del valor de la justicia” en la sociedad. Así, los principales reparos a la mediación social se relacionan con su asociación a aquellas intervenciones que privatizan la resolución de conflictos y desagregan las demandas colectivas de injusticias. Dichos autores postulan que la reflexión teórica y práctica actual debe dirigirse a “reconciliar la mediación con la justicia”. Una justicia que, por supuesto, atendiendo a las circunstancias y alcances de la intervención, puede catalogarse en principio como de proximidad.

De acuerdo con lo anterior, es importante retomar las vías de reflexión y análisis sobre la mediación social, sus fundamentos teóricos, modalidades de aplicación, sus potencialidades y límites como estrategia de intervención social. Especialmente para Colombia y algunos países de Latinoamérica, en los cuales las prácticas de mediación en auge han sido más bien “trasplantadas”, desconociéndose muchas veces las particularidades del contexto y la naturaleza de la conflictividad —eje central de la mediación social—, y en donde existen escenarios diversos y complejos



asociados con problemas estructurales de violencia y exclusión. Estos problemas de implementación han generado diferentes expectativas, finalidades y resultados que, aun cuando pueden tener su propia valencia en los presupuestos teóricos, no logran materializarse o incluso se presentan como reductivos o inoperantes frente a los retos que se les imponen.

En 2007 se establece una alianza entre la Pontificia Universidad Javeriana y el Instituto Don Calabria de Verona, Italia, para avanzar en estas vías de reflexión. Un primer paso se dio en 2008 con la realización del seminario internacional “Mediación social: justicia, seguridad y convivencia para el desarrollo local”<sup>1</sup>, evento en el que se contó con la participación de ponentes de Canadá, Estados Unidos, Italia, Ecuador, Argentina y Colombia. Los participantes al seminario no solo intercambiaron experiencias, sino que abrieron el debate sobre la mediación y sus potencialidades como estrategia para enfrentar las situaciones de conflicto y las expectativas de reconciliación que se comenzaban a gestar en Colombia para la época<sup>2</sup>.

En este escenario académico, se puso en evidencia la pléthora de nociones, referentes y campos de aplicación que afectaban a la mediación y, por tanto, la importancia de sistematizar estos aspectos con mayor rigor, de forma tal que permitieran tanto a académicos como al gobierno y tomadores de decisiones contar con elementos para el diseño de las estrategias de intervención.

En 2009 se emprende una investigación sobre las teorías de mediación social y los aspectos emergentes de los contextos de aplicación. El objetivo, en principio, era consolidar el estado del arte sobre la materia, respondiendo a cuestiones como: ¿cuáles son los modelos existentes? ¿Cuáles son sus componentes? ¿Qué concepciones del conflicto refieren? ¿Qué visión de sociedad expresan? ¿Qué finalidad persiguen? ¿Cuáles son los riesgos, limitaciones y alcances que la mediación social expresa en su desarrollo práctico? ¿Son generalizables y aplicables a cualquier contexto social y en cualquier ámbito de conflicto? ¿En qué perspectiva y medida contribuye la mediación a la realización de justicia?

<sup>1</sup> Se contó con la participación activa de la Secretaría de Gobierno de Bogotá, desde donde se han venido impulsando estrategias de mediación social y comunitaria de manera sostenida durante los últimos veinte años. Para esto, se han puesto a prueba diferentes experiencias piloto, relacionadas con la realidad y la transformación de las condiciones de violencia y conflictividad en la ciudad. Gracias a esto, Bogotá se ha constituido en un referente central para las experiencias que se han implementado en otros países del Continente, como Chile, Brasil, Honduras y más recientemente El Salvador.

<sup>2</sup> En 2006 se comenzó a implementar en Colombia el proceso de justicia y paz, que planteaba enormes retos para el país, especialmente en relación con la búsqueda de la reconciliación nacional y con lo que serían las dinámicas de integración en los microcontextos de reincorporación de desmovilizados, ya cargados de por sí de la penosa situación de desplazamiento y migración interna, que especialmente en las grandes urbes y las zonas tradicionalmente violentas requerían de estrategias innovadoras para promover la convivencia pacífica y el sentido de realización de justicia.

También se buscaba rastrear experiencias de aprendizaje desde las realidades de implementación en campos y situaciones problemáticas; por ejemplo, la convivencia cotidiana, los escenarios de migración/desplazamiento, problemática juvenil, relaciones víctima/victimario o la seguridad.

A estos cuestionamientos se propuso responder con una investigación teórica y descriptiva con dos propósitos: primero, identificar los referentes de la mediación social y profundizar en sus implicaciones como estrategia de intervención desde los debates más recientes. Esto con el fin de visibilizar categorías y aspectos relevantes para elaborar un marco analítico que contribuya en el desarrollo futuro de las investigaciones empíricas sobre las prácticas y resultados de la mediación social en sus diferentes expresiones. Segundo, consultar algunas experiencias significativas en distintos continentes para reconocer, desde su aplicación, las estrategias, políticas, bases conceptuales, alcances y limitaciones, entre otros aspectos. Se advierte, sin embargo, que esta consulta no pretendía ser exhaustiva, sino exploratoria, en aras de sugerir algunos campos con potencialidades de desarrollo y que resultan pertinentes en contextos como el colombiano.

Los autores y las autoras consideramos que la reflexión científica debe llevar a tomar conciencia sobre las consecuencias prácticas que el conocimiento puede tener para contribuir en las transformaciones sociales. En nuestro caso, ese interés nos ha movido a hacer visibles las características y “señales” que alberga la mediación social, con el fin de presentar a los lectores el abanico de imágenes (modelos) y el instrumental teórico que lo acompaña, sin pretender encaminar, defender o posicionar una perspectiva o enfoque sobre otro. Se pretende, más bien, dejar abierto el camino para que sean la realidad, la práctica y el interés del sujeto los elementos que, como un rompecabezas, acomoden las piezas para la realización más plausible en sus aspiraciones de transformación social.

Las secciones y capítulos que componen este volumen contribuyen comprender la mediación social en sus diferentes expresiones

y modelos, aunque tengan un sentido propio basado en una perspectiva holística independiente. También permiten poner en relación aspectos centrales de los debates sobre sus finalidades: justicia, convivencia, cohesión o integración social, que resultan útiles para los diseñadores de intervenciones, sean del sector público o privado. Especialmente porque ellos, desde la práctica de la mediación, pueden activar procesos de transformación en contextos de conflictividad. Para las personas interesadas en incursionar en la comprensión de la mediación social, la publicación puede constituirse en un punto de inicio desde la cual emprender caminos de exploración y posterior profundización.

El presente libro se divide en dos partes: la primera, denominada "Referentes conceptuales" y compuesta por seis capítulos, contiene los elementos del marco teórico, el estado del arte, reflexiones sobre los orígenes de la mediación y expone una propuesta de aproximación analítica. El primer capítulo explora diferentes comprensiones de la mediación para poner en contexto los ejes de aproximación a esta noción, así como algunas líneas de debate que demarcan las configuraciones subyacentes a esta forma de intervención social. Se dejan al descubierto una variedad de fisonomías que la mediación expresa, así como su polivalencia conceptual y práctica.

El segundo capítulo aborda una interesante reflexión sobre los mitos, las teorías y la realidad, para dar cuenta de la relación entre justicia, conflicto y mediación. Se ponen en escena las paradojas a las que se enfrenta la sociedad en la aplicación del derecho, y la justicia frente al conflicto con la ley y más allá de esta. El autor da una significación filosófica y práctica a la mediación como proceso alternativo para la transformación del conflicto y la realización de justicia en una perspectiva restaurativa. De manera particular, se cuestionan las actuales políticas penales y la reducción cada vez más creciente de la noción de justicia a la ley y el orden.

En el tercer capítulo se describen las diferentes ideologías y enfoques de la justicia, para dar cuenta de aquellos referentes inscritos en los modelos de justicia que no solo dan lugar para la

actuación de la mediación, sino que en ocasiones se constituyen en elementos intrínsecos para sus prácticas. El cuarto capítulo aborda las teorías y conceptos del conflicto social. Pone en evidencia aquellas concepciones que, con mayor o menor incidencia, se insertan en la configuración de las diferentes prácticas y modelos de mediación social.

En esta continuidad, en el capítulo quinto se presentan las características y referentes de los modelos de mediación existentes y se destacan aspectos relativos a sus orígenes, concepciones del conflicto, nociones de justicia a las que adscriben, alcances y límites. El capítulo sexto cierra esta sección proponiendo un modelo teórico analítico para el abordaje investigativo de las prácticas de mediación social. Para lograr este objetivo, se toman como referencia los elementos teóricos centrales que acompañan los modelos y las prácticas existentes.

La segunda parte de esta publicación recoge algunas experiencias de implementación de procesos de mediación social. En el caso latinoamericano, se estudian distintos casos en Colombia —especialmente en Medellín, Cali y Bogotá—, Honduras y Brasil. Los contextos estudiados tienen en común su origen ligado a dinámicas de violencia y conflictividad, inscritos en el marco de políticas y programas para intervenir sobre la seguridad y la convivencia; además, han estado marcados por la intersección de políticas y programas que adscriben al sector gubernamental o de justicia. Es de anotar que las experiencias de Honduras y Brasil han tomado como referente a Bogotá, dada su trayectoria de casi veinte años en procesos de mediación social.

Con el objetivo de ilustrar desde otros contextos y campos de aplicación, en esta sección del libro también se aborda la mediación social intercultural en Europa y la mediación penal en Italia. Estas experiencias contrastan con la instauración de las prácticas de mediación en Latinoamérica, poniendo en evidencia su polivalencia y la necesidad de contextualizarlas según las condiciones sociales, culturales y dinámicas propias de la conflictividad que se

enfrenta en cada contexto. A partir de los ejemplos analizados en Europa, la mediación social se ve como una estrategia de articulación entre la justicia y la política social, a diferencia de lo que pasa en Latinoamérica.

Como cierre de la segunda parte del libro, se presentan de manera indicativa los elementos básicos para emprender intervenciones a través de la mediación social en contextos de desplazamiento, migración y con jóvenes en riesgo, situaciones relacionadas con el contexto colombiano.

## **Bibliografía**

- BARUCH BUSH, R. A., & FOLGER, J. P. (2012). Mediation and Social Justice. *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, 27(1): 1-51.
- FERRARA, M. (2008). *Derive e prospettive della mediazione sociale*. Cagliari: Punto di Fuga Editore.
- MELUCCI, A. (2001). *Vivencia y convivencia: Teoría social para una era de la información*. Madrid: Trotta.

# **REFERENTES CONCEPTUALES**



## **FISONOMÍAS DE LA MEDIACIÓN**

JULIA ISABEL ESLAVA RINCÓN

La noción de ‘mediación’ nos remite a la idea de vinculación de dos partes, ya sea para intermediar, interconectar, acercar o para representar intereses. Una metáfora de la mediación es la “bisagra”, que funge como punto de unión o articulación entre dos elementos y no constriñe totalmente el movimiento. Otra metáfora es la figura mitológica de Hermes, el “mediador universal”, en su representación del mensajero, el intérprete, el comunicador, la expresión de la prudencia y de la habilidad en las relaciones de interacción social, quien llama a la reflexión y al diálogo. Actualmente, en esta era más moderna de las comunicaciones, interconexiones y redes, se asocia a la mediación también la metáfora de la ‘interfaz’ en distintos niveles: como mecanismo que procura el acercamiento de las partes e interconecta acciones y funciones de elementos a la distancia para encontrar puntos de convergencia; como apariencia o aspecto que nos habla por medio de sus formas y texturas y nos anuncia sobre su naturaleza (dialógica y consensual); y como ámbito de interacción y lugar donde se desarrolla dicha interacción (campo o arena).

Las anteriores metáforas nos remiten al núcleo central de la mediación: la experiencia relacional de los seres humanos y, por lo tanto, al conflicto, porque es justamente sobre este fenómeno social que la mediación interviene. En principio, el conflicto puede asumirse como la manifestación de insatisfacción respecto de un statu quo tradicionalmente aceptado, o bien como la expresión de intereses y expectativas en oposición. Sin embargo, la representación más generalizada del conflicto se asocia a una imagen negativa que evoca injusticias, vencedores, vencidos, daños infringidos y sufridos, violencia, víctimas y victimarios. Muy pocas son las imágenes o emociones positivas que comporta la conflictividad, y por ello se hace mucho más difícil asociar a este término palabras



como paz y bienestar. Pero, en sus diferentes manifestaciones, al conflicto no se le puede dar únicamente una connotación negativa, aunque en un momento dado implique un estado de abandono y sufrimiento; puede resultar potencialmente constructivo cuando se asume como una oportunidad de transformación de situaciones, personas y procesos sociales que contribuye a la construcción de dinámicas relacionales colectivas.

## **De la resolución de problemas a la generación de vínculos**

Según las distintas definiciones que pueden rastrearse en la literatura, pareciera que la mediación social es un concepto difícil de unificar en una. Sin embargo, existe cierto consenso respecto a algunos presupuestos, como la presencia de unas partes en conflicto y de un tercero, ciertos niveles de agencia para los involucrados y un rol activo en la generación de consensos activados por sus propias decisiones, así como la búsqueda de beneficios mutuos o la transformación (Baruch Bush & Folger, 1994; Cobb, 2001; Folberg & Taylor, 1996; Menkel-Meadow, 1995).

En algunos casos, se entiende la mediación como un sistema autónomo o como un recurso más que se inserta dentro de otros campos de la intervención social enfocados en problemas de exclusión/inclusión, de la regulación y el control, de la transformación o restitución del orden (Bramanti, 2001). Así, adopta dos perfiles. El primero, como modalidad de resolución de conflictos frente a la crisis de la justicia, en situaciones que la mayoría de las veces tienen su origen en los comportamientos desviados de las normas formales e informales que regulan la vida en común, y se hace énfasis en la restitución de un orden o de un statu quo. El segundo, como práctica de intervención para la reconstrucción de vínculos sociales y la resocialización de los individuos, y para afrontar problemas resultado de transformaciones sociales que

afectan la vida colectiva (por ejemplo la migración, el desplazamiento o la exclusión social) (Luison, 2000). Esta modalidad, que apunta hacia la cohesión social, se pone en red con otros tipos de intervenciones en el ámbito de la política social y, por lo tanto, hace parte integral de una concepción de justicia social.

En este contexto, en la Unión Europea se ha comprendido el concepto de mediación social en los siguientes términos:

La mediación social debe ayudar a las personas a vivir juntas en mayor armonía, facilitando la comunicación entre todos los miembros de la sociedad [...], debe alimentar los lazos, las comprensiones entre los individuos y los grupos sociales y debe facilitar la integración social y el reconocimiento de las culturas. Los procesos de mediación social en el curso de su propia aplicación deberán asegurarse sobre todo el respeto del principio de igualdad con el fin de evitar el aislamiento y la exclusión. (Délégation interministérielle à la ville, 2001, p. 129; traducción propia)

La referencia a lo "social" diverge sustancialmente según la visión misma de sociedad que se privilegia: agregado de individuos, conjunto de interacciones o transacciones entre individuos o grupos; y más concretamente de la referencia a la "comunidad" como el espacio social donde los presupuestos de la mediación en la lógica de la cohesión son aplicables en tanto existen vínculos, relaciones, normas y referentes compartidos. En este último caso, se alude a la mediación comunitaria como una práctica de intervención dirigida a habilitar a las comunidades en la gestión de sus conflictos sociales y a capacitar a sus miembros para el empoderamiento y la participación activa en la conducción de la vida en comunidad (Bonafé Schmitt, 1999).

De acuerdo con estas perspectivas que atribuyen a la mediación el apelativo "social" o "comunitario", se busca hacer distinción de sus prácticas respecto a la denominada "mediación tradicional",

que se asume esencialmente como técnica de resolución de problemas. Así, algunos autores afirman que dicha mediación tradicional interviene cuando las tensiones han surgido a nivel del conflicto manifestado, mientras que la mediación social lo hace también en un estado temprano, es decir, incide sobre una serie de eventos (comenzando por las causas de los conflictos) y reduce la intensidad de aquellos problemas que se manifiestan al trabajar su gestión y transformación, lo cual es algo más comprensivo que los conceptos tradicionales (National Forum of Urban Affairs Professionals, 2000).

### **Mediación social, ciudadanía y democracia**

La mediación social se entiende también como un escenario para la formación de ciudadanía y de la democracia, por cuanto involucra la acción comunitaria mediante la participación y el empoderamiento y, a través de la integración política y social, da lugar al involucramiento activo de las personas, no solo como usuarios pasivos. Diversos autores sugieren que

con la mediación social se pretende fortalecer procesos de abordaje de conflictos en torno a una estrategia de participación ciudadana, donde todos los sectores de la sociedad, la comunidad e instituciones, hagan parte del proceso de forma activa, generando a su vez un sentido de pertenencia frente a las diferentes situaciones que en los territorios se viven y que sean ellos quienes encuentren las causas del conflicto para trabajar mancomunadamente sobre estas, procurando una solución a largo plazo. Estos procesos y espacios de participación son a su vez mecanismos para la inclusión social y el fortalecimiento a la ciudadanía. (Alguacil, 1999; Bramanti & Tomisich, 2003; Di Rosa, 2013)

Desde otra perspectiva, la mediación es vista como “interfaz”, es decir, como área de intersección de diversas esferas de acción del sistema de conflictos, que se pone como escenario

permanente de despliegue de percepciones, encuentros, tensiones y respuestas de diversos actores, en el cual las negociaciones son llevadas a cabo por líderes que representan grupos o instituciones para producir acuerdos (formales o informales), incluso en aras de la transformación social (CEPAL-Cooperazione Italiana, 2005, p. 51).

En esta misma línea, pero en un plano más abarcador y ubicando la mediación en la arena de la acción social y política, Cowan Ros y Nussbaumer (2011) hacen referencia al concepto de mediación social como “una categoría analítica tendiente a aprehender el papel desempeñado por determinados agentes en la interconexión de universos sociales diferenciados” (p. 18). Los autores hacen una revisión del surgimiento y evolución de esta categoría fundamentalmente desde la antropología y la sociología, y afirman que la mediación social se comprende como un proceso activo que tiende no solo a generar vínculos, sino también transformaciones por mor de los actores que intervienen en campos interculturales, sociales o políticos, cuyas maneras de interconexión se expresan en la difusión de elementos simbólicos pero también como promoción de nuevos órdenes o representantes de la tradición de patrones (p. 43). Con respecto a este tema, Cowan Ros y Nussbaumer concluyen que en este ámbito

... se aprehendió al mediador social como un elemento de la estructura social o como un actor, en los procesos de modernización social [...], los enfoques que concibieron a los mediadores sociales como actores se centraron en analizar su papel jugado en la propia configuración del vínculo y como una de las variables que intervienen en la comprensión del curso que tomaba el proceso de modernización de cada sociedad. (p. 44)

Ante la diversidad de acepciones, más que pretender un concepto universal, algunos autores puntualizan que es preferible referirse a claves o líneas guía en las que transcurren las distintas

concepciones. Un primer encuadre, propuesto por Luison (2006), parte de las distintas finalidades que se persiguen con la mediación, ubicándolas en diferentes ejes cartesianos que plantean *continuums* y posibles combinaciones entre resolución de conflictos versus cohesión social y participación versus regulación social, de tal forma que las combinaciones posibles de estos cuatro elementos dan origen a diferentes formas de intervención (p. 136).

El otro encuadre es el sistémico, propuesto por Khedimellah et al. (2006), que sugiere un nivel más comprehensivo ligado a la construcción de la realidad social en el cual, por un lado, la mediación social alude a la presencia de un tercero que actúa como traductor u operador de cambios de significados. Por el otro, como intérprete de campos en conflicto que nacen de las relaciones cotidianas, donde todas las formas de mediación tienen lugar (intermediación, facilitación, intérprete, comunicación, creación de puentes, regulación social, etc.). Esto implica que cualquier relación social puede dar lugar a la mediación y a distintas formas de esta (p. 154). Tal enfoque remite a la idea de una ciudadanía activa en un campo de producción y reproducción de nuevas realidades y de transformación social.

### **Mediación y acción colectiva**

Las múltiples posibilidades que resultan de la combinación de referentes dan lugar a que la mediación social se configure como un modelo ecléctico y un *loci* para la cooperación y el entendimiento, que en la lógica de la teoría de juegos busca resultados de suma positiva, es decir, se interesa por lograr la ganancia mutua en condiciones de equidad que satisfagan las expectativas de todos los involucrados.

La mediación social hace un llamado a la acción colectiva, cuya finalidad principal es darse reglas y normas compartidas para alcanzar acuerdos concretos y vivir en un colectivo constructivo, así como para hacer valoraciones de adecuación sobre los acuerdos logrados y dar lugar a la emergencia de nuevas normas y reglas, en

concordancia con las transformaciones sociales y con los contextos específicos de referencia. Por lo tanto, la acción colectiva nos lleva a la reflexión sobre el papel de los individuos en la sociedad y a comprender la naturaleza dual de los seres humanos, así como la cuestión de la identidad colectiva.

La comprensión de la naturaleza de los individuos transcurre en un *continuum* entre dos extremos: el que asume a las personas como autointeresadas e individualistas y que se comportan de manera egoísta, y el que postula que las personas se comportan bien por mor de la voluntad de la conformidad con las reglas, normas e ideales del bien común. Esta dualidad traza vías diversas en la cuestión del abordaje del conflicto y por ello la vía del autointerés da lugar a la sanción y al castigo (como en la justicia estatal), mientras que la otra adopta una visión más optimista que privilegia el diálogo, la persuasión y el sentido de conciencia. Lo cierto es que hoy más que nunca se ha reconocido que ambas perspectivas son incompletas, pero necesarias para pensar en el diseño de instituciones e intervenciones que fomenten la justicia en la sociedad (Sen, 2009, p. 106).

Por otra parte, la identidad colectiva es, parafraseando a Pizzorno (1993), un proceso que está fuertemente ligado a los mecanismos de reconocimiento y a la creación de conexiones entre actores, eventos o sucesos. En sí misma, la identidad contiene un sentido de proyectos compartidos y de identificación con causas, que permite a los individuos u organizaciones verse ligados a un proceso más amplio de movilización y a la vinculación con otros actores. Todo ello permite también establecer conexiones situadas en puntos diferentes en el tiempo y en el espacio, y da lugar a los movimientos sociales (pp. 129-144).

Así, la identidad implica el reconocimiento del otro y de la solidaridad, tanto en condiciones de igualdad como de diferencia, para promover la acción colectiva comprendiéndola como un conjunto de diversos procesos enmarcados en condiciones históricas y espaciotemporales, caracterizados por dinámicas de conflicto, de

solidaridad y de autonomía que trascienden las lógicas egoístas, racionales y maximizadoras pero que coexisten con otras acciones colectivas basadas en estos presupuestos (Melucci, 2001).

En la dimensión de la acción colectiva, el conflicto no es definido ni analizado en función de unas reglas o normas (formales o informales), tampoco como una simple contraposición de intereses o de necesidades individuales, todo lo contrario: se ubica en un nivel de organización social y, por tanto, en palabras de Luhmann, remite a una idea de organización que implica armonizar expectativas de roles de los diferentes agentes (sea como ciudadanos, gobierno o comunidad) con el valor de la solidaridad hacia una dimensión más amplia que implica un programa de acción (Luhmann, 1998).

### **La mediación social y el territorio**

Experiencias seminales como las *maison du droit* y las *boutiques de droit* en Francia, cuya premisa de base es que lo local es por excelencia el lugar más idóneo en el cual los conflictos deben ser reconstruidos y redefinidos, con el fin de fomentar mejores relaciones entre los ciudadanos y de estos con el Estado. Objetivos centrales de dichas experiencias son fortalecer la identidad de la comunidad y tomar conciencia del conflicto como oportunidad para la reconstrucción de los lugares de socialización en los territorios donde el recurso a las formas de justicia promovidas desde el Estado registra un mayor fracaso (Ciappi, 2012).

También la experiencia de los *Community Boards* en San Francisco ha sido fuente de inspiración para incrementar la calidad social del territorio; en ella se le apuesta fundamentalmente a las energías comunitarias de base, no obstante las condiciones de degradación o de marginalidad que puedan existir.

Por su parte, la experiencia italiana *Mediare*, desarrollada en Roma, tiene como propósito disminuir los malestares presentes en el territorio e incrementar la confianza en las instituciones para activar así un sentido de pertenencia, favorecer la socialización y el

conocimiento recíproco entre las personas, incentivar la solidaridad y poner en red los servicios sociales públicos y privados. En este caso, la mediación social apunta a la intervención directa sobre el tejido social en el cual se presentan señales preocupantes de conflictividad.

Más recientemente, la práctica de la mediación social ha adquirido particular relevancia en los temas relacionados con las políticas de seguridad y prevención de la criminalidad, como ha ocurrido en Latinoamérica. También en las cuestiones que refieren a los inmigrantes y la diversidad cultural, especialmente en Europa; en el campo de la justicia restaurativa en los países anglosajones; o bien, una perspectiva de mayor envergadura en la generación/restauración de vínculos, el empoderamiento de los ciudadanos y de la comunidad para promover la calidad de vida y la reconciliación en los contextos de posconflicto (Bazemore, 2000; Karp & Clear, 2006; Urban Institute Justice Policy Center, 2002).

### **Los apelativos y campos de aplicación de la mediación**

La mediación encuentra múltiples aplicaciones en diversos ámbitos sociales: desde los microespacios y las relaciones de proximidad, hasta aquellos que suponen la acción política, tales como la familia y las relaciones familiares, la escuela, el mundo del trabajo, el medio ambiente y los bienes comunes, el ámbito de los servicios sanitarios, o en contextos interculturales, respecto de la seguridad urbana; en el ámbito jurídico y extrajurídico en el campo civil, penal, laboral; y en las relaciones entre ciudadanos y el Estado frente a las demandas sociales y la garantía de derechos.

De manera genérica, según se puede rastrear en la literatura, el término 'mediación' se acompaña de diferentes apelativos asociados a ámbitos en los cuáles se inscriben las diversas prácticas. Pero también existe otro punto de referencia de la clasificación de los tipos de mediación, según se le considere más o menos cercana al campo jurídico o al de las relaciones sociales, marcados, entre otras cosas, por la naturaleza de los conflictos



que movilizan las prácticas de mediación. Esto es así porque los conflictos no siempre comportan una relevancia jurídica, es decir, por lo general se trata de conflictos que no son susceptibles de una solución jurídica con aplicación de reglas de derecho, bien porque su regulación no se encuentra en el derecho formal o la ley o bien porque puede no ser este el mejor escenario para su tratamiento y abordaje. Así, el conflicto es una noción más abarcadora que aquella del litigio, en la cual se inscriben las cuestiones reguladas por el derecho estatal. Sin embargo, conflicto y litigio no son términos que se opongan, puesto que en algunos casos determinados ámbitos conflictuales pueden encontrar respuesta ya sea en la perspectiva relacional o en aquella jurídica cuando ciertas cuestiones del conflicto subyacente adoptan características de un litigio. En este contexto encontramos referencias a la mediación familiar, escolar, juvenil, ambiental, comunitaria, prejurídica y penal, entre otras. Además, como se ejemplifica en la Tabla 1, el alcance de la mediación social es variado en cada uno de estos ámbitos, según lo muestran las experiencias en diversos países.

**Tabla 1. Campos de aplicación de la mediación social**

	<b>Alcances de la intervención de la mediación</b>	
<b>Ámbitos de interacción (relaciones, vínculos)</b>	<b>Trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervenir sobre las dinámicas de prejuicios, discriminación y dificultades recíprocas que afectan la convivencia.</li> <li>• Litigios por condiciones laborales y relaciones contractuales.</li> <li>• Inserción laboral de personas vulnerables.</li> </ul>
	<b>Escuela</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervenir sobre cuestiones de “matoneo” (<i>bulismo</i>).</li> <li>• Transformación de la “cultura” mafiosa y de ilegalidad en pequeña escala.</li> <li>• Promoción del respeto de los derechos y la convivencia pacífica y civilizada.</li> <li>• El respeto de los bienes públicos y comunes.</li> </ul>
	<b>Comunidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemáticas ligadas a la seguridad urbana, el medio ambiente, bienes y espacios públicos.</li> <li>• Conflictos de vecindad.</li> </ul>

		<b>Alcances de la intervención de la mediación</b>
<b>Ámbitos de interacción (relaciones, vínculos)</b>	<b>Familia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de separaciones o rupturas de vínculos conyugales de manera pacífica.</li> <li>• Prevención de la violencia intrafamiliar interviniendo de manera preventiva en la organización de las relaciones familiares cuando son altamente conflictivas.</li> </ul>
	<b>Institucional y de servicios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de conflictos derivados de las demandas insatisfechas de servicios.</li> <li>• Medidas institucionales para favorecer el acercamiento y prestación de servicios a las personas, especialmente aquellas más necesitadas o en condiciones especiales de vulnerabilidad.</li> </ul>
	<b>Intercultural</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para favorecer la inserción de los inmigrantes en las comunidades de acogida y en los diferentes servicios de asistencia.</li> <li>• Gestión de conflictos de convivencia originados en la diversidad idiosincrática propia de las culturas.</li> <li>• Intervención en las cuestiones de victimización o discriminación racial.</li> </ul>
<b>Ámbito jurídico (ley/derecho)</b>	<b>Comercial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones de protección al consumidor en conflictos derivados de adquisición/compra de bienes y servicios y violación de derechos del consumidor.</li> </ul>
	<b>Civil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incumplimiento de contratos, mediación prejudicial y/o dentro del proceso judicial.</li> </ul>
	<b>Laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incumplimiento de contratos, mediación prejudicial y/o dentro del proceso judicial.</li> </ul>
	<b>Familiar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protección de derechos de la infancia y de derechos adquiridos por vínculos filiales.</li> </ul>
	<b>Penal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En relación con los menores busca promover la justicia restaurativa favoreciendo el encuentro entre víctima y quienes han cometido delitos, así como la reparación de los daños causados (materiales e inmateriales).</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

### **La polivalencia de la mediación**

Bajo las cuestiones antes delineadas, de manera genérica, la mediación social puede ser entendida como una estrategia “de paz” que presupone un modo de pensar la acción social frente a las diferentes manifestaciones de conflictividad y que trasciende la visión reducida

de solución de problemas. Actúa en una perspectiva preventiva y de intervención sobre los conflictos latentes o manifiestos, y promueve el empoderamiento, la participación, la generación y la construcción de vínculos con miras a la transformación de situaciones y de personas. También valoriza las capacidades y recursos de los individuos y grupos, reforzando redes sociales e institucionales y vinculando a los ciudadanos con el territorio, por lo cual la mediación social se constituye en una ocasión para reescribir nuevos pactos entre ciudadanos y de estos con las instituciones. En este contexto, los mediadores pueden desempeñar roles de movilización de recursos y de facilitadores de la dialéctica, de acuerdo con el principio de equidad que busca generar ganancias y beneficios para todas las partes implicadas.

La diversidad de elementos que comprende el campo de la mediación social indica de entrada que esta estrategia de intervención se soporta en varios enfoques teóricos que se han consolidado a lo largo de las tres últimas décadas como resultado de las prácticas y realidades, pero también del arraigo en ideologías y teorías propias de las disciplinas de las ciencias sociales.

De hecho, las distintas corrientes de la mediación (sistémica, humanista-transformativa, comunicativa, entre otras) desarrolladas desde el campo de la sociología, de la psicología, de la criminología crítica y en las ciencias políticas, y que han tenido como fundamento las teorías del conflicto, son la expresión de una evolución en la concepción puramente abstracta del "conflicto" y buscan la adquisición de conocimientos que se traducen en formas de intervención orientadas a la transformación de las personas y de las situaciones.

En efecto, las diversas corrientes y modelos de mediación social difieren en cuanto a la perspectiva subyacente del conflicto: en su visión negativa o positiva; y, en consecuencia, lo asumen como una oportunidad o un problema a eliminar, como ausencia de comunicación o comunicación de contradicciones, o en su estado latente o manifiesto. Por ello también es diverso el rol de la mediación y los resultados esperados: la prevención o interven-

ción, el control o la gestión, la solución o la transformación, la regulación o la inclusión social, o simplemente como la mediación social como estrategia desestabilizadora del sistema de conflicto que impide llegar a la violencia como forma de dar fin al conflicto.

La hipótesis que está en la base de la mediación social es que el verdadero elemento de su éxito no es el “acuerdo” que se puede alcanzar entre las partes contrapuestas, sino el proceso de diálogo y la comunicación que se crea y se sostiene en condiciones de equidad, lo cual lleva a la generación o reconstrucción de vínculos y relaciones. El problema per se no es solo el conflicto, sino la violencia que puede significar cuando no se gestiona respetando las diversidades recíprocas. Si el diálogo no se lleva a cabo durante el proceso de mediación social estamos en presencia de un conflicto entre sordos cuyas respuestas se vuelven violentas porque se privilegia la contraposición de fuerzas, en las cuales termina por prevalecer no la razón sino la impotencia.

Las violencias e injusticias subyacentes al conflicto reclaman la instauración de una nueva cultura de la convivencia civilizada y de una justicia que repare y transforme los comportamientos. Esto nos lleva a postular que la mediación no es una mera vía rápida que auxilia a los tribunales en su labor de hacer justicia, ni es substitutiva de estos, ni parece estar destinada solamente a mejorar las relaciones favoreciendo la comunicación. Se trata de una justicia diversa que pone en el centro de atención a las personas afectadas por un conflicto, a las víctimas del daño, no con las pretensiones de venganza o solo resarcimiento, sino también con la intención de ayudar a mejorar su futuro, asumiendo la responsabilidad por el bienestar del que han sido privadas y procurando que todos puedan ver más allá del conflicto y de sus causas.

En este escenario, se identifican diversas finalidades a las que aspiran los modelos de mediación social y que determinan no solo el instrumental teórico que los soporta, sino también la lógica que asumen las prácticas. Como se muestra en la Tabla 2, algunos modelos conjugan o persiguen más de una finalidad.

**Tabla 2. Finalidades de la mediación social**

<b>Finalidad</b>	<b>Eje de referencia</b>	<b>Mecanismo</b>	<b>Expectativa de cambio</b>	<b>Modelos de mediación</b>
Pedagógica (conductual)	Persona	Generar capacidades y habilidades en las personas para la autogestión y autorregulación, que permitan abordar adecuadamente el conflicto.	Cambio de actitudes y comportamientos.	Circular narrativo. Relacional simbólico.
Reparar / sanar	Relación / vínculos Estructura relacional	El diálogo, la comunicación. Sentimientos, afectos. Valores meta.	El propósito es hacer funcional las relaciones respecto de los valores meta.	Relacional simbólico. Sistémico. Circular narrativo.
Restituir / compensar	Víctima	Compensación a la víctima.	Reparar el daño causado.	Solución de problemas.
Transformar	Relaciones. Causas de los conflictos.	El diálogo, la comunicación. Valores de solidaridad y reciprocidad. Valores meta, normas y reglas.	Reconstruir o crear relaciones.	Transformativo. Humanista.

Fuente: Elaboración propia.

Ya para finalizar, con este sucinto panorama de los distintos ángulos más referenciados cuando se alude a la mediación social, es importante mencionar que los capítulos siguientes de este libro se ocuparán de los referentes teóricos de la justicia y del conflicto para posteriormente adentrarnos en la caracterización de los modelos de mediación social. De estos enfoques se extraerán aspectos que pueden ser adoptados como un modelo analítico para abordar en el futuro el estudio de los alcances de los modelos de mediación social en las prácticas concretas de intervención.

## Bibliografía

- ALGUACIL, J. (1999). Elementos para construir una metodología de mediación social. *Boletín CF+S del Instituto Juan Herrera* (12).
- BARUCH BUSH, R. A., & FOLGER, J. P. (1994). *The Promise of Mediation: Responding to Conflict through Empowerment and Recognition*. San Francisco: Jossey-Bass.
- BAZEMORE, G. (2000). Community Justice and a Vision of Collective Efficacy: The Case of Restorative Conferencing. *Criminal Justice*, 3, 225-297.
- BONAFÉ-SCHMITT, J. P. (1999). La médiation sociale et pénale. En J. P. Bonafé-Schmitt, J. Dahan, J. Salzer, M. Souquet, J.-P. Vouche. (Eds.), *Les médiations, la médiation* (pp. 15-74). Ramonville Saint-Agne: Éres.
- BRAMANTI, D. (2001). Nuovi processi di mediazione di comunità. *Politiche sociali e servizi*, III(2), 203-224.
- BRAMANTI D., & TOMISICH M. (2003). Rigenerare il legame sociale: La mediazione in ambito comunitario. En E. Scabini y G. Rossi. *Rigenerare i legami: la mediazione nella relazione familiare e comunitarie*. Milan: Vita e Pensiero.
- CEPAL-COOPERAZIONE ITALIANA, & ARRIAGADA, I. (Eds.). (2005). *Aprender de la experiencia: el capital social en la superación de la pobreza*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- CIAPPI, S. (2012). *La nueva penalidad*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- COBB, S. (2001). Creating Sacred Space: Toward a Second-generation Dispute Resolution Practice. *Fordham Urban Law Journal*, 28(4), 1017-1031.
- COWAN ROS, C., & NUSSBAUMER, B. (2011). Trayectoria conceptual de la mediación social: expedicionarios, patronos, políticos y profesionales técnicos en la interconexión y producción de mundos de significados. En B. Nussbaumer & C. Cowan Ros (Eds.), *Mediadores sociales en la producción de prácticas y sentidos de la política pública* (pp. 17-68). Buenos Aires: Ciccus.

- DÉLEGATION INTERMINISTÉRIELLE À LA VILLE. (2001). *La charte de référence de la médiation sociale*. Documento preparado y adoptado por el grupo de trabajo interministerial y colaborativo en publicaciones sobre mediación social. Saint-Denis: Lés Editions de la Div.
- DI ROSA, R. T. (2013). *Mediazione comunitaria nei quartieri: tra controllo e coesione sociale verso una nuova cittadinanza*. Paper for the Spanet Conference "Italia, Europa: Integrazione Sociale e Integrazione Politica". Università della Calabria, Rende, settembre 2013.
- FOLBERG, J., & TAYLOR, A. (1996). *Mediación: resolución de conflictos sin litigio*. México: Limusa Noriega Editores.
- KARP, D. R., & CLEAR, T. R. (2006). *Justicia comunitaria: Marco conceptual*. En R. Barberet & J. Barquín (Eds.), *Justicia penal siglo XXI* (pp. 223-274). Granada: National Institute of Justice, U.S. Department of Justice.
- KHEDIMELLAH, M., POLI, A., & TIETZE, N. (2006). *Riflessioni su un approccio orizzontale alla mediazione sociale in Europa*. En L. Luison (Ed.), *La mediazione come strumento di intervento social* (pp. 139-144). Milano: Franco Angeli.
- LUISON, L. (2000). *Mediazione sociale e sociológica: referimenti teorici ed esperienze*. Milano: Franco Angeli.
- LUISON, L. (2006). *La mediazione sociale tra integrazione e regolazione sociale: definizioni e strategie*. En L. Luison (Ed.), *La mediazione come strumento di intervento sociale: problemi e prospettive internazionali* (pp. 125-135). Milano: FrancoAngeli.
- LUHMANN, N. (1998). *Sistemas sociales: lineamientos para una teoría general*. Bogotá: Anthropos, Universidad Iberoamericana, Pontificia Universidad Javeriana.
- MELUCCI, A. (2001). *Vivencia y convivencia: teoría social para una era de la información*. Madrid: Trotta.
- MENKEL-MEADOW, C. (1995). *The many Ways of Mediation: The Transformation of Traditions, Ideologies, Paradigms, and Practices*. *Negotiation Journal*, 217-242.

- NATIONAL FORUM OF URBAN AFFAIRS PROFESSIONALS. (2000). *Social Mediation: New ways of Conflict Resolution in Daily Life*. Paris: Les Editions de la DIV.
- PIZZORNO, A. (1993). *Le radici della politica assoluta e altri saggi*. Milano: Feltrinelli.
- SEN, A. (2009). *La idea de la justicia*. H. V. Villa (Trad.). Madrid: Taurus.
- URBAN INSTITUTE JUSTICE POLICY CENTER. (2002). *Understanding Community Justice Partnerships: Assessing the Capacity to Partner. Final Report*. Washington: National Institute of Justice.





# MEDIACIÓN Y FORMAS DE JUSTICIA. ALGUNAS CONSIDERACIONES DEL USO ALTERNATIVO DE LA JUSTICIA

SILVIO CIAPPI Y ALESSANDRO PADOVANI

Traducción de Julia Isabel Eslava

¿Me quieres decir, querido Sancho, que debería tirarme atrás por qué el “mal” y el “poder” tienen un aspecto tan tético? ¿También debería renunciar a un poco de dignidad, hacerme humilde y aceptar que sea esta la realidad?

Miguel de Cervantes Saavedra,  
*Don Quijote de la Mancha*

## Introducción

En la *Iliada*, Homero, el primer gran poeta de la humanidad, en el desarrollo de la narración de la gran guerra librada entre los griegos y los bárbaros, entre “nosotros” y los “otros”, parece afirmar en varias ocasiones un concepto simple pero de gran fuerza: sin mediación no existe más que guerra y discordia (*eris*), y la guerra es una tragedia terrible porque no contempla ni ganadores ni perdedores. El curso de los acontecimientos posteriores a la expedición de los aqueos nos lo recuerda: la flota y los comandantes aqueos sufrirán—después de la emocionante y astuta victoria sobre los troyanos—innumerables desgracias: Agamenón será asesinado en la puerta de su casa por su esposa y el amante; el valiente Aquiles morirá en el sitio de batalla despedazado por los perros; el valiente y habilidoso Ulises peregrinará por toda la vida en la búsqueda de su olvidada Ítaca, metáfora perfecta de la pérdida de su propia identidad.

Así, el mensaje de este poema guerrero es en realidad un gran himno coral por la paz<sup>1</sup>. Y son las mujeres de esta guerra insensata las portadoras de un antiguo pacifismo: es la voz de Hécuba, la vieja

<sup>1</sup> La referencia es al canto VI de la *Iliada*. Para consulta y comentarios razonados de cada uno de los versos se remite a Brillante (1995).

madre reina que quiere que el hijo Héctor se detenga y se refresque con el vino que “endulza los pensamientos”; es Helena, la hembra abominable y perversa, aquella “que destruye las naves, las ciudades y los hombres” y quien busca persuadir al cuñado de sentarse para recuperarse de la fatiga; es Andrómaca, la joven esposa, aquella que, como dice la etimología de su nombre, combate la insensatez de los hombres y derrama lágrimas amargas por su esposo, es ella quien tiene aferrada a sí, afectuosamente, la mano de Héctor, es quien le reprochará en un acto final de desesperación que su coraje lo llevará a la ruina y hará de ella una joven viuda y del pequeño Astianacte un huérfano.

Pero esta vez Andrómaca, que combate la terquedad de los hombres, la tendrá difícil. Lo que cuenta para Héctor es el *timè*, el reconocimiento público, la firme convicción de luchar por una causa justa, aunque muchos de sus compañeros van a caer en tierra a manos de los guerreros enemigos, lucha ahora en nombre de la libertad de su pueblo y de su esposa. Andrómaca mira por última vez a su amado esposo y sabe que él habla con las palabras de la ética del derecho, del deber por el deber. Habla un lenguaje que pertenece a los dioses, a la historia tal vez, pero es un lenguaje que no conoce el amor. Como Antígona (nacida ella también, como afirma Sófocles, no para compartir el odio sino el amor), Andrómaca experimenta la brecha entre el interés del Estado y las leyes del corazón, entre derecho y justicia, entre *nomos* y *dike*. Andrómaca mira por última vez directo a los ojos de Héctor por la hermosa cresta y se regresa, derrotada, tras los muros de la casa. Ahora que sabe que ha perdido su última batalla.

La madre, la cuñada, la hija: son estas mujeres que recuerdan a Héctor el hecho de que la guerra no tiene sentido, que es una brusca interrupción del ciclo natural de la vida y de las idas y venidas naturales de los hombres que suceden de generación en generación, como hojas que caen y nacen, incesantemente. Vivir significa ante todo “hacerse cargo” de sí mismos, de sus propios afectos, y no dejarse desgarrar por la envidia, la competencia o el conflicto. Sin el diálogo, que significa el reconocimiento (*anagnórisis*) del otro, no queda más que la discordia y la guerra.

Incluso Áyax, hijo de Telamón, el más valeroso y fuerte de los guerreros después de Aquiles, el único capaz de hacer frente a Héctor, el “baluarte de los aqueos”, sucumbirá ignominiosamente. Áyax es un héroe trágico: tras una guerra casi terminada lo esperará la suerte funesta del propio suicidio. El pretexto es una pequeña disputa entre soldados, un conflicto que se transforma en discordia.

Tanto Áyax como Ulises aspiran a poseer las armas de Aquiles después de su muerte: vestir las armas de un guerrero equivale en cierto modo a heredar la fuerza y la honorabilidad de quien ha muerto. Pero el consenso de los comandantes griegos, tribunal de aquel caso, establece que las armas deben ser entregadas a Ulises. Áyax enfurece y, preso de la locura, medita sobre cómo masacrar a sus compañeros y al propio Ulises. Pero Atenea lo ha hecho delirar: en lugar de matar a sus compañeros, Áyax, como don Quijote, extermina un rebaño de ovejas convencido de haber matado a sus enemigos.

Por la mañana, y una vez recuperadas sus facultades mentales, el exvaleroso guerrero comprende el deshonor del cual se ha manchado: confundir hombres con ovejas, él, un valiente soldado que durante la guerra no había errado un golpe. El *furor* maniaco y la humillación del guerrero son venenos que le devorarán la carne y hacen estragos en su cabeza. Así que tras haber contemplado por un momento el hierro pulido de la espada que Héctor le había regalado, estoicamente y con clara determinación Áyax se arroja sobre el hierro afilado. Se suicida. Al descubrir el cadáver, sus compañeros deciden no cremarlo como era la costumbre, sino inhumarlo en un ataúd de madera en la tierra negra para enfatizar su deshonra.

Áyax el magnánimo, el guerrero valiente y fuerte, había salido con los huesos rotos de aquella pequeña contienda: los generales de la guerra no habían reconocido sus talentos al confiar las armas de Aquiles a quien no había puesto casi nunca un pie en el campo de batalla. La guerra se convierte ahora en una que se

combate en el frente interno, es una guerra psicológica y moral, que ocurre dentro del individuo. El valeroso guerrero de otrora corre el riesgo de convertirse en el hazme reír de los otros, es ahora un soldado que ha perdido el honor, que en los ojos de sus compañeros ve disminuida la estima pública (*timè*) y el reconocimiento de la propia condición humana, pero sobre todo aquella humillación dolorosa y profunda de haber intentado, preso de la locura, matar a sus compañeros, y de, deshonor en el deshonor, haberlos confundido con ovejas. Áyax se descubre sin rostro, sin aquella máscara social del guerrero que había dado sentido a toda su vida, ahora es un hombre solitario que lucha con los fantasmas de su propia inquietud, a quien solo la muerte podrá restituirle el honor perdido. En un grito de dolor su orgulloso corazón se quebranta por la ira, llega el exilio de la sociedad humana y se pone a vagar por el Erebo entre las almas de los otros muertos. Se podría establecer una analogía: Bernardo Soares, también conocido como Fernando Pessoa, es el Áyax del siglo xx. Frente a una ventana estrecha de La baixa de Lisboa, aquel hombre ya no está en el mundo pero lo observa a través del cristal e incluso puede oír el bullicio de la gente, la vaguedad de las convicciones más fuertes, el ansia de las cosas imposibles.

Toda la civilización griega, y quizá la occidental, está cimentada en un sentimiento de vergüenza, una *shame culture*, como la definió Eric Dodds (2003): es el reconocimiento público lo que cuenta en las relaciones sociales, es el deseo de que el rostro del individuo sea reconocido por los otros que son importantes. En consecuencia, a la *shame culture* le es ajeno el sentido individual de la culpa es el pensamiento judaico-cristiano el que importa estos conceptos extraños a la mentalidad clásica: libre albedrío, voluntad y culpa.

Los antiguos sabían que si no se repara la vergüenza todo lo que queda es la guerra, el conflicto dentro y fuera de sí, contra la barbarie troyana o tal vez contra un rebaño de ovejas. La guerra, el conflicto irresoluble, es la antítesis de la justicia, es el olvido del rostro del otro, es el desacuerdo que no conoce la vía de medio,

es la atormentada separación de Áyax de su antigua condición de guerrero por todos honrado, por su *areté*. Ahora es un vagar por la ciudad en las garras de las brumas de la locura.

## **Nomos y dike: el sentido de la vergüenza y la reconstrucción de justicia**

Uno de los aportes teóricos de mayor relevancia en la teoría criminológica de los últimos años es la teoría del *reintegrative shaming* de John Braithwaite (1989). No se pretende abordar una descripción de este enfoque teórico, sino enunciar las características principales. En primer lugar, la fortuna del libro *Crime, Shame and Reintegration*, de John Braithwaite, se debe al hecho de que inaugura, sistematizándolas, prácticas de justicia criminal alternativas a los rituales formales, de las cuales da una explicación y un encuadre teórico. En la teoría de Braithwaite es central el papel que se da a la vergüenza —hoy una de las principales hipótesis de investigación y con amplia evidencia en el estudio empírico— como un elemento constitutivo de las relaciones sociales que puede ser desintegradora o integradora.

Por un lado, los sistemas de justicia fundados en la *vergüenza desintegradora* buscan etiquetar y eliminar de la sociedad al culpable, a través de la contención o el tratamiento; son “criminologías del otro”, que ven a la persona desviada como marginada y peligrosa, como el *extraneus*. Son concepciones de política criminal inspiradas en el desprecio público y en la estigmatización (demonización) del desviado; son sistemas y paradigmas de justicia penal que giran en torno a criterios estrictos de control de la delincuencia, como la incapacitación selectiva u otras técnicas diversas de neutralización y tratamiento<sup>2</sup>.

En estos sistemas se privilegia la habilidad de *nomos* (de la raíz *νέμω*, que significa ‘distribuir’, ‘adjudicar’, ‘dispensar’)<sup>3</sup> para medir e igualar los desequilibrios. La acción desviante es el acto

<sup>2</sup> Sobre la “criminología del otro” se remite a Garland (2004); sobre paradigmas de justicia criminal, véase Ciappi (1997); sobre la mediación, Ceretti (1998).

<sup>3</sup> En el sentido de ley como forma de justicia que distribuye o retribuye. Es la palabra griega que significa ‘ley’.

<sup>4</sup> En griego antiguo, ὕβρις, *hýbris*, significa 'desmesura'. Alude a un desprecio temerario hacia el espacio personal ajeno unido a la falta de control sobre los propios impulsos; es un sentimiento violento inspirado por las pasiones exageradas, consideradas enfermedades por su carácter irracional y desequilibrado.

de *hybris*<sup>4</sup>, y el propósito de la norma del derecho es incluir los actos de villanía dentro de los límites "justos". El *nomos* no conoce las identidades diversas, pesa y mide las razones de uno y otro contendiente como si fueran iguales, como si las dos partes no existieran, distribuyendo y repartiendo a cada uno la justa porción (νομος) de agravios y razones.

Por el contrario, los sistemas de justicia basados en el criterio de la *vergüenza reintegradora* o *constructiva* se inspiran en la concepción de la justicia penal del bienestar, es decir, en políticas penales que aprovechan del sistema y del individuo la capacidad de saber reconstruir y dar sentido a las relaciones sociales, de las cuales la acción desviada es metáfora y emblema significativo. Estos sistemas de composición del conflicto privilegian la habilidad del *dike* (de la raíz griega *deiknumi*, que significa 'indicar') y su sentido de justicia inspirado en las "leyes del corazón". *Dike* muestra las razones de ambos contendientes, no alinea y no valora los desequilibrios, es el incesante reconocimiento de las diversas identidades, es un reclamo recíproco que define a la identidad y la cultura.

En esta perspectiva teórica encuentran clara aplicación todas aquellas formas de intervención penal "soft", es decir, todas aquellas formas no estigmatizantes de intervención penal como aquellas alternativas de resolución de los conflictos. La referencia es sin duda a las técnicas de justicia restaurativa o reparadora, un verdadero *tertium genus* (a mitad camino entre dos cosas) en muchas legislaciones extranjeras.

La vergüenza reintegradora funciona cuando el autor de la acción desviada tiene la posibilidad, como en los procedimientos de justicia restaurativa, de tener un encuentro cara a cara con la víctima y con la comunidad de referencia, gracias a procedimientos como la mediación en círculos de paz comunitarios en los cuales el agresor, la víctima y la comunidad local discuten entorno a la modalidad (sobre todo psicológica) de ocurrencia del acto criminal y la forma de reintegración del delincuente.

Las técnicas de justicia restaurativa (mediación, conferencia, círculos de paz) recurren a la posibilidad de una comunicación activa entre las partes involucradas (autor y víctima en la mediación; autor, víctima y comunidad en la conferencia y en los círculos de paz). De modo que las relaciones entre las partes si bien no alcanzan a ser restauradas por lo menos llegan a ser redefinidas.

Los efectos y beneficios de esta técnica reparativa son de dos órdenes: el primero, economicista, según las clásicas justificaciones y argumentaciones se refieren a la disminución de los costos de la justicia y de las consideraciones acerca de su poder deflactivo sobre la carga penal; y el segundo, de índole psicosocial: las víctimas tenderían a disminuir su propio sentido abstracto de temor en la confrontación directa con el autor del delito, y los autores, por su parte, tenderían a reconsiderarse a sí mismos en una óptica de responsabilización creativa más que como sujetos pasivos de sanciones infringidas, luego de un procedimiento judicial extenuante donde las víctimas reales parecen dejar el puesto a los interlocutores judiciales, muchas veces con poca credibilidad (jueces, Ministerio Público, asistentes sociales), como simples sustitutos de las víctimas (Bazemore & Walgrave, 1999; Umbreit, 1994).

En esta óptica reparativa es fundamental encontrar posibilidades para instaurar procedimientos de composición del conflicto en una perspectiva de proximidad social. Los actores de la acción desviada, el mediador y la comunidad deben procurar el restablecimiento de los hilos del tejido comunitario. El mediador (o el facilitador, en el procedimiento de conferencia o de los círculos de paz) es la figura central de este procedimiento de resolución alternativa de los conflictos, pues no actúa en sustitución del juez, no es un tercero neutral, no es objetiva (toda la terminología que se refiere a las utopías modernas y neopositivistas y kelsenianas de un mundo del derecho neutral). Es más que nada aquel que aprovecha las experiencias de las partes, busca perder su propia neutralidad y, en consecuencia, convertirse en otra más de dichas partes.



El mediador es Hermes, el mensajero, que actúa como intermediario entre dos culturas: la de la víctima anciana y la del joven ladrón, la del italiano y del extranjero, la del rico y la del pobre, la del comerciante del centro y la del joven magrebí de la periferia. La mediación y las técnicas de la justicia reparatoria se configuran como experimentos que buscan desarrollar estrategias de ciudadanía y de reconocimiento recíproco<sup>5</sup>. Así, el conflicto de las partes no es una laceración de un terreno común, de un espacio y de un *oikos* que creemos son objeto de división.

<sup>5</sup> Sobre este punto es fundamental recuperar el reclamo de Resta (2002): "el mediador debe ser esto y lo otro, debería perder la neutralidad y perderla hasta el fondo. Solo así puede construir su identidad como diferencia respecto al juez [...] es bueno que comparta culturas comunes de las partes en conflicto y esté dentro del conflicto perdiendo toda imparcialidad. [...] el mediador debe saber los dos idiomas para hacer el enlace [...], función importante cuando más lenguajes, culturas y mundos entran en contacto y tienen necesidad de transformar el conflicto potencial en comunicación" (pp. 91-93).

En estos sistemas de justicia *dike* prevalece sobre el *nomos*. La celebración del rito alternativo de la justicia reparatoria tiene como finalidad la remodelación (construcción de comunidad) de un conflicto que ocurre dentro de la ciudad: es un reconocimiento entre alteridades. *Dike* es el reconocimiento del rostro del otro, de su alteridad y de su inconmensurabilidad a metros de distancia de las definiciones comunes.

La *polis* de *dike* es el aglomerado multiétnico y multicultural, conoce la diversidad de sus habitantes, es un lugar de identidades, un mosaico de comunidades y de personas que no ocupan espacios y relaciones igualitarias, sino un lugar de formación de patrones existenciales que marcan la vida cotidiana a través de la pertenencia a pequeñas comunidades de referencia que dan al individuo la impresión de participar de una especie común<sup>6</sup>. Por el contrario, las sociedades que tienen modelos de vergüenza desintegradora se caracterizan por ser agregaciones sociales en el sentido tönnesiano, son contextos geográficos altamente urbanizados, con una fuerte movilidad residencial, de un hiperindividualismo exasperado y donde se experimenta el debilitamiento de los vínculos sociales.

Es claro que en estos contextos es más difícil construir políticas criminales y de control social inspiradas en la idea de proximidad. Es próximo quien percibimos como nuestro vecino, por tanto un pariente, un compañero de casa, un amigo. Por el contrario, no hay proximidad cuando estamos frente a un extranjero, a un potencial enemigo o a todos aquellos con quienes no entretejemos

<sup>6</sup> Nos referimos aquí a un modo particular del análisis antropológico de Augè y Maffesoli sobre el declive del individuo y del multiculturalismo (Maffesoli, 1988).

vínculos significativos. En estos casos, utilizando la terminología de Resta (2002), el conflicto se convierte en disensión: la disensión entre dos partes no encuentra un terreno común, no interrumpe ninguna comunicación ni las relaciones sociales por cuanto estas no existen.

El sistema de regulación de aquella disensión se queda en la justicia formal, la cual no permite ni a la víctima ni a la comunidad confrontarse con los autores del delito y mucho menos hacer que esto ocurra a través de procesos informales de justicia, como ocurre precisamente en los círculos de paz o en el procedimiento de conferencia, a través de los cuales se especifican identidades, roles y relaciones sociales<sup>7</sup>.

Es la revancha de *nomos* sobre *dike*, de los derechos parcializados y formalizados sobre el sentido general de justicia, sobre la sustancialidad inherente en la capacidad de *dike* de reconocer identidad y alteridad y, por lo tanto, de reconstruir las relaciones que se han roto. Tal distinción entre de *nomos* y *dike* corre paralela a la gran distinción entre los sistemas de justicia formal (inspirados en la idea de un metro común y en los cuales entran los modelos de tipo retributivo y rehabilitativo) y los modelos de justicia informal en los cuales caben conceptos como la justicia reparativa, la justicia de proximidad y la justicia de comunidad (*community justice*). De hecho, tanto en el modelo retributivo como en el rehabilitativo se parte de la idea de que el conflicto, representado por el delito, es un medio para llevar al infractor de las reglas sociales (el reo, el delincuente, el culpable, el criminal, dando cuenta de los diferentes lexemas utilizados bajo esta perspectiva) a igual unidad de medida.

El delito cometido lo hace diferente a los demás y a través del castigo o del tratamiento el individuo “empareja” su desnivel respecto de los otros con un *quantum* de la pena (como ocurre en el caso de la justicia retributiva) o con medidas resocializantes que buscarán *nivelarlo* con los otros miembros de la sociedad. La metonimia de estos sistemas de justicia retributivos/rehabilitativos es el *metro* que unifica, que nivela, que retorna a la medida. Así, estos

<sup>7</sup> Sobre las diferentes técnicas de resolución alternativa de conflictos (alternative dispute resolution —ADR, en inglés—), véase Morris & Maxwell, 2001.

sistemas de justicia son indiferentes o imparciales porque no tienen en cuenta las diferencias entre las partes. De hecho, el reino del *nomos* es el de la indiferencia, el de la imparcialidad. El culpable es *otro* entre los otros, su exceso de medida es desbordante, lo hace irreconocible. El delito y el crimen son los lugares que están por fuera de la medida, de la alteridad reconocida y reconocible. *Nomos* es entonces el lugar de la alteridad, del otro diferente, del exceso de medida.

Por el contrario, la metonimia de los sistemas reparativos es la inconmensurabilidad, la indefinición de la alteridad que no conduce a métricas comunes. *Dike* es definición de identidad, de culturas y de biografías distintas que se definen precisamente con base en la propia diferencia. Es el reconocimiento de la diferencia y del cuidado, es la ley del corazón que quiere sanar; es la atención maternal por la cual se conocen y se aman hijos diferentes; es la parcialidad en su cuidado; es el responder a situaciones, personas e hijos diferentes con soluciones diversas. Para *dike*, el autor y la víctima son dos visiones del mundo, son identidades diferentes, son otros entre ellos, inconmensurablemente diversos, porque se refieren a individuos distintos. Por esto *dike* es también el lugar de la identidad, es decir, de la mirada que da forma a cosas y personas distintas. La Tabla 1 muestra el juego de los pares opuestos producidos en el texto.

**Tabla 1. Operatividad de *Nomos* y *Dike***

<b><i>Dike</i></b>	<b><i>Nomos</i></b>
Comunidad	Sociedad
Alteridad/diversidad	Identidad
Vergüenza reintegradora	Vergüenza desintegradora
Conflicto	Contraste
Justicia sustancial	Justicia formal
Diferencia	Indiferencia
Parcialidad	Imparcialidad
Cuidado	Falta de cuidado

Fuente: Elaboración propia.

Tal distinción entre los ámbitos de operatividad de *dike* y de *nomos* funciona en múltiples niveles y no hace referencia solo a distinciones relacionadas con el sentido de los aparatos de justicia criminal. Tampoco opone, en principio, los sistemas retributivos/rehabilitativos centrados en el concepto de no alteridad del delincuente a los sistemas reparativos fundados sobre el concepto de alteridad de las partes. La distinción opera también al interior de los sistemas penales y de las políticas criminales.

La teoría de la vergüenza reintegrativa (inspirada en el *dike*) se coloca en el referente de las teorías etiquetadas (*labelling theories*), y hace suyas algunas instancias de "excarcelación" y de desjudicialización propias de los movimientos de *peacemaking*. Según dichas instancias, la justicia es un concepto forjado y calibrado a nivel comunitario (justicia comunitaria), informal (justicia informal) y gestionado por las partes (autores, víctimas y comunidad) a través de técnicas de reintegración y de la absorción de las conductas desviadas entre los actores involucrados mediante la imposición de sanciones reparadoras que no tienen el contenido punitivo y mucho menos terapéutico, sino que consisten en procedimientos comunitarios para hacerse cargo de un conflicto particular, de aquella situación problemática que ha surgido entre los autores, las víctimas y el contexto social.

Como ya se ha dicho, es claro que además de las formas de la mediación penal clásica, deben tomarse en consideración otros instrumentos de resolución del conflicto como los círculos de paz (*peacemaking circles*) y las conferencias de grupos (*group conferencing*) que, como instrumentos de la justicia restaurativa, además del autor y la víctima, hacen partícipes a otros sujetos involucrados en la situación conflictual, por ejemplo los familiares, los grupos de apoyo del autor y la víctima (amigos, comunidad de inmigración de referencia cuando son extranjeros, compañeros de estudio y maestros, colegas del trabajo, entre otros). Todos estos sujetos son próximos a los avatares existenciales de las partes y pueden participar en el proceso de reintegración de la ciudadanía del autor y de la víctima en el barrio y en el territorio de referencia.

El sentido de este nuevo modelo de justicia reparatoria es, sobre todo, lograr la composición del conflicto al interior de un barrio, o de un lugar específico bien delimitado: la justicia se convierte entonces en justicia comunitaria y su fin no es castigar, ni rehabilitar, ni tampoco mediar: su fin es promover la construcción de un sentido comunitario, de una ciudadanía social caracterizada por las relaciones sociales reintegradoras.

<sup>8</sup> Uso deliberadamente el término *punctum*, tomándolo en préstamo de la terminología de Roland Barthes. El *punctum* es el detalle a través del cual se llama la atención en un lenguaje icónico (Barthes, 1980).

## **El *punctum*<sup>8</sup> de las actuales políticas penales: una breve síntesis**

*Nomos* y *dike* no están solos. A sus diferentes modos de conocer a los hombres y a la ciudad se asoma a veces su oscura sombra: *fobos*, el miedo, hijo de la bellísima Afrodita y de Ares, el dios de la guerra. *Fobos* es el sentimiento de temor, es la deconstrucción del *dike* y de *nomos* según el paradigma de la inseguridad. *Fobos* es la integración de la justicia a la luz de las instancias “securitarias”, un recurso demagógico que reduce el discurso sobre la justicia a una mera política de ley y orden. Los asuntos judiciales (sustantivos y de procedimiento) son cuestiones de orden público interno. *Fobos* abre un nuevo fundamento sobre el discurso de justicia.

Retomando algunas sugerencias de Derrida (1971), creo que cualquier discusión sobre la justicia, en particular de aquellas formas alternativas de justicia (posclásicas) como la restaurativa, se ubica en el ámbito de la deconstrucción (entendiéndose por deconstrucción una lectura crítica y por fuera del discurso jurídico)<sup>9</sup>; puesto que se trata de justicias sustanciales fundadas en estratos textuales y discursivos interpretables y transformables con base en el derecho vivo (Derrida, 1971). La justicia sustancial es el contacto con el otro en el lenguaje del otro, lo que constituye el fundamento de cada justicia posible, sin recurrir a elementos de universalidad. El diálogo, la conversación, el amor por la paz, la confianza y la amistad son formas no violentas de resolución de los conflictos en el

<sup>9</sup> Sobre la deconstrucción, además de Jacques Derrida, se remite al movimiento de los *critical legal studies* (CLS). Para una aplicación de este tipo de análisis al lenguaje de las ciencias forenses y la criminología, véase Ciappi & Traverso (1996).

ámbito privado, son justicias posibles en el reino de lo privado donde las leyes y las normas no son deificadas. Más allá de los confortables y amigables muros, más allá de las redes de proximidad, *dike* cede el puesto a *nomos*: la justicia se vuelve derecho. El derecho es exigibilidad, es aplicación concreta, es fuerza autorizada.

No existe derecho sin fuerza. Y este argumento milita entre aquellos que, al interior de una visión hiperpositivista de las normas sociales, delegan al derecho la exigibilidad (*enforceability*) y la tarea de asegurar la paz social (Derrida, 2003).

El discurso de la seguridad, la sombra inquietante de *fobos*, es una de las transformaciones que permiten el tránsito y la sustitución del discurso del *dike* al “metro” de *nomos*. La cuestión criminal vista con los ojos sustanciales de *dike* privilegia formas de justicia que se inspiran en criterios de informalidad y en procedimientos alternativos de resolución de los conflictos. Además, requiere actores del proceso que estén en capacidad de mirarse a los ojos, cada uno con su propia individualidad pero dispuestos a recibir la alteridad del otro.

Por el contrario, la cuestión penal valorada con el “metro” de *nomos* pretende que se inspire más con sistemas de justicia “modelos” que con sistemas de justicia penal rehabilitativa, en una idea de desequilibrio. Así, el autor de un delito debe ser castigado por el ilícito cometido con el cual ha tomado ventaja, y *nomos* pretende que se nivele este desequilibrio determinado por el delito y la pena, con lo cual se restaura el statu quo. También en el caso de los modelos rehabilitativos (que se valen de medidas de sentencias indeterminadas como la libertad condicional o la *diversión*), en los cuales se basan los sistemas de justicia penal welfaristas, el autor del delito puede y debe ser reinsertado, rehabilitado para que retorne al nivel de los otros miembros, pues el exceso o defecto de medida lo han excluido del vivir social. También en este caso *nomos* establece la medida y lo “retorna al nivel”.

Analicemos ahora los temas de la justicia vistos desde *fobos*. Hacer justicia es para *fobos* responder al miedo y al resentimiento

popular causado por el delito. Así, la seguridad de los consorciados se convierte en el *punctum* sobre el cual se diseñan las políticas penales. El nacimiento del concepto de seguridad deriva de la caída del mito tranquilizador del progreso y de la igualdad social. El deseo de seguridad es el hijo de la deconstrucción de los mitos de la modernidad y sobre todo de la gramática y de la sintaxis normativa de las arquitecturas ideológicas del derecho penal clásico y positivista.

Tanto la sociología militante de corte marxista como aquella científico-positivista parecen tener el gusto actual de las cosas pasadas, un sabor un poco retro: objetos de culto para los fanáticos del mundo y del hombre nuevo o del conocimiento digitalizado. También las Ciencias Sociales y la criminología están adecuándose rápidamente al nuevo credo neoliberal, convirtiéndose en conocimientos inspirados por la lógica economicista de la eficiencia.

Sin embargo, la criminología tradicional fue por mucho tiempo reticente a afrontar las cuestiones más generales de la pena y a su utilización en las sociedades del capitalismo avanzado, muchas veces en nombre de su (presunta) vocación clínico-individualista y de una presunta independencia que la hacía inmune a las consideraciones de política criminal, cuestiones consideradas demasiado políticas y que parecían degradar el estatus científico. Por ello, desde hace algunos años la criminología se ha inspirado cada vez más en las políticas de gestión del riesgo y se ha convertido en una disciplina actuarial que se encarga de implementar estrategias de control sobre *targets* criminales específicos, impulsada por la necesidad de reducir los riesgos al interior de las instituciones dedicadas al control, como las cárceles, por ejemplo (Pavarini, 1995).

El discurso sobre la justicia restaurativa se ve afectado por el cambio en el paradigma adoptado por las políticas criminales actuales que cada vez más hacen hincapié en la lógica securitaria más que en una finalidad comunitaria. En consecuencia, es inevitable que todos aquellos saberes que giran en torno a la cuestión penal y penitenciaria sucumban frente a la pérdida de significado de la categoría social y sean aplastados por el ahorquillado

frenético de la categoría penal, la práctica del tratamiento y las pretensiones de resocialización. La institución penitenciaria y el núcleo de conocimientos que giran en torno a ella se orientan cada vez más a gestionar un espacio público penal caracterizado por variables políticas inspiradas por una decisión populista (que pretende penas más duras y tiempos más cortos en la fase de evaluación de la responsabilidad penal) y, sobre todo, por el deseo colectivo de contención y de exclusión<sup>10</sup>.

Dentro de esta concepción, la prevención del crimen y la criminología misma están pensadas para lograr un resultado que pueda ser valorado en términos de la eficacia de ciertos objetivos intrasistémicos considerados como imperativos y que, por lo general, están representados por las variables de reducción del riesgo criminal (variables de reincidencia).

La criminología pospositivista se puede definir como la criminología de los resultados: con raíces en el paradigma etiológico positivista, ha perdido su matriz ontológica para adquirir una matriz con mayor rigor epistemológico. El antiguo problema de identificar cuáles fueron las causas de la delincuencia ha sido reemplazado por el deseo de encontrar parámetros estandarizados y verificables o falsables, capaces de validar cada práctica de la política criminal con base en los resultados preestablecidos. Así, el motor de la criminología pospositivista está sin duda representado por el surgimiento y la consolidación de la investigación empírica-pragmática sobre las cuestiones de política criminal de corte anglosajón, sobre todo en Estados Unidos. Este país sigue una tradición de pensamiento que no separa el saber del saber hacer, que desarrolla la criminología de los resultados gracias a la rápida aplicación de las investigaciones cuantitativas al discurso criminal, praxis epistemológica que conduce retóricamente al discurso criminológico sobre el terreno de la objetividad. En ese sentido, los estudios criminológicos sobre la eficacia de las medidas penales se convierten en técnicas puras al servicio de los tomadores de decisiones y de los tecnócratas que dejan sin resolver las cuestiones fundamentales de la pena.

<sup>10</sup> Sobre este punto se remite al exhaustivo análisis de Garland (2004) y Di Melossi (2002). Véanse también las contribuciones de Bauman, Wacquant, Sassen y Barak que se encuentran en Ciappi (2003).



Esta transformación conduce inevitablemente a que la criminología se identifique como una técnica actuarial cuya finalidad es el estudio de los riesgos que plantean *targets* criminales específicos (Criminología actuarial). Resulta obvio que durante los últimos años tal política actuarial ha contrastado con las políticas del derecho y de la justicia, orientadas a valorar el rol de la comunidad en la gestión del conflicto. Entonces, la policía comunitaria y la criminología actuarial constituyen dos polos, muchas veces contrapuestos, dentro de los cuales se mueven las políticas penitenciarias y penales que, por un lado, se dirigen al respeto de los derechos sociales y humanos de las personas y a la recomposición del conflicto en clave comunitaria, y, por otro, se refieren a estrategias de reducción del daño inspiradas en aquello que se puede denominar “la criminología del otro” o “el derecho penal del enemigo” (Garland, 2004).

## **Conclusión**

Áyax no soporta la mirada que lo juzga. El tribunal de los justos ha decretado que las armas van a Ulises. El equívoco de Áyax es no ceder a aquella sentencia ignominiosa. El derecho de aquellos mediocres se encuentra con su gran mal y sobre todo con su derrota personal, con esa terrible sensación de vergüenza de un hombre que ha confundido cabras con hombres. Ante las leyes de la polis, ante aquella democracia y mundo falsos, no vale arrodillarse —mejor la muerte y tanto más si es en solitario—, debe de haber pensado Áyax el Telamón. En la resolución de este conflicto solo tuvo cabida *nomos*, y la medida ha premiado al astuto Ulises. Es a él, a su sagacidad, a su conducta y moralidad calculada que confieren las armas de Aquiles, no al bárbaro de Áyax que, no obstante haber sido el mejor amigo del héroe muerto, no amerita aquel honor.

En este texto hemos visto cómo *dike* y *nomos* representan las dos polaridades semánticas mediante las cuales se sintetizan parejas dicotómicas relativas a los métodos, a las finalidades y a

los instrumentos de la política penal. De un modo más general, *dike* y *nomos* nos indican las actitudes que tienen relación con el rol del Estado y la cuestión criminal. También hemos dado cuenta de cómo *dike* representa aquella actitud que parte de una idea de justicia irreducible al cálculo de una regla, y hemos dicho que el reconocimiento del otro, de la alteridad, se vale de prácticas que no se refieren a una noción abstracta del "hombre" (a través de objetivaciones axiomáticas de los conceptos de responsabilidad, conciencia, intencionalidad que gobiernan el discurso jurídico actual). El ideal de *dike* no es la igualdad, la proporción, el cálculo, la medida o la regla, sino la asimetría y el conflicto creativo, es la imponderabilidad de situaciones que no se pueden nivelar<sup>11</sup>.

A su vez, la justicia de *dike* pretende que los entes se hagan cargo del cuidar (*sorgen*) y que los instrumentos de *dike* sean prácticas de resolución de conflictos a través de las cuales se recupere la capacidad de proyectar un poder ser que implique el encuentro con el otro. Hacer justicia es preocuparse (*besorgen*) y cuidar (*fürsorgen*) de los otros. Es decir, la posibilidad de realizar un proyecto de encuentro con el otro, de rastrear las raíces de la propia alteridad respecto de la otredad, significa dirigirse al otro con el propio idioma sin recurrir a terceros que interrumpen la unilateralidad y la singularidad de los lenguajes, significa renunciar a las pretensiones unificadas de *nomos*, para el que no existe alteridad sino *unicidad* a la cual debe uniformarse<sup>12</sup>.

La afirmación de técnicas de resolución alternativa de los conflictos y de los paradigmas comunitarios y locales en el ámbito de la justicia penal remite a *dike*, en la medida en que se confía a la comunidad y a los actores del acontecimiento penal la capacidad de autorregularse y de establecer nuevos procesos de integración y de reconstrucción simbólica del conflicto. Vale decir que es un hecho que la propia eficacia de muchos programas de prevención de la criminalidad es confiada a estrategias comunitarias<sup>13</sup>.

Si la criminología moderna tenía el rol etiológico de identificar los modelos causales de las interacciones desviantes, de

<sup>11</sup> Los conceptos expuestos están inspirados en aquello que Levinas entiende como "derecho infinito". Véase, Levinas (1985; 1986).

<sup>12</sup> La referencia es al glosario de Heidegger (1970) del cual extraigo, de forma extremadamente simplificada, lexemas y conceptos de uso.

<sup>13</sup> Sobre este punto, véase la literatura relativa a la justicia comunitaria, especialmente Pavlich (1996) y Tonry (1999).

estudiar las características de las personas que delinquen, de hacer de la prisión y del delincuente el referente empírico de la investigación; la criminología posmoderna se entiende como técnica de control social que define modelos de gestión de la criminalidad, orientada a optimizar la eficiencia del sistema (criminología actuarial) elaborando técnicas de restitución del conflicto para las partes, sustrayéndolo a *nomos* (criminología deconstruccionista o líquida)<sup>14</sup>.

<sup>14</sup> No hace falta decir que la tentación de una transformación de las ciencias criminales en el sentido actual sea la más sentida y, sobre todo, la más deseada por parte de los hacedores de política. Cuando falta la familiaridad, termina por prevalecer el castigo del culpable sobre la preocupación por la rectificación del daño. En las condiciones de la vida moderna, el aumento de la población y, por ende, el mayor número de sujetos "otros" que entran a hacer parte de nuestro cotidiano, hace se supere la capacidad misma de absorber la intimidad entre las personas, es decir la capacidad misma de tejer relaciones personales duraderas y significativas. Sobre la "criminología líquida", remito a Ciappi (2003).

*Dike* es la posibilidad de hacerse cargo de aquello que llamamos *polis*, una maraña de contradicciones culturales, étnicas y religiosas, irreductibles en el simple recinto monástico de la aplicación de las leyes o de la *auctoritas*, esa misma por la cual aquellos aqueos cobardes han expropiado el conflicto al multifacético y talentoso Ulises y al valiente Ajax. No hay atisbos para una reconciliación de Ajax con la colectividad mediada por la figura de los jueces. Solo Ulises, su mayor enemigo, le ofrece una posibilidad de reconocimiento, pero es demasiado tarde: "Aunque sea mi enemigo, tengo piedad de aquel infeliz: en la suerte de él encuentro reflejada también la mía. Veo que nosotros, como vivimos, no somos más que fantasmas o vanas sombras"<sup>15</sup> (Sófocles, *Ajax*, vv. 121-126).

## Bibliografía

<sup>15</sup> Es Ulises en estos versos quien se arrepiente de las razones del otro, de reconocerlo en su locura heroica. La arrogancia de Ajax es malentendida por los líderes aqueos que lo juzgaron. Solo Ulises, la otra parte del conflicto, reconoce la profundidad del drama que se está viviendo.

- BARTHES, R. (1980). *La camera chiara. Nota sulla fotografia*. Torino: Einaudi.
- BAZEMORE, G. & WALGRAVE, L. (1999). *Restorative Juvenile Justice: Repairing the Harm of youth Crime*. Monsey: Criminal Justice Press.
- BRAITHWAITE, J. (1989). *Crime, Shame and Reintegration*. Cambridge: Cambridge University Press.
- BRILLANTE, C. (1995). *Alle fonti della poesia mondiale. Il canto VI de-ll'Iliade*. Torino: Loescher.
- CERETTI, A. (1998). *Mediazione: una ricognizione filosofica*. En L. Picotti (Ed.), *La mediazione en el sistema penale minorile* (19-61). Padova: Cedam.

- CIAPPI, S. (1997). *Giustizia criminale. Retribuzione, riabilitazione e riparazione: modelli e strategie di intervento penale a confronto*. Milano: Franco Angeli.
- CIAPPI, S. (2003). *Periferie dell'Impero*. Roma: Derive/Approdi.
- CIAPPI, S. & TRAVERSO, G. B. (1996). Criminologia e retorica. Considerazioni epistemologiche e semiotiche intorno al linguaggio psichiatrico forense e criminologici. *Rassegna Italiana di Criminologia*, 2.
- DERRIDA, J. (1971). *La scrittura e la differenza*. Torino: Einaudi.
- DERRIDA, J. (2003). *Forza di legge. Il fondamento mistico dell'autorità*. Torino: Bollati Boringhieri.
- DI MELOSSI, D. (2002). *Stato, controllo sociale, devianza*. Milano: Bruno Mondadori.
- DODDS, E. (2003). *I greci e l'irrazionale*. Milano: Sansoni.
- GARLAND, D. (2004). La cultura del controllo. *Crimine e ordine social en el mondo contemporaneo*. Milano: Il Saggiatore.
- HEIDEGGER, M. (1970). *Essere e Tempo*. Milano: Longanesi.
- LEVINAS, E. (1985). *Dal sacro al santo. La tradizione talmudica nella rilettura dell'ebraismo postcristiano*. Roma: Città Nuova.
- LEVINAS, E. (1986). *Totalità e Infinito*. Milano: Jaca Book.
- MAFFESOLI, M. (1988). *Il tempo delle tribù. Il declino dell'individuo*. Roma: Armando.
- MORRIS, A., & MAXWEL, G. (2001). *Restorative Justice for Juveniles*. Portland: Hart Publishing.
- PAVARINI, M. (1995). Oltre il carcere: note critiche sui rapporti tra carcere e società civile. En A. Martelli & P. Zurla (Eds.), *Il lavoro oltreil carcere*. Milano: Franco Angeli
- PAVLICH, G. (1996). *Justice Fragmented: Mediating Community Disputes under Postmodern Conditions*. New York: Routledge.
- RESTA, E. (2002). *La ley fraterna*. Roma-Bari: Laterza.
- TONRY, M. (1999). *The Fragmentation of Sentencing and Corrections in America*. Washington: National Institute of Justice.
- UMBREIT, M. (1994). *Victim meets Offender: The Impact of Restorative Justice and Mediation*. Monsey: Criminal Justice Press.



## **VARIEDADES DE JUSTICIA**

JULIA ISABEL ESLAVA RINCÓN

La cuestión de la justicia atañe a la forma como nos relacionamos con los otros y con el orden social en general. Es por ello que, en su acepción más originaria, remite a la praxis social y a las situaciones conflictuales que emergen de relaciones intersubjetivas en competencia, ya sean estas personales o comerciales, en las instituciones sociales, entre los ciudadanos y el Estado, entre Estados y aún más entre generaciones. En esta medida, la justicia se orienta a asegurar la armonía al interior de la sociedad, bien sea preservando el equilibrio en la distribución de beneficios y costos de manera equitativa entre sus miembros o bien previendo las medidas necesarias de rectificación o reparación en caso de injusticias o violaciones.

La realidad nos conduce a reconocer que cada individuo escoge su filosofía de vida según el tipo humano que se es, por lo cual hay una propensión a ver las cosas de una manera y no de otra. Cada persona es portadora de una concepción propia del mundo, de la vida activa y de lo que en ella considera que es meritorio hacer, cuestiones que tienen que ver también con el grupo social en el que interactúa, en la sociedad y en el momento histórico en los que vive. Así mismo, los modos de ver la justicia que se prefiguran como ideales no necesariamente se corresponden con aquella justicia de hecho administrada, ni con la legalidad como producto del sistema jurídico vigente. Tampoco se contentan con la justicia formal en sus construcciones más excelsas, como es el caso de algunas constituciones, o los dictados de la ley, aun cuando estas aparezcan como justas pero con preceptos que en ocasiones no puedan hacerse realidad.

Por su parte, los procesos y modelos de mediación están constituidos por la conjunción de diversos referentes normativos que son portadores de sentidos de justicia los cuales contribuyen a configurar escenarios de “derecho vivo” en el campo de las

interacciones sociales y en el abordaje de los conflictos para lograr así una perspectiva más enriquecida a nivel social y humano y, en consecuencia, más cercana a la realidad. Es así como los diferentes modelos de mediación se sirven de concepciones de justicia más o menos ampliadas, accesibles y flexibles, en las cuales tienen lugar dinámicas de participación, el reconocimiento del otro y sus necesidades, la búsqueda del equilibrio en las relaciones de poder, así como la reconfiguración o reconstrucción de vínculos y del tejido social.

Por todo lo anterior, este capítulo tiene como propósito describir las diversas ideologías, teorías y variedades en las concepciones de justicia que permiten poner en evidencia claves de lectura para la comprensión de las concepciones y de los modelos de la mediación, así como las implicaciones prácticas y políticas para su implementación. Sin la pretensión de incursionar en un debate teórico o filosófico, nos proponemos primero un recorrido ilustrativo sobre las nociones e ideologías de justicia para, posteriormente, tomar en consideración aquellos modelos de justicia que pueden dar espacio al diálogo, al pluralismo y a la generación de acuerdos para el abordaje pacífico de conflictos.

## **La justicia: ¿referentes comunes?**

Desde la época antigua hasta nuestros días la humanidad comparte el anhelo de que en el mundo reine la justicia; sin embargo, cuando intentamos definirla y determinar los criterios que permitan juzgar una situación como justa o injusta nos encontramos con diferentes opiniones y desacuerdos. El análisis y la teorización de la justicia ha girado en torno a debates sobre las ideas y valoraciones respecto a ¿qué es lo justo para la gente y por qué?, ¿qué situaciones, comportamientos y consecuencias determinan la percepción de justicia o de injusticia? Estas preguntas derivan en variedades de justicia que se expresan no solo en las adjetivaciones que acompañan al término,

sino en las definiciones y formas que se adoptan para su realización según el contexto y la perspectiva desde donde se aborden.

En el contexto de la cultura occidental aparecen dos imágenes arquetípicas de la justicia: la primera que se disipa en la imagen de un mito, como una virtud, como un *telos*; y la segunda, de origen artificial, relacionada con la idea regulativa de la vida cotidiana mediante la aplicación de normas institucionalizadas producto de la razón y para la acción humana. En el momento en que la civilización se asienta surgen diferentes formas de derecho y, progresivamente con la laicización, el derecho cobra forma: es el cuerpo constituyente que administra la justicia. Este derecho tiene su origen en el establecimiento de la propiedad privada, lo cual determina nuevas relaciones de poder que son transmitidas de generación en generación. Así, la justicia se desliga de la divinidad y se hace terrenal; no solo tiene que ver con las acciones humanas individuales y colectivas, la justicia es producto de la razón que se materializa en el derecho y en las formas de implementación del poder.

Así, entramos a la modernidad bajo el modelo del contrato social, en el cual los individuos establecen artificialmente el sentido de justicia de acuerdo con sus creencias, sus expectativas y sus necesidades en cada contexto histórico. La evolución del contrato social ha llevado a que, hoy en día, este se exprese no solo a través del derecho sino de las leyes del Estado, expropiando en cierta forma a los individuos de sentido común, propio y consciente de la justicia, y condicionándolos a la obediencia a las leyes como sentido real y fáctico de dicha justicia. Bajo esta perspectiva, "ser justo" se reduce a una obligación con la ley y con la aplicación de reglas procedimentales del sistema de justicia. Pero de hecho la justicia va más allá de este criterio de legalidad formal, puesto que las leyes también pueden ser juzgadas como injustas y carecer de legitimidad. En consecuencia, ser justo no es solo hacer lo mandado sino hacer lo que es debido.

Sin embargo, la gran odisea de la humanidad ha sido enfrentarse con una concepción de la justicia, del derecho y de la ley que



contenga y exprese las complejidades de las relaciones humanas, que mantenga el orden, la paz y la satisfacción de las expectativas no solo individuales y colectivas. Por lo tanto, una teoría de la justicia no puede prescindir de las explicaciones de legitimidad. Como ya lo afirmaba Sidgwick en 1874, por lo general las personas no creen que el derecho tal y como es realice completamente la justicia (1995). Este contraste entre el derecho y la justicia, o entre la justicia según las leyes y la justicia más allá de las leyes, enfatiza la distinción que se hace entre la justicia formal y la justicia sustancial. En el primer caso, rige el trato igualitario según las leyes, y en el segundo se trata la cuestión de quién es igual a quién y qué es lo que determina que sean iguales.

En tanto el sentido de la justicia es producto de la razón humana con respecto a las disposiciones sociales, la reflexión sobre esta y las contradicciones que expresa no pueden ser apropiadas por una ciencia en particular. Cuando esto ocurre quedamos subordinados a un referente epistemológico único que pretende la dominación y el control global con base en la universalización. El asunto es aún más complejo cuando se verifica que las nociones de justicia no se suscriben exclusivamente a la esfera pública sino que también en los diferentes ámbitos privados (familias, empresas, clubes, asociaciones, comunidades y grupos) existen nociones de justicia, aunque no sea esta un fin a perseguir, como sí lo es para la política.

Campbell (2002) afirma que identificar un concepto de justicia en las definiciones de la literatura, en apariencia podría ser sencillo pues existe la percepción generalizada de que la justicia se refiere a que la gente recibe lo que se merece o a lo que tiene derecho. No obstante, esto no es así de simple, en el intersticio quedan aún cuestiones por responder: ¿qué es lo que la gente se merece o a lo que tiene derecho?, ¿con qué criterios se define esto?, ¿quién y cómo lo establece? Por lo tanto, cada vez es más complejo comprender la "entidad de la justicia". La única conclusión posible pareciera ser que la justicia sí importa y que significa diferentes cosas, para diferentes personas en diferentes circunstancias

... las diferentes perspectivas sobre la justicia relevan presupuestos que están en tensión o en franco conflicto entre sí. La justicia puede ser vista como una cuestión individual o de grupo. Puede ligarse al derecho o disociarse de toda relación coercitiva. Puede ser vista como la expresión o como la antítesis del amor y la preocupación por alguien; puede asociarse con la toma de decisiones conforme a principios generales o conforme a cuidadosas consideraciones de los “méritos” de cada caso en particular. Este calidoscopio de diversas imágenes presenta un panorama confuso y a veces incoherente de la justicia. (Campbell, 2002, p. 17)

En las distintas nociones de justicia entran en juego jerarquías de valores que prevalecen en una sociedad o en los individuos: los sentimientos, la utilidad, en fin, nociones minimalistas o maximalistas de justicia como virtud o como fin último. Frente a la diversidad de comprensiones, Perelman (1964) sugiere tres actitudes posibles: la primera, considerar que solo existe una noción verdadera de justicia; la segunda, considerar, por el contrario, que la justicia no está reservada a ninguna de las nociones que se proclaman; y la tercera, la más plausible, llevaría a buscar lo común entre las concepciones de justicia existentes. Esto último deriva en una posición más pluralista que admite que a veces se pueden tener unas concepciones de justicia y a veces otras, según las circunstancias (p. 21). Además, si bien tal panorama de relativismo afirma la imposibilidad de concebir un fundamento de la justicia desligado de un contexto histórico, cultural o social, hoy día existen algunas cuestiones relativas a la justicia que —aun cuando siguen siendo foco de debate— tienden a ser referentes comunes que trascienden épocas y culturas (Höffe, 2008).

Según Höffe (2008), por ejemplo, estos lugares comunes son, por un lado, la igualdad (igual trato para iguales circunstancias), la imparcialidad (no arbitrariedad y carencia de prejuicios),

la reciprocidad (dar y recibir) y la equidad (recibir según el esfuerzo). Por otro lado está la convicción de que los daños deben ser compensados o reparados. También, en la época moderna, los imaginarios de la justicia remiten a los derechos humanos y bienes jurídicos reconocidos con base en estos, como por ejemplo la libertad, la vida, el buen nombre o la propiedad (pp. 168-180). En esta misma línea de Höffe, Michael Sandel (2011) enuncia tres cuestiones alrededor de las cuales giran las ideas sobre la justicia: el bienestar (satisfacción no solo económica), la libertad (en el hacer y el decir respetando las leyes y las normas) y la virtud (actitudes, disposiciones y cualidades de las que depende una buena sociedad) (pp. 14-15).

Lo cierto es que la narración, históricamente asentada en la idea de justicia, ha girado en torno a las relaciones desiguales entre las personas y a la distribución de los distintos bienes en la sociedad (Barry, 1995), sean estos de carácter material o inmaterial como el poder, la posición social, el prestigio o el reconocimiento; o a las situaciones que determinan oportunidades o sufrimientos en tiempos de penuria; o bien a los derechos y deberes. Sin embargo, los debates contemporáneos giran en torno a los criterios que se ponen como bases de la justicia, de la igualdad y de la distribución, con lo cuales se da lugar a diferentes ideologías dentro del ámbito que se denomina justicia distributiva.

También existen posturas que se apartan de las ideologías distributivas para plantear que no todas las cuestiones de justicia o injusticia aluden a la distribución de bienes y cargas porque existen otras cuestiones que no son susceptibles de ser repartidas. De manera particular, es la teoría feminista la que ha dado el debate al cuestionar la lógica distributiva para asuntos como el poder o el prestigio dentro de la sociedad. Del mismo modo lo ha sido la justicia restaurativa, que propone desafíos frente al tratamiento de los conflictos y al de la criminalidad en diferentes escalas.

## La génesis de las finalidades de la justicia

Al remitirnos a la Antigüedad y a la Edad Media, en la emergencia de las cuestiones más relevantes sobre el tema de la justicia, es ineludible abordar los presupuestos de los filósofos seminales del periodo: Platón y Aristóteles, cuyas ideas han resistido el pasar de los siglos y son la fuente de inspiración de los debates que aún se sostienen en la época moderna.

### Armonía de la polis: orden y moderación

Para Platón, la justicia como armonía de la polis es una virtud y es el centro de gravedad alrededor del cual gira una empresa para diseñar “la ciudad justa” o el Estado ideal<sup>1</sup>. Una comunidad política requiere necesariamente de individuos justos para construir una vida en común, donde lo justo es orden y moderación (Colli, 2007, p. 50). Así, tal comunidad expresa un sistema multiforme de necesidades y requiere de la división de funciones donde cada individuo y cada clase tienen un rol, unas tareas por desempeñar de acuerdo con el orden político establecido y están dotados de una virtud propia: la sabiduría es de quienes tienen la tarea de gobernar; el coraje, de quienes tienen la tarea de la defensa y de la guerra; la temperanza es la virtud de la práctica de la moderación no solo de los comerciantes y artesanos sino de todas las clases, es aquella virtud común que dota de unicidad a la comunidad.

Platón define también una disposición interna del individuo para establecer la justeza de sus acciones, y se funda en tres elementos de alma: el racional (*logos* que gobierna), el animoso (pasiones y sentimientos nobles) y el apetitivo (ansia de placeres), controlado por los dos anteriores.

En suma, en el pensamiento de Platón la finalidad de la justicia es consolidar una comunidad política compuesta por individuos justos, lo cual se expresa en la justeza de las acciones que les han sido asignadas (que cada quien haga lo suyo), atendiendo a un

<sup>1</sup> Expresada en su obra *República*, que se estima fue elaborada durante el periodo comprendido entre la fundación de la academia (387 a. C.) y el viaje a Siracusa (367 a. C.).

orden político y a la moderación, aspectos que han de llevar a la felicidad para todos aquellos que participan de la comunidad (IV, 421c), lo que implica que cada quien posea lo que es necesario para hacer su parte.

### **Unidad política, regulación y distribución**

Aristóteles, quien se ubica en un paradigma teórico político muy diferente al de Platón —desde la filosofía práctica más que hacia un Estado ideal—, comparte con este la concepción de la justicia como una virtud que requiere de la comunidad humana para hacerse realidad. En su obra la *Ética a Nicómano*, Aristóteles expone con gran amplitud su perspectiva de la justicia: la justicia, como la máxima de las virtudes éticas, expresa “la medianía” entre los extremos del exceso y los defectos que representan los vicios (1098a, 1131a).

En la comunidad, la política y la ética se ocupan del conocimiento de las acciones humanas: la política como ciencia del “bien” de la ciudad y, a su vez, la ética como ciencia del “bien” del hombre. Pero esta ética expresa una moral colectiva y se concreta en un conjunto de comportamientos “virtuosos” al interior de la comunidad. Así, ética y política coinciden cuando se estudia la acción de un conjunto de individuos dentro de la sociedad, individuos que son ciudadanos y que como tales participan de la cosa pública para alcanzar el “bien supremo”.

De acuerdo con Aristóteles, no existe una única virtud sino una multiplicidad de virtudes que él clasifica en dos tipos: las éticas que se expresan en el actuar y las dianoéticas que provienen del intelecto y de la vida sensible y afectiva del ser humano. Estos tipos se corresponden a su vez con la división que Aristóteles hace del alma, la cual está compuesta por una parte irracional (concupible o apetitiva), propia de aquel campo abierto a las disposiciones extremas, sea por defecto o por exceso, enunciadas como los vicios/injusticias; la otra parte, racional (científica y discursiva), alude al campo donde prevalece el correcto razonamiento para

orientar los comportamientos, lo cual permite a los individuos hacer sus elecciones en la posición de la medianía entre los extremos y, por lo tanto, tener actitudes virtuosas/justas (1102b, 1133b, 1139a).

Al entender la justicia como la máxima virtud, porque es “lo justo medio” que se pone entre los extremos (injusticias), encontramos diversas finalidades que Aristóteles atribuye a la justicia y que difieren entre sí debido a los principios a los que adhieren y a los criterios de aplicación de la medianía, sea por los distintos sujetos y situaciones implicadas constituyéndose en tipologías que han resistido por siglos aún hasta nuestros días y que han dado lugar a diferentes escuelas.

### Mantenimiento de la unidad política

La justicia es el respeto de las leyes (legalidad) siempre y cuando estas no sean instrumentalizadas por una parte de sus miembros en detrimento de los otros y a condición de que exista una exacta coincidencia entre aquello que es declarado como justo y lo que dictan las leyes. En palabras de Aristóteles, esto presupone la existencia de una forma correcta de constitución, esto es, exenta de tiranías o de oligarquías, que, grosso modo, sería similar al ideal que expresa la democracia moderna.

Sin embargo, esta pretendida universalidad de la ley también fue matizada por Aristóteles, pues no siempre las leyes se adaptan a la particularidad de los casos específicos, ya sea porque existen vacíos en la legislación o porque una norma general no está exenta de errores, por lo que a veces es necesario poner en juego adaptaciones “convenientes” para expresar lo justo. Pone el problema y advierte el filósofo que no existe en la ley escrita un justo absoluto ni es esta la expresión de una justicia ideal, pues sería reduccionista asimilarla al criterio de legalidad.

Según estas consideraciones, es Aristóteles el primero que reflexiona sobre el concepto de equidad (*epiíikeia*)<sup>2</sup>, abordado en la parte final del libro V de la *Ética a Nicómano*, cuando afirma: “Y esa es la naturaleza de lo equitativo: ser corrección de la ley en

<sup>2</sup> Término griego conformado por el prefijo *épi-*, que significa ‘alrededor de’, sobre, acerca de, y el verbo *éiko*, que significa ‘semejar’, ‘ser conveniente’, ‘estar bien’.

tanto que esta incurre en omisiones a causa de su índole general” (1137b); esto lo reafirma en *La retórica* así: “Lo equitativo es aquello justo que está más allá de la ley escrita” (1374a).

De esta forma, la justicia como legalidad está estrechamente relacionada con la vida de la polis para salvaguardar la felicidad o parte de esta a toda la comunidad civil; además de ser la virtud perfecta, es una virtud activa que está siempre en relación con el otro (1130a), esto es, se refiere más al bien de los otros y más en general a la comunidad y no al interés individual de quien la ejerce.

### La regulación de las relaciones sociales

Aristóteles distingue un tipo de justicia que es reguladora (correctiva/conmutativa)<sup>3</sup> e interviene para restablecer la igualdad que ha sido violada en las relaciones entre los ciudadanos, independientemente de los méritos de cada uno. Así, por ejemplo, en caso de un robo el juez deberá tener en cuenta el “daño” causado por una parte y el sufrido por la otra, más no la condición específica de cada uno de los involucrados.

En el momento en que ocurre una disparidad en las relaciones de intercambio (de bienes o servicios) esta justicia busca mantener la igualdad construyendo “un justo medio” entre el daño y la ventaja alcanzada por quien lo produjo; esto lo hace, por ejemplo, mediante la compensación, el castigo u otra penalidad para quitarle la ganancia obtenida ilegalmente<sup>4</sup>.

Aquí la justicia dirige su atención hacia aquellas situaciones en las que entran en conflicto las cuestiones del bienestar individual o el de grupos pero no cuando está afectado directamente lo que es necesario para el bienestar de toda la comunidad (Finnis, 2000, p. 166).

Esta justicia reguladora es el fundamento de principios jurídicos, por ejemplo de aquellos aplicables al incumplimiento de contratos, en los que se estipulan penalidades para quien acometa esta acción o en la reparación de daños, como puede ser el caso de un accidente de tránsito en el cual el responsable de causarlo deba indemnizar a la víctima. Además, asume una estructura de

<sup>3</sup> La distinción entre la justicia distributiva y la conmutativa se traza desde Aristóteles hasta Finnis, aunque este último utiliza el término justicia “correctiva” (en el sentido de la justicia correctiva de las injusticias que se pueden producir en los intercambios). El primer uso del término “conmutativa” se debe a Tomás de Aquino. Este término tiene la ventaja de referirse de manera más general al problema de la justicia en los acuerdos entre individuos (Finnis, 2000, p. 179).

<sup>4</sup> Aristóteles se distancia totalmente de los presupuestos de la “Ley del Talión”, así que igualar no significa “ojo por ojo, diente por diente”.

derechos legales existentes y encuentra aplicabilidad tanto en contravenciones como en la justicia penal. En esta última, cuando el dispositivo que iguala es el castigo por parte de la sociedad se hace referencia a la justicia retributiva y a la disuasión que se justifica por su incidencia en las cuestiones de criminalidad<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Aunque la disuasión tiene también aplicabilidad en muchos otros campos, como por ejemplo, en el marco de los conflictos ambientales, la regulación tendiente a disuadir de la contaminación a través de sanciones (incentivos) como mecanismos para prevenir o reparar los daños causados por la contaminación.

### **La distribución de las “cosas divisibles” entre los ciudadanos**

Según Aristóteles, la polis deberá hacerse cargo de distribuir de manera proporcional las cargas y los beneficios entre los miembros de la comunidad política. Tal criterio de proporcionalidad está determinado por una concepción meritocrática que confirma la existencia de una rígida estratificación social, pues a cada uno se le reconoce un mérito diferente (la libertad para los demócratas, la riqueza o la estirpe para los oligarcas, la virtud para los aristocráticos). Así, en la distribución entran en juego las cosas a distribuir (honos, bienes, etc.) y al menos dos personas, de tal forma que los iguales sean tratados de manera igual y los desiguales de manera desigual.

Aunque esta concepción de justicia distributiva surge en un contexto y en otras circunstancias históricas distintas a la era moderna, hoy en día sigue siendo dominante la cuestión de la distribución en diferentes esferas. Como lo señala Finnis (2000), el aspecto distributivo de la justicia se relaciona con los recursos, las oportunidades, los beneficios, las funciones y tareas, las responsabilidades, los impuestos y las cargas (p. 166). Tal distribución se refiere a reparticiones en las que entran en competencia diversas necesidades y demandas, ya sea en lo que compete al Estado (por ejemplo, ¿cómo atribuir las cargas de los impuestos?, ¿cómo gastar/invertir los recursos de las regalías petroleras?), o en las relaciones de intercambio de las personas (¿cómo repartir una herencia familiar?, ¿cómo distribuir los bienes entre la pareja que se divorcia?). El aspecto distributivo de la justicia se relaciona con los recursos, las oportunidades, los beneficios, las funciones y tareas, las responsabilidades, los impuestos y las cargas (Finnis, 2000, p. 166).



## **Teorías y enfoques de la justicia distributiva en los debates contemporáneos**

En los principales debates contemporáneos se identifican varias ideologías de la justicia distributiva fundadas en la inclinación por ciertos principios o criterios de distribución —y no otros— que las personas consideran como justos, bajo la premisa general de que se recibe lo que les corresponde según el contexto. Así, las ideologías se mueven entre la igualdad y la necesidad, entre el utilitarismo, el bienestar económico y la equidad, entre la libertad y la autonomía de los individuos (liberalismo) con respecto al bien común por encima de los individuos (comunitarismo) (Campbell, 2002, p. 18). Así, las teorías liberales de la justicia, que son de corte individualista, se distinguen según la amplitud del dominio de la igualdad que es más restringida en el libertarismo y más extensa en el igualitarismo, pasando por el utilitarismo. La cuarta teoría, el contractualismo, a diferencia de las anteriores, no se basa en el criterio de distribución sino en una concepción procedimental de la justicia.

### **El libertarismo**

Esta corriente de pensamiento tiene como referencia las doctrinas del contrato social de Hobbes y de Locke, quienes entienden a la sociedad constituida por individuos que persiguen su propio interés individual. Lo justo es que los individuos obtengan aquello que les confiere la titularidad de los derechos individuales a la vida, la propiedad y la libertad. Por lo tanto, según el libertarismo la justicia es una estructura normativa que establece el marco en el cual los individuos pueden perseguir sus objetivos y elegir lo que quieren, siempre y cuando no vulneren los derechos de los demás.

Su fundamento central es la libertad, la igualdad solo reviste un carácter formal en cuanto a la posesión de derechos, con lo que la desigualdad material, posicional o social es válida y aceptada, así como es considerado ilegítimo el criterio de la justicia distributiva con base en la necesidad.

Puesto que a la sociedad los individuos “entran” con distintas capacidades y habilidades, el único principio de distribución al que se debe acudir es al de la contribución, es decir que las personas más talentosas deben recibir más que las menos talentosas, pues una remuneración justa se corresponde con lo que cada persona es capaz de producir. Los exponentes más representativos de esta ideología son Nozick y Dworkin, siendo el primero el más radical con sus postulados. Según Nozick, la garantía de la realización de justicia se da por la operación libre del mercado y por la existencia de un Estado mínimo, y la justicia distributiva no se limita a los bienes públicos sino también a aquellos que se transan en el libre mercado.

### **El utilitarismo**

Tanto en el aparato conceptual como en los criterios normativos, el utilitarismo es un paradigma que ha tenido diferentes desarrollos en las teorías de la moral, de la justicia y de la economía. En términos generales, se trata de una doctrina filosófica que concibe el bien general como la suma de las utilidades individuales; afirma que el ser humano debe actuar de tal forma que siempre busque maximizar la cantidad de utilidad (la mayor felicidad o el mayor bienestar) presente en la sociedad. Es decir, entre dos opciones alternativas se escogería aquella que más incrementa la cantidad de utilidad que poseen los individuos interesados en las consecuencias de dichas acciones.

La paternidad de la ideología utilitarista, prefigurada por David Hume, se le atribuye a Jeremy Bentham. Aunque el término en sí fue acuñado por John Stuart Mill así como su difusión inicial, pero con cuestionamientos y replanteamientos al pensamiento original de Bentham. Posteriormente, fue sistematizada por Sidgwick (Van Parijs, 1993, p. 30).

Su carácter consecuencialista implica que para valorar una acción, una política o una ley como justa o injusta y para determinar su aprobación se debe tener en cuenta el impacto que generará

en cuanto a la maximización de la utilidad, siendo esta una propiedad (de los objetos, las acciones o las decisiones) para alcanzar el mayor beneficio (ventaja, placer o felicidad) y, al mismo tiempo, evitar que se produzca un daño que cause el sufrimiento.

El principio central del utilitarismo de Bentham es hedonista: se basa en la búsqueda de la felicidad para el mayor número, donde la maximización del bienestar en la sociedad se corresponda con la suma del bienestar (utilidad) individual de cada una de las personas que pertenecen a ella. Esto quiere decir que frente a la necesidad de tomar una decisión se deben evaluar las diferentes posibilidades en función de la “mayor o menor” felicidad que esta pueda proveer a cada individuo para que, posteriormente, se escoja aquella que representa el mayor valor al sumar las utilidades individuales (Van Parijs, 1993, p. 30). Esto significa también significa que la naturaleza del hombre y su racionalidad están exclusivamente en función del placer (y del rechazo del dolor) sin tener en cuenta ni las causas o las motivaciones por las cuales se produce placer o dolor, ni cómo estas se hallan relacionadas con la individualidad y con las condiciones específicas de vivencia y del contexto histórico y social de su entorno. Es decir, de entrada desconoce la diversidad, la individualidad, la libertad pero también la naturaleza social (Van Parijs, 1993, pp. 31-32). Cabe decir que Bentham planteaba este principio de utilidad en materia jurídica y especialmente para el derecho penal, por lo cual se ubicaba en el utilitarismo clásico y también en el positivismo jurídico. De esta forma, por ejemplo, el criterio de maximización de la utilidad hace que una ley sea considerada justa o injusta según el costo-beneficio, con lo cual se anticipa a las teorías de la acción racional en tanto los agentes harán sus elecciones teniendo en cuenta el mayor beneficio (utilidad) que le puede reportar respecto a unos menores costos.

Un cuestionamiento que afronta la teoría utilitarista es el riesgo que representa para el principio de legalidad, puesto que haría válidas las justificaciones de los actos que transgreden las leyes y los derechos. Por ejemplo, validaría que una persona pobre, con hambre,

robe a otra pudiente que tiene alimentos de sobra, o que se incumpla un contrato cuando este comportamiento maximiza la utilidad.

Si bien Stuart Mill fue discípulo de Bentham y reconoció de este importantes aportes al desarrollo económico y social, critica su concepción sobre el utilitarismo “porque hace una simplificación excesiva de la naturaleza humana, no solo como herramienta analítica sino como hecho” (Pérez Salazar, 2003). Stuart Mill considera que las personas no son ajenas al medio social al que pertenecen, el cual está condicionado por factores de espacio y de tiempo, así como por condiciones históricas de carácter político, económico, social y cultural. Dichos aspectos determinan en los individuos diferentes modos de ver el mundo, valores, percepciones y razonamientos sobre lo que puede producir felicidad o dolor. Además afirma que existe una concepción de justicia y que esta, junto con la racionalidad y los sentimientos, influyen en la determinación de los deseos, individuales y colectivos, y no solo en las preferencias individuales egoístas, como lo afirma Bentham (Pérez Salazar, 2003).

En los planteamientos de Stuart Mill, la justicia, enunciada como “un sentimiento de justicia”, es el impulso de autodefensa, el sentimiento de simpatía y, junto a este, el de resentimiento cuando se ha sufrido daño por parte de los otros. Así, la justicia se traslada al interés por la protección de la seguridad, que a su vez está garantizada por la ley: la justicia es directamente dependiente de la utilidad. Sin embargo, la satisfacción de todos estos sentimientos sociales implica una complejidad de factores que van más allá del simple respeto de la ley. Así, Mill inaugura el concepto de “utilidad social” que está asociado al de la felicidad.

### **El igualitarismo (liberalismo del bienestar)**

Contrario al libertarismo, el igualitarismo entiende la igualdad en un sentido más extendido, no solo a nivel formal (igualdad ante la ley) sino también sustancial, y expone la necesidad como un criterio superior al de la utilidad, al de la libertad o al de la mayor autonomía. La justicia igualitaria se dirige a la búsqueda de igualdad en los

resultados y presupone que los recursos deben ser repartidos de manera igual para todos. Así, un resultado es justo cuando, de entrada, las necesidades de cada individuo son tenidas en cuenta en las decisiones de distribución.

Uno de los principales exponentes es John Rawls, para quien los derechos individuales conservan su centralidad y la justicia se expresa como una cuestión de distribución general de cargas y beneficios en una sociedad, por ello son importantes los procedimientos de dicha distribución, así como sus resultados.

El igualitarismo presupone el bienestar para todas las personas pero tiene que ver, particularmente, con la necesidad de aliviar el sufrimiento de los más pobres y desaventajados. A diferencia del libertarismo, esta corriente incorpora principios igualitarios más allá de la referencia al derecho. En virtud de este principio igualitario el Estado puede intervenir favoreciendo a los más necesitados para mitigar la desigualdad. Las personas aceptarían estas condiciones puesto que no saben qué lugar van a ocupar dentro de la sociedad.

### **El comunitarismo**

Esta es una ideología que alude a los postulados aristotélicos del bien común y del hombre como un animal social; se refiere a diversas posturas que se distancian de las ideologías individualistas duras y se propone dar cuenta de una concepción del sujeto social, de la cooperación y de la justicia. Así mismo, afirma la existencia de una estructura social o comunitaria con su cultura particular en la que se construye un conjunto de valores y de expectativas a partir de la interacción humana; en consecuencia, los individuos no establecen sus valores, significados e intereses con total independencia de la sociedad.

Según la visión comunitarista, la justicia es el adecuado funcionamiento de un particular tipo de sociedad de acuerdo con sus valores y visión del mundo propios (Campbell, 2002, p. 20). Esto quiere decir que existe una situación social previa, necesaria para

plantear cualquier modelo de justicia distributiva; también significa que la distribución depende del carácter de los bienes a distribuir pues estos varían en el curso de la historia y entre las diferentes comunidades. A diferencia de las ideologías individualistas, el comunitarismo afirma que puede haber varios criterios de distribución. En esta corriente filosófica, cuyos exponentes más representativos son Walzer y Taylor, las ideas básicas respecto a la igualdad expresan el interés de nivelar las diferencias en salarios e ingresos, así como una preocupación por implementar políticas igualitarias.

Hay que decir que dentro del comunitarismo también existen vertientes: una conservadora tradicional que postula la preservación de las condiciones sociales existentes, y otra más progresista que persigue un ideal nuevo de la comunidad. También se encuentran aquellos postulados que, sin abandonar algunos principios del liberalismo, introducen principios de justicia que matizan o controvierten la perspectiva individualista: la solidaridad, la cooperación o el cuidado (Campbell, 2002, p. 20).

## **¿La justicia solo tiene que ver con la distribución?**

A pesar de su multiplicidad, los enfoques de la justicia desde las teorías feministas tienen como elemento común la intención de explicitar las cuestiones de injusticia a las que han sido sometidas las mujeres, los hombres y muchos otros grupos considerados como minorías o excluidos por diversas razones. En estos enfoques se demanda una justicia social que busca asentar nuevos significados en la esfera de la moral y de la conciencia, posibilidades y retos para asumir la responsabilidad frente a la definición del bien común que permita construir una mejor sociedad.

Estas demandas de justicia reclaman reconocimiento de derechos, de oportunidades, de acceso a bienes materiales y no materiales, de diferencias (físicas y de pensamiento), y aspiran a la modificación de las bases éticas y morales en cuanto a hechos

y derechos. Al analizar más detalladamente las reivindicaciones que se proponen, se identifica que desde las teorías feministas el problema de la justicia tiene que ver no solo con el tener, sino con el ser y el hacer. Como afirma Young: “La justicia es el tema principal de la filosofía política” (2000, p. 12), y por lo tanto las referencias a la democracia, a la igualdad, al poder, a los derechos, a la ciudadanía, a las diferencias, a la inclusión/exclusión, entre otros, no pueden ser deslindadas del marco de la justicia y tampoco del contexto institucional que la determina.

Young cuestiona que las teorías actuales de la justicia (por fuera de la esfera del pensamiento feminista, en la mayoría de los casos) se basan en el argumento de que el problema de la injusticia es la desigualdad social y, por lo tanto, el paradigma que rige es el de la distribución (p. 20), lo cual implica afrontar el problema a partir de la situación de quienes se encuentran en peores condiciones. Sin embargo, al estar en el marco de la sociedad capitalista, de lo que se trata es de la distribución de bienes, de la riqueza o, valga decir más en concreto, de bienes materiales y la perspectiva de esta distribución es netamente económica. ¿Qué pasa entonces con aquellos otros bienes que al no ser materiales inciden en las condiciones de desigualdad y de exclusión que dan origen a otros conflictos? ¿Son estos susceptibles de ser distribuidos? ¿Podríamos decir que todos los conflictos son de carácter distributivo? Es aquí donde aparecen bienes ligados a las posibilidades del ser y del hacer tales como el poder de elegir y de actuar, el prestigio, el reconocimiento, el afecto, las redes y las relaciones, la información, el conocimiento y la justicia en sí misma.

Una de las críticas que surgen desde el feminismo a este paradigma distributivo está asentado sobre el cuestionamiento a sus “pretensiones” de cosificar todos los aspectos de la sociedad, de tal suerte que puedan ser incorporados en el paradigma dominante de la distribución. Dicho paradigma toma a los individuos como “mónadas atomizadas” comparables en función de la cuantificación de la posesión y la definición de umbrales de inclusión/

exclusión (focalización) que determinan “la cantidad que debe ser compensada” (a los excluidos) y “la cantidad de contribución” (a los incluidos). Como afirma Young (2000):

El paradigma distributivo está también orientado por un modelo que evalúa la justicia con sus fines del modelo de persona y de bienes que impera en el terreno social. La evaluación de la justicia social implica, sin embargo, comparar modelos alternativos y determinar cuál es el más justo. La conceptualización orientada por un modelo asume implícitamente una concepción estática de la sociedad. (p. 36)

Este planteamiento no solo deja por fuera el contexto institucional que incide sobre la distribución, sino que además tergiversa el sentido de muchos bienes no materiales al tratarlos en términos de cuantificación; cuando no, son excluidos de cualquier presupuesto normativo, no son incluidos como derechos o, cuando esto ocurre, son puestos en función de la igualdad respecto de baremos que presuponen universalismos y que son excluyentes pues no dan valor a las diferencias.

Como se desprende de las diferentes demandas de justicia en las teorías feministas, y también en las de otros grupos sociales y minorías, la compleja sociedad actual expresa diferentes reclamos que no necesariamente están relacionados con la distribución de bienes materiales y que difícilmente pueden ser analizados o evaluados “con justeza” desde un marco tan reductivo como el tema de la distribución. En el ámbito feminista se hace énfasis en el poder/dominación y en el reconocimiento (público y privado) con respecto a la división del trabajo y a la organización justa para la toma de decisiones. Pero también encontramos cada vez más demandas de justicia asociadas a conflictos de carácter simbólico y cultural (por la identidad, por la raza, por las creencias, por las normas y valores) (Melucci, 2001). Esto se ve en muchos de los



movimientos sociales más actuales y también en los conflictos de carácter relacional en los espacios de proximidad que tienen que ver con la convivencia y con la vida en común o con la atribución de roles en la sociedad (por ejemplo, los hombres y las mujeres).

Al pretender evaluar la justicia mediante la “cosificación” y la posesión se deja por fuera la posibilidad de comprender lo que las personas hacen y por qué, qué instituciones (formales o no) guían o determinan sus decisiones, qué instituciones median (diferentes al Estado y al derecho formal) en otros diferentes tipos de conflictos no asociados a la distribución de bienes. Esto presupone que la justicia no puede ser evaluada tampoco considerando a las personas aisladas de sus contextos sociales y de los espacios de interacción, pues la justicia tiene que ver precisamente con la forma como nos relacionamos con los demás y con el orden social.

Trascender la idea dominante de la justicia distributiva implica no solo replantearse la concepción y naturaleza de los bienes en juego, sino también de los derechos diferenciales, teniendo en cuenta las necesidades y la diversidad que la sociedad expresa. Este objetivo presupone una reflexión que tenga en cuenta hasta qué punto el sistema de derecho es capaz de catalizar todas las demandas sociales de “justicia” que se suscitan en los espacios públicos y privados, así como los respectivos sistemas de garantías, e implica reconocer cuáles son los actores involucrados y los mecanismos “mediadores” que permiten la consolidación de un sentido de justicia que contribuya efectivamente a la construcción de una justicia social.

Dado que la justicia está inmersa en un proceso evolutivo e involutivo, es un bien relativo que puede ser manipulado en función de los valores y expectativas de la gente. El derecho es la solidificación de la justicia que, a través de la norma, contextualiza los hechos que, en algún sentido, expresan o no la “capacidad de la justicia de un Estado”. Así, a través de la norma que viene reinterpretada se crean diversos sentidos de la justicia.

El derecho y la justicia tienen aspectos informales y formales que nacen del sentido común y cultural y que buscan generar

consensos respecto de lo “justo”. Sin embargo, hoy en día, debido al tipo de diversidad que se ha creado, tanto a nivel del derecho como del sentido de justicia, no hay un proyecto único de horizontes compartidos. Dicho proyecto se ha fragmentado en micro-espacios (comunitarios, movimientos), no necesariamente privados, que construyen sus propias visiones del mundo y sentidos de justicia para hacerlos reconocibles. Independientemente del nivel o del tamaño de esos microespacios, la justicia presupone el ejercicio de un poder decisonal y de la corresponsabilidad; según como estos sean entendidos, expresados y practicados o expresados, se contribuye o se invalida el sentido del acuerdo original.

Pero cuando la justicia es instrumentalizada por un poder, no para ampliar su capacidad, sino para interrumpir la dialéctica que comporta la realización de la justicia, y cuando el derecho y la ley dejan de ser un bien primario, estos pierden su capacidad de actuar de forma justa y legítima.

Por lo tanto, el Estado pierde la capacidad de “administrar justicia”, la que se privatiza pierde su carácter de bien común y deja de ser el referente que guía las relaciones y que contribuye al orden social, con lo cual se disminuye la posibilidad de socialización de las normas comunes.

## **A manera de corolario: modelos de justicia**

Llegados a este punto, y luego de haber ilustrado las cuestiones más relevantes sobre la génesis y los debates actuales con respecto a la justicia (nociones, finalidades, teorías principios), cabe sintetizar, con propósitos eminentemente analíticos, las tipologías de justicia que pueden dar lugar al diálogo, a la comunicación, a la participación y a la cooperación como aspectos que también subyacen a los modelos de mediación social y que son alternativas para la realización de justicia (Tabla 1).

**Tabla 1. Características de los modelos de justicia: con la ley y más allá de esta**

Justicia "con la ley"		Justicia "más allá de la ley"
Aplicación (normas, leyes)	→	Producción, reconocimiento de la diversidad de normas
Prescripción (derecho)	→	Diálogo/debate
Control	→	Acuerdo/consenso
Orden	→	Ventaja mutua
Procedimientos preestablecidos/rígidos	→	Relaciones sociales (convivencia, vínculo)
Castigo/sanción	→	Procedimientos consensuados/flexibles
Derecho/legalidad	→	Reparación (material, simbólica, relacional)
Cuidado	→	Interés y necesidad de las partes

Fuente: Elaboración propia.

### La justicia como ventaja mutua

Como ventaja mutua, la justicia surge en situaciones de conflictos de interés entre personas o grupos. De acuerdo con Barry (1995)<sup>6</sup> esta teoría fue discutida por Platón para contrastarla con su propia teoría y la expone como una justicia distributiva a través de un proceso de negociación entre fuertes y débiles, entre ricos y pobres.

Pero su gran desarrollo tuvo lugar con los planteamientos de Hobbes y de Hume durante los siglos XVII y XVIII, y cobró relevancia desde hace medio siglo con el devenir de la teoría de juegos y su aplicación a los problemas de la división justa, así como por los desarrollos posteriores de David Gauthier<sup>7</sup>.

En este modelo de justicia el resultado justo expresa para ambas partes una ganancia (gana-gana) o una ventaja sobre lo que hubiesen obtenido si el conflicto continuara (Barry, 1995, p. 25). Además, en él se apela a la prudencia racional de las personas involucradas en los conflictos y los concibe como sujetos racionales interesados en el provecho mutuo. Su pretensión es llegar a un acuerdo a través de la negociación<sup>8</sup>. La justicia como ventaja mutua adhiere al utilitarismo, a la ideología libertaria y a la autorregulación, y reivindica la racionalidad instrumental.

<sup>6</sup> Barry compara y reflexiona sobre dos teorías: la justicia como ventaja mutua y la justicia como imparcialidad, que considera opuestas a pesar de que, según el autor, comparten la idea sobre "que las cuestiones de la justicia surgen cuando hay un conflicto de interés entre personas o grupos diferentes y [...] que la justicia es algo sobre lo que podría darse un acuerdo racional" (1995, p. 23).

<sup>7</sup> El filósofo David Gauthier sostiene una teoría moral contractualista, neo-hobbesiana y libertaria en su libro *La moral por acuerdo* (Gauthier, 1986).

<sup>8</sup> Y todas las formas alternativas que suponen la generación de acuerdos consensuados entre las partes.

### **La justicia restaurativa**

Este modelo de justicia se refiere a la reparación de los daños materiales y emocionales causados a un individuo (y a la sociedad). Aspira a incrementar las expectativas del cumplimiento de la ley en el futuro y a que quien infringe el daño asuma la responsabilidad por haberlo causado y acepte las consecuencias. Este enfoque tiene su origen en el movimiento instaurado en Norteamérica durante los años ochenta y emerge como respuesta a la insatisfacción y desconfianza en el sistema de justicia estatal por su carácter despersonalizado, mecanicista e incapaz de responder de forma adecuada al delito y a sus consecuencias sociales, especialmente desde el campo penal. Este nuevo paradigma se ha propuesto poner en el centro de atención no al sistema de justicia ni a un orden jurídico abstracto, sino a las personas tanto en su dimensión individual como relacional (Reggio, 2010, pp. 15-17).

En consecuencia, la justicia restaurativa es una forma distinta de pensar sobre el conflicto y el delito, la cual trasciende la noción de infracción de la ley, porque el crimen hace daño a las víctimas individuales, a quienes les rodean, a la comunidad e incluso a los infractores (Bazemore, 1996). Este tipo de justicia conlleva unos principios que adhieren a la justicia procedimental, en tanto establece un procedimiento que va de la restauración/reparación (aceptación de la responsabilidad, reparación, asunción de las consecuencias) a la reconciliación y reintegración (integración del ofensor a la comunidad, promoción del cumplimiento de la ley en el futuro) (Bazemore, 1996). En ese sentido, la justicia restaurativa está correlacionada con la justicia correctiva planteada por Aristóteles y no exclusivamente con la justicia como legalidad.

### **La justicia transformativa**

Esta interpretación de la justicia se constituye en un nuevo paradigma, en una estrategia filosófica que se acerca a una visión más amplia del conflicto y de su relación con los procesos de pacificación, por lo cual se basa en la reconciliación y la disuasión para construir y mantener

pactos de convivencia que enseñen a las personas a estar en comunidad. Este modelo se asemeja en algo a la justicia restaurativa pero se diferencia al adoptar una perspectiva más amplia puesto que se aplica a los campos de conflicto social y no al de los delitos (que son conflictos en relación con la ley). En definitiva, lo justo es que el conflicto sea reformulado en términos de relaciones, que las personas sean involucradas en un proceso que estimule el desarrollo y el crecimiento personal, y que los resultados reflejen los intereses de las partes.

## **Bibliografía**

- ARISTÓTELES. (1973). *Ética a Nicómano*. Roma: La Terza.
- BARRY, B. (1995). *Teorías de la justicia*. Barcelona: Gedisa.
- BAZEMORE, G. (1996). Three Paradigms for Juvenile Justice. En G. Bazemore, B. Galaway, & J. Hudson (Eds.), *Perspectives, Restorative Justice: International Perspectives* (pp.37-67). Monsey, NY: Criminal Justice Press.
- CAMPBELL, T. (2002). *La justicia: los principales debates contemporáneos*. Barcelona: Gedisa.
- COLLI, G. (2007). *Platone politico*. Milano: Adelphi Edizioni S.P.A.
- FINNIS, J. (2000). *Ley natural y derechos naturales*. Buenos Aires: Abeledo-Perrot.
- GAUTHIER, D. (1986). *La moral por acuerdo*. Barcelona: Gedisa.
- HÖFFE, O. (2008). *El proyecto político de la modernidad*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- MELUCCI, A. (2001). *Vivencia y convivencia: teoría social para una era de la información*. Madrid: Trotta.
- PERELMAN, C. (1964). *De la justicia*. R. Guerra (Trad.). México: Universidad Autónoma de México.
- PLATON. (1999). *República*. Roma: Laterza.
- PÉREZ SALAZAR, M. (2003). *La razón liberal. Economía, política y ética en la obra de John Stuart Mill*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

- REGGIO, F. (2010). *Giustizia dialógica: luci e ombre della restorative justice*. Milano: Franco Angeli.
- SANDEL, M. J. (2011). *Justicia: ¿hacemos lo que debemos?* J. P. Campos Gómez (Trad.). Barcelona: Random House Mondadori.
- SIDGWICK, H. (1995). *I metodi dell'etica*. M. Mori (Trad.). Milano: Il Saggiatore.
- VAN PARIJS, P. (1993). *¿Qué es una sociedad justa?* Barcelona: Ariel.
- YOUNG, I. M. (2000). *La justicia y la política de la diferencia*. Madrid: Cátedra.



# TEORÍAS DEL CONFLICTO

ANGÉLICA TORRES QUINTERO

El conflicto social, en cuanto objeto de análisis de las ciencias sociales, ha sido ampliamente estudiado a lo largo de la historia de la humanidad. No obstante, sus mayores desarrollos se han producido en la modernidad, con el surgimiento de la sociología en Occidente. Es en este campo disciplinar en donde se fragua el debate entre las teorías del consenso y las teorías del conflicto, que menciona Bernard (1983) y que resultó de gran utilidad durante la década de los años sesenta.

Sin embargo, sus orígenes se remontan a la antigua Grecia, a las diferencias entre Platón (pensador del consenso) y Aristóteles (pensador del conflicto); avanzan en la Edad media, con las diferencias entre San Agustín y Santo Tomás; se afincan en el renacimiento, con Maquiavelo, Hobbes, Locke y Rousseau; y se posicionan, a finales del siglo XIX, como una tensión entre el funcionalismo estructural y el marxismo.

Esta tensión se hizo visible y se extendió hasta buena parte de la segunda mitad del siglo XX e influyó en los desarrollos teóricos emergentes en otras disciplinas, como la economía, la historia, la psicología y la ciencia política.

Si bien los planteamientos de una y otra teoría surgieron de posturas contrarias y, en apariencia, irreconciliables, a lo largo de este capítulo, se podrá apreciar cómo las zonas de coincidencia entre ambas teorías son más extensas que las de disenso, tal como lo expresa Bernard (1983, p. 114).

Tanto es así que autores como Lewis Coser es clasificado, en algunos textos, como representante de un funcionalismo más progresista o, si se quiere, integrador, mientras que, en otros, es referido como uno de los más destacados pioneros de la teoría del conflicto.

En este capítulo, las teorías del conflicto son presentadas sobre los fundamentos de Marx y Engels, quienes posicionaron



el conflicto como un fenómeno inherente al sistema social que posibilita su transformación.

A partir de la década de los años cincuenta del siglo xx, puede apreciarse cómo, a través de los planteamientos de Dahrendorf, esta teoría emerge como tal, en franca oposición a los planteamientos funcionalistas y, con ellos, a la perspectiva estática del sistema social, que ve en el conflicto una disfunción/desviación que amerita ser controlada.

Pese a las fuertes críticas que han recibido las teorías del conflicto de parte de autores como Ritzer (1997) —que sugiere que nunca lograron trascender su crítica al funcionalismo y posicionarse como verdaderas teorías con desarrollos propios—, aquí podrán apreciarse los valiosos aportes diferenciados de Jonathan Turner y Louis Kriesberg en los años setenta. Ellos, de la mano de otros teóricos contemporáneos del conflicto (como Erich Fromm, George Balandier, Randall Collins y Elton McNeil) han permitido profundizar en su comprensión como un factor movilizador del cambio social.

La teoría del conflicto, al volcar su mirada hacia los movimientos sociales emergentes en los años sesenta y setenta, abrió un campo específico para desarrollar nuevas y alternativas propuestas sobre el conflicto social de finales del siglo xx y comienzos del siglo xxi. Esto ha permitido la emergencia de lecturas que analizan el fenómeno desde una perspectiva ya no únicamente estructural, sino centrada en los microprocesos sociales, en las interacciones humanas y grupales, en las emociones de los individuos, en los procesos revolucionarios y en las estrategias de negociación.

Al final de este capítulo, hablaré, entonces, de las teorías volcánicas, de las teorías sistémicas y, más recientemente, de la irenología y la conflictología, que da lugar a los estudios de paz, cuyo propósito es la superación de la violencia y su más radical manifestación en las guerras entre grupos sociales y Estados. Esta última apela a una perspectiva interdisciplinar que demanda una comprensión más integral y compleja del conflicto social.

## Teorías consensualistas

Las teorías del consenso concuerdan en que las sociedades, de un modo general, operan como organismos biológicos compuestos por muchas y diferentes partes, cada una de las cuales contribuye a la supervivencia de dicho organismo como un todo.

Cuando algo interfiere en el funcionamiento de una de sus partes o amenaza con destruirla, las demás partes reaccionan para proteger al organismo y devolver la situación a la normalidad. En esta perspectiva, los conflictos sociales son percibidos como situaciones anómalas —fruto de una alteración en el discurso normal de la vida social— que deben ser corregidas a tiempo para que no afecten el funcionamiento del sistema.

Al ser, por tanto, una convicción compartida de los consensualistas la idea de que las sociedades pueden mantenerse como un todo sin fragmentarse, su interés se centra en las creencias, valores e intereses comunes entre las personas, más que en aquellos elementos que difieren o se contradicen, por cuanto los primeros resultan fundamentales para garantizar el orden social y la integración del sistema.

El funcionalismo estructural es el principal exponente de esta perspectiva, paradigma dominante en la sociología durante las dos décadas posteriores a la Segunda Guerra Mundial. A lo largo de su historia, el funcionalismo ha tenido múltiples desarrollos que impiden verlo de manera homogénea, a tal punto que, como señala Mark Abrahamson (1978), pueden identificarse tres tipos: los dos primeros, anclados en la antropología, y el tercero, propiamente sociológico.

El *funcionalismo individualista*, cuyo principal exponente es Malinowski, se ocupa de las necesidades de los actores y de las instituciones que emergen como respuestas funcionales a esas necesidades. Por su parte, el *funcionalismo interpersonal*, liderado por Radcliffe-Brown, se interesa en los mecanismos utilizados para ajustar las tensiones que se producen en las interacciones

sociales. Finalmente, el *funcionalismo societal*, cuyas raíces se remontan a Comte, Spencer y Durkheim, y cuyos principales exponentes son Davis y Moore, Parsons y Merton, tiene como principal preocupación las grandes estructuras sociales, sus interrelaciones y la influencia constructora que ejercen sobre los actores.

De manera global, este último grupo concibe la sociedad como una estructura integrada en la que toda institución existe porque satisface una necesidad social. Esto quiere decir que se piensa el sistema con unos objetivos claros, pragmáticos y utilitarios que se concretan en funciones como la adaptación al entorno, el logro de las metas, la conservación de sus pautas de operación interna y su propia integración (cohesión).

Cada una de esas funciones da lugar a una serie de instituciones que van desde la familia hasta el Estado. Y, alrededor de estas funciones, se gestan los roles individuales y grupales. A partir de esta configuración, se espera un funcionamiento armónico del sistema social y una tendencia general a la adopción de actitudes favorables al consenso. De ahí que el conflicto sea concebido como una traición a los intereses colectivos o, al menos, un serio peligro para ellos (Lorenzo, 2001, p. 241).

Una primera perspectiva, se inscribe en el trabajo de Kingsley Davis y Wilbert Moore (1944), que se basa en la hipótesis de la necesidad funcional de la estratificación en el sistema social (entendiendo la estratificación como una estructura de posiciones que confiere distintos grados de prestigio a las personas).

El interés central de su teoría radica en el modo como una sociedad motiva a las personas a ocupar una posición "apropiada" dentro del sistema de estratificación, lo que, a su vez, plantea una serie de asuntos por resolver con respecto a las siguientes consideraciones: el grado de satisfacción que algunas posiciones proporcionan en relación con otras; la importancia que tienen ciertas posiciones para la supervivencia de la sociedad; las capacidades y aptitudes que requieren las diferentes posiciones sociales; y la habilidad de la sociedad para responder con

recompensas satisfactorias a los individuos para que, además de desear ubicarse en una u otra posición, cumplan las responsabilidades que estas demandan.

Las personas que ocupan las posiciones altas deben recibir las recompensas que merecen, ya que, en caso de que estas no se ocupen, la sociedad corre el peligro de desintegrarse.

Por lo tanto, para mantener la unidad de la sociedad, se hace necesario que sus integrantes tengan un alto nivel de consenso y aceptación de la posición que ocupan, así como un referente cultural de valores fuertemente compartido, una regulación normativa de los comportamientos y expresiones individuales; una orientación cognitiva o visión de mundo similar; y un conjunto de metas relativamente cercanas.

En caso de aparecer contradicciones, rivalidades entre sus integrantes o cuestionamientos del ordenamiento social, la probabilidad de emergencia del conflicto y del caos es alta y, con ellos, la amenaza a la estabilidad del sistema. Esto hace necesario el ejercicio del control social, que puede ir desde un gesto de reproche o desaprobación de la conducta desviada hasta el uso de la fuerza física (Ritzer, 1997, pp. 109-116).

Posteriormente, Talcott Parsons hace diversos aportes a la comprensión del conflicto social que van adquiriendo mayor madurez y desarrollo a medida que su obra avanza. En principio, en su libro *La estructura de la acción social* (1937), amparado en la teoría del utilitarismo individualista, Parsons consideró que los intereses individuales actuaban como el móvil de la sociedad y que estos se iban armonizando de manera espontánea para darle fundamento al orden social.

El potencial de los conflictos se ubicaría en este proceso de armonización de los intereses. Este aspecto podría resolverse a través de la cadena de "medios-fines", mediante la cual los sujetos, comportándose de modo racional, adecuarían los medios para satisfacer los intereses; o a través del papel que cumplen las normas sociales, teoría que retoma de Durkheim.

En un segundo momento, fuertemente influido por el psicoanálisis freudiano, Parsons replantea, en su obra *El sistema social* (1951), el nivel de conciencia que tienen los actores sobre sus intereses y fines. Hace hincapié en la posibilidad de que estos sean más difusos y estén mal definidos y de que los agentes puedan ser poco conscientes de ellos.

Como eje central de su modelo explicativo, ubica la interacción social y la tensión entre el ego y el alter ego, que se resuelve a través del papel que cumple la cultura en el establecimiento de las normas sociales y en el condicionamiento de la acción, al buscar una correspondencia efectiva entre expectativas individuales, estatus y desempeño adecuado de roles sociales.

Este proceso se hace efectivo, según el autor, a través de la socialización, mediante la cual los niños y, a lo largo de la vida, las personas aprenden y reafirman las normas y valores que orientan su comportamiento en la sociedad de modo tal que, cuando satisfacen sus intereses particulares, simultáneamente sirven a los intereses generales del conjunto del sistema.

Cuando no se logra tal sincronía entre los intereses de los individuos, los valores de la cultura y las normas sociales, emerge el conflicto, que es valorado como una disfunción o “desviación” que amenaza la estabilidad del sistema y frente a la cual los procesos de control social deben actuar —tal como lo señalan Davis y Moore (1944)— a fin de mantener el orden en el sistema social.

No obstante, Parsons considera que el sistema es más fuerte cuando tiene la capacidad de tolerar ciertos niveles de “desviación” (conflicto), lo que permite la expresión de las diferentes personalidades, sin que esto amenace la integridad del sistema.

Cabe destacar que, aunque como lo señala Parsons, muchas veces los conflictos solo oponen a individuos, son más relevantes cuando movilizan colectividades, por cuanto pueden introducir cambios en el sistema (Domingues, 2008, pp. 150-151). Esta idea del cambio social es posterior en su obra, ya que, incluso, gran parte de las críticas que recibió su teoría se fundamentaron en su orientación estática.

Aun así, el autor introduce, hacia 1966, una comprensión del cambio y dinamismo del sistema desde una perspectiva evolutiva que está ligada a la capacidad adaptativa; que representa una mayor habilidad de la sociedad para resolver sus problemas, sin que ello signifique una transformación radical o la destrucción del orden social imperante.

Esto implica que no todas las sociedades evolucionan de la misma manera o al mismo ritmo. Algunas sociedades evolucionan rápidamente, mientras que otras están tan cargadas de conflictos internos u otros obstáculos que impiden el proceso de evolución e, incluso, llegan a deteriorarse (Parsons, 1966, p. 23).

Robert Merton, discípulo de Parsons se inscribe en el *funcionamiento relativista*. El autor atribuye un carácter diferente al conflicto, al diferenciar los conceptos de *funciones manifiestas* y *funciones latentes*.

En su libro *Teoría y estructuras sociales* (1992 [1964]), Merton define las funciones manifiestas como intencionadas y deseadas por los miembros de una sociedad que tienen consecuencias positivas para esta. Por su parte, las funciones latentes no son intencionadas y tienen consecuencias imprevistas que, sin embargo, pueden ser funcionales para un sistema determinado al contribuir a la adaptación social. El autor menciona como ejemplo explicativo el fenómeno de la corrupción electoral del siglo XIX, caracterizada por prácticas clientelares entre caciques estadounidenses e inmigrantes pobres.

Si bien este fenómeno implicaba una disfunción que alteraba el aparato normativo y ético del sistema político, a nivel *latente* permitía a los inmigrantes participar en las elecciones, sin que esto alterara la sociedad. En ese sentido, los conflictos caben dentro de la categoría de *disfunciones*, y no deben confundirse con las *funciones*, que, por ser actitudes externas al sistema social, son enemigas de este (Lorenzo, 2001, p. 31).

Otro de los aportes fundamentales de Merton (1992) tiene que ver con su comprensión del fenómeno de la *anomia*, término inicialmente introducido por Durkheim para explicar el comportamiento criminal. Si una sociedad no tiene claramente establecidos

los referentes de la norma, el delito puede llegar a cometerse por la ausencia de una presión social que lo detenga.

En Merton, la *anomia* representa la conducta que se deriva de la tensión existente entre la estructura cultural y la estructura social: "La conducta anómala puede considerarse, desde un punto de vista sociológico, como un síntoma de disociación entre las aspiraciones culturalmente prescritas y los caminos socialmente estructurales para llegar a ellas" (p. 225).

La conducta desviada aparece como una respuesta "normal" frente a ciertas presiones culturales que el individuo no puede alcanzar porque el contexto sociofinanciero en el que se encuentra no se lo permite, es decir, porque no le ha ofrecido oportunidades para desarrollar las capacidades que le permitirían alcanzar fines culturales asociados al éxito.

Frente a estas presiones culturales, Merton propone una tipificación de comportamientos posibles ante las exigencias culturales que van desde actitudes de conformidad e innovación hasta el ritualismo, el retraimiento o la rebelión. Dicha tipificación es resultado de un estudio realizado con 1700 individuos, en su mayoría de clase media, en el que encontró delitos comunes no registrados cometidos por miembros de la sociedad calificados como "respetables".

El 99% de los participantes confesaron haber cometido uno o más de los 49 delitos reconocidos por el código penal del estado de Nueva York, siendo suficientemente graves cada uno de estos como para merecer una condena no menor a un año. Los resultados de su investigación lo llevaron a concluir que la conducta ilegal, lejos de ser una manifestación social o psicológica anormal, es, en realidad, un fenómeno común (p. 223).

Lorenzo (2001) destaca los cambios teóricos que comenzó a sufrir el funcionalismo a partir de los años sesenta y que permitieron interpretaciones más sosegadas del fenómeno del conflicto. Estas lo conciben como un proceso de acción social cuya función principal, sin embargo, es contribuir a la estabilidad y perdurabilidad del sistema social.

A partir de esta premisa, se concibe el conflicto social como un mecanismo que contribuye a que el sistema se readapte a los cambios de su contexto, así como al fortalecimiento del aparato normativo y al surgimiento de nuevas normas más ajustadas a las aspiraciones de los actores sociales.

El conflicto introduce la negociación y el consenso en la estructura normativa, lo que contribuye a otorgarle estabilidad al sistema social, ya que, a través del camino del reformismo, se convierte en el mejor antídoto contra la revolución. De igual forma, el conflicto fortalece los lazos sociales y, con ello, la función de cohesión del sistema, por cuanto permite que los grupos antagonistas en un campo determinado asuman y defiendan el orden establecido en otros.

Como consecuencia, los conflictos se autoanulan y restringen su extensión y radicalización, y así se evita la aparición de contraproyectos sociales revolucionarios. Finalmente, permiten una mejor adaptación del individuo al *statu quo*, al actuar como desfuegos psicológicos individuales de las tensiones propias de la vida en sociedad (Lorenzo, p. 243).

En esta línea se inscriben las propuestas de Lewis Coser (1967), quien, desde lo que se ha denominado el ala izquierda del funcionalismo<sup>1</sup>, hace nuevos aportes a la teoría del conflicto social reformulando los principios previamente planteados por Simmel.

Para este autor, todo sistema social implica una distribución de poder, riqueza y estatus entre los actores individuales y los subgrupos componentes, lo que supone que nunca hay una completa concordancia entre lo que los individuos y grupos consideran como justo y el sistema de distribución.

El conflicto sobreviene, entonces, cuando los grupos e individuos frustrados se esfuerzan por aumentar su parte de gratificación y encuentran resistencia por parte de aquellos que establecieron previamente un interés creado en una forma dada de distribución de honor, riqueza y poder (Coser, 1961, p. 35).

Para ampliar la comprensión del conflicto, plantea una distinción entre los conflictos reales e irreales. Un conflicto es *real* cuando

<sup>1</sup> Cabe señalar que algunos autores sitúan los aportes de Coser dentro de la teoría del conflicto, debido a su esfuerzo por integrar la perspectiva del cambio al funcionalismo. Collins (1996), por ejemplo, escribe que, aun cuando Coser trataba de adaptar el modelo del conflicto a la teoría funcionalista del orden social, simpatizaba más con los movimientos de izquierda a favor del cambio social (p. 124).



constituye un medio para obtener un resultado específico, de ahí que no siempre vaya acompañado de hostilidad o agresividad. Un conflicto es *irreal* cuando constituye un camino para permitir la salida de energías agresivas hacia el antagonista sin que necesariamente esté orientado hacia el logro de resultados específicos. Así, el primer tipo de conflicto podría ser abandonado si surgieran otros medios más adecuados para alcanzar el fin perseguido (Coser, 1961, p. 62).

En ambos casos, el conflicto supone siempre una relación y será el carácter de esta en términos de su intimidad o distancia la que marque la intensidad del conflicto:

Los impulsos agresivos u hostiles no bastan para explicar el conflicto social. El odio, lo mismo que el amor, requiere un objeto. El conflicto solo puede surgir en la acción recíproca entre objeto y sujeto; siempre supone una relación. (Coser, 1961, p. 68)

[...]

En los grupos en los que las relaciones son principalmente funcionales y afectivamente neutrales, los conflictos tienen menos brusquedad y violencia. (p. 77)

El conflicto fija las fronteras entre los grupos de un sistema social. Así, robustece la conciencia de grupo y el sentido de la distinción; aspecto que contribuye al mantenimiento de las relaciones, por cuanto permite que los actores agraviados puedan expresar libremente su malestar sin que eso amenace la estabilidad del vínculo:

El conflicto no siempre es disfuncional para las relaciones dentro de las cuales acontece; con frecuencia, el conflicto es necesario para mantener las relaciones. Si no cuentan con medios para evacuar la hostilidad de unos a otros, y para expresar su dissentimiento, los miembros del grupo pueden sentirse completamente abrumados y reaccionar

con la separación o apartamiento. El conflicto sirve para mantener las relaciones, al dejar libres los sentimientos de hostilidad aprisionados. (Coser, 1961, p. 54)

De ese modo, como ya se mencionó, Coser consideró que el conflicto social cumple funciones que resultan útiles o, si se quiere, contribuyen a garantizar la estabilidad del sistema.

En primera instancia, estimula un potencial creativo y vital en la sociedad; un aspecto que retoma de John Dewey, quien afirmaba: “el conflicto es el tábano del pensamiento. Estimula nuestra percepción y nuestra memoria. Fomenta la investigación. Sacude nuestra pasividad de ovejas, incitándonos a observar y a crear. [...] el conflicto es *sine qua non* de la reflexión y la inventiva” (citado en Coser, 1967, p. 26).

En segundo lugar, tiene un potencial generador de nuevas normas e instituciones y es motor en la esfera económica y tecnológica:

El surgimiento de la invención y del cambio tecnológico en la moderna sociedad occidental, que institucionalizó a la ciencia como instrumento para hacer y rehacer el mundo, fue posibilitado por la emergencia gradual de una estructura pluralista y, en consecuencia, conflictivamente cargada de relaciones humanas. (Coser, 1967, p. 28)

En tercer lugar, opera como un factor de prevención de cambios estructurales, por cuanto, al dinamizar las estructuras sociales, evita su osificación y ritualismo y, con ello, disminuye la probabilidad de que se produzca un cambio en los aspectos nodales del sistema:

... los sistemas más elásticos, que permiten la expresión abierta y directa del conflicto dentro de ellos y se ajustan al cambiante equilibrio de poder indicado y originado por tales conflictos, tienen menores probabilidades de ser amenazados por alineamientos básicos y explosivos dentro de su seno. (Coser, 1967, p. 34)

[...]

Cuando el sistema es lo suficientemente flexible para ajustarse a las situaciones de conflicto, puede ocurrir un cambio dentro del sistema; pero, si no es capaz de reajustarse, se produce la acumulación del conflicto y es posible que los grupos "agresivos" lleguen a ser lo suficientemente poderosos como para superar la resistencia de los intereses creados y producir la quiebra del sistema y el surgimiento de una nueva distribución de los valores sociales. (p. 37)

En conclusión, para Coser, la mayoría de los conflictos sociales son funcionales, pues permiten la expresión y corrección de los desajustes del sistema. Los conflictos del sistema que pueden convertirse en amenaza son aquellos que contradicen los valores del grupo y abogan por un cambio en el orden social. De ahí su preocupación por no negar los conflictos, y más bien permitir su desarrollo y adecuada solución.

Como pudo apreciarse en este breve recorrido, las teorías de consenso inscritas en el funcionalismo estructural social muestran una comprensión del conflicto que va transformándose en el tiempo. No obstante, preservan la unidad y configuración de un ordenamiento social determinado.

En las décadas de los cuarenta y cincuenta del siglo xx, el conflicto es percibido por los funcionalistas como una disfunción que pone en riesgo la estabilidad del sistema. Así, hacen hincapié en la necesidad de controlar sus expresiones de manera temprana y de fortalecer el sistema normativo, de valores y de concepción del mundo, de tal manera que, entre los integrantes de la sociedad, los aspectos comunes logren mayor poder de cohesión y los aspectos de disenso vayan perdiendo fuerza.

Desarrollos posteriores en el funcionalismo introducen tímidamente los planteamientos del cambio social y la necesidad del dinamismo del sistema, que tolera ciertos niveles controlados del conflicto que no ponen en riesgo su estabilidad, sino que, por el contrario, la fortalecen.

Estos desarrollos llegan, incluso, a entender el conflicto como un mecanismo que cumple funciones al servicio del sistema, al actuar como un dique canalizador de tensiones que previene y contiene la expresión de manifestaciones revolucionarias con pretensiones de subversión del orden establecido.

Algunas críticas al funcionalismo están relacionadas con sus limitaciones para analizar de forma satisfactoria la cuestión del conflicto, por cuanto sus principales representantes otorgan demasiada importancia a las relaciones armoniosas y, por ende, exageran su atención al consenso social, la estabilidad y la integración y dejan de lado el potencial del conflicto como motor de cambio. Así, con un sesgo conservador, “la teoría del consenso tiende a convertirse en una representación metafísica de la matriz ideológica dominante” (Horowitz, 1962, p. 270).

En la otra orilla, por el contrario, se sitúan las teorías que conciben el conflicto como el mecanismo privilegiado para provocar la transformación estructural de un sistema social visto como desigual e inequitativo. Su pretensión, no solo comprensiva, sino ideológica, es radicalizar las expresiones del conflicto con la esperanza de que estas logren subvertir el orden establecido y den lugar a una nueva configuración social.

## **Teorías conflictivistas**

En contraposición a las teorías del consenso, las teorías del conflicto sostienen que la sociedad no es estática ni armónica y que, por el contrario, encierra dentro de sí misma una serie de contradicciones y objetivos colectivos contrapuestos que provocan confrontación de intereses. Subrayan el dominio histórico de unos grupos sociales sobre otros y presuponen que el orden social se basa en el control que ejercen los grupos dominantes, a través del uso de la fuerza u otros mecanismos más sutiles y no, como suponían los funcionalistas, mediante el consenso.

Afirman que el cambio social se produce desordenadamente a medida que los grupos subordinados revierten el orden social y conciben el conflicto como un proceso inherente a cualquier dinámica social. Consideran que está conformado por aspectos psicológicos, políticos, sociales y antropológicos, que se articula en torno a valores o pretensiones de estatus, poder y recursos escasos y que conduce a relaciones cambiantes dentro de la estructura social existente (o que, incluso, puede producir grandes transformaciones y revoluciones en el sistema).

Para entender en profundidad la dinámica social, los teóricos del conflicto señalan la necesidad de adentrarse en la profundidad de los procesos del conflicto, del desorden, de los desacuerdos y de la hostilidad entre los diversos grupos sociales, así como en las fuentes de tensión. Así mismo, es necesario conocer las técnicas utilizadas para el control del conflicto y las estrategias por las cuales las personas con poder político, económico y social mantienen o aumentan su influencia sobre los sectores subalternos (Mercado & González, 2008, p. 198).

Los orígenes de las teorías del conflicto pueden rastrearse en China, India y Grecia, con pensadores como Tsun Zu, Ibn Jaldún, Heráclito y Aristóteles. Continúa su línea histórica en el pensamiento de San Agustín, Maquiavelo y Locke y, en el siglo XIX, se concreta en el marxismo y el darwinismo social.

A partir del siglo XX, y más específicamente después de los años sesenta, la teoría del conflicto muestra amplios desarrollos en el marco de los grandes movimientos sociales: las luchas estudiantiles, el movimiento *hippie*, el cuestionamiento de la guerra de Vietnam, los movimientos feministas y de lucha contra el racismo, entre otros. En este periodo, se destacan los aportes de Louis Kriesberg, Herbert Marcuse, Erich Fromm, Randall Collins, Georges Balandier y Elton McNeil.

El marxismo es la corriente intelectual que, probablemente, más ha contribuido a la interpretación contemporánea del conflicto social, tanto por sus aportes teóricos como por la reacción que ha suscitado en otros ámbitos ideológicos o metodológicos.

El marxismo, en lugar de agotarse en sus planteamientos iniciales, ha tenido diferentes desarrollos hasta la actualidad —que incluyen la obra de Gramsci, el marxismo soviético, el estructuralismo de Althusser, el marxismo británico, el neomarxismo, entre otros—, lo que dificulta la tarea de unificar el pensamiento de esta corriente. No obstante, y siguiendo la propuesta de Lorenzo (2001, p. 238), en este apartado, se retoman aquellos elementos comunes a estas variaciones, a fin de proporcionar algunas claves que permitan precisar su concepción del conflicto social.

Para el marxismo, el conflicto es inherente a todo sistema social y tiene un origen fundamentalmente socioeconómico. Se trata de un *imperativo estructural* vigente mientras la sociedad siga articulándose de manera clasista. Marx y Engels (1974 [1845]) sostenían que la raíz de los problemas de la vida moderna se encontraba en las estructuras del capitalismo y que la solución residía exclusivamente en la destrucción de esas estructuras por medio de la acción colectiva de un gran número de personas.

Las tensiones sociales se configuran en torno a dos factores complementarios: uno de orden social, marcado por la actitud de las clases antagónicas; y otro de tipo socioeconómico, en el que tiene lugar la interacción entre fuerzas productivas y relaciones de producción.

En relación con el factor social, el conflicto emerge de la interacción de dos actores antagónicos: la clase que ejerce como grupo dirigente en términos políticos y económicos; y la clase sometida, que aspira a dejar de serlo. Para Marx, la actitud de los grupos dirigentes es esencialmente conservadora y hostil a la innovación, así garantizan los mecanismos que permiten su cierre social y reproducción como clase dominante.

Por su parte, el factor socioeconómico se refiere a la existencia de contradicciones, que se deben tanto a los intereses de clase como a la dicotomía que puede producirse entre la división social del trabajo y la riqueza y la etapa de desarrollo de las fuerzas productivas (Lorenzo, 2001, p. 239).

Al respecto, Marx señalaba que las clases dominantes capitalistas recurrían a la estrategia de pagar a los trabajadores menos de lo que merecían, ya que estos recibían un salario menor del valor de lo que realmente producían con su trabajo. Así, el capitalismo podía expandirse mediante el continuo aumento del grado de explotación de los trabajadores y la inversión de sus ganancias.

Según el marxismo tradicional, las clases sociales (dominantes y sometidas) se forman de manera automática en el marco del modelo de producción capitalista. Sin embargo, los neomarxistas y, en especial, E. P. Thompson, sostienen que este proceso se da de manera dinámica a partir de unas determinadas condiciones socioeconómicas e históricas.

En cualquier caso, para hablar de *lucha de clases*, se hace necesaria una *conciencia de clase*, esto es, que el proletariado disponga de un contraproyecto social revolucionario. La *conciencia de clase* significa, entonces, el despertar crítico frente a la base económica presente en todas las relaciones sociales, puesto que la *conciencia de estatus* (prestigio) busca enmascarar la conciencia de clase económica.

Al respecto, Georg Lukács (1970) explica que las personas pueden no ser conscientes de sus efectos, pero, al menos, se percatan inconscientemente de ellos. Como consecuencia, llega un momento en que la clase se hace consciente y, a partir de allí, la sociedad se convierte en un escenario ideológico que articula la lucha entre los que quieren ocultar el carácter clasista de la sociedad y los que pretenden sacarlo a la luz.

Estos planteamientos suponen que, desde esta perspectiva, los movimientos sociales no son simples reacciones contra la injusticia, sino dispositivos que cuentan con un repertorio de *intereses de clase* que sirven como fundamento de sus planes de acción. No obstante, Lenin ratifica la importancia de las élites dirigentes como condición para la movilización, ya que son estas las únicas capaces de actuar con objetivos y criterios colectivos y de asumir la responsabilidad del proyecto revolucionario.

Lorenzo (2001, p. 239) señala que, aunque los conceptos del marxismo se hayan vuelto más eclécticos con el paso del tiempo, este continúa jerarquizando los conflictos sociales con respecto al papel que se les asigne en su concepción de la sociedad. De esta forma, distingue entre conflictos no clasistas y lucha de clases revolucionarias.

Ahora bien, contrariamente a lo que puede pensarse, Weber no fue un radical opositor del marxismo. Su perspectiva, inscrita en lo que se ha denominado *la filosofía de la sospecha*, le permitió concebir el conflicto como una expresión multidimensional de los fenómenos sociales, de la pluralidad de intereses y de los grupos que conforman el mundo, en reconocimiento tanto de los elementos de consenso de la sociedad como de la condición de antagonismo de ciertas partes que componen el sistema.

En su libro *Ensayos sobre metodología sociológica*, Weber (1982, p. 247) expresa que el conflicto “no puede ser excluido de la vida cultural. Es posible alterar sus medios, su objeto, hasta su orientación fundamental y sus protagonistas, pero no eliminarlo”. Su modelo tridimensional sobre la estratificación, conformado por los vértices de *clase*, *grupos de estatus* y *partido*, constituye un aporte significativo a la teoría del conflicto.

Weber (1984) amplió la perspectiva del conflicto de clases propuesta por Marx de dos maneras. En primer lugar, situó la discusión sobre la propiedad o no de los medios de producción; es decir, la lucha que se fragua al tratar de controlar una determinada posición en el mercado (posesión de dinero, tierra, crédito, industria, etc.). En segundo lugar, amplió el concepto de *conflicto de clases* al conflicto de los capitalistas financieros que tiene lugar entre deudores y acreedores y entre vendedores y consumidores.

Así, las clases dominantes son las que logran formar un monopolio fuerte en un mercado lucrativo. Las clases menos dominantes solo forman monopolios parciales o monopolizan mercados menos codiciados. Y las clases que no consiguen crear un monopolio se ven obligadas a competir en el mercado abierto y



están sujetas a las fuerzas dominantes (Collins, 1996, p. 93). En conclusión, en virtud de los intereses de mercado, la *clase* existe objetivamente, aunque los individuos no sean conscientes de eso: es una condición en sí misma.

Por su parte, la categoría de *grupos de estatus*, ubicada dentro de su modelo en el extremo opuesto de la estratificación económica por clases, surge en el ámbito de la cultura, y no de la economía. Se trata de comunidades genuinas que comparten un estilo de vida, un punto de vista común sobre el mundo y que desarrollan un sentido de pertenencia hacia su grupo. Ejemplo de estos son las comunidades religiosas, los grupos étnicos o los habitantes de pequeños poblados, en los que la categoría de clase social pierde relevancia.

No obstante, Weber señala que las clases son grupos que comparten cierto grado de monopolio en un mercado, debido a su grado de organización, que les permite desarrollar una conciencia basada en las barreras legales o culturales de su contexto y, de esta manera, apropiarse del control de ciertos recursos del mercado y, por ende, convertir la capacidad organizativa en un arma económica a su favor. Por esta razón, como señala Collins (1996, p. 95), “los grupos de estatus no son ajenos al aspecto económico. Su estilo de vida y su perspectiva dependen de sus recursos económicos y su posición en la sociedad”.

Por último, están los *partidos* o grupos de poder, que se ubican en el ámbito de la lucha política. Se trata de grupos organizados que están al mismo nivel de las clases sociales, pero en una dimensión diferente. Los partidos viven “en la casa del poder”, es decir, son habitantes del Estado, entendido este como una organización con propiedades e intereses económicos propios que constituyen el poder y la riqueza de su organización.

Al tener el control privilegiado del uso de las armas, el Estado puede dominar a todas las demás organizaciones. Además, tiene propiedad sobre la economía del sistema social, lo que le provoca un problema económico específico de orden fiscal. Asimismo, los Estados sostienen conflictos con los dirigentes de los demás

Estados por el poder en el ámbito internacional y la obtención de prestigio nacional.

Weber indica que los partidos no son puramente clasistas o solo estamentales, pues su estructura suele ser diversa en virtud de que la acción comunitaria sobre la que pretenden influir también lo es. Sociológicamente dependen de la estructura de dominación que predomina en la comunidad. Su objetivo principal no radica necesariamente en configurar un nuevo orden de dominación, sino en influir sobre el ya existente (Aronson, 2008, p. 117).

No puede dejarse por fuera de esta triada de pensadores alemanes los aportes de George Simmel (1977), quien, desde una perspectiva estructural, se inscribe también dentro de las teorías conflictivistas al reconocer la condición del conflicto como inherente a la vida social, modelado cultural e históricamente.

Simmel ejerció una profunda influencia en la teoría sociológica norteamericana y, de manera más directa, en el interaccionismo simbólico y orientó su trabajo hacia el estudio de fenómenos a pequeña escala, especialmente a la acción y la interacción individual.

Desde allí propuso el conflicto como una forma de socialización, ya que, a su juicio, ningún grupo puede ser completamente armonioso. Muchos de sus planteamientos fueron retomados posteriormente por Lewis Coser desde el funcionalismo, para ser rebatidos o ampliados (como fue expuesto en la sección anterior).

Para Simmel, el conflicto no solo es un elemento indispensable de la vida social, por la presencia inevitable del antagonismo, sino que, además, tiene un carácter positivo. Es una forma de socialización posible que integra la ambivalencia. Desde su perspectiva, todas las interacciones necesitan una dosis tanto de asociación como de disociación, de atracción como de repulsión. No existe la total armonía.

Así, cuanto más intenso sea el vínculo entre las partes, mayor probabilidad existe de que el conflicto emerja, ya que las relaciones primarias tienden a acumular mayores sentimientos de hostilidad. Dado que un mismo objeto es, al mismo tiempo, depositario de

emociones como el amor y el odio, estas últimas tienden a reprimirse para evitar que el conflicto destruya la relación.

A pesar de ello, Simmel advierte que, en caso de no lograr la canalización o expresión de estas emociones de algún modo, la acumulación de los sentimientos hostiles puede desencadenar reacciones violentas que terminarían por quebrantar el vínculo.

En ese sentido, el conflicto tiene un doble carácter: puede producir ruptura de la unidad, cuando estalla la lucha, o puede, en ciertas condiciones, actuar como fuerza integradora de la relación, que fortalece su unidad y equilibrio. Así ocurre cuando “entra a formar parte de la relación, convirtiéndose no solo en medio para conservar la relación total, sino en una de las funciones concretas en las que esta se realiza” (Simmel, 1977, p. 265).

Desde una perspectiva que retoma los planteamientos derivados del psicoanálisis freudiano y que entrecruza la psicología con una sociología preocupada por los procesos de socialización, Simmel recupera el papel de pasiones humanas como la envidia o los celos para explicar el comportamiento social.

Incluso, defiende la tesis de la hostilidad como instinto humano que desencadena algunos conflictos que no podrían ser explicados de otra manera. Se trata muchas veces de un esfuerzo de la personalidad por defenderse y reafirmarse aun cuando no haya sido atacada. Sin embargo, sostiene que la hostilidad no es razón suficiente para explicar todas las manifestaciones del conflicto, aunque sí puede servir como pedal para aumentar su intensidad.

Los alcances de sus teorías no se limitan a estos planteamientos. Simmel propone una tipificación de situaciones conflictivas que pueden articularse en función de los procesos identitarios que tienen lugar dentro de los grupos sociales: una situación en la que el grupo social entra en confrontación con otro porque sus intereses son radicalmente distintos al del otro (conflicto externo); una situación en la que dos integrantes de un mismo grupo social entran en tensión por diferencias de opinión (conflicto interno); y una

combinación de ambos, que ocurre cuando uno de sus integrantes forma parte, además, de un grupo social más amplio.

En el segundo caso, Simmel señala que el conflicto puede cumplir una función adaptativa, pues el grupo requiere establecer un orden de prioridades en función de los intereses que los convoca para garantizar su unidad.

En las décadas de los años cincuenta y sesenta del siglo xx, surge la teoría del conflicto propiamente dicha, en reacción al funcionalismo estructural y a la noción del conflicto como una “desviación” que altera la estabilidad del sistema. En su lugar, los teóricos del conflicto subrayan el carácter dinámico de las sociedades y el papel omnipresente que cumple el conflicto en el cambio social.

La obra de Ralf Dahrendorf (1957) ha sido calificada por algunos autores como la más significativa de esta corriente. Sitúa nuevamente el foco de la sociología en el estudio de las estructuras e instituciones sociales haciendo una lectura crítica de Marx.

Si bien parte de reconocer las dos caras de la sociedad (la del consenso y la del conflicto), considera prioritaria la necesidad de aproximarse a los conflictos de intereses y al poder que ejerce la coerción, para mantener unido el sistema, sin que ello signifique desconocer el papel que tiene el consenso. Incluso, sostiene que el conflicto no puede producirse si no existe un consenso previo, de la misma manera que el conflicto puede llegar a conducir al consenso y a la integración.

Su interés principal se centra en el papel del poder y de la autoridad para garantizar la cohesión del sistema, del cual deriva su tesis central sobre la distribución diferencial de la autoridad como un factor determinante de los conflictos sociales sistemáticos. Para él, la autoridad no está definida por los individuos, sino por las posiciones que ocupan, las cuales, a su vez, condicionan los roles de dominación o sujeción.

Quienes mantienen posiciones de autoridad en una situación determinada ejercen un control sobre los subordinados. Así, responden a la expectativa social asignada para esta posición

y situación, y quien desobedece o se rebela contra ella debe someterse a la sanción.

Esto significa que la autoridad no es fija, quien ocupa una posición de autoridad en un lugar no necesariamente ha de ocupar una posición de autoridad en otro lugar. De la misma manera, una persona en una posición subordinada en un grupo puede ocupar una posición de mando en otro (Ritzer, 1997, pp. 140-142).

Ahora bien, la sociedad se compone de unidades denominadas *asociaciones imperativamente coordinadas*, que están controladas por una jerarquía de posiciones de autoridad. Dentro de cada asociación, la distribución de la autoridad es dicotómica, de manera que pueden formarse solo dos grupos de conflicto dentro de cada asociación en función de los intereses que defiende cada posición, los cuales son contradictorios entre sí y, por lo tanto, entran en tensión.

Quienes detentan posiciones de poder tienen el interés de mantener el *statu quo*, mientras que quienes ocupan posiciones de subordinación persiguen el cambio. Por consiguiente, el conflicto de intereses dentro de cualquier asociación permanece latente en todo momento y permea la vida social.

En ese sentido, el principal aporte de Dahrendorf es considerar la sociedad como un sistema integrado y, a la vez, como un sistema en conflicto. La autoridad, por ser en sí misma un factor de integración —en cuanto promueve la adhesión al sistema—, se constituye en un factor de conflicto —entre quienes tienen la autoridad y quienes no la tienen—. Esto hace que la teoría del conflicto no pueda prescindir de una teoría de la integración.

Para que el conflicto de intereses se articule, no es necesario que los actores sean conscientes de este. Dahrendorf señala que los intereses de dominadores y subordinados son objetivos, pues reflejan las expectativas de rol ligadas a las posiciones, y que, por consiguiente, quienes ocupan una u otra posición se comportan en consonancia con esa expectativa.

Los conflictos sociales no son producidos por desviaciones o conductas patológicas de los individuos ni son el resultado de

sus personalidades. Se articulan como resultado de los intereses de las personas y en función de las posiciones que ocupan. En ese sentido, son inevitables:

Toda sociedad sana, autoconsciente y dinámica conoce y reconoce los conflictos en su estructura, pues su negación tiene consecuencias tan graves para la sociedad. [...] no quien habla del conflicto, sino quien trata de disimularlo está en peligro de perder por él toda seguridad. (Dahrendorf, 1996, p. 333)

Finalmente, aunque Dahrendorf comparte con Lewis Coser la idea de que el conflicto contribuye al mantenimiento del sistema, considera que esta solo era una parte de la realidad social y que el conflicto fundamentalmente conducía al cambio y al progreso.

En suma, Dahrendorf afirma que, una vez constituidos, los grupos de conflicto se involucran en acciones que provocan cambios en la estructura social. Cuando el conflicto se agudiza, los cambios que se producen son radicales. Cuando va acompañado de violencia, el cambio estructural es súbito. Cualquiera que sea la naturaleza del conflicto, los sociólogos deben tener en cuenta la relación entre el conflicto y el cambio, así como la relación entre el conflicto y el *statu quo*.

Los planteamientos de Dahrendorf y, de manera general, la teoría del conflicto han recibido diversas críticas, entre ellas la de no constituir en sí misma una teoría, sino ser principalmente una reacción al funcionalismo, que termina por alejarse de sus raíces marxistas. De igual forma, se le ha cuestionado la imprecisión y vaguedad de sus conceptos y, en especial, la imprecisión sobre la noción de *conflicto*.

Hacia mediados de los años setenta, Jonathan Turner (1982, p. 183) se propone reformular la teoría definiendo el conflicto "como un proceso de eventos que conduce a una interacción abierta de diversos grados de violencia entre, al menos, dos partes". El autor

desarrolló un proceso de nueve fases no lineales, entre las cuales tuvieron lugar procesos de retroacción y relaciones dialécticas que conducen al conflicto abierto. El proceso de las nueve fases es descrito por Ritzer (1997, p. 146) de la siguiente forma:

1. El sistema social se compone de varias unidades interdependientes.
2. Se da una distribución desigual de los recursos, que es apreciada por estas unidades.
3. Las personas que no reciben su parte proporcional de los recursos comienzan a cuestionar la legitimidad del sistema, ya que advierten que sus aspiraciones de ascenso están bloqueadas, que los canales son insuficientes para remediar los agravios y que son privadas de las recompensas sociales.
4. Las personas no privilegiadas comienzan a interesarse en los mecanismos para alterar la distribución de los recursos.
5. Las personas perjudicadas comienzan a sublevarse emocionalmente.
6. Surgen brotes de frustración de manera desordenada.
7. Los implicados en el conflicto notan su creciente intensidad y sienten una mayor implicación emocional frente a este.
8. Se dan procesos organizativos entre los grupos implicados en el conflicto.
9. El conflicto estalla entre los privilegiados y no privilegiados con diferentes grados de violencia, que dependerán de la capacidad para regular y controlar el conflicto.

A mediados de los años setenta, Louis Kriesberg se sitúa dentro del grupo que se ha denominado *los teóricos contemporáneos del conflicto*, de la mano de Erich Fromm, Georges Balandier, Randall Collins, Elton McNeil, entre otros.

El autor define el conflicto social como inherente a las relaciones humanas; lo que no quiere decir que toda relación sea total o parcialmente conflictiva en todo momento ni que toda relación

fundamentalmente conflictiva se exprese con la misma cantidad ni el mismo tipo de hostilidad o violencia. Los conflictos varían en su duración, modo de resolución, resultados y consecuencias (Kriesberg, 1975, p. 13).

El conflicto constituye una relación entre dos o más partes que creen tener metas incompatibles. Aunque tiene una relación con la *competencia*, no son lo mismo. La competencia puede incluir o no la conciencia, mientras que el conflicto involucra algún nivel de conciencia entre las partes frente a su incompatibilidad. En este caso, una parte puede tratar de eludir, transformar o destruir las exigencias de su contraparte; o puede tratar de incidir en la estructura misma de la relación que sostienen los miembros de la contraparte, para cambiar su posición o hacerlo desistir de su petición. Según Kriesberg, un grupo puede estar motivado a iniciar un conflicto por alguna de las siguientes tres razones, o alguna combinación de ellas.

Primero, cuando comparte una identidad colectiva que se desarrolla por una comunicación favorable entre sus integrantes, mayores niveles de homogeneidad y un fuerte grado de organización (interdependencia e integración) en torno a intereses comunes (pp. 87-89).

Segundo, cuando tiene un sentimiento compartido de injusticia amparado en la idea de estar recibiendo menos de lo que debería recibir, lo que le provoca algún grado de descontento o insatisfacción. Esta sensación puede deberse a una situación objetiva de vivir en condiciones de *mayores privaciones* que otros grupos sociales (ostentan una baja posición en varias dimensiones: clase social, etnia, prestigio, ingresos, autonomía en el trabajo, etc.).

Sin embargo, el autor advierte que, cuando los sentimientos de privación son muy grandes, estos pueden inmovilizar la organización social, pues suscitan preocupaciones que temen ser compartidas o que despiertan la desesperanza (pp. 91-93). Esto mismo también puede deberse a un *desequilibrio de posición*, es decir, a que las personas ocupan niveles elevados en algunas dimensiones y bajos en otras; lo que dificulta su interacción con



otras personas, pues se ven involucradas en una situación incómoda y fuente de tensiones (pp. 93-94).

Finalmente, la percepción de injusticia puede estar relacionada con los *cambios en las esperanzas y los logros*, esto es, con una disminución de lo que se tiene o el aumento de lo que espera en relación con lo que se tiene. Para el autor, esta discrepancia es la base fundamental de las rebeliones y otros tipos de agitaciones y violencias (p. 100).

Tercero, cuando observa metas incompatibles con este que, no obstante, considera factibles. Es decir, cuando considera que las condiciones insatisfactorias pueden modificarse en favor de la posición deseada, que, adicionalmente, representa metas definidas por la colectividad y no solo por sus integrantes (Kriesberg, 1975, pp. 106-107).

Al caracterizar el conflicto, Kriesberg (1975, pp. 16-23) propone cinco dimensiones de análisis:

- Conciencia. En un conflicto, las partes involucradas pueden tener conciencia de que existe una incompatibilidad entre ellas (idea compartida con Coser y Boulding). Una de las partes puede creerlo y la otra no (Dahrendorf, 1957) o puede estar latente, es decir, no ser reconocido por sus participantes, lo que no significa que el conflicto sea inexistente.
- Intensidad. La intensidad de los conflictos puede variar según los sentimientos o la conducta de quienes participan en ellos. Y pueden ser más o menos intensos, dependiendo de la importancia que tienen para los actores las metas que desean alcanzar, la hostilidad que existe entre las partes y el interés por dañarse unos a otros: "Podemos esperar que, si una de las partes desea dañar a su adversario, lo hará y que, conforme vaya aumentando su deseo de dañar a la otra parte, se incrementará también su uso de la coerción al expresar ese deseo" (Kriesberg, 1975, p. 18).
- Regulación. Este aspecto hace referencia al grado de institucionalización y regulación del conflicto. Por lo común, los

reglamentos incluyen reglas sobre los medios para alcanzar metas incompatibles; los tipos y grados de coerción que pueden ejercerse; y las condiciones en que puede emplearse legítimamente la fuerza. Sin embargo, dependiendo del nivel de institucionalización y de la aplicación efectiva de estos lineamientos, es decir, de la sanción que reciban quienes infrinjan las normas, tendrán un mayor o menor efecto para prescribir o proscribir ciertas conductas.

- Pureza. Corresponde al carácter de la relación de las partes en conflicto. Es decir, si la relación es puramente conflictiva o si, por el contrario, también hay intereses comunes y complementarios y, por lo tanto, las partes pueden dedicarse a la cooperación y al intercambio de la misma manera que al conflicto. La pureza del conflicto depende de la posibilidad de que el objeto de la contienda pueda ser fraccionado en diferentes partes y de que estas partes puedan ser intercambiadas.
- Desigualdad del poder. Tiene que ver con el grado de poder de cada parte con respecto a la otra; entendiéndose por poder la fuerza coercitiva relativa de los participantes en conflicto que puede ser ejercida y los recursos de que dispone cada uno para abordar la situación conflictiva. Teniendo en cuenta que el poder es relativo, este criterio debe evaluarse únicamente dentro de una relación específica y en el marco del objeto de la contienda. Esto supone calcular el costo que tiene para cada una de las partes la coerción y el costo de resistir la coerción ejercida por el otro, en función de la importancia de los intereses en juego.

## **Teorías volcánicas**

En un tercer grupo, denominado teorías volcánicas, se reúne un conjunto heterogéneo de explicaciones del conflicto que, sin embargo, tienen en común considerarlo el punto culminante de una escalada

de tensión provocada por procesos de tipo socioeconómico, político o, incluso, psicológico. A diferencia del marxismo o del funcionalismo, estas teorías no pretenden ubicar el conflicto en el marco de explicaciones globalizadas sobre el funcionamiento del sistema social o de sus procesos de cambio: el protagonista u objeto de estudio es el individuo.

Como señala Lorenzo (2001), son teorías del conflicto en el sentido más estricto del término. Comparten una visión espasmódica de los conflictos, es decir, plantean que la lucha abierta surge en el momento en que los actores alcanzan un nivel insostenible de crispación al encontrar un obstáculo persistente (realidad social) que convierte en irrealizables sus expectativas.

La escuela psicosociológica, por ejemplo, concibe el conflicto como la consecuencia de una mala percepción, de una mala comunicación, el resultado de una frustración o de la patología de los líderes. Muchos estudios inscritos en esta escuela insisten en la violencia como una condición aprendida que proviene de las normas, actitudes y prejuicios sociales adquiridos en diferentes contextos, así como de la obediencia ciega a la autoridad.

Así, por ejemplo, en 1969, Alan Newcombe afirmaba que los niños y niñas que crecen en un ambiente de hostilidad y restricción tienden a adquirir una actitud militarista. Otros psicólogos, como Larsen, a comienzos de la década de los años setenta, concluían que la violencia dependía de rasgos de personalidad, funciones psicológicas y expectativas sociales. A su juicio, la violencia tiende a ser menor cuando el nivel de frustración es más bajo y se cuenta con poco apoyo colectivo.

Durkheim, en su tratado sobre el suicidio (1897), explicaba que la condensación del conflicto requería dos fases. En un primer momento, se produce la acumulación de ansiedades y frustraciones, por una drástica restricción de las aspiraciones del actor social. Esto conduce, en un segundo momento, a un arranque espontáneo de ira popular.

A comienzos de la década de los años cuarenta, John Dollard argumentó que el comportamiento violento de una persona

presuponía la existencia de frustraciones. A esta explicación se acogió Chalmers Johnson (1966), con su teoría de la revolución, a la que agregó algunos elementos relacionados con la actitud del grupo dirigente.

El proceso generador del conflicto se concreta en cuatro grandes fases, según el autor. En la primera, ocurren desequilibrios sistemáticos en la sociedad que corresponden a una desincronización entre los valores de una colectividad, la distribución de los roles y las expectativas de las personas. Esta falta de sincronía provoca demandas de cambio y movimientos sociales.

En la segunda, se aprecia la reacción intransigente de las élites para admitir las reformas, lo que produce desequilibrios personales que conducen al surgimiento de un movimiento subcultural.

En la tercera, ocurre la pérdida de legitimidad de las élites gobernantes, que puede intensificarse si simultáneamente se desarrollan creencias ideológicas alternativas, emerge un líder carismático o las fuerzas militares pierden eficacia.

Finalmente, un acontecimiento fortuito desencadena la revuelta. Se gesta un proceso revolucionario que puede conducir al declive o desintegración del sistema, dependiendo de factores como su flexibilidad, la cohesión entre la clase dominante, la capacidad de cooptación de los disidentes y la lealtad de las fuerzas armadas.

No obstante, un sistema puede recuperar su equilibrio, es decir, optar por un cambio evolutivo, cuando asimila progresivamente los estímulos y demandas de su sociedad (Johnson, 1982). El sociólogo estadounidense James C. Davies (1962, p. 5) agrega a esta interpretación que, cuando se yuxtaponen las frustraciones sociales y económicas, las revoluciones son más propensas a ocurrir.

Otra variante de estas teorías vincula el estallido de los conflictos con ciclos económicos o procesos sociopolíticos que empeoran drásticamente las condiciones de vida iniciales de un grupo hasta superar el umbral de lo tolerable; por ejemplo, el alza continuada de precios en la canasta básica, siendo este aspecto la causa de movilizaciones populares (Lorenzo, 2001, p. 38).

A comienzos de la década de los años setenta, la teoría de la privación relativa formulada por el psicólogo Tell Gurr tuvo gran influencia en los estudios de conflicto. La teoría se fundamenta en las percepciones que un actor social tiene acerca de la discrepancia entre sus expectativas (bienes y condiciones de vida a los que considera que tiene derecho) y la valoración de sus capacidades (los montos y bienes de esas condiciones que cree que es capaz de obtener y acumular).

La teoría pone el acento en la frustración que producen las expectativas sobre lo que la gente considera que puede conseguir y, sobre todo, las expectativas respecto del comportamiento del sistema, y no tanto lo que efectivamente obtienen. Gurr (1970) afirma que, cuando las personas tienen que restringir sus expectativas económicas, aumenta el potencial de insurgencia, sobre todo cuando el Gobierno no dispone del suficiente apoyo de las bases populares, es decir, cuando su legitimidad está en cuestionamiento.

Los aportes de Gurr han sido enriquecidos en las siguientes décadas al plantearse que, para que exista frustración, una situación debe ser juzgada como ilegítima e injusta por los actores involucrados. Así, la acción colectiva tiene su origen en la interpretación de la situación en un contexto de comparación. Rucinman (1966) menciona, en ese sentido, que puede hablarse de privación fraternal o privación colectiva, según sea el nivel de comparación interpersonal o intergrupala, y que, en esa medida, las respuestas también varían, pueden ser individuales o colectivas.

Algunos críticos de la teoría señalan que esta ha pecado de mecanicista e individualista, al considerar que las expectativas frustradas son causa suficiente para movilizar la acción colectiva de la gente, sin tener en cuenta que la frustración solo motiva cuando el grupo se identifica con la situación frustrante; es decir, sin considerar el factor organizativo.

Según González (2002, p. 130), la conducta colectiva no puede deducirse de la conducta individual, sino que deben incorporarse los efectos de la estructura del grupo. A raíz de estas críticas, Gurr

reformó en trabajos posteriores su teoría renunciando a señalar la privación relativa como la causa principal de la violencia colectiva. Pese a ello, en la década de los ochenta, esta explicación entró en declive en la ciencia política y la sociología para explicar el conflicto, aunque mantuvo su vigencia entre los psicólogos sociales.

Los psicólogos sociales también han estudiado el papel que tiene la percepción y los estereotipos en la configuración de los conflictos. En esta perspectiva, un acto de comunicación incompleto o inadecuado podría ser la causa de la aparición del conflicto, al igual que podría serlo una percepción distorsionada de la realidad, como mecanismo de defensa de los individuos, que lleva a percibir al otro como una amenaza o como un factor desencadenante de conflictos.

Esto supone un proceso cognitivo de edificación del "enemigo", al cual, generalmente, tiende a deshumanizársele, a fin de poder justificar toda suerte de expresiones de agresión y destrucción que no desencadenen sentimientos de culpa ni en los individuos ni en las sociedades que las llevan a cabo; al tiempo que se recrea la figura de los "héroes colectivos" frente a los cuales se promueve un sentimiento de admiración, respeto y de leal adhesión.

Fisas (1987) señala que, desde una perspectiva sociológica, De Fleur y Ball-Rockeach (1982) analizan el papel que tienen los sistemas de comunicación de masas en el desarrollo de los conflictos sociales, como resultado de tres aspectos: la interdependencia que tienen con otros sistemas sociales; la dependencia que la sociedad desarrolla frente a estos en los momentos de inestabilidad estructural y percepción de conflicto; y la utilización que hacen los actores de poder de los medios de comunicación como recurso privilegiado para imponer socialmente ciertos valores y transmitir determinados mensajes y conducir, así, el curso de los conflictos de acuerdo con sus intereses.

Ejemplo de eso es la publicidad de la industria bélica, el auge de reportajes sobre crímenes y de documentales, películas y seriales que fomentan el uso de la violencia y contribuyen a la creación y difusión de estereotipos de carácter social, cultural o político al servicio de la guerra (Fisas, 1987, pp. 190-191).

Moragás (1986) sostiene que uno de los aspectos más importantes de la imagen de la paz y de la violencia que proyectan los medios de comunicación es la configuración de la acción violenta como una acción que es proyectada “desde los otros hacia nosotros” (p. 1), pero no de manera inversa. Los agentes enunciadores de estos discursos suelen aparecer como víctimas, y no como responsables o corresponsables, del conflicto, lo que estimula la justificación de la acción represiva contra la violencia que proviene de “los otros”.

## **Otras perspectivas del conflicto**

De manera paralela, a mediados de la década de los setenta, surgen otras perspectivas del conflicto, resultado de la confluencia de investigadores de diferentes especialidades, principalmente de los economistas. Estas comprensiones se fraguan en un intento de dar respuesta científica a la oleada de movimientos sociales novedosos, sobre los cuales las explicaciones tradicionales del marxismo y del funcionalismo resultaban insuficientes (Lorenzo, 2001, pp. 38-39).

Una de las más llamativas explicaciones inscritas dentro de estas nuevas perspectivas recupera el papel que juega el conflicto en las relaciones interpersonales, previamente planteado por Simmel en 1955. Desde el interaccionismo simbólico y bajo la lente de la perspectiva dramaturgica, Ervin Goffman (1967) ofrece una comprensión distinta del conflicto que se remite al estudio de los microprocesos sociales.

Goffman sostiene que los estándares morales representan los valores culturalmente establecidos que van a determinar cómo se siente y cómo se define una persona a sí misma y en relación a los demás. Es tarea de la cultura, por consiguiente, reprimir las expresiones de agresión, por ser consideradas socialmente indeseables, lo que hace que el conflicto social sea negado y que, cuando emerge, sea percibido como amenaza.

Posteriormente, en su libro *Frame Analysis* (2006), Goffman desarrolla el concepto de *procesos de enmarcado* (*framing processes*) para explicar el proceso por el cual las personas, en su vida cotidiana, asignan significado a las situaciones y luego, a partir de esos significados, las interpretan. Dichos significados, no obstante, son atribuidos en el marco de los principios normativos que gobiernan la organización social.

En el caso de los movimientos sociales, entendidos como grupos de actores que han logrado formar una identidad y una solidaridad colectivas que les permiten movilizarse en respuesta a un conflicto determinado, el proceso de enmarcado opera construyendo un discurso coherente desde el cual definen los problemas por los que luchan, las causas que los originan y las soluciones y estrategias adecuadas para enfrentarlos.

El proceso de enmarcado no incluye únicamente las acciones discursivas de sus propios movimientos, sino también las de sus oponentes, las de las instituciones políticas y las de las instancias de producción simbólica dominantes en una sociedad. Estas instituciones proponen un contraenmarcado que pretende minar la legitimación del significado que el movimiento social atribuye a sus propios diagnósticos, estrategias y propuestas de solución (Chihu Amparan, 2012, pp. 82-83).

En desarrollo de estos planteamientos, Gammson (1992) clasifica en tres las funciones del proceso de enmarcado.

En primer lugar, define las causas y la solución del problema de manera colectiva posicionando a los actores como agentes activos de su propia historia e instaurando en ellos el sentimiento de la eficacia colectiva en contraposición a la inmutabilidad individual.

En segundo lugar, define si una situación de injusticia puede ser remediada a través de una acción colectiva; es decir, establece una dimensión de indignación moral expresada en una conciencia política colectiva.

Y, en tercer lugar, contribuye a construir identidades colectivas que se definen por antagonismo, "lo que somos nosotros" vs.



“lo que son ellos”, en función de ideales, valores y creencias que configuran un sentido de pertenencia y unos lazos de solidaridad entre sus miembros:

Mediante una serie de marcadores de discurso, se les recuerda a los miembros del movimiento social lo que los diferencia de los no miembros. Una forma de hacer esta distinción es distinguir entre aquellos que están verdaderamente comprometidos en la acción colectiva y aquellos que no son capaces de hacer los sacrificios implicados en el compromiso. (Chihu Amparan, 2012, p. 85)

De esta manera, tras la evaluación de una situación considerada indeseable, y según el precepto de la capacidad de agencia de los actores, un movimiento adquiere la capacidad de producir nuevos sentidos de lo que es justo e injusto en una sociedad. Y, en esa medida, puede asumir ante su contraparte una posición de demanda, es decir, de exigencia de una nueva condición que, a su juicio, además de ser deseable, debe ser satisfecha.

Otra perspectiva centra la atención en la coordinación de las acciones de los individuos dentro de un grupo. El cuestionamiento que orienta los trabajos que se inscriben en las teorías de elección racional versa sobre la posibilidad de que los individuos conformen una sociedad, es decir, se preguntan si es posible armonizar los intereses individuales en pro de un objetivo colectivo. A la luz de este cuestionamiento, se sitúa el economista Mancur Olson con su teoría de grupos.

Olson (1992) toma como punto de referencia los grupos económicos norteamericanos para responder a las siguientes preguntas: ¿por qué surgen los conflictos?, ¿por qué las personas se suman a los movimientos? y ¿cuál es la dinámica de la movilización? Su explicación parte de la *elección racional* que hacen los individuos basada en el análisis de costos y beneficios —en especial de tipo económico—, proceso en el cual se instala un dilema entre el interés o beneficio personal y el colectivo.

Para explicar su argumento, Olson plantea el problema del “viajero que no paga pasaje” en relación con la posición que asumen los individuos frente a los bienes públicos, es decir, aquellos que son provistos para todos y que no es posible consumirlos de manera individual sin que otros puedan disfrutarlos también.

La paradoja que resulta es que, aun cuando el individuo racional decide no pagar el pasaje —como un bien público—, eso no le impedirá que pueda disfrutarlo. Puesto que es un bien público, se impartirá sin importar que él contribuya a pagarlo o no. Por consiguiente, si puede viajar gratis en el autobús —puesto que otros lo pagan—, se preguntará “¿para qué molestarse en hacer sus aportes para sostenerlo?”.

Situación similar ocurre en los procesos colectivos, como, por ejemplo, la acción de los sindicatos, en cuyo caso organizar un boicot o huelga para obtener mejores beneficios salariales supondrá una serie de sacrificios individuales que van desde la destinación de tiempo, la disminución de ingresos e incluso el riesgo de perder el trabajo, sin que esta acción *per se* garantice la consecución de sus objetivos:

... dado que cualquier ganancia se aplica a todos los miembros del grupo, los que no contribuyen para nada en el esfuerzo conseguirán tanto como los que hicieron su aporte personal [...]. En tal eventualidad, la paradoja consiste en que, si no se dan las combinaciones o circunstancias especiales, los grandes grupos, por lo menos si están compuestos por individuos racionales, no actuarán en favor de sus intereses de grupo. (Olson, 2007, p. 204)

Debido a que carecen de incentivos para actuar de forma voluntaria en ese tipo de situaciones, los individuos racionales no cooperarán. El autor concluye que los únicos capaces de actuar en función de los intereses colectivos son las élites dirigentes de los movimientos. Sin embargo, esto supone otro reto: ¿cómo movilizar a los demás miembros del grupo en torno a una causa?

La respuesta a este problema proviene del concepto de *incentivos selectivos*, esto es, compensaciones o incluso mecanismos de coerción (castigos) aplicados selectivamente a los individuos según contribuyan o no a procurar el bien colectivo, ya que nunca se logrará este propósito si se apela únicamente a los intereses individuales.

Una variante del problema del viajero que no paga pasaje se conoce como *el dilema del prisionero*, que fue formulado, luego de la Segunda Guerra Mundial, en la teoría de juegos para analizar decisiones estratégicas. En ese dilema, cada uno de los actores dispone de dos opciones para actuar y cada uno sabe que el otro puede elegir también entre las mismas opciones. Lo que cada uno de los actores involucrados en la situación gana o pierde depende de cómo se acoplan sus respectivas elecciones (Collins, 1996, p. 166).

En el dilema del prisionero, la policía le plantea a cada sospechoso la misma opción: si confiesa y el otro prisionero no lo hace, le dictarán una sentencia leve y el otro recibirá una condena severa. Si ninguno de los dos confiesa, no será posible comprobar el delito y ambos quedarán libres. Pero, si ambos confiesan, a ambos se les impondrá una sentencia moderada.

En este caso, como lo señala Collins (1996, p. 167), los intereses estratégicos de los dos individuos son antitéticos, lo que les impide actuar con la solidaridad social que les permitiría obtener el mejor resultado para ambos. En consecuencia, como lo advierte Olson, los individuos egoístas racionales que tratan con otros individuos también racionales y egoístas no sacrificarán sus intereses personales por los bienes públicos.

Posteriormente, Olson incluye en sus planteamientos la teoría de la movilización de recursos, a partir de la cual reconoce que la movilización de la organización dependerá de su capacidad organizativa, de la profesionalización de sus cuadros, de los recursos disponibles y de la eficacia estratégica de sus acciones colectivas.

La teoría de la movilización de recursos y de las oportunidades políticas de Charles Tilly (1978) amplía las comprensiones alcanzadas

por Olson, al señalar que el surgimiento de un movimiento se encuentra condicionado por sus *oportunidades políticas*, es decir, por los signos de debilidad que muestren sus dirigentes, ya por divisiones internas, ya por actitudes desfavorables frente a los objetivos.

Así, cuando se producen coyunturas de *expansión de sus oportunidades políticas*, los grupos verán ampliada su capacidad de *movilización de recursos*, lo que suscitará expectativas de éxito y promoverá la acción colectiva (Lorenzo, 2001, p. 42).

A finales de los años ochenta y comienzos de los noventa, Michael Hechter (1988) y James Coleman (1990) proponen dar una mirada más amplia a la elección racional de la solidaridad social, sugiriendo que, en muchas situaciones, los individuos necesitan de una auténtica cooperación. Por ejemplo, en temas relacionados con seguridad y lucha contra la delincuencia o con la producción económica mediante la división del trabajo. La inquietud que surge es si es posible que las personas puedan superar la desconfianza mutua.

Según Hechter, la condición clave para que no haya viajeros que no pagan pasaje es que todos los miembros del grupo vigilen y sancionen el comportamiento inadecuado de los demás. La solidaridad puede fomentarse más fácilmente en grupos pequeños, donde la conducta de cada miembro es fácilmente visible.

Sin embargo, cuando el grupo crece, la solidaridad se torna más difícil y dependerá de que algunos de sus miembros se vuelvan especialistas en vigilar la conducta de sus compañeros, lo que, a su vez, entraña el peligro de que los especialistas abusen de su poder y lo usen para alcanzar sus propios fines.

Por consiguiente, incentivar la solidaridad requiere estrategias para compensar el comportamiento de los colaboradores al igual que para castigar a quienes no lo hacen; siendo las primeras más efectivas que las segundas, por cuanto la amenaza del castigo tiende a crear desconfianza y se convierte en un incentivo para burlar la vigilancia (Collins, 1996, pp. 90-91).

Hechter (1988) demuestra que la solidaridad es mayor cuando las recompensas conllevan un valor intrínseco (como la

aprobación social o la protección ante un enemigo) que cuando son extrínsecas (como un pago material en donde está de por medio una transacción que puede motivar a los individuos a buscar por su propia cuenta un mejor arreglo, es decir, otras alternativas frente al ofrecimiento inicial de su grupo).

Coleman (1990) se muestra de acuerdo con estos planteamientos y agrega que, al haber un gran número de recompensas negativas, se elevan los costos de la sanción, pues, por una parte, se requiere un cuerpo de vigilancia especializado con los recursos necesarios para desarrollar esta función y, por otra, los incumplidores pueden ejercer resistencias y oposiciones mayores que se vuelven problemáticas. Por consiguiente, propone la conformación de una red de interacciones densas dentro de la comunidad o grupo en donde los controles formales son sustituidos por los informales, que se prestan al ofrecimiento de recompensas positivas.

### **Teoría de juegos**

Sobre la teoría de la estrategia y, más exactamente, la teoría de juegos, se hizo una breve referencia en la sección anterior que será ampliada a la luz de los planteamientos de Thomas Schelling, premio nobel de Economía (2005) y autor de *La estrategia del conflicto* (1960). Su expectativa fue que su teoría pudiera ofrecer nuevos elementos para afrontar los grandes conflictos, así como aquellos que se producen en la vida cotidiana, por cuanto unos y otros obedecen a mecanismos similares:

... en la estrategia del conflicto, existen reveladoras semejanzas entre maniobrar en una guerra limitada, por ejemplo, y tratar de salir de un embotellamiento de tráfico; entre intimidar a los rusos e intimidar a nuestros propios hijos, o entre el actual equilibrio en el terror y la antigua institución de vasallaje. (Schelling, 1964, p. 9)

Schelling, a diferencia de los demás exponentes de la teoría de juegos, no se concentra en los aspectos matemáticos de la teoría, sino en los aspectos sociológicos y lógico-estratégicos del conflicto humano. Este no es concebido como la oposición de fuerzas hostiles, sino como un fenómeno complejo en el cual el antagonismo y la cooperación interactúan sutilmente en la relación adversa.

A nivel general, la teoría de la estrategia presenta una visión racional, consciente y elaborada del comportamiento de las personas cuando se encuentran en una situación de conflicto que se asimila al de una competencia en donde todos los actores buscan "ganar". En ese contexto, las personas desean comprender cómo se comporta su contraparte, cuál es el modo adecuado de obrar y cómo afectan las diferentes variables las posibilidades de actuación de los actores.

Sin embargo, para Schelling (1964), esta mirada es limitada, por cuanto lo común es que las partes en conflicto, además de los intereses encontrados u opuestos, compartan intereses comunes e incluso sostengan una mutua dependencia: "El conflicto puro, en el que los intereses de los antagonistas sean completamente opuestos, es un caso especial; solamente se produciría en el caso de una guerra que tendiese a la total exterminación del adversario" (p. 17).

Por esta razón, la palabra *ganancia*, en el contexto de un conflicto, no tiene un significado competitivo de manera exclusiva, sino que está relacionado con el propio sistema de valores.

Su comprensión de la estrategia se contextualiza en la *explotación de una fuerza potencial* que puede ser utilizada entre aquellas partes que no necesariamente se aborrecen (como en la guerra), sino que sostienen un desacuerdo o que desconfían uno del otro. No se refiere solamente al reparto de pérdidas y ganancias, sino, fundamentalmente, a la posibilidad de que las soluciones sean mejores e incluso mutuamente ventajosas.

La preocupación de Schelling es, por tanto, posicionar el *comportamiento estratégico* a través del cual cada parte se preocupa por influir en el del otro, con el reconocimiento de que la mejor elección para cada uno dependerá de la manera como actúe el otro.

A partir de estos planteamientos, Schelling ofrece una teoría para desarrollar las negociaciones en las que tiene un papel fundamental la disuasión, las amenazas de uso de la violencia, la traición, la formulación de acuerdos y el control de armamentos: “ir a la guerra puede ser el colmo de la locura en ciertas circunstancias, pero plantear una amenaza controlada o el riesgo de guerra puede ser un movimiento estratégicamente astuto” (Schelling, 1964, p. 15).

### **La conflictología y los estudios de paz**

En las últimas décadas, uno de los aportes más destacados en el campo de los estudios del conflicto proviene de los desarrollos producidos dentro de la *ciencia de los conflictos* o *conflictología*. Esta propuesta comprende un conjunto de conocimientos, métodos y técnicas para el tratamiento pacífico y no violento de los conflictos sociales, que se vincula a los desarrollos teóricos y conceptuales provenientes de los *estudios para la paz* y los *estudios sobre el desarrollo*.

La conflictología, como explica Vinyamata (2003, pp. 25-26), es un quehacer de campo, una intervención práctica que reflexiona sobre lo que hace y sobre la trascendencia de las decisiones que producen conflictos. Trabaja tanto en prevención como en intervenciones directas, mientras los conflictos están en curso y con posterioridad a ellos, en procesos de restauración y recuperación (tanto en conflictos personales e interpersonales como en conflictos sociales, políticos y armados). Es una disciplina que busca lograr objetivos de pacificación y cooperación.

Por su parte, los estudios para la paz y los estudios para el desarrollo conjugan aquellas teorías que tienen como propósito descubrir las causas de las guerras, así como las condiciones de la paz; identificar las bases sociales del conflicto de cara a reducir la violencia; y efectuar cambios fundamentales que minen la legitimidad de la guerra como instrumento de las políticas nacionales.

Sus expectativas de resultado son de mediano y largo plazo, pues los cambios que esperan lograr en las actitudes, valores y comportamientos de las sociedades requieren de tiempo, y no se

obtienen de un momento a otro. En palabras de Fisas (1987, p. 13): “se trata no solo de conseguir una medida política o diplomática, sino de reorientar las políticas nacionales e internacionales hacia un tipo de relaciones basadas en la cooperación, el respeto a los derechos humanos y la reducción de la violencia”.

Una de las características básicas de estos estudios es su condición interdisciplinar. Diversas disciplinas de las ciencias sociales han confluído para analizar los conflictos y la paz.

Entre ellas se destaca la ciencia política, con sus aportes en materia de relaciones internacionales; la economía, que ha contribuido a la comprensión de la relación entre Estados y fenómenos como la carrera armamentista o el subdesarrollo; la historia, a través de los estudios de polemología, que permiten rastrear los factores de guerra y de paz en las diferentes sociedades a lo largo de la historia de la humanidad; y la sociología, con sus aportes sobre el comportamiento de las sociedades y el impacto de los conflictos en ellas.

Son objeto de interés de estas teorías los estudios relacionados con el subdesarrollo, el imperialismo y las relaciones de dominación, las estructuras sociales que posibilitan y perpetúan las desigualdades y explotaciones, la violencia política, la supresión de libertades, la vulneración de derechos humanos, la expansión del militarismo, los estudios poscoloniales, entre otros.

De igual manera, han desarrollado un conjunto de métodos y estrategias para superar la violencia privilegiando la acción *no violenta*. De ahí su interés en la resolución pacífica de los conflictos, en la defensa civil no violenta, en el desarrollo de alternativas de defensa, en el estudio de métodos de desobediencia civil, en procesos de concientización política, en la interculturalidad, etc.

Finalmente, los métodos de intervención propuestos por la conflictología son siempre pacíficos, no violentos, de carácter inductivo, más que deductivo, diversos, respetuosos de la dignidad humana, dispuestos a incidir en las causas del conflicto. Su fin, como lo señala Vinyamata (2003, p. 11), es facilitar de manera práctica la



justicia social, la libertad de las personas y sociedades, la satisfacción de las necesidades humanas y la capacidad de convivencia.

### **Teoría general de sistemas**

En la teoría de sistemas, los conflictos internacionales son entendidos como fenómenos patológicos que ponen en riesgo la vida misma del sistema. Por lo tanto, no resulta extraño que diversos representantes de esta escuela muestren preocupación por encontrar mecanismos que permitan equilibrarlo. Para otros representantes, en cambio, lo interesante no es lograr el equilibrio del sistema, sino conocer y apoyar las dinámicas que permitan hacer ajustes en este de tal manera que promuevan la construcción de un mundo más justo y pacífico.

Al analizar los conflictos, la teoría de sistemas otorga mayor relevancia al estudio de las relaciones entre los elementos (actores) que hacen parte del sistema, las cuales pueden ser de cooperación o de dominación.

Kenneth Boulding, uno de los más prestigiosos y reconocidos economistas norteamericanos de la segunda mitad del siglo xx, es considerado una de las figuras emblemáticas en los inicios de la investigación para la paz, que se remonta a los años cincuenta (después de la Segunda Guerra Mundial), tras la preocupación por la posesión de armas nucleares y el conflicto entre las grandes potencias mundiales.

Como representante de la teoría general de sistemas, Boulding fundó, de la mano del psicoanalista Anatol-Rappaport, el Center for Research in Conflict Resolution y la International Peace Research Association, así como el Journal of Conflict Resolution. Además, hizo aportes destacables en temas como el declive del concepto de *Estado nación*, el rol de los organismos internacionales, la economía de la paz, el concepto de *poder*, entre otros.

Según la concepción de la sociedad como un ecosistema en permanente cambio con agentes y poblaciones heterogéneas dentro de un complejo global de relaciones sociales —en el que,

no obstante, es posible distinguir ciertos rasgos o mecanismos con presencia estable—, Boulding (1962) propone tres grandes poderes presentes en las interacciones.

El primero de ellos, al que denomina *poder de amenaza*, está relacionado con la capacidad de destrucción y se sintetiza en el siguiente supuesto: “haz esto que yo quiero o yo haré una cosa que tú no quieras”. Este poder supone una relación basada en la dominación-subordinación y, en esta lógica, todas las personas asumen un rol: son dominados o son explotadores.

Aunque, en principio, el poder de la amenaza pueda parecer atractivo, por cuanto a través de este puede accederse de manera inmediata a lo que se desea, Boulding advierte sobre sus efectos a mediano y largo plazo. La amenaza produce sentimientos de hostilidad y resentimiento, así como reacciones de huida o desafío, que ponen a prueba la veracidad de la amenaza. También puede desencadenar la contraamenaza, lo que conduce a la escalada del conflicto y, con ello, al riesgo de que ambas partes resulten perjudicadas.

El segundo es el *poder de intercambio*. Este corresponde a la siguiente lógica: “haz esto que yo quiero, y yo haré algo que tú quieras”, que, a juicio del autor, corresponde a la visión economicista del sistema.

Finalmente, el tercero es el *poder integrador*, cuya filosofía se resume en la siguiente afirmación: “yo voy a hacer algo que tú quieras porque quiero hacerlo, independientemente de lo que tú hagas y sin pedirte nada a cambio”. Esta es la capacidad de crear relaciones de respeto, legitimidad y amistad.

Esta última lógica representa, según Boulding, la principal motivación de las relaciones sociales, aunque haya sido poco estudiada. Es de gran relevancia para mejorar la sociedad humana, al poner límites a las desigualdades creadas por el sistema de intercambio, así como a la destrucción producida por el sistema de amenaza, y al permitir que el conflicto pueda evolucionar hacia un final constructivo, en vez de uno destructivo.

Como señala Carpintero (2012), fue la preocupación por intentar medir ese poder integrador lo que llevó a Boulding a proponer la donación o subvención —y, en especial, la donación voluntaria—. En la medida en que pudiera construirse una “matriz social de donaciones”, cabría la posibilidad de estimar la potencia de la estructura integradora de una sociedad, pues la donación, en cuanto transferencia unidireccional de valor económico, choca con la lógica tradicional del “intercambio” de la economía convencional.

Sus planteamientos recibieron continuidad y mayor desarrollo a través de la socióloga Elise Boulding, esposa de Kenneth, que ha trabajado en torno a la cultura y la educación para la paz, el cosmopolitismo, el potencial de la sociedad civil, las posibilidades de una cultura cívica global, el uso de la imaginación social, la reforma de las instituciones internacionales, entre otros.

Elise fue secretaria general de la Asociación Internacional de Investigaciones para la Paz (IPRA) y presidenta de la Liga Internacional de Mujeres para la Paz y Libertad. Introdujo la idea de “imaginando el futuro”, que buscaba que las personas pudieran salir de sus “caparazones privados” de defensa en los que se habían refugiado para motivarlas a participar en procesos de paz y resolución de conflictos.

### **El conflicto: crisis y oportunidad**

Por su parte, el sociólogo y matemático Johan Galtung es otro reconocido exponente de los *estudios para la paz* y de los *estudios sobre el desarrollo*. Los primeros se amparan en una concepción negativa de la paz, como la denominó el autor, en la que el propósito fundamental es la reducción de la violencia directa y, de manera particular, la superación de la guerra.

Los *estudios sobre el desarrollo*, por su parte, sin negar la necesidad de superar las manifestaciones violentas del conflicto, apuestan por una paz positiva, esto es, por la construcción de una infraestructura de justicia social que permita satisfacer las necesidades humanas básicas, reduciendo, para ello, las violencias estructural y cultural.

Al respecto, Fisas (1998, p. 19) explica que la paz positiva

... nada tiene que ver con el mantenimiento del *statu quo*, tan lleno de injusticias y desigualdades, o con la docilidad y resignación de quienes sufren las consecuencias de ello, y sí, en cambio, con el desenmascaramiento de los mecanismos de dominación, con la rebelión de aquellos a quienes les han usurpado el derecho a tomar decisiones, la recuperación de la dignidad y los procesos de cambio y transformación a nivel personal, social y estructural que están explícitos en el traspaso de una cultura de la violencia a una cultura de paz.

Galtung (1969), en su clásica definición de la violencia, señala que esta se presenta cuando los seres humanos están influidos de tal manera que sus realizaciones efectivas, somáticas y mentales, están por debajo de sus realizaciones potenciales. La violencia es entendida por el autor como la causa de la diferencia entre lo potencial y lo efectivo, y el espectro de la violencia aparece cuando “no somos lo que podríamos ser o no tenemos lo que deberíamos tener” (p. 167).

El autor propone una tipificación de la violencia. En primer lugar, está la *violencia directa*, aquella que se manifiesta a través del comportamiento. Puede ser física, verbal o psicológica. Corresponde a una forma de interacción socialmente aprendida que, tras el ejercicio de la fuerza, pretende someter la voluntad de otros, a fin de alcanzar un objetivo, satisfacer una necesidad o modificar un comportamiento.

La *violencia estructural*, por su parte, es intrínseca a los sistemas sociales, políticos y económicos. Se trata de una violencia que impide la realización de la persona humana y dificulta la satisfacción de sus necesidades fundamentales. Son formas de violencia estructural la pobreza (privación de las necesidades humanas básicas), la represión (vulneración de los derechos humanos) y la alienación (privación de las necesidades superiores o existenciales).

Tal y como lo señala Fisas (1987, p. 87), este tipo de violencia provoca una miseria que ha de considerarse otra forma de guerra, pues está sostenida por relaciones inequitativas de poder en las que se manifiestan la desigualdad y la injusticia social. Su relación con la violencia directa es proporcional a la parte del iceberg que se encuentra sumergida en el agua.

Finalmente, la *violencia cultural* corresponde a los aspectos del ámbito simbólico materializados en la ideología, las religiones, las creencias, el conocimiento científico, etc., que son usados para justificar el uso de la violencia directa o estructural (Galtung, 2003b, p. 24).

La violencia, por consiguiente, no es solo un determinado tipo de acto, sino también una determinada potencialidad. No se refiere únicamente a una forma de “hacer”, sino también de “no dejar hacer”, de negar potencialidad (Fisas, 1998, p. 24).

Ahora bien, Galtung concibe el conflicto como un fenómeno inherente a todos los sistemas vivos, en cuanto portador de objetivos. En ese sentido, constituye un hecho natural, estructural y permanente en la vida de las personas que emerge en situaciones con objetivos incompatibles. Entre las características que definen el conflicto, el autor menciona su doble condición de crisis y oportunidad, su imposibilidad de ser solucionado —únicamente puede ser transformado— y su carácter estructural en las relaciones.

Propone una comprensión triádica del conflicto: las *actitudes* y *presunciones*, las *contradicciones* y los *comportamientos*. En el primer vértice del triángulo, se encuentran las *actitudes*, que constituyen el aspecto motivacional de los conflictos. Hacen referencia a la manera como las partes en conflicto se sienten y piensan la una respecto de la otra, cómo perciben la situación de conflicto y sus propias metas. Las actitudes están generalmente condicionadas por una visión social del mundo y del conflicto, que, a su vez, está determinada por condiciones de género, nacionalidad, clase y generación de las partes involucradas.

En el segundo vértice, se ubica el *comportamiento*, considerado como el aspecto visible del conflicto. Condensa la manera

como las partes actúan durante el desarrollo del conflicto, si buscan intereses comunes, si promueven una acción creativa y constructiva o si, por el contrario, tratan de perjudicar y causar dolor al otro a través del uso de la violencia. Galtung señala que los comportamientos están determinados por los patrones y pautas adquiridas en situaciones previas de conflicto.

Finalmente, la *contradicción* tiene que ver con el tema del conflicto y la manera como este se manifiesta y con los objetivos o deseos en tensión. Está íntimamente relacionada con los imaginarios culturales. La contradicción, generalmente, aparece oculta, por cuanto los actores del conflicto suelen centrar su confrontación en las actitudes y en la conducta.

Dependiendo del vértice del conflicto en el que se centre la atención, se desarrollará uno u otro enfoque de los estudios de paz. Así, se habla de *peace making*, cuando la intervención se dirige a las actitudes; de *peace keeping*, cuando se opera principalmente sobre los comportamientos; y de *peace bulding*, cuando la intervención se orienta a las contradicciones subyacentes. Esta distinción fue adoptada en 1975 por las Naciones Unidas.

La formación elemental de los conflictos está representada en lo que Galtung denomina átomos del conflicto, que corresponden a las *disputas* y los *dilemas*. Se habla de *disputa* cuando dos o más actores persiguen un fin que escasea y, de *dilema* cuando un actor persigue dos o más fines incompatibles entre sí.

Desde estos átomos del conflicto se pueden analizar estructuras conflictuales más complejas. Tanto los dilemas como las disputas pueden llevar a contradicciones, actitudes y comportamientos autodestructivos o de eliminación del otro. Sin embargo, también pueden conducir a la oportunidad y a la creación.

Por otra parte, Galtung menciona que todo conflicto tiene una dimensión manifiesta u observable y otra latente. La dimensión latente, generalmente, está relacionada con el vértice del *comportamiento*, mientras que la latente involucra los vértices de *actitudes* y *contradicciones*.

No obstante, un conflicto puede iniciarse por cualquiera de sus ángulos. El análisis y la transformación pacífica de los conflictos dependerán, en gran parte, de la capacidad para hacer manifiestos los componentes latentes del conflicto. Para eso, Galtung sugiere acudir al proceso de *concientización* formulado por Paul Freire desde la educación popular.

En la medida en que los actores puedan construir una imagen lo más amplia y compleja de su conflicto, entendiendo las raíces históricas, políticas y sociales que le han dado lugar, podrán tener más elementos para aproximarse a él y obtener un provecho de este.

El proceso de concientización evita la cosificación de los actores, al hacer de ellos protagonistas del proceso: “un actor consciente será capaz de dirigir esa transformación, incluida la propia” (Galtung, 2003a, p. 112). El proceso de concientización está unido al proceso de organización y movilización que convoca a un mayor número de actores conscientes.

Cuando el proceso de transformación de los conflictos falla, es decir, cuando no puede darse por vía pacífica, se produce la violencia, como una agudización del componente negativo del conflicto. Esta puede manifestarse de manera espontánea, visible o invisible, de forma directa, estructural o cultural.

### **La resolución de conflictos**

Esta perspectiva tiene como propósito dirimir los antagonismos que surgen, tanto en el orden local como en el global, recurriendo al planteamiento de alternativas constructivas, esto es, canalizando el uso de la violencia y apelando a las necesidades, intereses y características culturales de las partes.

No obstante, como su foco de atención es el hecho concreto o puntual de confrontación, las estrategias de resolución pueden llegar a ser de carácter reactivo. Esto limita las posibilidades de calcular con exactitud las consecuencias futuras que las medidas adoptadas puedan tener para quienes las emprenden y, por consiguiente, pueden entrañar un riesgo en sí mismas.

No obstante sus limitaciones, cabe destacar que, en su momento, tuvo gran reconocimiento en el campo de los estudios sobre el conflicto social y que sus aportes siguen siendo relevantes y útiles en materia de técnicas de tratamiento de los conflictos (como la negociación, la mediación, el *counseling*, el *couching*, la prevención de conflictos, el *mobbing*, la gestión de emergencias o situaciones en crisis, entre otros).

Los primeros trabajos de Adam Curle, doctor en Estudios de Paz (Oxford y Harvard), se inscriben dentro de esta perspectiva, que denomina “pacificación”. Sin embargo, sus desarrollos posteriores van a ubicarlo, de la mano de Johan Galtung, como uno de pioneros de la teoría de *la transformación de los conflictos*, en sintonía con los procesos de cambio social y estructural y con el concepto de *paz positiva* ligada al desarrollo y la justicia social.

A partir del estudio de conflictos internacionales en India, Pakistán y Nigeria —en donde no solo fue testigo de las amenazas para el desarrollo planteadas por la erupción de conflictos, sino que, además, fue partícipe en la consolidación de paz—, Curle (1978) define el conflicto como un proceso que se configura cuando un individuo, una comunidad, una nación o, incluso, un bloque internacional desean algo que no puede ser conseguido, a menos que sea a costa de otro individuo o grupo que también lo desea.

Esta definición implica la necesidad de analizar no solo los factores involucrados en la situación concreta, esto es, las dimensiones psicológicas y humanas en juego, sino también las políticas, económicas y sociológicas.

Para el autor, al arte de pacificar consiste en convertir una relación de tipo no-pacífica en otra de tipo pacífica, mediante un conjunto de acciones: la investigación, la conciliación, la transacción, el desarrollo, la concientización y la confrontación.

El propósito de la investigación es conocer los hechos que están en la base de una relación no pacífica. Si se quiere, adentrarse en los problemas a través de la exploración de sus características específicas. En segunda instancia, se debe avanzar a la conciliación,



para modificar la percepción de las partes encauzándolas de modo tal que haya un cambio en la acción y, eventualmente, un cambio de comportamiento.

En tercer lugar, se requiere propiciar la transacción. En el ámbito internacional, las transacciones están presididas por una desconfianza mutua, por un temor de ser percibido como débil si se concreta un acuerdo. Por eso, es necesario estimular la comunicación para permitir que las partes manifiesten su deseo de encontrar una solución.

En cuarta instancia, se estimula el desarrollo del conflicto creando situaciones conectadas con las esferas económicas, sociales y pacíficas en las cuales los individuos puedan emplear al máximo sus posibilidades creativas. Posteriormente, se da paso a la educación en conciencia, que implica, por una parte, desarrollar la visión del oprimido de tal forma que pueda reconocer los factores desde los cuales se ejerce sobre él explotación y abuso; y, de otra, permitirle el autorreconocimiento de su potencial transformador y, de ese modo, instalar la esperanza como una fuerza poderosa de cambio.

Finalmente, a través de la confrontación propiciada por un conjunto de técnicas como la no violencia, la desobediencia civil y la protesta, se busca cambiar el carácter inequitativo de las relaciones que sostienen las partes en conflicto, a fin de hacerlas más equilibradas.

Así, cuando se buscan alternativas, con o sin terceras instancias, para solucionar un conflicto, se pasa de un estado estático, denominado *no pacífico*, a uno dinámico, llamado *pacífico*. Cuando el conflicto se configura en sociedades en donde las condiciones de gobernabilidad son débiles, el orden social tiende a ser percibido como estático.

Tal como señala Salamanca (2000, p. 81), el conflicto se mantiene latente en lo que se refiere a las reivindicaciones que exigen las personas, pues estas son opacadas por algún tipo de represión o inequidad política. Por lo tanto, se hace necesario propiciar su manifestación, de manera tal que pueda emprenderse un

proceso que rompa con el apaciguamiento y mueva a la acción a las personas.

Aun cuando este proceso de confrontación o de conflicto manifiesto implique un momento de inestabilidad en el ciclo del conflicto, es necesario para avanzar hacia la negociación y, con ella, hacia la construcción de una paz sostenible, pues conlleva un esfuerzo importante por equilibrar los poderes de las partes en confrontación.

Desde otro frente, una escuela que ha tenido gran resonancia en materia de resolución de conflictos ha sido el Programa de Negociación de la Escuela de Derecho de la Universidad de Harvard, que incluye a varios centros y disciplinas. No obstante, hay que destacar, como antecedente significativo, el trabajo adelantado por los investigadores de la University College de Londres y de la Universidad de Yale.

Estas instituciones, en 1965 y 1966, realizaron los primeros esfuerzos para aplicar el método de resolución de problemas a través de la metodología de "taller", en los conflictos entre Malasia, Singapur e Indonesia y entre Grecia y las comunidades turcas, en Chipre.

A su vez, Herbert Kelman, psicólogo social del Programa de Análisis y Resolución de Conflictos Internacionales de Harvard, lideró, a través de talleres interactivos, el proceso en el conflicto palestino-israelí, entre 1974 y 1991. Dichos talleres tuvieron una influencia importante en los Acuerdos de Oslo de 1993.

Sin embargo, son particularmente conocidos los trabajos de Roger Fisher y William Ury. En las décadas de los años ochenta y noventa, ellos popularizaron entre ciudadanos y empresarios los procesos de mediación y negociación basados en la distinción entre intereses, necesidades y posiciones, así como en la búsqueda del "yo gano - tú ganas" (Fisher, Ury & Patton, 1993).

Estos autores desarrollaron su estrategia de negociación a partir de lo que denominaron el fracaso de los dos estilos más comúnmente usados:

De una parte, el *negociador suave*, que procura evitar los conflictos haciendo concesiones con su objeto de interés, para

llegar a una solución amistosa, pero que, en aras de conservar y cuidar la relación, generalmente termina sintiéndose explotado e inconforme con el acuerdo final.

De otra, el *negociador duro*, que asume la situación de conflicto como un duelo de voluntades en el cual la contraparte que conserve la posición más extrema y resista por mayor tiempo conseguirá lo que desea. Sin embargo, con la actitud que adopta, termina por agotar sus recursos y lastima la relación con la otra parte.

Frente a estos dos estilos, Fisher, Ury y Patton (1993) proponen una tercera vía de negociación, que consiste en “decidir los problemas según sus méritos, en lugar de decidirlos mediante un proceso de regateo centrado en lo que cada parte dice que va o no va a hacer” (p. xviii).

A través de este método, se espera que las partes busquen ventajas mutuas siempre que les resulte posible y que, cuando emerja el *conflicto de intereses*, la alternativa de solución esté basada en un criterio justo para las partes. Así, el método de negociación es *duro* con los argumentos y *suave* con las personas.

Con esta propuesta, presentan un conjunto de principios básicos del método y unas estrategias “estándar” para implementarlo que pueden ser utilizadas “en todos los casos”, tanto por los Gobiernos en los procesos de negociación internacional como por los empresarios o por las personas en su vida cotidiana.

### **La transformación de conflictos**

Por su parte, la perspectiva de la transformación de conflictos tiene un alcance mayor que la de resolución, por cuanto considera las dimensiones relacional, cultural y estructural y hace énfasis en los cambios tanto de los individuos como de los sistemas relacionales y de la cultura misma:

La transformación de conflictos implica transformar el propio conflicto para que llegue a ser generador de capacidades constructivas, de cambio social y reducción de los

motivos que lo generaron. Pone el acento en las capacidades de la gente cuando usan sus propios mecanismos culturales para resolver los conflictos, en un ejercicio de etnoconflictología. (Fisas, 2004, p. 2)

Como ya se mencionó, Adam Curle y Johan Galtung forman parte de este cambio conceptual, en el que también se inscribe Juan Pablo Lederach. Para este autor (2010), la *transformación de conflictos*, además de buscar su tratamiento no violento, aspira a que los actores alcancen una comprensión más amplia de este y puedan avanzar en la construcción de un horizonte de sentido deseado y compartido. En cambio, la *resolución* se concentra en el problema presente, en las soluciones inmediatas, en la sustancia y en el contenido del problema.

Su adscripción a la perspectiva de la *transformación* está amparada en dos ideas centrales. Su concepción del conflicto como inherente a la interacción humana y su idea del conflicto como motor de cambio, pues se reconoce el carácter dinámico, adaptativo y transformador de las comunidades y de relaciones humanas.

Lederach sostiene que la transformación de conflictos es más que un conjunto de técnicas. Es, ante todo, una perspectiva con tres lentes que facilita la comprensión integral y compleja del conflicto y que permite, así, elaborar un mapa completo de este.

La primera de las lentes permite obtener una lectura de la situación inmediata. La segunda se centra en los patrones de interacción y en el contexto en el que tiene lugar el conflicto. Y la tercera constituye un marco conceptual que permite conectar los problemas actuales con los patrones de interacción más profundos. En síntesis, Lederach concibe la transformación de conflictos como una estrategia para

... prevenir los flujos y reflujos de los conflictos sociales y responder con oportunidades vivificantes, a fin de crear procesos hacia un cambio constructivo que reduzca la

violencia, haga crecer la justicia en las interacciones directas y las estructuras sociales y responda a los problemas reales de las relaciones humanas. (Lederach, 2010, p. 27)

Esta definición contiene varios elementos centrales. De una parte, la *prevención* de la escalada del conflicto, esto es, del uso de la violencia como mecanismo privilegiado para tramitarlo. De otra parte, las *interacciones*, por cuanto es en ellas en donde surge el conflicto. Enfoca la mirada en las dimensiones menos visibles de las relaciones y comprende el conflicto como verdadero motor de cambio, dinamizador de las estructuras sociales, sensible a las necesidades, aspiraciones y al crecimiento humano.

Así, la transformación del conflicto tiene como propósito impulsar procesos de cambio constructivos, cultivando la capacidad para entender y responder a los problemas actuales en el contexto relacional en el que se originan (Lederach, 2010, pp. 32-33). En ese sentido, la *transformación* plantea el problema actual como una oportunidad para comprender el sistema de patrones y relaciones que están en su base. Esto quiere decir que va más allá del episodio en particular para adentrarse en el epicentro mismo del conflicto.

La *transformación de conflictos* se enmarca en la concepción de la paz como proceso basado y arraigado en la calidad de las relaciones, lo que supone cuidar este aspecto tanto en el contacto directo que una persona establece con otra como en las características y rasgos que estructuran las relaciones a nivel social, político, económico y cultural.

En ese sentido, según Lederach, las causas de la violencia deben explorarse en la manera como se construyen las relaciones, de tal forma que pueda avanzarse en dirección al problema de la justicia reconociendo que en esta última juegan un papel tanto los factores estructurales como los relacionales. En la Tabla 1, se presentan las principales diferencias entre ambas perspectivas:

**Tabla 1. Comparación de los enfoques de resolución y transformación de conflictos**

	<b>Resolución de conflictos</b>	<b>Transformación de conflictos</b>
<b>Pregunta central</b>	¿Cómo poner fin a esto que no deseamos?	¿Cómo poner fin a esto que es destructivo? ¿Cómo construimos algo que deseamos?
<b>Foco</b>	Centrado en el contenido del conflicto: la situación.	Centrado en las relaciones.
<b>Objetivo</b>	Lograr un acuerdo que permita solucionar el problema.	Promover procesos de cambio constructivo que no se limitan a las soluciones inmediatas.
<b>Desarrollo del proceso</b>	Se concentra en los factores relacionales que producen la tensión o ruptura en el conflicto específico.	Ve el problema actual como una oportunidad de responder al conjunto de patrones que configuran la relación.
<b>Alcances de sus resultados</b>	Se espera obtener alivio a corto plazo del sufrimiento y de las dificultades que existen entre las partes.	Su horizonte de cambio es a mediano y largo plazo. Busca responder a la crisis en lugar de estar determinado por ella.
<b>Visión del Conflicto</b>	Es necesario desescalar el conflicto, es decir, controlar y reducir las manifestaciones violentas.	Entiende el conflicto como una ecología de las relaciones dinámicas con flujos (la desescalada para lograr un cambio constructivo) y reflujos (la escalada para lograr un cambio constructivo).

Fuente: Adaptada de Lederach (2010).

Para Lederach (1990), los conflictos sociales, independientemente de su particularidad, comparten entre sí características comunes. Germinan, se desarrollan y concluyen siguiendo un modelo relativamente similar. A menudo se produce “una chispa” que desencadena el conflicto, que le permite a las partes saber que el conflicto ha estallado y que las involucra en una contienda abierta que pueden mencionar de este modo: “todo comenzó así...”.

Aunque en algunas ocasiones *la chispa* puede ser considerada el único aspecto que separa a las partes y, por consiguiente, el único asunto por tratar, en la mayoría de los casos solo constituye la

punta del iceberg, esto es, la situación que empujó la relación a un nivel de contrariedad intensa. Detrás de ella, se esconden una serie de diferencias, malos entendidos y desacuerdos que configuran una estructura más amplia de la situación en conflicto que requieren ser develados (Lederach, p. 138).

Según su método de análisis y transformación de los conflictos, Lederach sugiere que *la chispa* que desencadena la contienda puede originarse en cualquiera de los tres elementos que estructuran el conflicto. Es decir, entre los actores o partes, en el proceso o curso que sigue o en la situación en sí misma. Este modelo comúnmente se conoce como *las tres pes del conflicto*: personas, problema y proceso.

El autor sugiere comenzar analizando la magnitud del conflicto, lo que implica reconocer a los actores directamente involucrados y a aquellos que pueden ejercer una influencia indirecta en su desarrollo. Es decir, requiere analizar las *personas*: desentrañar los valores, necesidades, intereses, perspectiva del problema e, incluso, las emociones o sentimientos que están en la base de la posición inicial o alternativa de solución preferida de cada actor.

Esto supone, además, considerar el poder o el grado de influencia que cada parte ejerce en la otra. El poder puede ser de tipo económico, social, cultural, laboral, de control de información, etc. Lederach (1990, p. 140) advierte que, cuando existe un marcado desequilibrio de poder entre las partes, las posibilidades para lograr una solución negociada del conflicto son menores.

No obstante, en ocasiones no hay tal desequilibrio de poder, sino un desconocimiento de la propia capacidad de influencia sobre los demás o el uso equivocado de la amenaza como recurso para influir en el otro. Pero esta manera de actuar puede llegar a producir un efecto indeseado, al escalar la polarización de las partes e incentivar el uso de la violencia, pues el foco de la atención se desplaza del problema a la contraparte.

Al respecto, Lederach (1990) sugiere que, al personalizar el conflicto, se está confundiendo y desdibujando la causa real del problema: "Un conflicto no se regula constructivamente si las personas conciben su situación en términos de un apuro en el que deben defenderse del otro. Esto determina que solo existen dos posibles resultados: ganar o perder" (p. 142). En su lugar, propone analizar los aspectos de la contradicción evitando juzgar o menospreciar a las personas involucradas, actitud a la que denominó "separar la persona del problema".

El segundo componente del conflicto corresponde al *problema*, que hace referencia a la manera como el conflicto se desarrolla y a la forma como las *personas* tratan de resolverlo.

En el desenvolvimiento de la tensión, la comunicación juega un papel central. Esta tiende a verse afectada a mayor intensidad del conflicto, ya que las partes suelen aferrarse más su posición y a escuchar menos al otro. Se recurre a maniobras como la descalificación, la culpabilización y la agresión verbal del adversario, así como a la generalización de la situación, lo que impide ver con precisión cuál es el foco real del conflicto.

A este último aspecto Lederach (1990) lo ha denominado *conflicto genuino*, pues se trata de diferencias esenciales de incompatibilidad, relacionadas con los intereses y necesidades de las partes, de diferencias de opinión sobre el procedimiento a seguir, los criterios en los que fundamentan sus decisiones, los valores y bienes en juego. La intervención del conflicto debe, entonces, orientarse a trascender del *conflicto innecesario* al *genuino*; es decir, de las posiciones a los intereses y necesidades, analizando en detalle el tercer elemento del conflicto, su *proceso* o evolución.

El mediador o facilitador debe intervenir controlando la dinámica destructiva del conflicto, evitando la personalización del problema y proveyendo un ambiente de diálogo que permita llegar a soluciones fundamentadas en las necesidades de cada actor y en el fortalecimiento constructivo de su propio poder (Lederach, 1990, p. 144).



## Conclusiones

En el marco del debate entre las teorías del consenso y las teorías del conflicto, puede apreciarse que la comprensión del conflicto no es ajena a la concepción misma del sistema social y, por ende, al ideal de sociedad que le subyace.

Cuando la preocupación de los científicos sociales se orienta a garantizar la configuración de una sociedad altamente estructurada —en la que los intereses individuales confluyan armónicamente y en la que, en caso de no ser así, se sometan al sistema normativo para su satisfacción, respetando un ordenamiento social dado—, el conflicto tiende a ser percibido como un factor de desequilibrio o, en el mejor de los casos, como una expresión de alerta por una falla que requiere ser atendida oportunamente, a fin de prevenir una alteración mayor que pueda poner en riesgo la estabilidad o, incluso, la definición misma del sistema.

Se trata de una concepción que asume el conflicto como una oportunidad de mejora y ajuste. Pero, en ningún caso, como un camino para producir transformaciones radicales ni subvertir la estratificación social en la que ciertos grupos de poder definen el curso de la vida social de todos.

Por el contrario, cuando el interés se instala en una pregunta por la configuración misma del sistema, se evidencia una inconformidad frente a la condición de legitimidad del ordenamiento social vigente y, por consiguiente, un interés en introducir cambios sustanciales en las relaciones y fuerzas de poder dominantes. Allí, el conflicto, en lugar de acallarse, se promueve y estimula, al ser considerado el camino privilegiado para la organización de las clases dominadas, que podrán liderar las grandes transformaciones del sistema.

Según esa lógica, su estudio tenderá a ser más amplio. Se buscará profundizar en los factores sociales, políticos, económicos y antropológicos que están en juego, en los mecanismos de control que han permitido garantizar el ordenamiento vigente, en los aspectos

estratégicos que permitirán la emergencia de los movimientos sociales y de sus proyectos reformistas, así como en el manejo más adecuado del conflicto para la consecución de los fines perseguidos.

En cualquiera de los dos casos, la perspectiva está enfocada en los macroprocesos estructurales. El conflicto cobra forma como producto de las fuerzas en tensión que se originan por la lucha de intereses de los grupos que componen la sociedad. Las posiciones de ambas teorías se ubican en dos extremos claramente visibles: de una parte, manejar el conflicto para garantizar la preservación del *statu quo*; de otra, potenciar el conflicto para el desmonte y reformulación del sistema.

Otras comprensiones del conflicto que no se inscriben en esta lógica conforman un tercer grupo, denominado teorías volcánicas. Estas conciben el conflicto como un momento concreto en el que estalla la tensión provocada por procesos de tipo socioeconómico, político o, incluso, psicológico.

A diferencia de las teorías del consenso o del conflicto, estas no se inscriben en una perspectiva estructural sobre el funcionamiento del sistema social o de sus procesos de cambio, sino que centran su atención en el comportamiento del individuo, que es influido por su entorno social y, de manera particular, por la presión social, así como por las fuerzas políticas y económicas.

El conflicto emerge en la lucha abierta que tiene lugar en el momento en que los actores alcanzan un nivel insostenible de crispación, al encontrar un obstáculo persistente —realidad social— que convierte en irrealizables sus expectativas individuales. El sujeto se convierte, así, en objeto de análisis del conflicto.

Otras comprensiones del conflicto retoman elementos de teorías anteriores que evidencian el carácter complejo y multidimensional del fenómeno. Su emergencia se inscribe en el análisis de los movimientos sociales de la década de los años setenta y, posteriormente, en una preocupación por constituir un campo científico propio de carácter interdisciplinar que ofreciera elementos conceptuales y herramientas prácticas para la transformación

no violenta de los conflictos y para, así, avanzar hacia la consecución de la paz mundial.

En este grupo, algunas explicaciones del conflicto son de corte sociológico. Pero, en lugar de centrarse en los procesos estructurales, analizan, a la luz de las interacciones sociales, la influencia de los marcos culturales y normativos en el comportamiento social y en la aparición del conflicto.

Otras, desde una perspectiva económica liberal, sitúan la elección racional como un escenario privilegiado para satisfacer los intereses individuales y para potenciar la elaboración de estrategias conducentes al mayor beneficio posible. Asimismo, se preguntan si desde allí es posible armonizar los intereses individuales en pro de un objetivo colectivo para construir una sociedad integrada y armónica.

Finalmente, en el marco de los estudios de paz y los estudios sobre el desarrollo, se plantea como urgente la tarea de potenciar el carácter positivo y transformador del conflicto, haciendo uso de estrategias no violentas que reduzcan su daño e impacto social y que, a la vez, puedan contribuir a superar las violencias estructural y cultural, que están en la base de las manifestaciones destructivas del conflicto.

Al respecto, resultan relevantes las diferencias entre las perspectivas de resolución de conflictos y de transformación de conflictos. La primera hace hincapié en el conflicto inmediato y en la relación que sostienen las partes. Busca proteger el vínculo y garantizar la creación de alternativas justas y satisfactorias a través de procesos cooperativos de manera directa o con el apoyo de un tercero.

La segunda se orienta a reconfigurar los sistemas y patrones de relación en los ámbitos social, político y cultural, a fin de superar las causas estructurales que dan origen a los conflictos y potenciar las capacidades de las partes para consolidar condiciones de equidad y justicia social, de la mano de la conceptualización de la paz positiva.

## Bibliografía

- ABRAHAMSON, M. (1978). *Functionalism*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- ARONSON, P. (2008). La visión weberiana del conflicto social. *Conflicto Social*, 108-131.
- BERNARD, T. (1983). *The consensus-conflict debate: Form and content in sociological theories*. Nueva York: Columbia University Press.
- BOULDING, K. (1962). *Conflict and defense: A general theory*. Nueva York: Harper and Row.
- CARPINTERO, O. (2012). Keneth E. Boulding: más allá de la economía. *Revista de Economía Crítica*, 14, 303-319.
- CHIHU AMPARAN, A. (2012). La teoría del *framing*: un paradigma interdisciplinario. *Acta Sociológica*, 59, 77-101.
- COLEMAN, J. (1990). *Foundations of social theory*. Massachusetts: Harvard University Press.
- COLLINS, R. (1996). *Cuatro tradiciones sociológicas*. Iztapalapa: Universidad Autónoma Metropolitana.
- COSER, L. (1961). *Las funciones del conflicto social*. México: Fondo de Cultura Económica.
- COSER, L. (1967). *Nuevos aportes a la teoría del conflicto social*. Buenos Aires: Amorrortu.
- CURLE, A. (1978). *Conflictividad y pacificación*. Barcelona: Herder.
- DAHRENDORF, R. (1957). *Class and class conflict in industrial society*. California: Stanford University Press.
- DAHRENDORF, R. (1996). *Sociedad y libertad: hacia un análisis sociológico de la actualidad*. Madrid: Tecnos.
- DAVIES, J. (1962). Toward a theory of revolution. *American Sociological Review*, 27(1), 5-19.
- DAVIS, K. & MOORE, W. (1944). Some principles of stratification. *American Sociological Review*, 10(2), 242-249.
- DE FLEUR, M. L. & BALL-ROKEACH, S. (1982). *Teorías de la comunicación de masas*. Barcelona: Paidós.
- DOLLARD, J., DOOB, L. W., MILLER, N. E., MOWRER O. H., & SEARS, R. R. (1939). *Frustration and Aggression*. New Haven: Yale University Press.

- DOMINGUES, J. (2008). Talcott Parsons: conflictividad, normatividad y cambio social. *Conflicto Social*, 1(1), 132-155.
- FISAS, V. (1987). *Introducción al estudio de paz y de los conflictos*. Barcelona: Lerna.
- FISAS, V. (1998). *Cultura de paz y gestión de conflictos*. Barcelona: Icaria.
- FISAS, V. (2004). *Un poco de historia sobre la resolución de conflictos y la investigación sobre la paz*. Consultado el 10 de octubre de 2014 en Escola de Cultura de Pau: [http://escolapau.uab.cat/img/programas/cultura/historia\\_investigacion\\_paz.pdf](http://escolapau.uab.cat/img/programas/cultura/historia_investigacion_paz.pdf).
- FISHER, R., URY, W. & PATTON, B. (1993). *Sí... ¡De acuerdo! Cómo negociar sin ceder*. Bogotá: Norma.
- GALTUNG, J. (1969). Violence, peace and peace research. *Journal of Peace Research*, 3, 167-192.
- GALTUNG, J. (2003a). *Paz por medios pacíficos. Paz y conflicto, desarrollo y civilización*. Bilbao: Gernika Gogoratz.
- GALTUNG, J. (2003b). *Violencia cultural*. Gernika: Gernika Gogoratz.
- GAMMSON, W. (1992). *Talking politics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- GOFFMAN, E. (1967). *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*. New Jersey: Anchor Books
- GOFFMAN, E. (2006). *Frame analysis: los marcos de la experiencia*. Madrid: Siglo XXI.
- GONZÁLEZ, E. (2002). *La violencia política. Perspectivas teóricas sobre el empleo deliberado de la violencia en los conflictos de poder*. Madrid: Consejo Superior de Investigaciones Científicas.
- GURR, T. R. (1970). *Why men rebel*. New Jersey: Princeton University Press.
- HECHTER, M. (1988). A rational choice approach to race and ethnic relations. En D. Manson & J. Rex (Ed.), *Theories of race and ethnic relations*. Cambridge: Cambridge University Press.
- JOHNSON, C. (1966). *Revolutionary change*. Boston.
- JOHNSON, C. (1982). *Miti and the japanese miracle*. California: Standford University Press.

- KELMAN, H. C. (2011). A one-country / two-state solution to the Israeli-Palestinian conflict. *Middle East Policy Journal*, 18(1), 27-41.
- KRIESBERG, L. (1975). *Sociología de los conflictos sociales*. México: Trillas.
- LARSEN, R. J. & DIENER, E. (1987). Affect intensity as an individual difference characteristic: A review. *Journal of Research in Personality*, 21, 1-39.
- LEDERACH, J. P. (1990). Elementos para la resolución de conflictos. *Educación en Derechos Humanos*, 11, 136-156.
- LEDERACH, J. P. (2010). *Transformación de conflictos: pequeño manual de uso*. Barcelona: Icaria.
- LORENZO, P. L. (2001). Principales teorías sobre el conflicto social. *Revista de Historia*, 237-254.
- LUKÁCS, G. (1970). *Historia y conciencia de clase*. La Habana: Editorial de Ciencias Sociales.
- MARX, K. & ENGELS, F. (1974). *La ideología alemana*. Barcelona: Ediciones Grijalbo.
- MERCADO, A. & GONZÁLEZ, G. (2008). La teoría del conflicto en la sociedad contemporánea. *Espacios Públicos*, 11(21), 196-221.
- MERTON, R. (1992). *Teoría y estructuras sociales*. México: Fondo de Cultura Económica.
- MORAGÁS, M. (1986, 21 de noviembre). Los *mass media*, la construcción de la paz y la violencia. *Seminario de investigación para la paz*. Zaragoza.
- NEWCOMBE, H. & NEWCOMBE, A. (1969). *Peace Research Around the World*. Oakville: Canadian Peace Research Institute Press.
- OLSON, M. (1992). *La lógica de la acción colectiva: bienes públicos y la teoría de grupos*. México: Limusa.
- OLSON, M. (2007). La lógica de la acción colectiva. En A. Batle, *Diez textos básicos de ciencia política* (203-220). Barcelona: Ariel.
- PARSONS, T. (1966). *Societies: Evolutionary and comparative perspectives*. Englewood Cliff: Prentice Hall.
- PARSONS, T. (1968). *La estructura de la acción social*. Madrid: Ediciones Guadarrama.
- PARSONS, T. (1999). *El sistema social*. Madrid: Alianza.

- RITZER, G. (1997). *Teoría sociológica contemporánea*. México: McGraw-Hill.
- RUNCIMAN, W. G. (1966). *Relative Deprivation and social Justice*. Berkeley: University of California Press.
- SALAMANCA, M. (2000). Democracia y resolución de conflictos políticos: perspectivas y desafíos. *Papel Político*, 11, 67-92.
- SHELLING, T. (1964). *La estrategia del conflicto*. Madrid: Tecnos.
- SIMMEL, G. (1977). *Sociología: estudios sobre las formas de socialización*. Madrid: Revista de Occidente.
- TILLY, C. (1978). *From mobilization to revolution*. Nueva York: Random House, McGraw-Hill.
- TURNER, J. (1982). *The structure of sociological theory*. Homewood: Dorsey Press.
- VINYAMATA, E. (2003). *Aprender del conflicto: conflictología y educación*. Barcelona: Editorial Graó.
- WEBER, M. (1982). *Ensayos sobre metodología sociológica*. Buenos Aires: Amorrortu.
- WEBER, M. (1984). *Economía y sociedad: esbozo de la sociología contemporánea*. México: Fondo de Cultura Económica.

## **LOS MODELOS DE MEDIACIÓN**

JULIA ISABEL ESLAVA RINCÓN, ALESSANDRO PADOVANI,  
SILVIO CIAPPI Y RICARDO HERRERA

Los modelos son representaciones hipotéticas de hechos o situaciones que se observan o de las respuestas dadas a preguntas o fenómenos particulares. Desde el punto de vista teórico, con los modelos se busca describir, interpretar o explicar una realidad. Desde el punto de vista práctico, el modelo es un conjunto de procedimientos que codifica en secuencia las acciones por realizar, el orden lógico temporal mediante el cual se busca transformar una realidad.

Pero los modelos no surgen en el vacío. Ellos dependen de ideas preconcebidas y visiones del mundo. Así, cualquier intento por comprender y explicar la realidad lleva consigo la elección de los “lentes” —esto es, los enfoques y teorías— con los cuales hemos de verla y concebirla, condición que es inherente no solo a los individuos, sino también al momento histórico y lugar donde tal intento se lleva a cabo.

Comprender todos los fenómenos sociales considerando las múltiples posibilidades del mundo, de la sociedad y de la vida de los seres humanos no es solo una tarea imposible, sino también infructuosa o banal; pues estas formas de ver, conocer e interpretar no solo cambian con el tiempo, sino que, además, su mutación es, en muchos casos, producto de la interdependencia de diferentes posibilidades, lo que hace más difícil aún establecer límites claros de diferenciación entre las diversas opciones.

Analizar y comprender el conflicto nos lleva a indagar sobre cómo llevar a cabo la tarea no solo de abordarlo como acción —para, según su comprensión, eliminarlo, prevenirlo, transformarlo o evitar consecuencias funestas—, sino también de examinar su justeza. Esta pregunta por el “cómo” no puede ser respondida sin tener en consideración las diversas concepciones de la sociedad, del individuo, de las interacciones sociales, del conflicto mismo y de sus consecuencias en términos de justicia en los planos individual y colectivo.



Por lo tanto, implica un ejercicio de observación de la realidad, que es cada vez más compleja y que difícilmente puede ser captada en toda su intensidad y magnitud. Se requiere un instrumental que permita simplificarla, a través de procesos de selección, de disposición y articulación de diferentes categorías analíticas explícitas e implícitas.

En últimas, se presupone una reconstrucción de la realidad, cuya explicación no puede ser dada por la suma de propiedades, o por la naturaleza de los procesos que se dan en sus componentes tomados de manera aislada, ni tampoco puede ser vista desde esquemas cerrados de análisis de causalidad de un solo sentido o desde la simple relación entre dos variables.

Esto significa reconocer la pluralidad y diversidad existente entre los sujetos y los grupos sociales, considerarlos como portadores de sus propios esquemas de diferencias, que intervienen en las relaciones y estructuras de interacción social, y entender la incidencia de tales condiciones.

En este sentido, existen diferentes perspectivas para explicar el conflicto como una forma específica de las relaciones sociales. En dichas perspectivas se toman como punto de partida hipótesis, problemas o unidades de observación tan disímiles como los ámbitos, los actores, el conflicto y sus componentes, su solución, el papel del mediador, sus resultados, la realización de justicia o, en fin, varios de estos aspectos a la vez.

Por eso, no se puede esperar que el análisis de los modelos de mediación social se fundamente exclusivamente en procedimientos científicos o en las prácticas sin tener en cuenta un esquema de base para comprender tales modelos y sin entender la contribución que estos pueden hacer para la producción, reproducción y generalización de la mediación social.

Así, el análisis de los modelos de mediación puede verse no solo como escenario y mecanismo de rediseño de políticas y modelos de intervención sobre la conflictividad social, la convivencia y la cohesión, sino también como el instrumental que, desde el punto de vista teórico y empírico, acompaña las prácticas e intervenciones.

El escrutinio de los modelos de mediación existentes refleja varios ejes sobre los cuales estos se asientan y que se conjugan de diversas maneras para darles forma.

El primer eje del conflicto y su abordaje es su previsibilidad o no y, por tanto, si la mediación actúa en una lógica de prevención o de intervención (Tabla 1). Aquí, la existencia de un conflicto latente o real supone concentrar las acciones de mediación en las causas o los hechos, así como en los factores de riesgo de degeneración de los conflictos (hecho que tiene consecuencias negativas para la sociedad).

**Tabla 1. Lógica de prevención o de intervención de los modelos de mediación.**

	<b>Condición de prevención</b>	<b>Condición de intervención</b>
<b>Conflicto previsible</b>	<p>Se desarrollan acciones de protección.</p> <p>Las acciones se estructuran en fases sucesivas y se basan en ciertas características precursoras: 1) identificación de alertas, 2) mitigación de factores causales y 3) actuación previa a que el conflicto llegue a su máxima intensidad.</p> <p>No necesariamente implican interacciones permanentes con la población y/o partes en conflicto.</p>	
<b>Conflicto no previsible</b>		<p>Intervención propiamente dicha sobre el evento acaecido. Supone actuar inmediatamente y activar todas las medidas y estrategias establecidas en el modelo. Se interactúa plena y continuamente con las partes en conflicto o con la población en la cual, progresivamente, se irán incorporando las diferentes estructuras o servicios de intervención.</p>

Fuente: Elaboración propia.

El segundo eje se centra en las consecuencias sociales de las prácticas de mediación y, por tanto, en los resultados. Este eje, de acuerdo con Baruch Bush y Folger (1994), da lugar a dos modelos primarios: el modelo de resolución de problemas y el modelo transformativo (Tabla 2).

Según los autores (creadores del modelo transformativo), los aspectos divergentes de estos dos enfoques no solo se deben a una concepción opuesta del conflicto, sino también del proceso que sigue la mediación, del papel de los mediadores y de las partes. Así, por ejemplo, mientras que el modelo de resolución de problemas adopta la perspectiva de las transacciones económicas, el transformativo se ubica en una perspectiva de la interacción humana: mientras que el primero se ubica en una lógica estratégica y técnica, el segundo aboga por la subjetividad.

Al plantear el modelo transformativo, Baruch Bush y Folger (1994) no se limitaron a determinar “el cómo” de la acción mediadora, sino que también dieron un cuerpo epistemológico e ideológico que guiara tal acción. Para ellos, estos aspectos cobran una relevancia particular en la medida en que las modalidades de mediación adhieren a unos valores con profundas implicaciones prácticas y políticas.

Algunas características distintivas de los dos enfoques de mediación primarios pueden ser leídas como extremos en cuyos intersticios pueden ser ubicados posiciones y tendencias que han derivado en una variedad de experiencias e, incluso, en nuevos modelos de mediación mucho más amplios o integrales (que, entonces, pueden ser explicados como variaciones, complementariedades y evoluciones de los primarios). Estos se caracterizan por combinar la solución y la transformación, con el predominio de uno u otro enfoque, pero, especialmente, por incorporar de manera aditiva nuevos componentes según la disciplina, el campo social emergente y las teorías de referencia a las que adhieren (Menkel-Meadow, 1995).

El propósito de este capítulo es abordar los modelos y prácticas de mediación que han sido documentados en la literatura, exponiendo sus orígenes, su ideología, sus bases teóricas y conceptuales,

**Tabla 2. Características de los modelos primarios de mediación**

	<b>Modelo de resolución de problemas</b>	<b>Modelo transformativo</b>
<b>Ideología</b>	Individualismo Naturaleza humana: seres egoístas y autointeresados	Racional Naturaleza humana: seres sociales que reconocen la alteridad
<b>Visión del conflicto</b>	Psicoeconómica El conflicto como problema para eliminar	Sociocomunicativa El conflicto como crisis de la interacción humana
<b>Núcleo de la acción</b>	El problema y los intereses en juego	La relación, el vínculo, el contexto del conflicto y las emociones
<b>Estilo del mediador</b>	Activo, directivo y persuasivo  Intervención estratégica hacia la solución	Motivador del diálogo, del debate y de la expresión  Portadores de ciertos valores sociales que influyen en la interacción
<b>Éxito del proceso</b>	Acuerdos escritos	Diálogo, empoderamiento, reconocimiento del otro. Los acuerdos son secundarios.

Fuente: Elaboración propia.

sus comprensiones del conflicto, sus relaciones sociales, entre otras características. Adicionalmente, se harán visibles los supuestos y referentes que atañen a la concepción del conflicto y de la justicia, así como los resultados esperados de la mediación.

## **El modelo de resolución de problemas**

Este modelo fue el primero en difundirse en los países de habla inglesa en la década de los setenta y tuvo su origen en el trabajo desarrollado por la escuela de negociación de la Universidad de Harvard, de ahí que usualmente se le conozca más como el “modelo de Harvard”, cuyos referentes teóricos principales han sido Roger Fisher y William Ury (Fisher, Ury & Patton, 1993).

Sin embargo, es importante precisar que, mientras que la negociación es una forma de abordaje directo de los conflictos, la mediación implica la presencia de un tercero. A este modelo se asocian denominaciones y prácticas tales como mediación facilitadora, mediación colaborativa, mediación basada en los intereses, mediación evaluativa, entre otras, cuyo fin es “la solución de un problema” (Kressel & Pruitt, 1989; Menkel-Meadow, 1995).

El paradigma en cuanto al resultado es el beneficio mutuo, que se expresa en la posibilidad de lograr soluciones de ganancia recíproca. El conflicto es tratado como un problema que surge de los intercambios, según una lógica de justicia, entendida como ventaja mutua, que se realiza en el establecimiento de acuerdos y en su cumplimiento.

Donatela Bramanti (2001) plantea que las teorías que acompañan a este modelo son el utilitarismo, el intercambio racional y la teoría estructuralista.

Según el utilitarismo, las relaciones sociales les sirven a las personas para alcanzar la máxima utilidad, por lo que el conflicto es un obstáculo para este logro. De ahí que, en el proceso de mediación, se promueva la cooperación en función del interés de cada una de las partes para lograr acuerdos que los satisfagan, para lo cual el intercambio racional supone que los individuos hacen balances de costo/beneficio con respecto a la utilidad de cooperar o mantenerse en el conflicto.

Suares (1996) refiere como factores limitantes de este modelo su carácter lineal de causalidad, el que no tiene en cuenta el contexto ni los procesos históricos y su carácter intrapsíquico; por lo cual resulta reductivo de la complejidad que expresan muchos conflictos y de su multicausalidad. Asimismo, expresa fortalezas en cuanto a su carácter pragmático para buscar soluciones directas. Así, el alcance de este modelo ha de ser valorado en función de la naturaleza del conflicto, los bienes en juego, las partes involucradas, la complejidad y la multicausalidad de este.

## **El modelo humanista/transformativo**

Este modelo se origina en el trabajo de Baruch Bush y Folger (1994), que concibe a la mediación como un proceso humanizador y pacificador. En contraste con el modelo de resolución de problemas, su objetivo no es lograr acuerdos, sino transformar a las personas a partir de sus propias capacidades de autodeterminación.

No fija su atención en los intereses individuales, sino en las relaciones, para lograr que, a través del empoderamiento y el reconocimiento, las personas asuman transformaciones con respecto a la forma como interactúan y se relacionan (Bramanti, 2001). Así, se enfoca en la toma de conciencia y en la promoción de los valores que favorecen la adopción de comportamientos que facilitan la recuperación de las relaciones (Baruch Bush & Folger, 1994).

En este modelo, los conflictos no son considerados un problema, sino una oportunidad de crecimiento y transformación del yo, tanto con respecto a sus propias capacidades, como para relacionarse con los otros mediante el reconocimiento y la consideración. Parte de la premisa de que los conflictos provienen de una causalidad circular y se basa en la idea de la justicia transformativa, según la cual lo justo es la reconstrucción de relaciones y la transformación de las partes.

Siguiendo a Bramanti (2001), las teorías de referencia de este modelo son el empoderamiento y el humanismo.

El empoderamiento se ocupa de devolverles a las personas la capacidad para asumir cuestiones vitales como decidir y hacer, no solo desde un punto de vista de la acción concreta, sino también como un estado mental (Bramanti, 2001), de tal forma que alimente o fortalezca la confianza en sí mismo, el sentido de pertenencia a una comunidad y el control de las situaciones problemáticas.

Por su parte, en la teoría humanista de Carl Rogers y en la importancia de la comprensión empática, la centralidad del ejercicio práctico aborda la autoestima (percepción del yo), la comunicación (con los demás), los sentimientos (reglas) y el tomar riesgos (hacer cosas nuevas).

El enfoque humanístico y el enfoque centrado en la persona no pretenden imponer grandes sistemas teóricos, sino simplemente proponer el crecimiento y la maduración del individuo y de los grupos, mediante una modificación sana, constructiva y profunda de las relaciones interpersonales basada en la participación emocional (empatía), en el abandono de los papeles estereotipados y en la responsabilización de cada uno. La psicología humanista se va imponiendo en América después del psicoanálisis y del conductismo. Pretende cambiar la sociedad mediante la valoración y el respeto de las personas, la fuerza de los hechos y de los resultados.

El movimiento humanístico se desarrolla desde abajo como un proceso autónomo que, en lugar de recurrir a maestros o “expertos”, une los esfuerzos de aquellos que tratan de llevar a los diferentes ámbitos de la vida humana y, sobre todo en la escuela, un modelo centrado en el ser humano, orientado a comprender cada vez mejor la naturaleza y a crear las condiciones que promueven el desarrollo y la salud física y mental.

El enfoque humanístico destaca la responsabilidad de los individuos y de la colectividad a la hora de comprender, respetar y facilitar los procesos de desarrollo y maduración de las personas. Confía en la capacidad de cada persona de autogestionar continuamente, mediante la verificación, su proceso de actualización, investigación y validación de las condiciones relacionales que facilitan el camino hacia la autorrealización. El asunto básico es que las personas no se limitan a reaccionar a su entorno vivencial. Ellas son activas, creativas y dinámicas y responden de manera “intencional” y significativa a las circunstancias genéticas, biológicas, psicológicas y sociológicas.

El enfoque humanístico se basa en una concepción que destaca el potencial y las capacidades positivas del ser humano. El objetivo primario es, pues, la armonización y la realización de las diversas partes de uno mismo y, por tanto, de la personalidad. El modelo humanístico integrado se desarrolla según las siguientes líneas esenciales:

- Cada uno de nosotros posee una “naturaleza íntima”, en parte, específica de la persona, en parte, de la especie; abarca las necesidades fundamentales, las emociones, las capacidades, las potencialidades, los talentos y todo lo que caracteriza al uno mismo de la persona.
- Este núcleo, a menudo, es muy débil porque las condiciones culturales, la educación o el miedo a la desaprobación lo ahogan; además, los contenidos de este núcleo son, por lo general, no conscientes o removidos.
- Por la represión de estos contenidos surge “la enfermedad”. Los trastornos pueden ser, por lo tanto, considerados como un bloqueo al proceso natural de autodesarrollo y de autorrealización.
- Este proceso pasa, entonces, por una nueva toma de contacto con la propia naturaleza íntima, por la aceptación del propio uno mismo, de sus necesidades, de sus aspiraciones y de su expresión, de manera que podamos alcanzar el “pleno cumplimiento” de nuestra esencia natural y espiritual.

Valorar lo humanístico significa rechazar la reducción del individuo humano en términos biológicos y mecanicistas y promover, por el contrario, la visión del individuo como agente activo y responsable de su vida. Por lo tanto, las técnicas y las modalidades utilizadas en un enfoque de tipo humanista integrado están todas encaminadas a alcanzar la autoconciencia, la libre expresión y la autorrealización de la persona.

## **El modelo de la sociología clínica**

Este modelo nace en los campos de la sociología de Robinett y Harris (1989). Parte de la premisa de que la resolución de conflictos es un proceso esencial para crear, sostener y transformar las estructuras sociales (p. 127). Se dirige a sanar el sistema de



relaciones en microestructuras sociales (parejas, padres e hijos, líderes y seguidores, superiores y subordinados, pares, relaciones económicas y políticas dentro y entre naciones-Estados) (p. 129).

Si bien concibe los conflictos como inevitables e inherentes a la vida social, los considera susceptibles de ser resueltos y de ser tolerables, en la medida en que contribuyen a reforzar la estabilidad de los sistemas sociales. Así, se comprende en la dualidad de positivo/negativo y se propone como una intervención que “persigue el cambio social para las personas que se ven afectadas por las consecuencias resultantes de las transformaciones sociales” (p. 128).

Por lo tanto, no pretende centrarse en la gestión de conflictos. En cambio, al postular como su fin la transformación social, el modelo se configura con base en un enfoque más formal, de acciones de corto y mediano plazo. Según sus creadores, el modelo adhiere a la lógica de crear opciones de ganancia mutua.

Puede, entonces, establecerse que este modelo adhiere a varias tipologías de justicia: ventaja mutua y transformativa, pero también incorpora una forma de justicia procedimental en cuanto a la estructura de su proceso de intervención y a la dinámica de toma de decisiones.

## **El modelo sistémico-relacional**

El modelo sistémico-relacional es el enfoque adoptado por la Asociación Internacional de Mediadores Sistémicos de los Estados Unidos, desde los años cincuenta, en el ámbito psicológico de la teoría general de sistemas. Este modelo combina diferentes aproximaciones teóricas, entre las cuales las más representativas son la psicología sistémico-relacional y la teoría constructivista. Se estructura como un modelo cuyo propósito es comprender el sistema creado por el conflicto en los diferentes contextos en los cuales aparece.

En el pasado, el comportamiento humano —en cuanto expresión, ya de la “normalidad”, ya de sus manifestaciones patológicas—

fue estudiado según un enfoque de clara derivación clínica que buscaba las causas dentro del cuerpo y de la psicología humana.

Con el enfoque sistémico, se pone la atención, no sobre lo que sucede dentro de la mente, sino sobre las relaciones que cada individuo instaura con el ambiente externo y con los demás. El individuo ya no es un elemento único por explorar al margen del entorno en el que vive, sino que forma parte de una serie infinita de sistemas en cada uno de los cuales asume diferentes papeles, envía y recibe comunicaciones y asume ciertos comportamientos más que otros.

El sistema familiar adquiere una importancia fundamental, debido a que dentro de él cada individuo nace, crece, aprende las normas de comportamiento fundamentales y se desarrolla tanto en sentido físico como psicológico-relacional.

Por eso, todo comportamiento adquiere un significado propio solo si es analizado dentro del contexto en el que se manifiesta. Se puede suponer, por tanto, que un comportamiento problemático no es otra cosa que la expresión de un malestar que, ya no es del individuo, sino de una disfuncionalidad relacional dentro de su sistema familiar y social.

En primer lugar, la palabra 'sistémico' alude a un todo que está integrado y conformado por partes que dan lugar a una entidad que es diferente de su simple suma: dichas partes son trenzadas entre sí, imbricadas, de manera tal que el funcionamiento de todo el sistema se mantiene gracias a sus relaciones mutuas.

Dicha premisa da lugar a una diferente epistemología. El mundo es un sistema integrado por partes, "somos parte danzante de una más amplia danza de partes que interactúan" (Bateson, 1976), una danza que todos contribuimos a hacer, deshacer y constituir en un inextricable trenzado. El universo es reobservado mediante una visión ecológica para la cual los fenómenos son interdependientes y el hombre no es algo diferente de la naturaleza:

El recurso al autoconocimiento, como modelo para entender a los demás sobre la base de similitudes y congruencias,

podría llamarse *comprensión*, pero el mejor término en el uso corriente me parece *empatía*: no debe pensarse solo en la empatía entre terapeuta y paciente, sino también en la que se da en el campesino, que se haya marchitando la cosecha, que siente la muerte de sus campos en su propio cuerpo. (Bateson, 1976)

En este enfoque se estudia la organización de los eventos neurológicos, psicológicos, comportamentales y sociales. No se centra en las causas sino que se ocupa de las relaciones entre los eventos: en respuesta a las perturbaciones externas, cada elemento del sistema opera, simultáneamente, una serie de ajustes y de ajustes retroactivos que forman un sistema permanente de adaptación-aprendizaje.

Los sistemas están en constante cambio, y fenómenos como no equilibrio, inestabilidad, no linealidad, indeterminación pueden llevar al surgimiento espontáneo de un orden; que es, entonces, el resultado de efectos combinados de irreversibilidad, de no equilibrio, de anillos de retroacción y de inestabilidad. Se estima, por lo tanto, que los sistemas vivos, en los momentos de peor desorden, podrán reponerse por sí solos y encontrar soluciones más funcionales y creativas.

Uno de los términos clave de este enfoque es el de 'creatividad'. ¿Qué entendemos por creatividad? Krippendorff (1990) la define como la "capacidad de ver las cosas desde una perspectiva inusual y de producir, por perspicacia obtenida, una nueva organización de elementos familiares, algo que no existía antes, original".

Al margen de lo metafórico, en momentos de malestar, típicos de ciertas etapas de transición, esta epistemología les devuelve a los seres humanos la confianza en sí mismos, al proporcionarles la capacidad de encontrar soluciones a los problemas, mediante una acción creativa que dé lugar a un nuevo, diferente, orden quizás más satisfactorio que el anterior.

Por otra parte, es impensable atribuir la responsabilidad total del cambio al mediador, porque, de lo contrario, este fracasaría

en su tarea de promotor y facilitador de la autodeterminación de las personas.

Como es fácil ver, el conocimiento se estructura en tres premisas fundamentales: la construcción subjetiva de la realidad por parte del ser humano, la naturaleza idiosincrática y autosuficiente del acto de conocer y, por último, la posibilidad de compartir socialmente las premisas epistemológicas que guían la construcción de la realidad (que es, de hecho, una construcción conjunta).

En esta epistemología, la relación es fundamental, pues el hombre nace en la relación. Relacionar significa hacer, exponer y contar: la relación es un reportar, un contarse al otro. Por eso, remite a la subsistencia de una conexión, de un vínculo interpersonal de reciprocidad.

En este modelo, se concibe que el conflicto es un hecho inherente a las relaciones humanas, dotado de elementos constructivos que requieren ser valorados para favorecer la evolución de los sistemas sociales y de las personas.

Frente a una situación de conflicto, este modelo supone extender el campo de observación a todos los sistemas implicados, pues el objetivo que persigue es establecer o restablecer vínculos entre las personas, sus necesidades, sus valores y sus contextos de interacción; es decir, en aquellos sistemas en los que el conflicto adquiere un carácter evidente y manifiesto.

La mediación social se puede usar en los grupos de vida primarios y en los grupos de tipo secundario (barrio, escuela, trabajo), mientras que no puede usarse en los grupos casuales, que se forman y desaparecen en tiempos breves (Donatela Bramanti, 2001).

Conlleva las premisas de la justicia transformativa y reparativa, donde se toma en consideración las consecuencias negativas causadas por el conflicto (daños), su reparación, la transformación de las relaciones y la participación activa no solo de los involucrados directos, sino también de aquellos actores que hacen parte de los sistemas relacionales en cuestión, comprendidos como una comunidad.

## **El modelo circular narrativo**

Propuesto inicialmente por Coob (1992), y luego consolidado por Winslade y Monk (2001), este modelo aplica los principios de la terapia narrativa de Michael White y David Epston y de la teoría narrativa de Jerone Bruner.

Revisa críticamente el modelo basado en el empoderamiento y redefine esta noción como un conjunto de prácticas discursivas que valoran la participación de las partes, entendida como la construcción conjunta de una historia común. Por eso, se centra en el proceso de comunicación y en la importancia de mantener las relaciones, mediante el logro de acuerdos, y se puede usar en diversos ámbitos de conflictividad.

Centra su interés en cómo utilizar las historias para dar sentido a la vida y a las relaciones, por lo cual hace hincapié en las propiedades constitutivas de las historias de conflicto para dar sentido a la experiencia que surge de la contraposición.

La centralidad de la historia hace que la mediación se convierta en una herramienta para narrar los acontecimientos-problemas centrando la atención en los temas, roles, personajes, valores y secuencias. Con la narración, se busca generar una realidad, pues, mediante el discurso, las personas pueden modificar la visión que tienen de sí mismos y de las relaciones y evidenciar nuevas posibilidades de solución.

Dado que las fuentes narrativas están muy relacionadas con la cultura y son transmitidas por las diferencias de género, etnia y posición social, este enfoque ayuda a dar un sentido al contexto social y complejo en el que se crean los conflictos.

La teoría narrativa, que afirma que las historias crean la realidad social, se basa en algunos supuestos básicos: el antiesencialismo, el antirrealismo, el lenguaje como precondition del pensamiento y el lenguaje como una forma de acción social.

El antiesencialismo reconoce que las personas son más el resultado del proceso social que el resultado de aspectos internos.

Y esto significa que las necesidades de las personas son aquellas construidas en el discurso.

El antirrealismo pone en tela de juicio la existencia de hechos objetivos. El conocimiento proviene de los resultados de las visiones particulares de la realidad, tanto individuales como sociales. Además, los “hechos” son una expresión de los intereses particulares y son narrados de modo que hagan emerger tales intereses y la propia perspectiva.

Según Wittgenstein, el lenguaje es una condición previa del pensamiento y el significado de una palabra se establece en su contexto y en el sistema general del lenguaje mismo, que expresa, no un mundo de cosas, sino nuestra actividad sobre las cosas.

A partir de estas premisas, la teoría narrativa considera que el conflicto es un producto de la experiencia humana mediada por el lenguaje, entendido este como un constructor de significados, y no como un detector de información.

La lógica del modelo que inspira el trabajo de mediación se basa en la convicción de que se puede contar otra historia, diferente a aquella que crea malestar y sufrimiento. La atención se centra en cómo la historia se desenvuelve para dar vida a la realidad: no es importante la veracidad o la falsedad de la historia, pues solo pueden ser conocidos los eventos producidos por los relatos de las personas. En esencia, la lógica del modelo se centra en elaborar las historias, más que en reconstruir los hechos.

## **El modelo relacional simbólico**

Este modelo surgió en el campo de la psicología y fue gestado, desde la década los ochenta, por la Escuela de Estudios e Investigación sobre la Familia de la Universidad Católica de Milán, bajo el liderazgo de Vittorio Cigoli y Eugenia Scabini (2003).

## **La mediación familiar**

Según el modelo relacional simbólico, la mediación familiar es el proceso más evolucionado del modelo sistémico. Las diferencias entre modelos y entre escuelas se deben a la diversidad de tendencias y de raíces del conocimiento, lo que lleva a diferencias de objetivos de intervención y de investigación, así como de enfoques y contextos. El modelo relacional simbólico recurre a la antropología, la sociología relacional, la psicología social y el psicoanálisis, que se ocupan de representaciones y de relaciones (vínculos).

El modelo se fundamenta en la necesidad de darle sentido a la dinámica histórica de las personas, a las relaciones entre ellas, a sus aspectos cognitivos y emocionales, a sus dilemas éticos, al hecho de que viven en vínculos con otros; vínculos siempre expuestos a transiciones críticas, sometidos siempre a situaciones de crisis de elecciones y decisiones, de rupturas, de encuentros y desencuentros, que abren la puerta a nuevas posibilidades (Cigoli & Scabini, 2007).

Para intervenir u orientarse en momentos de confusión, Cigoli y Scabini plantean desarrollar un paradigma nuevo creyendo en la dinámica de la creación, vivencia y ruptura de los vínculos, entendiendo a la persona en relación con generaciones y transiciones de generaciones y como fruto de la historia, la cultura y las relaciones biológicas y psicosociales familiares. Según Cigoli y Scabini (2003):

La familia es una estructura organizadora de relaciones. Conecta y vincula entre ellas las diferencias originales y fundamentales del ser humano: aquellas entre género (masculino-femenino), entre generaciones (quién genera y quién es generado) y entre estirpes (la genealogía paterna y materna). Tiene un objetivo intrínseco: la generación, la cual no puede confundirse con reproducción, pues tiene como fin subordinado la generación de mentes-personas y su oferta al mundo de las relaciones sociales.

La mirada sistémica de la pareja y la familia que este modelo ofrece es una forma dinámica de abordar sus crisis y conflictos, en una coyuntura histórica y cultural en la cual las separaciones y los divorcios son cada vez más frecuentes.

Por eso, ha centrado su interés en la ruptura de pareja o del vínculo conyugal y en las posibilidades de recuperar, desde los espacios de la mediación y de lo relacional, un paradigma que les dé a los padres la oportunidad de asumir, en la ruptura conyugal, el vínculo con los hijos como una medida necesaria para trascender en la historia de vida, que está atravesada por necesidades, valores, tensiones, ideales, conquistas y fracasos.

El vínculo y la relación siempre han tenido, y tendrán, al conflicto como escenario fundamental, pues siempre será posible hacer patentes las diferencias inevitables entre los seres humanos: lo único que nos abarca de manera común son las diferencias entre unos y otros; a pesar de que convivamos en espacios similares o culturas comunes, estos resultan ser diferentes para cada uno por la historia y la subjetividad.

Cigoli y Scabini (2003) aseguran que el conflicto siempre está teñido por pasiones y que se nutre de lo simbólico con respecto a lo justo o lo injusto, a la fe y la esperanza, a la confianza y la desesperación en la relación. Los autores lo describen simbólicamente como una especie de útero generador y eliminador en el que el conflicto se da y se renueva en una dinámica espiral entre la confrontación y el choque.

Simbólicamente, también surge en los asuntos de transmisión generacional (patrimonio, bienes, estatus y caracteres hereditarios), que remiten a la intervención de la ley y a lo afectivo, a los valores y al intercambio, siempre regido por la incertidumbre y por el reconocimiento, el desarrollo y las relaciones de la persona.

El conflicto ha sido abordado desde diferentes disciplinas. La medicina puede comprender la enfermedad como un conflicto en el organismo, o del organismo en relación con el medio; o, desde el punto de vista sociológico e incluso psicoanalítico, se pueden



comprender los conflictos internos de la persona y sus consecuencias en relación con su sistema de relaciones e interacciones.

Este modelo considera, al igual que el psicoanálisis, que el conflicto es inevitable porque está en la esencia del ser humano, en su mente y entre el principio del placer y el principio de realidad. Lo interno y lo externo cobran un valor trascendental debido a sus características dinámicas y a la necesidad de que se articulen para establecer vínculos y relaciones. Así, los autores identifican el conflicto como el alma de las relaciones internas e interpersonales.

La pareja es concebida como una matriz que da origen a relaciones y encuentros de géneros, generaciones y estirpes culturales. El encuentro se mueve en permanente tensión entre el volver similar lo que es diferente, es el alma de la relación familiar, es el espacio en donde se compone y regula el potencial conflictivo y lo que da origen al pacto de la pareja.

Simbólicamente, en lo emocional, la pareja nutre la confianza, la esperanza, la justicia y la lealtad —y, a su vez, se nutre de ellas—; y estas son transmitidas por las generaciones anteriores y por la relación entre padres e hijos. Así, el pacto es definido como una promesa mutua entre razones y necesidades y es el escenario de encuentro de afectos que van desde la atracción hasta la construcción del vínculo. En esa medida, el modelo le asigna un papel fundamental a la pareja en la apertura a la incertidumbre y a lo no previsible y un gran poder como generador-degenerador de generaciones sucesivas o futuras.

Porque el modelo se inserta en el drama del divorcio, se corresponde con la idea de comprender el dolor y los efectos de las dinámicas de las transiciones cuando se abandona o quien se siente abandonado, de quien deja y de quien se siente dejado, una transición traumática familiar y social. Cigoli y Scabini señalan así que la transición es posible cuando la confianza y la esperanza en el vínculo y la justicia en el intercambio continúan teniendo un espacio, no obstante los ataques infringidos y los dolores sentidos.

Toda la forma de mirar el mundo de la pareja, de la familia y de la comunidad con este modelo abre la vía a la construcción de consensos difíciles y conflictivos, que requieren grandes habilidades negociadoras relacionadas con el conflicto de pareja, así como reconocerse en sus funciones y papeles como padres, a pesar de las rupturas. Es el espacio necesario para el ejercicio de la responsabilidad parental común.

Así, nos encontramos ante un modelo de mediación que no está sustentado como instrumento adaptativo, sino, simbólicamente, como un espacio que garantiza el ejercicio de un rito social y psicológico de regeneración de un vínculo en la transición familiar. Es el espacio en el cual tiene mucho peso retomar la historia de las fortalezas y los dolores.

En este modelo de mediación, por lo tanto, se considera valioso para la pareja abordar un tiempo preliminar para que reflexionen en cuanto artífices de una historia. La mediación es un espacio de regeneración del vínculo, de elaboración del duelo por el vínculo conyugal, pero también de relanzar el vínculo filial en la calidez del ejercicio de la corresponsabilidad parental con los hijos a fin de salvaguardar, para las generaciones venideras, el recurso del orden, la confianza y la justicia.

En este modelo, el mediador testimonia un bien relacional que le transmite un mensaje a la pareja y a la comunidad y que ayuda así, no solo a componer un conflicto, sino también a contrastar las escisiones dentro de la familia y entre la familia y la comunidad. Esto implica que la mediación conlleva una variedad de intervenciones tan diferentes como diferentes son las parejas y las familias.

Es necesario precisar que, en este modelo, la mediación está contraindicada ante la presencia de exceso de disparidad de poder en la pareja, dada la facilidad para actuar impulsivamente contra el otro o por la forma como las familias de cada cónyuge se involucran en la situación del divorcio.

La mediación en el modelo relacional simbólico no habla de premediación, sino de mediabilidad, dadas la congruencia o incongruencia del tipo de pacto que da origen a una crisis o dado el tipo de interven-

ción que se debe proponer antes de actuar. La tensión se dirige a buscar sentido. La crisis es una apertura a nuevas posibilidades de decisión.

En el modelo relacional simbólico, el contexto es la matriz de generación de la persona, que opera a través de modelos de transmisión familiar y de transferencia entre generaciones. La pareja es concebida como inmediatamente dramática, teniendo en cuenta el compromiso o promesa en la confrontación con el otro y el encuentro secreto. Se toma un tiempo de escucha, no solo por mediabilidad, sino para mantener focalizada a la pareja y la familia.

Técnicamente, la neutralidad en otros modelos de mediación se relaciona con una "justa distancia". En el modelo relacional simbólico, la neutralidad se entiende como la presencia de un tercero extraño que remite simbólicamente a la presencia de la ley y a su valor de vínculo entre las personas y sus generaciones.

En otros modelos, los acuerdos dejan una experiencia de aprendizaje. En el modelo relacional simbólico, son un tránsito a la renovación de la confianza y de la esperanza, de una justicia con el otro más allá del dolor del divorcio.

### **La mediación y la comunidad**

El modelo relacional simbólico considera que, en la sociedad posmoderna, la mediación tiene la tarea de construir o generar comunidad. Tiene en cuenta las aproximaciones sociológicas del concepto de *comunidad afectiva*, en Tönnies; de ética institucional, en Parsons; de ética formalista, en Etzioni; de ética comunicativa, en Habermas; de ética estética, en Bauman y Donati.

Según Giovanna Rossi y Lucia Boccacin, el enfoque relacional permite observar, desde una perspectiva multidimensional, la dimensión estructural y de vínculo propio de las relaciones, la dimensión simbólica de atribución de significado y el cruce entre ellas; lo cual produce una generación en continua transformación que da vida a varias formas de vida comunitaria.

Así, la comunidad se concibe como una construcción social indispensable en la cual se sitúan los diversos sujetos sociales, las

relaciones entre los ámbitos y los significados individuales y colectivos. Cada sujeto social contribuye a la identidad social de la comunidad.

La calidad de vida de las personas y de las familias está ligada al entorno en el que viven de hecho: casas, calles, plazas, servicios y demás relaciones sociales; lugares en donde se vivencia la cotidianidad social, en donde se reconoce y se es reconocido como fundamento de la ciudadanía.

Una casa está en relación con otra y una familia lo está con otra. Y estas, a su vez, participan en la vida de otras familias, en un potencial de solidaridad, confianza, responsabilidad y cuidado de otros mediante el cual tiene lugar el ejercicio ciudadano de sujetos activos protagonistas y la construcción de redes comunitarias.

Se detectan familias líderes en los territorios y se convocan y forman grupos focales que trabajan en la cuestión de cómo lograr mayores niveles de relación y de bienestar. Posteriormente, se constituyen grupos promotores y se celebran asambleas para identificar y seleccionar los aspectos más limitantes del sistema.

Asimismo, se crean grupos de trabajo y, finalmente, se llevan a cabo sesiones de encuentro y de trabajo de familias con la comunidad, para así entrar en una fase de implementación de acciones y de establecer grupos de coordinación. Para enfrentar los múltiples malestares en las comunidades actuales, se hace necesario partir de los vínculos familiares y comunitarios reforzándolos con una intervención en red.

Al mediar usando este modelo, Manuela Tomisichi plantea observar el conflicto en la comunidad, entendida como una relación de sujetos sociales involucrados en procesos interactivos. Esta mediación favorece la regulación de los procesos de inclusión y exclusión social y contribuye a implementar medidas de prevención y de control de la violencia sustentadas en acciones permanentes de empoderamiento.

El conflicto se deriva de la percepción de escasez de recursos, así como de la divergencia de intereses y del rencor. Por lo tanto, se hace necesario analizar las representaciones mentales de aquellos que están involucrados.

Donatella Bramanti (2001) señala la importancia de regenerar la relación en la comunidad. En el modelo relacional, la mediación comunitaria es tanto un proceso como una relación que enlaza dos partes distintas.

Técnicamente, la mediación en comunidad es el espacio de las individualidades y de los colectivos y comprende las fases de premediación, acogida, negociación relacional, pacto relacional y evaluación de eficacia.

## **Bibliografía**

- BARUCH BUSH, R. A. & FOLGER, J. P. (1994). *The promise of mediation: responding to conflict through empowerment and recognition*. San Francisco: Jossey-Bass.
- BATESON, G. (1976). *Verso un'ecologia della mente*. Milano: Adelphi.
- BRAMANTI, D. (2001). Nuovi processi di mediazione di comunità. *Politiche sociali e servizi*, 3(2), 203-224.
- CIGOLI, V. & SCABINI, E. (2003). La mediazione familiare: l'orizzonte relazionale-simbolico. En E. Scabini & G. Rossi, *Rigenerare i legami. La mediazione nelle relazioni familiari e comunitarie* (pp. 19-55). Milano: Vita e pensiero.
- CIGOLI, V. & SCABINI, E. (2007). La mediación familiar: el horizonte relacional-simbólico. En M. I. González (Ed.), *El cuidado de los vínculos: la mediación familiar y comunitaria*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- COOB, S. (1992). *The pragmatics of empowerment in mediation: Towards a narrative perspective*. National Institute for Dispute Resolution.
- FISHER, R., URY, W., & PATTON, B. (1993). *Sí... ¡De acuerdo!* (E. Vasco Montoya & A. de Hassan, Trads.). Bogotá: Norma.
- KRESSEL, K., & PRUITT, D. (1989). *Mediation research: The process and effectiveness of third-party intervention*. San Francisco: Jossey-Bass.

- KRIPPENDORFF, K. (1990). *Metodología del análisis de contenido: teoría y práctica*. Barcelona: Paidós.
- MENKEL-MEADOW, C. (1995, julio). The many ways of mediation: The Transformation of Traditions, Ideologies, Paradigms, and Practices. *Negotiation Journal*, 217-242.
- ROBINETTE, P. & HARRIS, R. (1989). A conflict resolution model amenable to sociological practice. *Clinical Sociology Review*, 7(1), 126-140.
- WINSLADE, J. & MONK, G. (2001). *Narrative mediation*. San Francisco: Jossey-Bass.



## **LA MEDIACIÓN Y SUS ENDOXAS: UN MODELO ANALÍTICO**

JULIA ISABEL ESLAVA RINCÓN

El paradigma de la mediación social describe la influencia de las relaciones sociales y los vínculos en la convivencia, la justicia, el tratamiento del conflicto y la cohesión y la regulación social. La novedad no radica en la novedad del término, sino en que conjuga diversos elementos asociados a las relaciones sociales según una perspectiva de interdependencia e interacción que aporta más holísticamente a la comprensión de las relaciones sociales. La capacidad de entrelazar estos diversos elementos permite trabajar, desde diferentes perspectivas, un mismo problema, lo que hace posible la comunicación entre diferentes disciplinas, orientaciones y prácticas.

Los elementos centrales que se constituyen en las endoxas (es decir, opiniones o ideas admitidas pero no comprobadas) sobre la mediación social son la terceridad, el consenso, los vínculos y relaciones sociales. Estos son las unidades de análisis que permiten distinguir las trayectorias que adoptan los diversos modelos y enfoques de intervención desde la mediación social y son objeto de análisis a lo largo de este capítulo.

### **La terceridad**

La mediación social crea expectativas de armonización de intereses en conflicto, de cooperación y de cohesión social. Por tanto, es un concepto que trasciende la perspectiva diádica de las relaciones sociales y nos remite a un tercero que enuncia, en el contexto de la interacción social, la ausencia de reciprocidad, de equilibrio, de simetría o de acuerdo bilateral.

Mediar, de hecho, expresa la interposición de un tercero entre dos elementos, lo que crea un sistema ternario en donde antes existía un sistema binario y conduce a las raíces de las formas de



convivencia social. La manera como esta terceridad se expresa y es modulada determina diversas formas y funciones de la mediación y, en consecuencia, distintos resultados y niveles de eficacia para la convivencia y la cohesión social.

La cuestión del tercero y de su significado en el contexto de la mediación ha sido, por lo general, reducida al entendimiento de la “tercera persona” (el mediador), que facilita la comunicación, es supuestamente neutral e imparcial y no está implicada. Pero esta es, sin duda, una perspectiva reductora, pues, en los procesos de mediación, la terceridad no alude solamente al individuo que la encarna, sino también a factores propios de la interacción social (p. e., poder, violencia, lo simbólico, el afecto, el reconocimiento del otro, etc.) y a los referentes normativos, de valores propios de los individuos y del contexto donde el conflicto emerge.

La existencia de diferentes significados para el término ‘tercero’ lo eleva a la categoría de concepto<sup>1</sup>. Estos diversos significados expresan una exterioridad, una partición, un agregado o una función<sup>2</sup>. Por su parte, la noción de ‘tercera persona’<sup>3</sup>, en su acepción general, remite a una estructura ternaria de relaciones, como resultado de la presencia de más de dos personas y de la actuación potencial de una tercera persona, siempre que mantenga el carácter ambivalente de esta presencia/intervención (Berten, 1999, pp. 41-42).

Por lo general, en el contexto de la mediación se hace referencia a la presencia de un *tercero*. Y la idea generalizada es que este está personificado en la figura del mediador, que es “tercera persona”. Este se define generalmente como un tercero facilitador, neutral, independiente, imparcial y sin poder de decisión que ayuda a las partes a construir y a mantener sus relaciones sociales o a encontrar soluciones o salidas negociadas a sus conflictos.

Si consideramos la complejidad y multidimensionalidad del fenómeno del conflicto, en los procesos de mediación social esa terceridad expresa algo más que la simple “introducción” de personas (no involucradas en la situación conflictiva) que desempeñan el papel de mediadores en una relación dual o colectiva.

<sup>1</sup> El tercero, nos dice el diccionario de la Real Academia Española de la Lengua es ‘el que sigue inmediatamente en orden al o a lo segundo’; ‘que media entre dos o más personas’; ‘un alcahuete (persona o cosa que sirve para encubrir lo que se quiere ocultar; que lleva y trae chismes)’; ‘persona que no es ninguna de dos o más de quienes se trata o que intervienen en un negocio de cualquier género’.

<sup>2</sup> La acción de *terciar* nos remite a los siguientes significados: ‘atravesar, dividir, equilibrar, cargar, mezclar, interponerse y mediar en una disputa o discordia, tomar parte igual en la acción de otros, completar un número necesario para algo’ (Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua).

<sup>3</sup> Tercera persona: ‘la que media entre otras’; ‘tercero (persona que no es ninguna de quienes intervienen en un negocio)’; ‘la que designa, en el discurso, lo que no es ni primera ni segunda persona’ (Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua).

Vale decir que, en principio, esta posición está marcada por dicotomías aún no resueltas o, si queremos, por paradojas. Estas se deben a que, en los espacios de interacción, entran en juego las subjetividades de los individuos, pero las “reglas de introducción” atribuidas a la tercera persona pueden llevar, por un lado, a un despojo de su subjetividad y, por el otro, a la incertidumbre de moverse entre extremos, ya en un continuum, ya como polos opuestos: estar y no estar, cercano o distante de la interacción; ser neutral o tomar partido; facilitar o implicarse.

Además, la interacción, las relaciones y el conflicto están asociados a un contexto portador de diversos referentes que condicionan las relaciones sociales.

Según Peirce (1978), el tercero es un término que hace posible elaborar sentido, pues pone en relación y permite la comunicación, la comparación y la unión de eslabones. Que haya un tercer elemento significa que hay un modo de establecer una relación (o relaciones), es decir, supone un mundo abierto en cuanto a sus posibilidades de significación.

Siempre existe la posibilidad de pensar algo que no había sido pensado, de decir algo que no había sido dicho, de observar otras cosas no evidentes a primera vista, de establecer o modificar normas y conductas. Así, el tercero insta una dinámica abierta de intercambios posibles y de relaciones que no surgen de manera espontánea, sino que se establecen de forma negociada y concertada en la interacción.

Por lo tanto, el concepto del ‘tercero’ no puede referirse solo a la tercera persona. Y es esencial para comprender la mediación social y sus implicaciones para los individuos y las relaciones sociales tomar distancia de esta perspectiva personificada del tercero:

La cuestión del tercero es una idea compleja: tiene que ver con el lenguaje, lo simbólico, el otro, las normas, etc. El concepto del ‘tercero’ implica una dimensión de trascendencia, de exterioridad. Este representa un elemento esencial

tanto para la estructuración del sujeto humano (formación de subjetividad) como para el mantenimiento de los lazos sociales [...]. La esencia fundamental del concepto del 'tercero' radica en su capacidad de atar lo uno a lo otro: la cuestión de la subjetividad individual y la cuestión de la organización de la vida social. (Volckrick, 2005, pp. 134)

<sup>4</sup> Este esquema no pretende ser exhaustivo, sino más bien ilustrativo, del entendimiento de la terceridad que está implícita en los procesos de mediación social y que encontramos (implícita o explícitamente) en la configuración de los diferentes modelos. En lo que se refiere a la dimensión de las normas, se retoma la propuesta de Volckrick (2005) con algunas modificaciones.

Según esta concepción, podemos hacer referencia a dimensiones de la terceridad a partir de dos factores que, en un sentido amplio, tienen que ver con la instauración y regulación de las relaciones sociales como presupuestos implícitos en la mediación social: el vínculo y la norma.

En cada una de estas dimensiones existen dispositivos que expresan la terceridad, unos factores en juego y el papel atribuido a la tercera persona, como se ejemplifica en la Figura 1<sup>4</sup>.

**Figura 1. Dimensiones y componentes de la terceridad**



Fuente: Elaboración propia.

La terceridad en los procesos de mediación social es fuente de *reconocimiento* del otro: el otro no solo como una presencia, sino también como portador de expectativas, necesidades e intereses. Para reconocer las propias necesidades y expectativas, es necesario reconocer que existe un entorno, otros sujetos y otras expectativas, así como sus diferencias y similitudes con el resto.

Este reconocimiento es una oportunidad para *reconstruir* o *crear nuevos vínculos*, para el enriquecimiento mutuo y la complementariedad, sin que esto implique la renuncia a la diversidad y a la propia subjetividad o la pérdida de estas. Los procesos de reconocimiento mutuo se *activan* porque la tercera persona también los *reconoce*.

La mediación social remite a una intervención comunicativa en la cual *la comunicación* y *la argumentación* desempeñan un papel central para relacionar a las partes en conflicto en calidad de interlocutores portadores de racionalidades, creencias y propuestas:

La argumentación demanda una consistencia del discurso que involucra diversos componentes de la *razonabilidad*: la consideración de los factores relevantes de la situación, la jerarquía de los fines y propósitos (de los involucrados, de la situación, del proceso); la adecuación de ciertas categorías para definir aspectos de la realidad; y la adherencia a las circunstancias actuales en las que tiene lugar la interacción comunicativa. (Greco, 2005, p. 201)

La argumentación desplaza a la manipulación, a la coerción, al poder de los unos sobre los otros y pone en su lugar el respeto por la libertad y la razón. La tercera persona actúa *como garante de esos estándares de razonabilidad*.

La terceridad también puede ser expresada a través de las normas (jurídicas, morales, sociales) que regulan las relaciones sociales de la vida cotidiana, allí donde damos sentido a nuestras acciones. Las normas expresan un deber o deber ser de los individuos,

no son estáticas y se diferencian de un contexto a otro (geográfico, cultural o de interacción).

En la propuesta de Volckrick (2005) sobre la comprensión de la norma como terceridad, se distinguen tres niveles a partir de las diferencias entre las maneras de actuar del tercero, más que a partir del contenido de las acciones. Estos tres niveles no son excluyentes, sino, más bien, complementarios y pueden operar conjuntamente en los procesos de mediación social.

El primero es la *ausencia de normas (anomia) para la interacción*. En este nivel, la terceridad reposa sobre un ajuste caso por caso de cada una de las parejas de interacciones. En este caso, están en juego relaciones de poder, de influencia, de seducción, de violencia, interacciones en las cuales impera “la ley de la selva”, “la ley de más fuerte” o la anomia. La terceridad emerge de la inventiva y del margen de acción que le queda a cada uno (partes involucradas), con los riesgos que supone de exacerbación de violencia o deterioro de la relación.

El segundo es el *marco normativo*, es decir, las normas que son aplicables a todos. Estas están en una posición de exterioridad con respecto a las interacciones. Lo que está en juego es la apropiación de las normas por las partes, que les permite hacerse miembros de la colectividad. Por lo tanto, la tercera parte *apela a la conformidad con las normas con todo lo que ellas implican de represión*. Dicho componente de represión debe ser compensado con la exigencia de justicia y la garantía de su aplicación para todos.

El tercero son los *contenidos de la norma y su discusión*. No existe un solo marco normativo con aspiraciones universalistas, existen diversos sistemas normativos que entran en competencia. Las leyes o las normas pueden ser aceptadas. Pero lo que está en juego son sus contenidos, que se discuten a partir de principios, la intervención en el debate y el desarrollo de las normas (p. e., la igualdad entre hombres y mujeres, la eutanasia, el aborto, la bioética, etc.).

En este nivel, se acompañan estos procesos de contextualización y aprendizaje reflexivo a través de la discusión y la argumentación.

En esta perspectiva, se asiste a un proceso dinámico de producción y definición conjunta de normas y valores —con miras a transformar causas o situaciones determinantes del conflicto— que es más abarcador de las relaciones sociales en general y de la cohesión.

Estas diversas expresiones de terceridad cobran relevancia no solo desde el punto de vista teórico —para comprender los modelos de mediación social—, sino también desde el de las intervenciones concretas, las prácticas y las finalidades (explícitas o implícitas) que conllevan respecto del conflicto y las relaciones sociales. En el plano teórico y en el de las prácticas, se hacen presentes, por lo general, diversos tipos de terceros que se activan, se conjugan o se fusionan en función de los presupuestos del modelo de mediación (entendimiento del conflicto, visión de sociedad, finalidad atribuida a la mediación y sus resultados).

De hecho, la introducción de un tercero en una situación de conflicto crea nuevos arreglos relacionales y nuevas posibilidades respecto de la evolución del conflicto, pues cambia las condiciones físicas y sociales del conflicto, de las transacciones e intercambios, de los comportamientos, de la comunicación, de las necesidades y de las expectativas de las partes (individuos o colectividades).

En esta perspectiva, se puede cuestionar el mundo mitológico de la mediación (Kob & Kresel, 1994). Este, basado en endoxas (en opiniones o ideas admitidas pero no comprobadas), reclama que los mediadores son sujetos neutrales y que no ejercen autoridad; que la mediación es un proceso totalmente voluntario y no coercitivo; y que las partes son plenamente autónomas y no tienen influencias externas.

La realidad ha demostrado que, en los procesos de mediación, entran en juego estas terceridades (subjectividades, normas, motivaciones, valores) y que las influencias del tercero cuentan, pues se adoptan posturas y enfoques explícitos o implícitos que condicionan el curso de acción de los procesos de mediación y sus resultados. En estas circunstancias, el margen de acción autónoma de las partes puede verse más o menos restringido o más o menos potenciado.

El sistema ternario que se constituye varía según la forma como la terceridad es modulada, pues esta siempre es un elemento más que entra a desestabilizar el sistema de conflicto, vía autoridad o jerarquía de poder o facilitación, según la intención sea mantener el control o el orden o servir de guía relacional (Tabla 1).

**Tabla 1. El proceso de mediación social**

<b>Nula</b>	<b>Facilitación/ guía</b>	<b>Formular propuestas</b>	<b>Decidir</b>	<b>Ejecutar decisión</b>	
Tercero	Partes				Negociación  Proceso judicial
	Tercero	Partes			
	Tercero		Partes		
			Tercero	Partes	
			Tercero		

Fuente: Elaboración propia.

En algunos modelos de mediación social, la vía fundamental de la terceridad no está propiamente enraizada en la perspectiva de la neutralidad, sino más bien en concepciones de “justa proximidad”, “equiproximidad” o “equidistancia” de las partes. Esto significa que el tercero está cercano (o distante según el modelo) de igual forma y medida a todas las partes, en los procesos de comunicación, apoyo, asistencia y facilitación, para alcanzar las bases comunes de interpretación y vías de salida al conflicto.

La mediación social postula que, frente a un conflicto, muchos tipos de terceros pueden ser introducidos, para que cumplan diferentes papeles o funciones a lo largo del proceso (de manera conjunta o en diferentes momentos): desde la exploración inicial hasta la definición de la vía de salida; en su fase latente o en su fase manifiesta; y dependiendo de la escala y la naturaleza del conflicto.

Esto es lo que se conoce como el enfoque multidimodal de la terceridad (Lederach, 1997), que está guiado por la pregunta

“¿quiénes podrían ser de ayuda frente a este conflicto?”. Y cuya respuesta puede requerir el más variado abanico de terceros.

Frente a un conflicto en su fase latente, la función clave de estas terceridades se ubica en la dimensión preventiva, que no hace referencia al ideal de una “sociedad sin conflicto”, sino a su “condicionalidad”, es decir, a que esté supeditado a determinadas situaciones, para así impedir una evolución no deseada con consecuencias negativas. Por tanto, apunta a su transformación.

La expectativa de solucionar o de llevar a feliz término el conflicto no es en sí una meta. Es un producto adicional que tiene que ver con la reproducción de los conflictos. Por tanto, la dimensión preventiva exige trabajar sobre las causas que inciden en su reproducción y que conducen a desenlaces violentos (Luhmann, 1998).

## **El consenso**

De manera genérica, el principio de consensualidad hace referencia al libre y mutuo acuerdo, a la voluntad de dos o más partes o personas que estipulan acuerdos (formales o informales). En el ámbito contractual, el consenso es la aceptación de derechos y obligaciones y supone mecanismos legales que garantizan su efectividad más allá de la simple voluntad de quienes lo suscriben.

En el contexto de la mediación social, el consenso implica que las partes cooperen para elaborar los acuerdos básicos sobre la participación en el proceso y sobre el conflicto o la problemática que afecta los vínculos y relaciones entre ellas, es decir: sobre las normas, sus intereses, sus expectativas y sus necesidades para alcanzar un “bien común”. Adicionalmente, el proceso de intervención de la mediación social ha hecho propia la idea de que el consenso es informado, libre, retractable y que, por lo tanto, implica el reconocimiento de la autonomía y autodeterminación de los sujetos.

A diferencia de lo que ocurre en el ámbito contractual, en el de la mediación social, la validez, la legitimidad y la garantía de los



consensos no está basada en la legalidad, sino, fundamentalmente, en las expectativas e intereses (que responden a un propósito común aceptado por consentimiento), en la reciprocidad de los compromisos, en la confianza mutua y en la “buena fe”.

El principio de consensualidad se activa desde el comienzo del proceso de mediación, en el que progresivamente se abordan los disensos hasta llegar a la toma de decisiones unánimes. Para que esto sea posible, es necesario explicarles adecuadamente a las partes el sistema de normas, procedimientos y derechos que regulan el desarrollo de la intervención a través de la mediación. Asimismo, se pone a su disposición los elementos de base para que puedan hacer elecciones adecuadamente informadas.

No obstante, la comprensión real de la mediación se hace efectiva en el curso de su desarrollo. De este modo, el consenso informado se construye durante el proceso de mediación y tiene como contraparte la asunción de responsabilidades sobre las decisiones que se toman.

La responsabilidad es asumida libremente por las partes con base en su voluntad de modificar un sistema conflictivo de relaciones, con base en su compromiso de responder por el futuro. En ese sentido, se hace hincapié en su participación para vivir conjuntamente, es decir, en la posibilidad de replantear y renegociar la convivencia, que ha estado comprometida como consecuencia del conflicto.

En esta perspectiva, el consenso requiere la participación activa, el poder de tomar decisiones, la elaboración de visiones compartidas y la responsabilización respecto de los acuerdos y las soluciones adoptadas.

La *participación*, entendida como una experiencia social de pertenencia y de vinculación a una iniciativa común, les permite a las partes reconocerse como actores y, mediante la interacción con los otros, identificarse a partir de intereses, expectativas y necesidades que pueden traducirse en formas de acción colectiva.

En la mediación social, la participación de los actores es voluntaria y se prevé la inclusión de todos los interesados en el conflicto

o situación problemática. En algunos modelos, dependiendo de la naturaleza del conflicto, se lleva a cabo una participación ampliada, que consiste en tener en cuenta a diferentes interesados en el proceso (*stakeholders*) sin los cuales el consenso podría carecer de legitimidad o con los cuales se favorecen los resultados de la mediación social, según la finalidad que ella expresa.

Pero la participación no se refiere a la mera presencia. Lo que está en juego es la participación voluntaria, directa y deliberativa. La deliberación busca alcanzar consensos que sean persuasivos para todos y que los individuos sean capaces de abstraerse del simple reclamo de intereses individuales para que las decisiones expresen el interés general (Cohen, 1989, pp. 23-24; Elster, 1998).

Así, la participación es un medio para afrontar el conflicto y los desacuerdos, mediante el razonamiento continuo, a fin de alcanzar decisiones mutuamente aceptables. La comunicación y el diálogo cobran un papel protagónico para lograr del consenso y se basa en la convicción de que, sin abandonar las propias perspectivas o intereses, es posible aprender al escuchar a los otros (Young, 1996).

El consenso supone *restituirles el poder* a las partes para hacer elecciones y tomar decisiones mediante cooperación recíproca, sean estas relativas al proceso mismo de mediación, a los aspectos que entrarán en juego en la comunicación o a las vías de salida del conflicto (solución parcial o total, transformación de situaciones causales, transformación del conflicto y de las personas, etc.).

Como resultado, la toma de decisiones es más un proceso idiosincrásico, y no uno necesariamente guiado por una mayor racionalidad objetiva. Por eso, conlleva desafíos respecto a la evaluación de la equidad, de la justicia o de la razonabilidad de los consensos y de los acuerdos. En este contexto, la racionalidad es vista más como la consistencia de las decisiones con las normas sociales y con las expectativas comunes, y se contrapone a la arbitrariedad y a la toma de decisiones caprichosas.

El consenso abarca un "espacio" de decisión y deliberación. Cuando ese espacio de decisión es amplio (diferentes aspectos,

intereses, expectativas, necesidades) e involucra a un amplio número de participantes, se corre el riesgo de que la deliberación se pierda en discursos y apelaciones retóricas que sustituyan la argumentación racional e idiosincrática inmersa en los procesos de mediación social (Parkinson, 2003, p. 181).

En una situación en la que se ve involucrada la comunidad o un amplio número de actores y partes en conflicto, se requiere establecer un proceso que, en diferentes etapas, incorpore los intereses, la deliberación y la toma de decisiones. Por lo general, estos procesos multietapas comprenden una primera fase en la cual se definen las agendas, las estrategias por utilizar y el proceso decisional.

En la definición de la agenda, se busca la participación de la comunidad para definir los términos, el alcance y las condiciones del diálogo. En la fase de desarrollo de la estrategia, se les solicita a los ciudadanos que identifiquen las opciones más prometedoras. Y, en la fase de toma de decisiones, se les pide que seleccionen las opciones preferidas (Menkel-Meadow, 2000, p. 362).

En esta lógica, la mediación social es un proceso participativo e inclusivo de *carácter democrático*. Sin embargo, dado que el consenso actúa en conjunción con la terceridad —y configura así diversas relaciones e interdependencias visibles en los diferentes modelos, estilos y prácticas de mediación—, en ocasiones surge incertidumbre sobre dicho carácter democrático.

La respuesta a este dilema se encuentra en la referencia permanente a ciertos valores alternativos al poder coercitivo, impositivo o autoritario que deben ser promovidos en el proceso: la igualdad, la equidad, el reconocimiento recíproco del otro; la *autonomía*, es decir, la capacidad de promover la autodeterminación de las partes; y la *transparencia e imparcialidad* por parte de los mediadores.

*La visión compartida* es quizá el eje central del consenso porque expresa la conexión y vinculación efectiva a una aspiración mutua, a imágenes y visiones de futuro sobre los valores, las normas, las relaciones, etc. Son imágenes frescas, realistas, positivas y transformadoras de la sociedad, como promesa para alcanzar

objetivos o resultados de beneficio común. Pude decirse que es un lugar de pertenencia que crea vínculos entre las partes.

No obstante, el consenso no siempre produce —aunque podría hacerlo— sentimientos de pertenencia y solidaridad de carácter más general (p. e., con repercusiones sobre la comunidad o la sociedad). Puesto que es imposible aspirar a una visión compartida como un “todo”, como una homogenización o amalgamamiento en una unidad, es evidente la existencia de límites y de exterioridades que no hacen parte del consenso.

En esta perspectiva, podemos hacer referencia a la existencia de dimensiones de consensualidad que derivan en resultados diversos para los individuos y grupos implicados en un conflicto: una instrumental y una solidaria (Tabla 2).

Estas dimensiones se diferencian esencialmente en las finalidades, en la temporalidad y en la visión compartida. En los diferentes modelos de mediación social, podemos encontrar que tales dimensiones son adoptadas de manera independiente o conjunta (con mayor énfasis en la una que en la otra o en un continuo).

### **La dimensión instrumental**

En esta dimensión, se asume el compromiso o la responsabilidad de las consecuencias inmediatas y no de las futuras. Es más individualista, pues se tiene como propósito obtener un resultado útil a los intereses de cada parte. El consenso sobre los valores es limitado y su estabilidad les exige a sus componentes asumir actitudes neutrales respecto a cuestiones que van más allá del objetivo específico sobre el cual se ha establecido el consenso.

Existe una zona de disensos no resueltos en la que residen los intereses individuales (inamovibles) a la cual las partes no retornan porque no hacen parte del consenso. Estas zonas se identifican en el proceso mismo de la mediación y hacen parte de la decisión que adoptan las partes.

En este caso, puede decirse que el consenso se basa en aspectos estratégicos, esto es, en los que persiguen una finalidad y

**Tabla 2. Dimensiones del consenso**

<b>Características</b>	<b>Dimensión instrumental</b>	<b>Dimensión solidaria</b>
<b>Finalidad</b>	<p>Orientada a objetivos específicos y a obtener un resultado “útil que responde al interés de cada parte”. Por eso, se distancia de cuestiones estructurales/causales del conflicto.</p> <p>Gestión del conflicto: busca restablecer un orden, organizar ciertas relaciones.</p>	<p>Orientada a diversos objetivos generales y específicos de transformación individual y de las relaciones sociales. Busca incidir en cuestiones estructurales/causales del conflicto.</p> <p>Tiende a concentrarse más en los individuos (personas, colectividades) y sus necesidades.</p>
<b>Valores</b>	<p>El consenso sobre valores es limitado.</p> <p>No hay una referencia a sistemas de valores más amplios.</p>	<p>El consenso expresa determinados valores y convicciones que se comparten.</p>
<b>Contenidos</b>	<p>Son contingentes: lo que es “posible” excluye lo que es “necesario”.</p>	<p>Hay menos tendencia a la contingencia: se tiene en cuenta no solo lo que es posible, sino también lo que es necesario.</p>
<b>Temporalidad</b>	<p>El corto plazo.</p>	<p>Hay compromiso con acciones relevantes y coordinadas en el tiempo (incluido el largo plazo).</p>
<b>Estabilidad</b>	<p>Requiere tomar distancia de cuestiones que no son objeto del consenso.</p>	<p>Espacio para considerar cuestiones no previstas o no consensuadas inicialmente.</p>
<b>Visión compartida</b>	<p>No se excluye la interpretación compartida de la experiencia ni el papel que desempeña.</p> <p>La identificación de un objetivo, aunque con finalidad instrumental, representa un proceso de construcción social.</p>	<p>Se reconoce la importancia de la dimensión relacional, cognitiva y normativa, más allá de la perspectiva instrumental.</p> <p>Responsabilidad manifiesta por las consecuencias presentes y futuras.</p>

Fuente: Elaboración propia.

utilidad específica dentro de un abanico amplio de circunstancias y factores que constituyen la situación conflictiva. Estos pueden ser más operativos o “prácticos” y de corto plazo.

### **La dimensión solidaria**

En esta dimensión, se asume el compromiso y la responsabilidad sobre la base de la preocupación por el otro (individuo, grupo social y el contexto) y considerando las consecuencias inmediatas y futuras. Se pueden abarcar objetivos generales y específicos y acciones relevantes y coordinadas en el tiempo (corto, mediano y largo plazo) que contribuyan a suscitar sentimientos de pertenencia y de solidaridad de carácter más amplio.

Se presta mayor atención a las personas y a sus necesidades. Así, trasciende la perspectiva instrumental y de resultados prácticos, pues se orienta a la transformación.

El consenso no solo centra su interés en lograr acuerdos y proveer resultados satisfactorios frente al conflicto, sino que también propicia la reflexión estructurada y de comunicación inteligible sobre los factores causales y las perspectivas futuras de las partes en cuanto a restablecimiento, recomposición o creación de vínculos y de cohesión social.

## **Los vínculos y las relaciones sociales**

El ser humano nace y vive en un mundo de vínculos y relaciones sociales que son las bases de la construcción de la sociedad, pues en ellos se edifica la convivencia, la cohesión y los procesos de integración social que, a su vez, son los lugares para reducir o eliminar la exclusión y el aislamiento social.

El término *vínculo* deriva del latín *vinculum*, de *vincere*, ‘atar’. Significa unión o atadura de una persona o cosa con otra. Se usa también para expresar la idea de unir, juntar o sujetar con ligaduras o nudos. Se refiere a atar duraderamente. El vínculo

es una forma en la que las personas se conectan unas con otras y mediante la cual crean procesos de comunicación de sentido que tienen lugar en las interacciones formales e informales y en los intercambios.

En estos procesos, entran en juego aspectos socioemocionales y simbólicos, las diferencias, las contradicciones, las solidaridades, los afectos, la conducta, las motivaciones, entre otros. El vínculo expresa una estructura particular que funciona de determinada manera en diferentes situaciones (p. e., amistad, parentesco...), cuyos espacios de manifestación y realización son las relaciones de naturaleza afectiva, moral o social (Pichón, 2000, pp. 21-22).

La dimensión emocional tiene que ver con las vivencias y los sentimientos que nacen del contacto con el otro (es más bien un fenómeno consciente, pero también puede ser reversible), mientras que la dimensión simbólica comprende los fenómenos inconscientes estructurados como lenguaje y significación, los gestos, las normas, los valores inscritos en el sistema simbólico de cada cultura.

En todos los espacios de interacción con los otros (familia, grupo social, escuela, etc.), siempre asumimos y atribuimos a los demás diversos roles. Por eso, las relaciones sociales están regidas por ese interjuego permanente entre los roles que asumimos y aquellos que adjudicamos a los demás. Esta condición determina la coherencia entre el grupo y los vínculos que se establecen entre los miembros de dicho grupo. La mediación social encuentra su lugar en un amplio espectro de vínculos y relaciones sociales circunscritas a diversos ámbitos, con diferentes participantes y con grados de involucramiento y de fuerza e intensidad de las relaciones (Tabla 3).

Según Melucci (2011), pensar en una sociedad más justa implica reconocer que el vínculo social ya no puede darse por descontado, pues la modernidad carece de aquella pertenencia social por mor del individualismo generalizado.

Y tampoco se puede caer en el extremo de tematizar el vínculo social solamente como capital, porque esto le confiere la condición

de recurso que, al margen de la estrategia de intervención que se proponga, puede ser instrumentalizado y convertido en un recurso cuantificable monetariamente (Lechner, 2000; Kliksberg, 1998).

## **La viabilidad de la mediación**

La viabilidad es el conjunto de condiciones que aportan información sobre la idoneidad, oportunidad y conveniencia de la mediación social en determinados tipos de situaciones de conflicto latente o manifiesto. Tiene que ver con la factibilidad, con la perspectiva en cuanto a sus posibilidades de alcanzar resultados que tengan consecuencias positivas: la correspondencia con las expectativas y necesidades de los involucrados y la minimización de los riesgos que exacerban el conflicto o sus consecuencias negativas.

Al determinar la viabilidad de la mediación, diversos autores plantean criterios como la “madurez del conflicto”, los “factores subyacentes intratables”, la “voluntad y esfuerzo de las partes” o el “ablandamiento”.

Estos criterios se refieren a aspectos contextuales y característicos de los conflictos que, atendiendo a su intensidad, duración, ciclo de vida, entre otros, determinan en qué momento o cuándo la mediación social puede ser propicia y puede representar una ventaja frente a otras formas de intervención de terceras partes (arbitraje, conciliación, juez, etc.), frente a la negociación bilateral o frente a la continuidad del conflicto.

En la óptica de la “madurez del conflicto”, se considera que la mediación es propicia cuando se ha llegado a un estancamiento, por un lado, en el daño que las partes se pueden infringir mutuamente y, por el otro, en los factores asociados al conflicto, como los costos, los niveles de amenaza, la distribución del poder, el momento en que se encuentra el conflicto en su ciclo de vida, la versatilidad que expresa para cambiar o la inminencia de una catástrofe (Zartman, 2000).

En una situación en la que se advierte que ninguno puede ganar y en la que la continuación del conflicto va a ser más perjudicial



**Tabla 3. Niveles y radios de los vínculos y las relaciones sociales**

<b>Tipo</b>	<b>Características</b>	<b>Unidad de observación</b>	<b>Fuerza/intensidad</b>	<b>Compromiso</b>
Unión (interpersonal / intragrupos)	Lazos fuertes  Horizontales (iguales) / verticales (con personas de otra posición social).  Se trata casi siempre de redes entre iguales y de lazos fuertes.	Individuos y sus redes egocentradas.  Grupos: alude a diversas redes egocentradas que se cruzan, de modo que todos se conocen, son amigos.	Relaciones sociales informales fuertemente estrechas y de contacto personal frecuente, cara a cara, recurrentes en la vida cotidiana y cargadas de afectividad.	Compromiso intenso que puede formalizarse mediante un lazo o pacto con características de un contrato diádico que se extienden a través de redes egocentradas.
Vinculación / enlace (interpersonal / intergrupos)	Lazos débiles  Puente  Horizontales		Relaciones sociales medianamente estrechas  Simétricas  Contacto personal frecuente	Compromisos mediante lazos de mediana intensidad.  Pactos formales/informales.
Aproximación	Escalera  Lazos débiles  Verticales		Relaciones sociales asimétricas.  Contacto personal limitado.	Compromisos por pactos formales.

Fuente: Elaboración propia

para las partes, estas se ven abocadas a buscar salidas y a hacer algo al respecto. Este criterio se basa en el análisis costo-beneficio para el interés individual de las partes, que buscan una alternativa mejor para sí mismas. Así, consideran que seguir en el conflicto representa una pérdida para ambos y, para evitar esto, asumen como necesaria la búsqueda de una solución que los lleve a una ganancia mutua.

Esta idea de “madurez del conflicto” se refiere a una condición subjetiva y de percepción de los involucrados, pues los hechos

<b>Puntos de convergencia</b>	<b>Sentimientos de conexión</b>	<b>Duración</b>	<b>Ámbitos</b>
Puntos de coincidencia heredados (familia) o creados (compadrazgo, amistad, socio, condición de vulnerabilidad).	Intensos: preocupación, afecto, interés por el otro.  Existe una experiencia compartida, alta confianza y reciprocidad frecuente.	Largo plazo, "toda la vida"	Familia, relaciones de pareja, compadres, amigos, socios, grupos de minorías.
Puntos de coincidencia heredados o creados.	Moderadamente intensos: respeto, confianza, compañerismo entre colegas, personas que hacen tareas similares o comparten responsabilidades similares.	Mediano plazo	Trabajo  Escolar  Comunidad  Equipo deportivo
Pocos puntos de convergencia.  Asimetría generada por recursos sociales o materiales.	Sentimientos asimétricos: empleador/empleado; profesor /estudiante; gobernante/ciudadano; arrendatario/arrendador.	Corto/mediano plazo	Trabajo  Escolar  Comunidad

objetivos no son siempre evidentes. Pero, si las partes no reconocen que se encuentran en un callejón sin salida, es probable que tampoco busquen salidas y continúen en la situación de conflicto, aunque los hechos demuestren que han llegado a un punto de estancamiento.

Así, otro elemento necesario por considerar es el deseo de buscar una salida, pues no basta con que se perciba el estancamiento. Este se refiere concretamente al sentido y al deseo recíproco de negociar, de abordar el conflicto, de identificar si existen soluciones posibles.

Sin embargo, no es fácil establecer “el momento de madurez”. Esto requiere inteligencia, intuición y la exploración de diversos elementos objetivos y subjetivos (dolor, estancamiento, cansancio, incapacidad para asumir sus costos materiales y emocionales entre otros). No existen fórmulas mágicas. En ese sentido, corresponde a los mediadores activar todas sus capacidades y recursos para establecer cuándo un conflicto está listo para ser abordado a través de dicha intervención.

Esta perspectiva de viabilidad de la mediación se ubica en una “gestión” *ex post* del conflicto, cuando ya se han desatado consecuencias negativas, y no cuando es más necesaria la intervención del tercero para evitar las consecuencias indeseadas del conflicto transformándolo y condicionándolo.

Por otro lado, el uso de este enfoque para determinar la pertinencia de la mediación se centra más en la predictibilidad del éxito que dicha intervención puede tener, medida a partir de la “solución del conflicto”. En ese sentido, diversos autores plantean que las “fallas” de los procesos de mediación están asociadas, en gran parte, a la falta de madurez del conflicto.

El segundo criterio, los “factores subyacentes intratables”, plantea que la mediación es propicia cuando se identifican los factores inherentes a la disputa que la hacen difícil de manejar porque no se pueden modificar. Son justamente estos factores los que movilizan la intervención de una tercera parte. De este modo, incorporan la idea de “necesidad” del proceso de mediación.

Los conflictos intratables tienen origen en cuestiones profundas e intangibles (p.e., ideología, identidad, cultura, religión, valores, creencias, entre otros). Su duración es más prolongada, tienden a ser más destructivos y violentos, a dar origen a otros conflictos y a suscitar sentimientos profundos de miedo y hostilidad. Pueden caer en la perpetuación porque cada parte desarrolla y consolida un interés explícito en continuarlos que polariza aún más las relaciones. Precisamente por estas razones se consideran difíciles de tratar y, más aún, de resolver (Svenson, 2006; Bercovich, 2007).

Pero esto no significa que tales conflictos no puedan ser gestionados o abordados. Por el contrario, esta posibilidad existe siempre y cuando se parta de la premisa de entenderlos como un proceso, y no como un episodio aislado o individual. Justamente sus características y la falta de contacto constructivo entre las partes hacen plausible el camino de la mediación social, con la intervención de diferentes tipos de terceridad que desempeñen diversos papeles y funciones en un esfuerzo sostenido de intervención externa que exigirá, seguramente, la incorporación de diversas estrategias y ajustes permanentes.

En esta perspectiva, también se hace referencia a un conflicto ya desatado con consecuencias funestas. Pero, a diferencia de aquella de la "madurez", prima la necesidad de la intervención externa, y no el éxito que el conflicto pueda garantizar a la mediación social.

No se aspira a la "solución", sino más bien a su desescalamiento. Y es esperable también la decepción y el fracaso frente a posibles resultados. Por lo general, en este tipo de conflictos la mediación social se activa a partir de la oferta. Es decir, pocas veces son las partes mismas las que toman conciencia recíproca de la necesidad de un tercero.

Otro criterio sobre la pertinencia de la mediación es el "ablandamiento", y se refiere a una estrategia mediante la cual una parte intenta persuadir a la otra de hacer algo que inicialmente no estaba dispuesta a hacer. Conlleva la idea de cambiar la actitud de un actor en algún momento para que realice una acción deseada (desde la perspectiva de la otra parte).

Dicho cambio de actitud puede ser consecuencia de acontecimientos o de experiencias positivas o negativas y remite a un proceso, no a un solo evento circunstancial. Además, requiere diferentes estímulos para efectuarse y para estar dispuesto a actuar, y no implica necesariamente un cambio de creencias o preferencias (Greig, 2005).

El ablandamiento puede producirse en diferentes puntos en el ciclo de vida del conflicto (latente o manifiesto) y expresa una oportunidad mayor de gestión pacífica, pues una parte

ya está dispuesta y lo que falta es la disposición de la otra para llevar a cabo la mediación. Así, este criterio proporciona una perspectiva bien distinta de su viabilidad con respecto a los que ofrecen la madurez y la intratabilidad.

De hecho, el ablandamiento es un estadio o fase previa para aceptar la mediación social, el proceso en el cual se abordan las controversias, se definen consensos y, si es el caso, se suscriben acuerdos. De ahí que, como lo afirma Greig (2005), el comienzo de un proceso de mediación debe considerar diferentes factores y posibilidades, muchas de las cuales tienen que ver con el proceso mismo de mediación adoptado y con las características de los mediadores.

El último criterio sobre la pertinencia de la mediación es el de la “voluntad explícita y el esfuerzo manifiesto de las partes” por encontrar vías de salida, más allá de si el conflicto está maduro, si se ha llegado a un punto muerto o si es intratable.

El hecho crucial es que los actores involucrados prefieran una alternativa de gestión pacífica de su conflicto a mantenerse en él y que se esfuercen por lograr consensos y acuerdos mutuos. En esta perspectiva, la introducción de la mediación es propicia cuando las partes voluntariamente buscan y aceptan esta forma de terceridad.

En síntesis, podemos inferir que algunos criterios se centran en el éxito que se puede lograr con la mediación; otros, en la necesidad expresada por los efectos del conflicto; y otros, en las partes involucradas. Igualmente, vemos que el recurso a la mediación puede activarse desde el exterior (desde la oferta de tales intervenciones) o desde el interior del conflicto (naturaleza del conflicto, voluntad de una o ambas partes). Además, observamos que la temporalidad y el ciclo de vida del conflicto también marcan los criterios de viabilidad.

Algunos de estos aspectos marcan rupturas con los paradigmas tradicionales de las teorías de mediación, en los cuales se postula su carácter “espontáneo” y la búsqueda previamente consensuada por las partes de dicha intervención. También dejan entrever que la gravedad del conflicto (nivel de violencia, por ejemplo) no es un parámetro generalizado en cuanto a las restric-

ciones para la viabilidad de la mediación. De hecho, en algunos casos, se postula justamente dicha condición como mecanismo de activación de la mediación social.

Por eso, como se verá más adelante, algunos autores de las corrientes más modernas (y, en mayor medida, las experiencias concretas) sugieren que un proceso de mediación se activa a partir de la “invitación”, bien de un agente externo a las partes involucradas (usualmente de servicios sociales institucionales, de la sociedad civil o en el contexto de la diplomacia internacional), bien de una de las partes inmersas en la situación de conflicto.

**Figura 2. Factores asociados a la viabilidad de la mediación social**



Fuente: Elaboración propia.

En cualquiera de tales circunstancias, la viabilidad de la mediación suele estar determinada por procesos de premediación o de acercamientos (a las partes en conflicto o a otros actores), para indagar sobre los antecedentes y el contexto de la situación y para analizar diferentes aspectos del conflicto, de las partes involucradas, de las condiciones y características de la relación, de los factores de riesgo y de las estrategias de mitigación. Todo ello con el fin de establecer la factibilidad y viabilidad de la mediación y de sus posibles resultados o consecuencias (Figura 2).

En este proceso de valoración, se tiene en cuenta la posible estrategia de mediación y si las “herramientas” que se tienen a la mano —esto es, no solo la mediación en sí misma, sino también las capacidades de los mediadores, la necesidad del concurso de otros actores y servicios, entre otros aspectos— pueden ser suficientes y coherentes con las condiciones que el conflicto expresa y las necesidades de las partes involucradas.

### **Las partes involucradas**

La capacidad de las partes expresa el potencial de aptitudes y recursos que tienen para involucrarse de manera activa y autónoma en la mediación. La competencia hace referencia a la forma idónea como tales capacidades y recursos son puestos en acción para una adecuada participación en el proceso. Estas capacidades son, entre otras; proveer la información necesaria, identificar y expresar adecuadamente sus preocupaciones, necesidades y prioridades, negociar y tomar decisiones, reflexionar y analizar, escuchar y reconocer las necesidades de los otros.

Dado que la mediación social es un dispositivo de construcción conjunta de respuestas y alternativas a la situación conflictiva, la igualdad de capacidades de las partes es un asunto esencial que debe ser considerado en el análisis de la viabilidad, pues cualquier situación de desventaja tiende a crear desequilibrios que ponen en riesgo al proceso de mediación.

Al mismo tiempo, es necesario valorar los alcances que la mediación social (en cuanto al modelo por aplicar y las estrategias y capacidades de los mediadores) puede tener en la identificación, generación o fortalecimiento de capacidades de las partes, teniendo en cuenta las condiciones y características del conflicto y si estas pueden ser equilibradas durante el proceso.

Se espera, en todo caso, que la mediación pueda constituirse en un espacio para promover capacidades relacionales, de comunicación, de autocontrol, de iniciativa personal, de reflexión, de autocrítica, de cooperación, de creatividad y actitudes como la autoestima, el respeto por el otro, la mentalidad abierta. Por eso, a partir de la valoración de las capacidades de las partes, se deben analizar las mejores estrategias, modelos y prácticas que permitan llegar a tales resultados.

La perspectiva de las capacidades es central en el contexto de la mediación social, pues supone un cambio de paradigma de la intervención social tradicional que se enfoca en los déficits, deficiencias o carencias de los individuos. En este sentido, se propone mirar a los individuos a partir de sus competencias y recursos (palpables y potenciales) que pueden ser activados durante el proceso y dejar de lado la perspectiva asistencialista o de contención de la conflictividad, pues con el tiempo los conflictos terminan por estallar y asumir así una connotación destructiva.

La expresión genuina y el deseo de participar voluntariamente son también requisitos necesarios para que la mediación sea factible, pues esta condición ofrece la autonomía requerida para llevar a cabo un proceso decisional cooperativo y para lograr el consenso orientado a definir las vías de salida del conflicto. Cuando esto no es así y existen rasgos de coerción u obligatoriedad, el riesgo de exacerbar las consecuencias negativas del conflicto se hacen evidentes, especialmente en aquellas circunstancias en las existen desequilibrios de poder.

En general, la voluntariedad considera dos momentos: aquel de entrar en el proceso y aquel de la participación autónoma en la definición y aceptación de las reglas de juego, de hacer elecciones



y tomar decisiones sobre estas durante el proceso y de hacerse responsable de ellas.

Desde el momento en que adhieren al proceso de mediación, las partes aceptan confrontarse frente a sus propias verdades contrapuestas, en presencia de un tercero equidistante (justo próximo). Para ambas, esto implica asumir la responsabilidad, no en el sentido de la inherencia al conflicto, sino de la adhesión a las reglas y principios de la mediación, a las elecciones y decisiones que se realizan y consensuan.

Significa la aceptación voluntaria de ser más abiertas, atentas y sensibles a la situación, expandiendo sus perspectivas para incorporar las apreciaciones que los otros tienen de la situación. (Bush & Folger, 1994, p. 89). Para que la voluntad se exprese, las partes también deben contar con información suficiente sobre la intervención, las pretensiones del proceso y sus alcances.

De igual manera, la viabilidad de la mediación tiene que ver con las expectativas, motivaciones y necesidades de las partes y su concordancia con los resultados que ella puede proveer. Estos factores deben ser evaluados en diferentes niveles.

En primer lugar, las motivaciones se refieren a las "orientaciones individuales", que determinan comportamientos cooperativos, competitivos o individualistas. Y lo que se espera de la mediación social puede ser la afirmación de las propias posturas, que otro le "de la razón" o que encuentre aliados para fortalecer su posición.

En segundo lugar, las expectativas de las partes pueden estar referidas a normas sociales, a derechos que consideran que están siendo transgredidos. Así, la necesidad está expresada en una sensación de injusticia en virtud de la cual se espera de la mediación social "la corrección" de esos comportamientos inadecuados a través del castigo (justicia retributiva o correctiva).

El campo de las necesidades puede ser muy amplio, e incluye desde aquellas materiales hasta sistemas de valores, pasando por aspectos emocionales y de experiencias en la vivencia del conflicto que tienen que ver con la autorrealización de los actores

involucrados. En estos casos, pueden surgir marcadas asimetrías de fondo en las percepciones, los hechos reales o las necesidades de los involucrados. Cuando tales asimetrías están presentes, una parte vivirá la experiencia de la restricción a su autorrealización, mientras que la otra es vista como la causa.

Consecuentemente, es indispensable que las partes tengan información suficiente sobre las finalidades de la mediación y que sepan que esta puede ser una vía, pero que existen otras que pueden ser más apropiadas dadas sus necesidades y motivaciones.

### **Factores específicos del conflicto**

Desde el punto de vista teórico, se sostiene que la mediación puede ser llevada a cabo en cualquier fase del conflicto siempre y cuando exista la voluntad de las partes para emprenderla. Por eso, la historia, el contexto y el estado de evolución del conflicto deben ser precisados y analizados para así valorar su pertinencia, teniendo en cuenta diversos aspectos del conflicto: sus características internas (bienes en juego, causas, intensidad); los factores sistémicos que lo condicionan; las restricciones legales o regulatorias que restringen la mediación en tales circunstancias, entre otros.

Una primera medida para comprender el conflicto es determinar sus dimensiones. Según Mitchell (1981) y Galtung (1998), son tres las dimensiones que se deben considerar en un conflicto: la estructural, la objetiva (u observable) y la subjetiva.

La *dimensión estructural* tiene que ver con las contradicciones que están en la base del conflicto y que expresan la incompatibilidad de objetivos, intereses y expectativas. En un sentido amplio, se relaciona con los factores causales del conflicto (bienes u objetos de la disputa, materiales o inmateriales), con las necesidades de las partes y con las estructuras sociales que lo impiden (Tabla 4).

La *dimensión objetiva (u observable)* se refiere específicamente al comportamiento que asumen las partes, expresado en las acciones (hechos) llevadas a cabo por ellas, para conducir el conflicto y lograr sus objetivos. Dichas acciones presuponen haber tomado

conciencia de la situación y haber reconocido o identificado a los actores (contrapartes) en la disputa (Tabla 5).

La *dimensión subjetiva* tiene que ver con las actitudes, percepciones, emociones, esquemas cognitivos, valores, rasgos culturales y disposición de los actores que determinan la interpretación de la situación y el comportamiento frente al conflicto, antes y durante este. En esta dimensión, se encuentran las percepciones frente al "otro" o los "otros" como contradictores, opositores o contrarios; la percepción de "indivisibilidad" de los bienes; los sentimientos de exclusión, de amenaza, de desconfianza, hostilidad, entre otros (Tabla 5).

La conjugación de estas dimensiones permite identificar diferentes escenarios en los cuales los conflictos se presentan como latentes o manifiestos y tienen diferentes niveles de evolución.

Un conflicto latente se configura en la dimensión estructural cuando existe una contradicción de base, pero no se ha configurado aún la dimensión objetiva (acciones manifiestas de alguna de las partes) ni la subjetiva (puede ser que solo una de las partes tenga conciencia). Otro escenario de conflicto latente es cuando está presente la contradicción, pero solo una de las partes ha tomado acciones, es consciente y vivencia el conflicto (en las formas de opresión, por ejemplo). En el extremo del conflicto manifiesto y plenamente configurado, son evidentes las contradicciones de base, las acciones manifiestas de los actores involucrados y las emociones y percepciones.

Una segunda medida para comprender el conflicto es especificar y profundizar en la *dimensión estructural* y, por tanto, en los "bienes u objetos de la disputa", que pueden ser tangibles o intangibles o estar demarcados por límites físicos o sociales.

Cuando se trata de aspectos intangibles, como la ideología, los valores, las creencias, así como la existencia de límites sociales no justificables, sobre los cuales el potencial del conflicto es alto, la mediación social requiere diferentes estrategias y la vinculación de terceridades que se activen desempeñando diferentes roles y funciones. No se pueden concebir ni el conflicto ni la mediación como

**Tabla 4. Dimensión estructural: contradicciones en la base del conflicto**

Naturaleza del "bien en disputa"	Contradicciones en la base de la disputa		Ejemplos
Bienes materiales tangibles (divisibles o indivisibles)	Control de recursos	Amenaza a límites físicos.	<p>Disputas sobre la propiedad.</p> <p>Disputas sobre recursos económicos.</p> <p>Disputas por bienes básicos o esenciales para la supervivencia (alimentos, agua).</p> <p>Uso de recursos colectivos (parques, ríos).</p> <p>Disputas territoriales entre unidades políticas (municipios, ciudades, departamentos, Estados).</p>
Espacios / ámbitos de interacción	Inclusión / exclusión	Amenaza a límites en espacios de socialización o de interacción.	<p>En las escuelas, ejerciendo presión en niños y niñas. En las comunidades o territorios, la exclusión de los inmigrantes o desplazados.</p> <p>Organizaciones o comunidades cerradas (religiosas, étnicas, de género, clase social, clubes) establecen límites sobre quién puede formar parte del grupo. Los grupos tienden a "proteger" sus territorios y a mantener sus fronteras excluyendo a los otros, premiando o castigando según el grado de adherencia a sus reglas, normas y defensa del "territorio".</p>
Bienes inmateriales / intangibles (no divisibles)	Reconocimiento / marginación	Amenaza al reconocimiento de derechos, de capacidades, de roles, de sentimientos.	<p>Derechos diferenciales de género, etnia, minorías, condiciones de vulnerabilidad (inmigrantes, discapacitados).</p> <p>Reconocimiento de la diversidad.</p> <p>Reconocimiento de capacidades, méritos y roles en el trabajo o en la escuela.</p> <p>El amor, el afecto, la solidaridad en la familia, entre los amigos, entre los pares.</p>

<b>Naturaleza del “bien en disputa”</b>	<b>Contradicciones en la base de la disputa</b>		<b>Ejemplos</b>
Sistemas de valores y creencias (ideología, valores, creencias políticas, religiosas, culturales)	Dominación / reivindicación	Amenaza a las orientaciones de valores en los grupos o en la sociedad.	<p>Cuando se considera que las creencias, formas de pensar y hacer las cosas no solo son las mejores, sino la única forma correcta.</p> <p>Preocupaciones ambientales, el aborto, bienes públicos, prioridades de políticas públicas (medioambiente, seguridad, salud, educación), entre otras.</p>
Relaciones / comportamientos (expectativas y aspiraciones concernientes a la relación entre los sujetos, a los comportamientos y a la conducta)	Regulación y control social	<p>Amenaza a límites establecidos por las normas.</p> <p>La distancia social entre sistemas normativos.</p>	<p>En los ámbitos familiares, laborales, escolares o comunitarios, la adherencia o distancia a las normas y reglas de comportamiento, de respeto a la autoridad.</p> <p>Grupos étnicos, culturales o religiosos que mantienen una distancia social (p. e., comunidades étnicas, tribus urbanas de jóvenes; inmigrantes). Actúan y se comportan de forma diferente, adhieren a sistemas de normas y de comportamiento propios.</p>

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 5. Dimensiones objetivas y subjetivas del conflicto**

<b>Eje de la acción conflictiva</b>	<b>Acción conflictiva</b>	<b>Comportamiento (objetivo)</b>	<b>Percepciones, sentimientos (subjetivo)</b>
<b>Las partes (sujetos individuales o colectivos)</b>	Actuar en contra de la otra parte.	<i>Agresión.</i> Expresar conductas hostiles o destructivas contra la otra parte para causar daño (físico, emocional o verbal). Amenazar, limitar la libertad de acción, herir la integridad.	El otro es visto como el enemigo, el opositor, el contradictor, el victimario.
<b>Finalidades y objetivos (p.e., obtener el mismo recurso, imponer sus creencias o valores)</b>	Actuar persiguiendo objetivos diferentes.	<i>Divergencia.</i> Las partes deberían perseguir un mismo objetivo, pero no logran coordinarse ni cooperar. Cada una quiere imponer sus medios, formas de pensar o hacer (cada una "jala" por su lado). <i>Competencia.</i> Las partes persiguen el mismo fin y compiten por el control y la consecución del objetivo (acciones de fuerza, dominación, coerción, ejercicio de poder). <i>Obstaculización.</i> Una parte busca limitar, neutralizar, obstaculizar las acciones que la otra emprende, interfiriendo sobre las estrategias y los medios de que dispone la otra parte o sobre sus formas de actuar. Busca impedir que la otra parte cumpla sus propósitos.	Sentimientos de desconfianza y sospecha frente a gestos de acercamiento de la otra parte.
<b>Los medios para lograr los objetivos</b>	Actuar contra las acciones u opciones de la otra parte.		Cualquier acción de la otra parte se considera una amenaza a las propias pretensiones, a los límites del "territorio". Sentimientos de hostilidad y de menosprecio hacia las acciones de la otra parte.

Fuente: Elaboración propia.

eventos circunstanciales, sino como procesos, y la intervención debe ser planificada en esa perspectiva.

La tercera medida de comprensión es profundizar en *la dimensión objetiva (observable)* del conflicto, es decir, aquella que se hace evidente en las acciones, medidas y comportamientos asumidos por las partes. En ese sentido, podemos identificar dos dimensiones.

La dimensión de *transgresión*, que se asocia a la “violación” de los límites o de los “territorios” físicos o sociales (tales como la violación de normas, leyes o preceptos o el desafío de paradigmas establecidos, de oposición a tendencias dominantes, entre otros). Y la dimensión de *la acción conflictiva*, en la cual los actores se enfrentan y actúan de diversas formas (dirigiendo sus acciones sobre la otra parte, sobre los objetivos que los otros persiguen o sobre los medios que utilizan para alcanzarlos).

Esta dimensión objetiva se interrelaciona con la dimensión subjetiva en la medida en que las acciones desencadenan percepciones, sentimientos y emociones y estas, a su vez, se convierten en estímulos para la acción como “reacción”.

Los diferentes tipos de acciones conflictivas pueden presentarse de forma conjunta con más o menos predominancia de uno u otro tipo y, adicionalmente, con diferentes niveles de complejidad. Esto según el campo, ámbito o realidad social en la cual el conflicto emerge y según la intensidad de las acciones conflictivas, que se caracterizan por la duración, por los recursos invertidos (materiales o emocionales) y por los niveles de violencia (Dahrendorf, 1989).

La intensidad y la violencia varían de manera independiente la una de la otra. Es decir, se pueden presentar conflictos en una alta fase de intensidad y un bajo grado de violencia o con baja intensidad, pero altos niveles de violencia.

La complejidad del conflicto tiene que ver también con los espacios de interacción (Tabla 6). En estos, ellos emergen marcados por la distancia o la proximidad y por la “fuerza” de los vínculos entre las partes, así como por la cantidad de actores involucrados (individuales o colectivos).

**Tabla 6. Niveles de complejidad del conflicto según espacios**

<b>Niveles</b>	<b>Relación / extensión del ámbito social</b>	<b>Involucrados</b>	<b>Escenario del conflicto dentro de las unidades</b>	<b>Escenario del conflicto entre las unidades</b>	<b>Complejidad del conflicto</b>
<b>Micro</b>	Cara a cara (lazos fuertes o débiles)	Persona	Dilemas, trastornos psicológicos	Conflicto interpersonal	Baja: entre dos o más personas con vínculos afectivos o contractuales. En los ámbitos de la familia, la clase escolar, el trabajo
<b>Meso</b>	Organizaciones intermedias en tamaño y complejidad (lazos débiles, lazos de puente)	Grupo u organización	Conflicto interpersonal, dentro del grupo (miembros del grupo) Conflicto dentro de la organización	Conflicto entre grupos, conflicto entre organizaciones	Baja: grupos pequeños (vecindad, comunidades, empresas) Media: grupos grandes, clases sociales, partidos políticos
<b>Macro</b>	En grandes agregados de la sociedad (lazos de puente)	Sociedad	Conflicto entre grupos, organizaciones y movimientos sociales	Conflicto entre sociedad y estado, conflictos internacionales, conflictos interétnicos	Media: movimientos sociales Alto: sociedad-Estado; internacionales (estructuras estables y capacidad estratégica)

Fuente: Elaboración propia.



Estos contextos se constituyen en los “contenedores” de las relaciones, entendidos, como se decía antes, como “territorios” o ámbitos demarcados por límites físicos o sociales (tangibles o intangibles), con la presencia simultánea de diversos sistemas de valores, normas e intereses.

Otro elemento de la viabilidad del conflicto mismo tiene que ver con las restricciones legales o regulatorias que establecen criterios de selección de los conflictos en los cuales la mediación puede ser llevada a cabo o en los cuales se constriñe esta estrategia de intervención.

Por lo general, una primera categoría de restricción corresponde a aquellos conflictos ontológicamente inconciliables (conflictos “sin contraparte”). En otros casos, aunque no existe una especificidad precisa, el parámetro de restricción está asociado a una violación de derechos que se presenta como particularmente dramática y de fuerte impacto social.

Existe una tendencia a limitar la viabilidad de la mediación social en situaciones de conflictos “menos lesivos”, especialmente en función de la validez y éxito de la estrategia. Pero lo cierto es que dicha limitación parece ser paradójica en algunas experiencias; en particular en aquellas en las que la mediación social está estrechamente asociada a sistemas de justicia —penales, restaurativos, transicionales—, en los cuales lo que se busca es el reconocimiento de las víctimas, la restitución de la dignidad, la restauración y la reparación simbólica o moral, la responsabilización de los hechos violentos o, aún más, la reconciliación y la reconstrucción de tejido social (especialmente en contextos de posconflicto, que requieren superar sentimientos de venganza y de rencor).

Parece ser paradójica en la medida en que, por un lado, dichos resultados no pueden ser logrados solamente desde una perspectiva de restitución, pero, por otro, los principios y características del proceso de mediación pueden resultar, en estos casos, “ofensivos” o “denigrantes” para las partes afectadas (víctimas).

En el extremo, la viabilidad de la mediación social se afronta a partir de un único criterio: el consenso y la voluntad de las partes de

asumir el proceso. En esta perspectiva, la viabilidad no está prevista en función de la gravedad del conflicto (establecida o no en las normas o regulaciones) ni de la naturaleza del daño social o individual asociado al conflicto, sino en función de la sostenibilidad del proceso por parte de quienes participan en él y, en última instancia, del grado de responsabilidad que las partes aceptan de asumir en tal sentido.

Todas las anteriores características, junto con las condiciones sistémicas y del entorno en donde emergen los conflictos sociales, deben ser consideradas de forma tal que les permitan a los mediadores elaborar un mapa que dé cuenta de la naturaleza del conflicto, sus causas, su intensidad, su estado de evolución, su ámbito relacional, su espacio geográfico y la cantidad de personas o grupos involucrados.

El mapeo del conflicto se constituye en un insumo de base para establecer la capacidad de la mediación social y de los mediadores para asumirlo, así como en la guía para definir la estrategia de intervención.

## **La relación**

La relación entre las partes debe ser evaluada para conocer su historia, su contexto (ámbitos, territorios o escenarios de interacción), su naturaleza interpersonal o colectiva y los factores dominantes positivos y negativos que la han caracterizado antes y durante el conflicto.

Habida cuenta de que el propósito central de la mediación social es establecer o restablecer vínculos sociales, se plantea la premisa de que ella se aplica en aquellos espacios de interacción en los cuales las relaciones tienen una perspectiva de duración y continuidad en el tiempo.

Por tanto, se deduce que no puede aplicarse en aquellas interacciones casuales, breves y que no comprometen las relaciones y la convivencia entre las partes y sus contextos de referencia. Esto ocurre, por ejemplo, en las relaciones que son exclusivamente de intercambio, de mero encuentro entre personas que no continúan una relación porque no necesitan “un reconocimiento explícito del

otro", que no son generadoras ni portadoras de vínculo social. Este es el caso típico de las relaciones de intercambio en el mercado (p.e., negocios de compraventa).

En consonancia con los criterios de viabilidad, algunas teorías de la mediación consideran que esta no es una intervención adecuada en aquellos contextos en los cuales la violencia ha sido el factor predominante de la relación. Se basan en que los mediadores no pueden ser neutrales frente a la violencia y que esta es una causa que no debe ser mediada, bien porque contribuye de manera decisiva al desbalance del poder de negociación, bien porque pone en riesgo la seguridad de quienes participan, incluidos los mediadores; o incluso porque puede ser contraria a restricciones legislativas.

Sin embargo, las prácticas existentes de mediación social y su introducción cada vez más prolífica en otros procesos de intervención cuestionan tanto la premisa de la "neutralidad" como aquella de la imposibilidad de usarla en contextos de violencia.

Existen, entonces, situaciones de excepción en las que la decisión de su aplicación depende solamente de ciertas condiciones que son identificadas y controladas adecuadamente. En ese sentido, la mediación puede ser usada cuando los mediadores evalúan que es apropiada, que todas las partes están seguras y que pueden participar efectivamente.

Por otro lado, los planteamientos teóricos y las evidencias de la factibilidad de la mediación sugieren que, cuanto menores son los desequilibrios de poder entre las partes, más probable es que la mediación se lleve a cabo y que augure resultados exitosos (Werner, 1989). Diferencias marcadas en el acceso a recursos o en las bases de poder pueden originar incentivos para que el más fuerte y poderoso trate de imponer sus posiciones, con lo cual los consensos logrados no tienen la estabilidad suficiente y derivan, posteriormente, en la transgresión de los acuerdos y en acciones de represalias contra la parte más débil.

De hecho, uno de los principales debates respecto de la viabilidad, gira en torno a si la mediación es posible en todas aquellas

situaciones en las que existen marcados desbalances de poder y hasta qué punto es ética la intervención de los mediadores para empoderar a los más débiles. No es un asunto sencillo porque una intervención de mediación social en esta dirección corre el riesgo de establecer parcialidades y de orientar a los mediadores hacia alguna tendencia.

No obstante, se postula también que la mera presencia del tercero (o de diferentes terceros) puede ser un factor que desestabilice este balance y lleve al equilibrio de poder, o que su énfasis en la promoción de determinados valores y capacidades por parte de las partes es la vía para lograr tal equilibrio.

Por otro lado, es necesario identificar si, en otras circunstancias —antes de la situación de conflicto o fuera de ella—, existió entre las partes relaciones marcadas por la afectividad, la solidaridad, la reciprocidad o la confianza y qué tanto estos factores están deteriorados y pueden ser promovidos desde la mediación social.

La reciprocidad implica que las partes tienen una motivación para superar los comportamientos egoístas, de envidia o de cinismo y que reconocen la importancia para el futuro de mejorar las condiciones de la relación. La solidaridad supone que las partes han de reconocer aquello que comparten y aquello que los diferencia, pero que es necesario para la plenitud de cada uno.

La confianza alude a la expectativa de cómo las partes esperan vivir su relación y de cuál será el comportamiento de cada uno. Y, aunque sugiere un cierto nivel de incertidumbre, es la intensidad de la relación que se vive o se ha vivido la que permite explorar estos aspectos y determinar las mejores estrategias para dar curso a un proceso de mediación social.

### **Los riesgos y estrategias de mitigación**

La identificación de los riesgos se lleva a cabo antes de empezar el proceso de mediación social como tal y se constituye en un elemento esencial para decidir la viabilidad de este tipo de intervención. La mitigación de tales riesgos se refiere a todas aquellas

medidas, formales o informales, internas o externas, tendientes a hacer frente de manera oportuna a los riesgos identificados.

Diferentes iniciativas y estrategias pueden ser adoptadas por los mediadores sociales para mitigar, reducir o eliminar los riesgos de resultados indeseados o de perjuicios derivados del proceso. Pueden recurrir a usar instrumentos formales e informales según su disponibilidad, por ejemplo: servicios sociales especializados de asistencia psicológica; otros actores que nutran el proceso, miembros de la comunidad, familiares o interesados en el proceso (*stakeholders*), que reduzcan los desequilibrios de poder, entre otros. Según las condiciones, es posible establecer acciones anteriores, actuales y posteriores al proceso, teniendo en cuenta la naturaleza de los riesgos identificados.

Las medidas previas tienen que ver con el/los modelo/s de mediación seleccionado/s; los actores y partes convocadas al proceso; las estrategias de participación directa o de representatividad, en los casos de conflictos colectivos; y la consideración de diferentes terceros que actúan con roles y funciones específicas en las distintas fases.

Durante el proceso de mediación social, pueden surgir riesgos no previstos inicialmente que requieren implementar estrategias específicas tales como el apoyo psicosocial a través de otros servicios; la vinculación de otros servicios sociales y/o de actores institucionales para intervenir en situaciones que están fuera del alcance del mediador; o la introducción/combinación de diferentes modelos de mediación (mediación a cargo de varios mediadores).

Finalmente, una vez culminado el proceso de mediación social, es necesario desarrollar estrategias tendientes a mantener los resultados alcanzados y a eliminar riesgos posteriores. Esto implica hacer seguimiento a las situaciones y a las personas con posterioridad al proceso y activar redes de apoyo y soporte sobre aquellos aspectos que están fuera del alcance de la mediación social.

## Bibliografía

- BERCOVICH, J. (2007). A neglected relationship: diasporas and conflict resolution. En H. Smith & P. States (Eds.), *Diasporas in Conflict: Peace Makers or Peace Wreckers*. Tokyo: UNU University Press.
- BERTEN, A. (1999). Dispositif, médiation, créativité: petite généalogie. *Hermès*, 3(25), 31-47.
- BUSH, B. & FOLGER, J. (1994). *The promise of mediation*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- COHEN, J. (1989). Deliberation and Democratic Legitimacy. En A. Hamlin & P. Pettit (Eds.). *The Good Polity* (pp. 17-34). Nueva York: Blackwell.
- DAHRENDORF, R. (1989). *Il conflitto Sociale nella modernità*. Roma: Laterza.
- GALTUNG, J. (1998). *Tras la violencia. Reconstrucción, reconciliación, resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia*. Madrid: Red Gernika Gogoratz.
- GRECO, SARA. (2005). *The intercultural mediator: personal qualities and communicative skills*. World Mediation Forum. 5th International Conference, Suiza.
- GREIG, J. M. (2005). Stepping into the Fray: When Do Mediators Mediate? *American Journal of Political Science*, 49(2), 249-266.
- KOB D. M. & KRESEL, K. (1994). The Realities of Making Talk Work. In D. Kolb and Associates. *When Talk Works: Profiles of mediators*. San Francisco: Jossey-Bass.
- LECHNER, N. (2000). Desafíos de un desarrollo humano: individualización y capital social. *Instituciones y Desarrollo*, 7, 7-34.
- LEDERACH, J. P. (1997). *Building Peace: Sustainable Reconciliation in Divided Societies*. Washington, D. C.: United States Institute of Peace Press.
- LUHMANN, N. (1998). *Sistemas sociales: lineamientos para una teoría general*. Bogotá: Anthropos, Universidad Iberoamericana, Pontificia Universidad Javeriana.
- MELUCCI, A. (2001). *Vivencia y convivencia: teoría social para una era de la información*. Madrid: Trotta.

- MENKEL-MEADOW, C. (ED). (2000). *Mediation: Theory, Policy and Practice*. Ashgate: Dartmouth.
- MITCHELL, C. R (1981). *Peacemaking and the Consultant's Role*. Westmead, UK: Grower.
- PARKINSON, L. (2003). El modelo sistémico de mediación familiar. *Revista La Trama*, 5: s/p.
- PEIRCE, C. S. (1978). La realidad de la terceridad. En D. Negro Pavón (Ed.), *Lecciones sobre el pragmatismo* (pp. 143-162). Buenos Aires: Aguilar.
- PICHÓN, E. (2000). *Teoría del vínculo*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- SVENSON I., (2006). Fighting with Faith: Religion and Conflict Resolution in Civil Wars. Documento de trabajo, Department of Peace and Conflict Research, Uppsala University.
- VOLCKRICK, E. (2005). La question du tiers dans les dispositifs de médiation. En J.-P. Lebrun & E. Volckrick (Eds.), *Avons-nous encore besoin d'un tiers* (pp. 133-158). Toulouse: Érès.
- YOUNG, K. (1996). Research/evaluation of family mediation practice and the issue of violence: final report. Barton: Legal Aid and Family Services, Attorney General's Department Canberra. Disponible en: <https://apps.aifs.gov.au/cfcaregister/projects/1358>. Consultado en noviembre de 2010.
- WERNER, E. (1989). High risk children in young adulthood: A longitudinal study from birth to 32 years. *American journal of Orthopsychiatry*, 59, 72-81.
- ZARTMAN, I. W. (2000). Ripeness: The Hurting Stalemate and Beyond. En P. Stern & D. Druckman (Eds.), *International Conflict Resolution after the Cold War*. Washington, D. C.: National Academy Press.

# EXPERIENCIAS





## **INTRODUCCIÓN. LAS PRIMERAS EXPERIENCIAS DE MEDIACIÓN SOCIAL**

SILVIO CIAPPI

En los programas de mediación social presentes en las más destacadas experiencias estadounidenses y, posteriormente, europeas, pueden identificarse algunos principios inspiradores: siempre hay que buscar el aspecto positivo en cualquier conflicto; las manifestaciones pacíficas dentro de la comunidad reducen las tensiones existentes y aumentan las posibilidades de encontrar una gestión real; es necesario que el individuo y la comunidad acepten la responsabilidad de sus propios conflictos; la gestión voluntaria de un conflicto es necesaria y alienta el espíritu de cooperación dentro de la comunidad misma.

Las primeras estructuras de mediación introducidas en los barrios de algunas ciudades estadounidenses tomaron en consideración los litigios suscitados por la vida cotidiana: los conflictos de vecindad, los actos vandálicos, los alborotos y los ruidos, los robos menores, las peleas, etc.

A la luz de estos elementos, se plantearon entonces algunas cuestiones de fondo: la mediación social y comunitaria debe ser construida en función de las diferentes realidades locales. En efecto, es muy distinta la forma de pensar en Cuarto Oggiaro (Milán) o en Brixton (Londres) o en Bogotá (Colombia) o en Río de Janeiro (Brasil) o en Tegucigalpa (Honduras).

En 1976, en San Francisco, surgió la primera iniciativa estructurada de mediación comunitaria: la creación de un centro en el barrio de Visitation Valley. En poco tiempo, el Community Board Program se extendió a seis barrios de la ciudad, hasta alcanzar, en 1981, una cobertura de servicios para un tercio de la población. Ya en 1986 contaba con 400 voluntarios y 20 trabajadores asalariados.

A comienzos del año 2000, se estimó que el programa de mediación comunitaria había permitido formar a más de 1600 personas en resolución alternativa de conflictos y que su cobertura podría ampliarse a toda la ciudad.

En este programa, los mediadores son reclutados directamente en el barrio y se forman con un cursillo de 26 horas, repartidas a lo largo de 15 días, donde se llevan a cabo sesiones plenarias y reuniones en pequeños grupos en las cuales se desarrollan juegos de roles y debates. En estas sesiones, participan aproximadamente cien personas de diversas pertenencias étnicas, generacionales y profesionales.

Al culminar la formación, cada voluntario comienza a tomar parte en las audiencias de mediación y, poco a poco, se le asignan tareas individuales y específicas. Hay quien se especializa en la fase de las reuniones previas con las partes (*casework*). Cuando se presenta un conflicto, un voluntario contacta por separado e individualmente a cada parte para conocer su punto de vista, para explicarle el sentido del principio inspirador de los Community Board, la resolución pacífica de conflictos, y para pedirles que participen en un efectivo proceso de mediación.

El momento central de la mediación tiene lugar frente a tres o cinco mediadores, elegidos en función de la edad, de la etnia y del contexto social de procedencia de las partes en conflicto.

Antes de esta fase de escucha (*hearing*), se lleva a cabo una audiencia con el voluntario que ha efectuado las reuniones previas con las partes, para recoger la mayor información posible y establecer una línea de desarrollo de la entrevista con los interesados. La duración del encuentro varía de una a tres horas. Cada caso de mediación se asigna a otros voluntarios quienes verifican el cumplimiento del acuerdo a lo largo del tiempo (fase del *follow up*).

El creador de los programas, Raymond Shonholtz, profesor de derecho penal, destaca su carácter preventivo, pues los mediadores intervienen allí, en donde los tradicionales instrumentos jurídico-penales no pueden operar. En efecto, solo los ciudadanos son capaces de tomar conciencia de las fases iniciales de los conflictos y de “impedir” el hecho delictivo buscando ayuda del mediador. En ese sentido, afirma Shonholtz (1984):

Cualquier otra política de intervención deja que los conflictos y los desequilibrios degeneren hasta la intervención del sistema jurídico, que se da tras el hecho y que deja a la víctima ofendida o afectada como testigo de la inexistencia de la prevención en el sistema de derecho. (p. 13)

Sin duda, estos proyectos están arraigados en las virtudes de los ciudadanos rurales de una América preindustrial y en las tradiciones de las poblaciones indígenas. Además, tienen profundas raíces en la historia estadounidense, que tradicionalmente preveía instituciones religiosas y comunitarias para gestionar de manera rápida los conflictos y para promover los valores sociales de la comunidad. La idea de fondo es no negar la historia del conflicto y no ignorar las dinámicas interpersonales.

Muchos conflictos podrían ser considerados un indicio de manifestación de la voluntad de cometer un delito que, a menudo, se pondría en práctica porque no se ha abordado la controversia de manera adecuada, es decir, de forma comunitaria. Una gran ventaja de los enfoques comunitarios es que buscan operar dentro del ámbito de las relaciones interpersonales y colectivas.

Si se tiene en cuenta que, como demuestran las investigaciones criminológicas, gran parte de la violencia y de los abusos que suscitan alarma social y miedo ocurren dentro de relaciones ya estructuradas (entre familiares, socios de negocios, vecinos de casa, ex-parejas, entre otros), cabe preguntarse, quizá un poco ingenuamente, por qué —en términos económicos— se invierte tanto en sistemas que actúan después de sucedido el hecho y, en cambio, no se invierte casi nunca, o no con igual proporción, en políticas de prevención:

Los profesores, los sacerdotes, los notables del lugar, los vecinos, conocen bien estos conflictos desde sus orígenes; pero también saben lo ineficaz y lo estigmatizadora que es la justicia y recurren a ella solo cuando la situación ha degenerado. (Boubault, 1993, p. 84)

Las fallas de la justicia terminan, así, menoscabando la seguridad y la armonía de comunidades, en donde al desorden y al caos se asocia el miedo y el crimen.

Hoy, el llamado “modelo comunitario” de mediación conforma una parte importante entre los más de 700 proyectos de mediación activos en Estados Unidos. Al mismo tiempo, se ha constituido una asociación nacional de apoyo y coordinación de todos los proyectos de este tipo, la National Association for Community Mediation, precisamente para reiterar su carácter autónomo de movimiento orientado al cambio social y al mejoramiento de la calidad de vida.

Con el transcurso de los años, y debido también a la grave desilusión sufrida a raíz de las políticas del gobierno de Ronald Reagan (conocidas como *reaganomics*), se han privilegiado proyectos de educación y de formación en mediación, más que de acción colectiva de cambio y de mejoramiento de las relaciones interpersonales.

Como consecuencia, hoy, en Estados Unidos, los programas de “mediación comunitaria” se encuentran activos sobre todo en las escuelas y tienen un carácter formativo. La gestión cooperativa de conflictos se enseña y se propone como un novedoso recurso dentro de los proyectos en favor de la no violencia. La idea de mediación entre pares comenzó su desarrollo en Estados Unidos a comienzos de la década de los ochenta, y el interés que despertó en los años subsiguientes, gracias al impulso de los educadores, cada vez más obligados a enfrentarse con un elevado crecimiento de la violencia justo dentro de las instituciones escolares, ha permitido un incremento progresivo de dichos programas, contabilizándose cerca de ocho mil (8000) experiencias a mediados de la década de los noventa (Baker, 1998).

Lo anterior ha dado lugar a programas de resolución alternativa de conflictos, financiados por las escuelas públicas y por entidades independientes sin fines de lucro. Solo en Nueva York el programa involucra a 1500 profesores y a 45000 estudiantes en 120 escuelas. La experiencia comunitaria californiana ha sido retomada en otros estados de Estados Unidos y en países como Canadá, Inglaterra y Francia.

En Francia, en particular, se ha desarrollado una interesante variante de la mediación comunitaria que ha sido denominada *boutiques de droit*. La experiencia inició en algunos barrios periféricos de Lyon desde 1980 y, según su principal inspirador, el sociólogo del derecho Bonafé-Schmitt (1999), hacen “mediación social”.

Las *boutiques de droit* se sitúan en la corriente que considera al barrio de pertenencia el lugar más propicio para el surgimiento de los más pequeños conflictos de la vida cotidiana; los cuales, en algunos casos, pueden degenerar hasta provocar desórdenes y pueden ser institucionalizados y regulados.

El modelo de esta experiencia se basa en los Community Board. Pero aquí, en primer lugar, se le apuesta a dinámicas comunitarias de base que son capaces “de dar calidad social al territorio en las condiciones de su mayor degradación y marginalidad” (Scatolero, 1992, p. 182).

Es precisamente esta atención a las condiciones de degradación, más que a las técnicas de resolución de conflictos, la que confiere un sentido “social” al proyecto de Lyon. Tampoco se trata de “hacer justicia”, sino, más bien, de reconstruir lugares de socialización en los barrios más desfavorecidos y que presentan las manifestaciones más adversas a las políticas de regulación de los conflictos.

A diferencia de otros tipos de intervención, el proyecto de mediación social no se propone per se prestar un servicio, sino que promueve la activación de procesos en los cuales la comunidad misma es coprotagonista de las respuestas dadas a las necesidades y exigencias, que, a menudo, resultan ser conflictivas entre sí.

En los primeros años de actividad, las acciones proyectadas revistieron un carácter propedéutico de difusión de una cultura mediadora en una perspectiva de seguridad urbana. En esta se han visto involucradas sobre todo las escuelas, de distintas modalidades, por su relación con el territorio y mediante acciones simbólicas de agregación.

Actualmente, las acciones son concertadas por una pluralidad heterogénea de actores territoriales que participan con una

diferente conciencia y una diversa capacidad de lectura de los fenómenos sociales y culturales en la que el conflicto pasa a ser parte integral de la experiencia humana, como un recurso y una oportunidad real de cambio.

El proyecto de mediación social se beneficia de la comunicación y de la escucha. La puesta en comunicación de los actores territoriales (ciudadanos, asociaciones, entidades e instituciones locales), mediante la comparación, el diálogo y la escucha, pone de manifiesto, en los barrios, recursos, potencialidades e interlocutores con los cuales compartir enfoques cooperativos para gestionar los conflictos y las condiciones críticas locales, así como para construir recorridos de diseño urbano participativo y de recualificación de la vida social.

La mediación social, en una perspectiva de seguridad urbana, se presenta como una experiencia de diseño innovadora desde el punto de vista teórico y metodológico, pues favorece procesos en varios niveles para estimular las acciones colectivas, transversales y participativas.

Se aleja de la tradicional idea de seguridad, dirigida a separar y a excluir, al favorecer la identificación del "otro" como enemigo y amenaza para el orden y para el bienestar. Por el contrario, la mediación social tiende a favorecer la percepción del otro como un sujeto con el cual relacionarse y, eventualmente, compartir y diseñar recorridos de legalidad y de convivencia social.

En esta óptica, la mediación social promociona y facilita procesos de construcción de confianza, de vínculos sociales y de comunidades abiertas a la hibridación y a la mutua acogida, como única estrategia creíble para forjar una verdadera e indivisa seguridad urbana participativa.

Una ciudad puede ser capaz de devolverles a sus habitantes una renovada percepción de seguridad, cuando, además de una integración con la seguridad del orden público, es capaz de promover entre los mismos habitantes procesos de comunicación bidireccional y prácticas cotidianas mediante las cuales una gestión

“creativa” de los conflictos obtenga un valor agregado de la participación de los ciudadanos, en lugar de constituir un problema más entre los tantos para abordar o, peor, para negar o reprimir.

Las soluciones propuestas en los últimos años (por ejemplo, el intento de devolverle la seguridad a los ciudadanos mediante la constitución de una policía de vecindario) podrían no resultar del todo adecuadas si en el barrio no se establece, entre las partes en conflicto, el diálogo y la asunción de responsabilidad colectiva con respecto a una necesidad compartida para que una divergencia de opiniones o de intereses no degeneren en disputas, conflictos, enfrentamientos o, peor aún, en violencia.

## **Bibliografía**

- BAKER, J. (1998). Are we missing the forest for the trees? Considering the social context of school violence. *Journal of School Psychology*, 35(1), 29-44.
- BOUBAULT, G. (1993). Le “Community Board” de San Francisco. *Non-Violence Actualité*, 83-84.
- BONAFÉ-SCHMITT, J.-P. (1999). La médiation sociale et pénale. En J.-P. Bonafé-Schmitt, J. Dahan, J. Salzer, M. Souquet & J.-P. Vouche (Eds.), *Les médiations, la médiation*. Ramonville Saint-Agne: Éres.
- SCATOLERO, D. (1992). Vittime, insicurezza e territorio: prospettive d'azione. *Dei Delitti e Delle Pene*, 2, 179-190.
- SHONHOLTZ, R. (1984). Neighborhood justice systems: Work, structure, and guiding principles. *Mediation Quarterly*, 5, 3-30.





# **LA MEDIACIÓN EN COLOMBIA: UNA PRÁCTICA TRASLAPADA ENTRE LA EFICIENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA Y LA SEGURIDAD**

JULIA ISABEL ESLAVA RINCÓN

En Colombia, con la Constitución de 1991, la mediación fue introducida como un mecanismo de resolución de conflictos en el que pueden participar los particulares y ciudadanos representativos de contextos comunitarios y culturales específicos.

En el transcurso de los años, el desarrollo de la mediación ha estado marcado por un empañamiento progresivo a favor de otros mecanismos de resolución de conflictos, como la conciliación, que tienden a estar más cercanos a procesos de administración de justicia y seguridad y, en menor medida, a las cuestiones de la convivencia, la cohesión social, la ciudadanía activa y la intervención sobre las causas que exacerban los conflictos.

Esto se debe quizás a que la mediación ha sido introducida como una técnica de resolución individual de litigios; pero no ha estado acompañada de una comprensión y apropiación contextuales, así como tampoco de procesos institucionales y sociales que le hayan permitido consolidarse en el campo de la intervención social.

Cuando la mediación de conflictos adopta la forma de un servicio de asistencia jurídica y considera a los ciudadanos de forma individual, como afirma Santos (1996): “este sistema excluye desde el principio la concepción de los problemas de esos ciudadanos como problemas colectivos de las clases sociales” (p. 207). Es decir, la circunscripción de la mediación a asuntos de asistencia jurídica o de resolución de casos en una mirada individual, sin tener en cuenta el contexto social, cultural económico y político, limita la visión y potencialidad de la mediación para identificar problemas generalizados de la sociedad y trabajar sobre sus causas.

En el país, los desarrollos teóricos sobre la mediación social son prácticamente inexistentes. Y la información sobre estos procesos

se encuentra en la sistematización esporádica de casos y experiencias desarrolladas cuando estuvo en auge el movimiento (Santos & García, 2001; Ardila, 2006; Sepúlveda, 2006).

El debate sobre la mediación se funde con el de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos y el de la justicia comunitaria. De hecho, en el desarrollo práctico, la mediación tiende a traslaparse con la conciliación y la jurisdicción de paz.

Por eso, en algunos estudios y deliberaciones académicas, ha tendido a sugerirse cierta inoperancia y falta de efectividad de la mediación. Incluso, se ha llegado a abogar por su eliminación como estrategia para efectuar la gestión pacífica de los conflictos (CEJ, 2006). Esto se debe a que, en el país, la mediación y la conciliación siguen siendo vistas según una concepción tradicional que las concibe fuertemente como un mecanismo de control y subsidiario de la administración de justicia para la descongestión judicial.

Pero lo cierto es que las formas de mediación social y comunitaria en Colombia son de larga data y su existencia se ha documentado en las prácticas propias de las comunidades de diversas regiones del país, desde mucho antes de su institucionalización normativa mediante la Ley 23 de 1991 y su posterior reconocimiento en la Constitución de 1991 (Santos & García, 2001).

Estas formas son comúnmente referidas como justicia comunitaria o mecanismos comunitarios de gestión del conflicto. Asimismo, en el derecho, a las prácticas y programas institucionales (públicos o privados) se les denomina mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC) y su regulación data de la década de los cincuenta, en el ámbito laboral, y de los setenta, en el ámbito civil. Posteriormente, han sido incorporadas, a través de la legislación, en el derecho familiar y en el penal.

Más allá de la Constitución y de las normas, la mediación social en Colombia puede encontrarse implícitamente en muchas modalidades de prácticas que apuntan a dirimir conflictos sociales entre grupos y comunidades, en el contexto de la búsqueda de la paz y la superación de la violencia.

Ejemplos de estas lo han sido las iniciativas regionales de los planes congruentes de paz; las asambleas constituyentes; los programas de desarrollo y paz; y, si se quiere, los movimientos de derechos humanos que se han gestado en diversas organizaciones sociales (con una perspectiva más política y participativa) o en diferentes microespacios (como las diversas experiencias de mediación escolar o familiar). Esto sin dejar de lado el papel mediador que cumplen las instituciones formales en la defensa de los derechos de los ciudadanos. Son muy pocas las experiencias de este tipo que se han hecho visibles y, menos aún, las que todavía continúan vigentes.

Aunque muchos de esos procesos no se ubican de manera explícita dentro de las nociones de la mediación social, coinciden con esa matriz de aspiraciones por las que discurre la mediación social, y que han sido descritas por Luison (2006) y por Khedimellah, Poli y Tietze (2006).

Dichas aspiraciones, en el contexto colombiano, se pretendieron forjar en la democratización y búsqueda de la paz inscrita en la Constitución de 1991, para incidir en los conflictos sociales que han marcado las dinámicas de violencia en el país.

No es casual que —en los planes de desarrollo, en políticas y programas a nivel nacional y territorial y en diversos programas promovidos por la cooperación internacional durante en el último cuarto de siglo— se encuentren los postulados y estrategias para introducir nuevas formas de regulación social, de resolución de conflictos, de participación y cohesión social distintas a aquellas tradicionales del orden y del control estatal.

La presentación de la experiencia colombiana que ofrezco a continuación da cuenta del contexto de emergencia de las prácticas de mediación<sup>1</sup>, de los hitos más significativos en cuanto a las políticas y programas y de algunas prácticas regionales y locales específicas que son representativas de estos procesos.

Para sistematizar la experiencia, recurrí a la revisión documental (desde la década de los noventa), así como a fuentes primarias

<sup>1</sup> En Colombia, esta noción comprende los MASC y la justicia comunitaria, así como otros procesos y dinámicas de gestión de conflictos sociales y colectivos.

recabadas mediante diversos proyectos de investigación y de consultorías sobre la temática desarrollados por el Centro de Proyectos para el Desarrollo (Cendex) de la Pontificia Universidad Javeriana (en el periodo 2003-2013).

Asimismo, partí de mi experiencia de investigación en diferentes espacios académicos e institucionales de debate o diseño de programas y políticas sobre mecanismos alternativos y comunitarios de resolución de conflictos. Igualmente, recurrí a entrevistar a actores, instituciones sociales y agentes comunitarios vinculados a diversas experiencias en el país.

## El origen

La imagen que las diferentes fuentes consultadas evocan cuando se indaga sobre la génesis de la mediación y, en general, de los MASC en el país —imagen que aún se concibe como su justificación actual en donde persisten las experiencias— es aquella de la exacerbación del conflicto y de la violencia, así como de las condiciones de deslegitimación y debilidad institucional.

Estas condiciones fueron especialmente críticas a finales de la década de los ochenta y a comienzos de los noventa, al ritmo del auge del narcotráfico y de la violencia política, que se acompañaban de otras dinámicas y violencias más generalizadas en el ámbito de las relaciones cotidianas entre las personas.

Esta imagen recurrente parece haber disipado cualquier referente previo de prácticas sociales existentes para instaurar, en su lugar, “íconos panorámicos” que se pueden resumir en el proverbio latino “en tiempos de guerra, la ley cae en el silencio”<sup>2</sup>. Son muchos los planteamientos que han dado cuenta de este escenario y que proponen diversos factores explicativos de la violencia y de la crisis de legitimidad institucional. Como lo sintetiza Franco (2003) en su comprensión multicausal del fenómeno:

<sup>2</sup> “Silent enim leges inter arma”. Fue escrito por Cicerón, en su discurso “Pro milone”, en un momento en el cual la violencia colectiva provocada por bandas armadas era común y controlaba la vida de Roma. Estas bandas eran dirigidas por líderes que se propusieron alcanzar el poder y que, finalmente, terminaron ocupando altos cargos.

... los factores estructurales identificados son la inequidad, la intolerancia y la impunidad. La primera, como principal expresión del contexto económico, pero también con significados políticos y ético-culturales; la intolerancia, como expresión más clara del contexto político, pero también del cultural; y la impunidad, altamente expresiva de la intersección de los contextos político y cultural. Los procesos coyunturales enunciados son el problema narco, la neoliberalización del Estado y el conflicto político-militar. (p. 19)

De manera específica, en el acceso a la justicia, el problema de la inequidad se manifiesta en la falta de acceso por razones del lenguaje jurídico, en los costos y falta de recursos para asumirla y, finalmente, en el elitismo que expresa. La impunidad, entendida como un problema de tipo político y cultural, se manifiesta en la ineficiencia e ineficacia del aparato estatal, así como también en la cultura de la ilegalidad, instaurada en el contexto social, y en la corrupción, asociada, entre otras cosas, a la cooptación del sector político y económico por parte de las organizaciones criminales del narcotráfico.

Todos ellos fueron factores que consolidaron en el país un escenario de ilegitimidad del Estado, en general, y de la justicia, en particular, (Franco, 2003). Pero esta condición no es algo que surge en el vacío ni que se presenta de repente, sino que tiene una historia, unos precursores evidentes de varias décadas atrás que dan cuenta de la incapacidad del Estado para consolidar un sistema judicial eficiente. Esta incapacidad tuvo como consecuencia la impunidad endémica, que abrió paso a la consolidación de diversos fenómenos de criminalidad, ilegalidad, corrupción y violencia.

En efecto, la debilidad institucional era patente en las cifras de violencia. Es así como, entre 1991 y 1993, la tasa de homicidios por cada cien mil habitantes bordeaba los ochenta casos (Policía Nacional), lo que ubicó al país como el primero en Latinoamérica y uno de los más violentos del mundo.

Para la época, Medellín, Cali y Bogotá<sup>3</sup> eran las ciudades que registraban el mayor número de homicidios, junto con otras regiones, como el Urabá antioqueño, el Magdalena medio, Arauca y Casanare, Nariño y Cauca<sup>4</sup>. En estos territorios, se surtió una conjunción de fenómenos que iban desde la insurgencia urbana hasta la delincuencia común organizada, que, además de su accionar delictivo, incrementaban la violencia por la disputa de territorios dentro de las ciudades, lo que creaba terror y victimizaba a los residentes de las zonas.

<sup>3</sup> Para el mismo periodo, en promedio, la tasa de homicidios en Cali fue de 89, mientras que en Medellín bordeó la cifra de 400, más de cuatro veces el promedio nacional. La de Bogotá estuvo sobre 66, pero con un pico de 80 en 1993.

<sup>4</sup> Estas condiciones no solo estuvieron signadas por el fenómeno del narcotráfico, sino también por el proceso de consolidación de la guerrilla de las FARC en las principales zonas urbanas y en regiones estratégicas (antes ocupadas por los grupos que se acogieron al proceso de paz en el año 1990) y por el surgimiento de los grupos paramilitares, que buscaban la reducción y exterminio de la guerrilla (Gómez Buendía, 2003).

<sup>5</sup> La política comprendía los siguientes elementos: establecimiento del sistema acusatorio, por medio de la Fiscalía General de la Nación; creación del Instituto de Administración Judicial; creación del Departamento Administrativo de Investigación Criminal y Medicina Legal; reestructuración del Consejo Superior de Administración de Justicia; negociación de penas por colaboración eficaz; el perdón judicial; el juez plural; protección de la identidad de jueces y testigos; pago de recompensas; aumento significativo de las penas; participación de la comunidad a través de instituciones como los “jueces de paz”; mecanismos para asegurar la autonomía de la Rama Jurisdiccional; mayores avances en el manejo presupuestal y en la carrera judicial.

Al comenzar la década de los noventa, gran parte de la respuesta del Estado a la problemática de la violencia y la crisis de la justicia, por lo menos en las pretensiones, tuvo como eje el fortalecimiento de la justicia<sup>5</sup>, con una política que giró sobre tres ejes: la desjudicialización<sup>6</sup>, la creación de mecanismos extrajudiciales para regular conflictos y el sometimiento a la justicia.

La desjudicialización de los conflictos se fundamentó en el surgimiento y progresión de problemas sociales, conflictos y disturbios que tradicionalmente se habían concebido como conductas antijurídicas cuyo tratamiento se daba por la vía repressiva y judicial. Esto sobrecargaba a la administración de justicia, que no tenía capacidad de respuesta, y la desviaba de aquellos asuntos que verdaderamente requieren respuesta de los jueces y tribunales. Surgió así la necesidad de delegar en otras autoridades la posibilidad de dar respuesta a estas problemáticas a través de intervenciones más apropiadas que las concibieran como problemas sociales o asuntos administrativos.

La incorporación de mecanismos alternativos se justificaba en la necesidad de “devolverle” a la comunidad la capacidad de solucionar sus conflictos mediante vías más consensuales y mediante una transformación de la cultura del litigio y de la justicia por mano propia, lo que, a la vez, contribuía a la descongestión judicial.

Así, se extendieron los espacios de participación de la ciudadanía en la gestión de sus conflictos con la ayuda de terceros, mediante la ratificación o creación de diferentes formas institucionales expresadas en las figuras de la conciliación, la amigable

composición, el arbitramento y la conciliación en equidad. Esta fue incorporada dentro de la Estrategia Nacional contra la Violencia (ENcV) y se acompañó de la expedición de normativas como la Ley 23 de 1991<sup>7</sup>, que sigue vigente en la actualidad (Eslava, 2014).

## Los casos locales

En virtud de estas políticas y este marco legislativo, surgieron experiencias en los territorios más críticos (en los departamentos de Antioquia, Valle, la región de Urabá). Allí, se incorporaron las capitales y algunas subregiones y/o conjunto de municipios, así como en la ciudad de Bogotá. A pesar de que han tenido origen similar, el curso de evolución, sostenibilidad y panorama actual es bien diverso. En algunos casos, no fue posible reconstruir una imagen más clara del estado actual, particularmente para la región de Urabá en su conjunto.

En Cali, muchas de las experiencias iniciales explícitas sobre prácticas de mediación social y comunitaria perdieron vigencia con las reformas que se le hicieron al programa, en el año 2000, y actualmente orienta su accionar a mecanismos alternativos y de justicia comunitaria a través de los jueces de paz.

Medellín y, en general, el departamento de Antioquia han adherido plenamente al programa de conciliación en equidad del Ministerio de Justicia, que actúa según estos preceptos.

Por el contrario, el caso de Bogotá es significativo en relación con la continuidad y sostenibilidad de la mediación social, comunitaria y familiar. Allí, se mantienen también las figuras de la conciliación en equidad y de la justicia de paz, con esquemas de voluntariado desde las comunidades.

## El Urabá antioqueño

En 1993, se diseñó la Política para el Desarrollo Social y de la Justicia en la región del Urabá antioqueño y zonas de influencia<sup>8</sup>.

<sup>6</sup> Por ejemplo, en materia penal, se desjudicializaron delitos, que pasaron a ser contravenciones y se abrió la posibilidad de acudir en algunos casos a la conciliación judicial o extrajudicial. Se estipuló la conciliación en la jurisdicción de familia, laboral, contencioso-administrativo, asuntos agrarios, de tránsito, entre otros. Igualmente, se estableció el arbitramento en materia comercial.

<sup>7</sup> Gracias, entre otros, a los auspicios de Jaime Giraldo Ángel, ministro de Justicia que, como miembro del Instituto Ser de Investigaciones, estuvo vinculado a los estudios y propuestas de reforma diseñados por el programa USAID-FES y que, posteriormente, fue miembro de la Comisión de Reforma a la Justicia en el periodo del expresidente Virgilio Barco; de Rudolf Hommes Rodríguez, quien, como ministro de Hacienda y Crédito Público, fue miembro de la Comisión de la Reforma Estatal creada en el gobierno de Barco; y de Francisco Posada de la Peña, ministro de Trabajo y Seguridad Social.



Su objetivo fue mejorar las condiciones económicas y sociales de la región, a través acciones dirigidas a fortalecer el sistema de justicia; incrementar la infraestructura social, física y de servicios; apoyar la gestión fiscal y de planeación de los municipios; y propiciar el aprovechamiento racional de los recursos<sup>8</sup> (DNP, 1993, pp. 1-2, 8).

Además de las particularidades de las zonas priorizadas por el plan, respecto a sus condiciones de violencia (expresada en las altas tasas de homicidio<sup>10</sup> y presencia de narcotráfico y paramilitarismo), había escasa presencia institucional del sector justicia y baja capacidad de los Gobiernos para ejercer la autoridad. Esto derivó en la “perpetuación de formas de violencia como mecanismo de resolución de conflictos” (DNP, 1993, p. 7).

Por tanto, el propósito específico en materia de justicia era crear espacios institucionales para promover la solución pacífica de los conflictos, hacer confiables las instancias legales, fortalecer la capacidad preventiva e investigativa de las autoridades y dignificar la función de los jueces.

Para desarrollar el componente de justicia, se nombró un comisionado del Ministerio de Justicia. Este fue el responsable de implementar —en coordinación con las entidades correspondientes— diversas acciones que comprendieron la puesta en funcionamiento de las casas de justicia, centros de conciliación, comisarías de familia y demás oficinas de la administración de justicia, así como el fortalecimiento de las existentes, la difusión de los mecanismos de conciliación y la capacitación de inspectores y personeros (DNP, 1993, p. 8).

El programa, en general, fue liderado por la Delegación Presidencial para el Urabá, creada en un Conpes, y contó con el concurso de diferentes entidades del orden nacional, mediante el nombramiento de delegados o agentes especiales para la región. El Ministerio de Justicia coordinó el componente de justicia y también contó con la destinación de recursos de forma prioritaria para desarrollar las acciones previstas.

<sup>8</sup> La cobertura comprendía tres subregiones.

La primera, ubicada hacia el norte, incluía los municipios de Arboletes, Necoclí, San Juan de Urabá y San Pedro de Urabá, con 112 000 habitantes, de los cuales el 22 % se encontraban en las cabeceras. También incluía los municipios vecinos del departamento de Córdoba: Valencia, Los Córdovas, Tierralta, Canalete, Puerto escondido. La segunda, ubicada hacia el sur y occidente, estaba integrada por los municipios de Murindó, Mutatá y Vigía del Fuerte en Antioquia, con 22 000 personas, de las cuales el 23 % estaban asentadas en cabeceras municipales y comprendía una importante presencia de población indígena. Incluía también los municipios de Riosucio, Acandí y Unguía, del departamento del Chocó, con acciones complementarias de otras intervenciones que se venían adelantando a través del Plan Pacífico y Cólera. La tercera región, ubicada en la zona central, estaba conformada por los municipios de Apartadó, Carepa, Chigorodó y Turbo, con 236 000 habitantes, de los cuales el 48 % vive en las cabeceras municipales.

<sup>9</sup> Intervienen entidades del orden nacional en articulación con la Gobernación de Antioquia y las administraciones locales. En materia de salud, se previó dotar con infraestructura y servicios de hospitales y centros de salud. En educación, se propuso nombrar docentes y poner en funcionamiento las escuelas rurales. Además, se estableció construir notarías, vivienda de interés social,

Estas se ejecutaron según la competencia de otras entidades del orden nacional de la rama judicial, el Ministerio Público<sup>11</sup>, el Ministerio de Defensa y el DAS. Otras entidades, como el ICBF, prestaron asesoría técnica para construir las comisarías de familia y contribuyeron a otros programas presidenciales, como el Plan Nacional de Rehabilitación (PNR), el programa para la juventud, la mujer y la familia, el programa de reinserción, el programa de sustitución de cultivos y el Fondo de Solidaridad y Emergencia Social (Foses).

El desarrollo de los MASC y la creación de centros de conciliación y casas de justicia era responsabilidad del Ministerio de Justicia, en coordinación con las Gobernaciones de Antioquia, Chocó y Córdoba y con cada una de las alcaldías municipales. Además, contaba con la participación de las Defensorías para la difusión y sensibilización en derechos, deberes y mecanismos alternativos.

La financiación del plan, en el componente de justicia, involucró recursos de la nación desde el PNR, de la Gobernación de Antioquia, de los municipios, del sector privado y de cooperación a través de la Agencia de Cooperación Estadounidense (USAID) en el marco del Programa de Justicia (PMAJ), en su segunda etapa (1992-1995). Este fue operado por la Fundación FES. El PMAJ, de la USAID-FES, incluyó diversos componentes relacionados con intervenciones en la justicia formal y alternativa.

Como parte del componente 4, denominado “Mejoramiento del acceso y equidad del sistema judicial y de la percepción pública sobre el mismo”, se llevaron a cabo los proyectos de fomento de la conciliación, casas de justicia y colegios de abogados. El proyecto de fomento de la conciliación tuvo el siguiente objetivo:

Fortalecer el mecanismo de la conciliación a nivel nacional como una nueva forma en la que la comunidad puede solucionar los conflictos, promover la creación de una cultura pacífica de la convivencia ciudadana y contribuir a la descongestión de los despachos judiciales (Ministerio de Justicia y del Derecho, 1995).

obras de infraestructura vial, electrificación rural, acueductos, alcantarillados en zonas urbanas y saneamiento básico en zonas rurales.

<sup>10</sup> En el circuito de Apartadó, era superior al promedio del país. En Chigorodó, veinte veces ese indicador. En Tierralta, Unguía y Acandí, también era superior al promedio nacional.

<sup>11</sup> La Fiscalía General de la Nación, la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría, con un delegado para la región y otro para cada uno de los municipios.

Los objetivos específicos se orientaron a desarrollar acciones de formación institucional y comunitaria en conciliación, a poner en marcha estrategias de información y divulgación para promocionar el uso de este mecanismo, a fortalecer los centros de conciliación y a apoyar a los coordinadores regionales del Ministerio de Justicia para que pudieran desarrollar sus funciones de capacitación, asesoría y control.

Si bien este programa tuvo una cobertura nacional y se refería, en términos generales, a la conciliación, en la práctica, según se desprende del informe final del PMAJ para el periodo 1992-1995, el mayor énfasis estuvo puesto en la "conciliación en derecho" y con una concentración territorial en las principales ciudades del país.

En lo que respecta a la conciliación en equidad, el financiamiento básicamente estuvo ligado al apoyo de los coordinadores regionales del Ministerio de Justicia para labores de capacitación y asesoría (Ministerio de Justicia y del Derecho, 1995). De los informes oficiales e institucionales del programa se colige que el desarrollo de la justicia comunitaria en el marco del plan de desarrollo social y fortalecimiento de la justicia para la región de Urabá fue más bien una acción apenas enunciada y marginal, limitada a información y capacitación; pues el mayor énfasis se hizo<sup>12</sup> en la "conciliación en derecho" y al fortalecimiento de la justicia formal.

Por su parte, los recursos estatales de contrapartida, se dirigieron a otras acciones asociadas a los macroobjetivos del PNR. Es así como las iniciativas propuestas por organizaciones sociales para poner en marcha intervenciones relacionadas con la conciliación en equidad fueron más bien escasas:

Nosotros empezamos a presentar proyectos a diferentes organizaciones de cooperación que comenzaron a ofrecerlos en los años noventa. Pero la mayoría de los recursos los consumió el Estado en dos agencias: el PNR y el Ministerio, vía reinserción, el programa de rehabilitación, los programas que se establecieron para los acuerdos de paz y los comités, que

<sup>12</sup> Según un informe del Ministerio de Justicia sobre el Programa PMAJ, se invirtieron alrededor de dos millones de dólares en el fortalecimiento de la justicia. De estos, el 50 % se destinó a las casas de justicia; el 13 %, a la capacitación de funcionarios del sector de la justicia formal (fiscales y jueces); el 12 %, a sistemas de información; el 14 %, al proyecto de conciliación en las instancias estatales y a campañas de difusión; el 1 %, al fortalecimiento institucional transversal; y el restante, a investigaciones y a la capacitación de organizaciones de la sociedad civil (ONG), para promover su incursión en el desarrollo de acciones en el sector justicia.

eran del mismo PNR. (H. Loaiza, investigador del Instituto Popular de Capacitación —IPC—, 10 de abril de 2013)

Por otra parte, en el marco general del plan y más allá del componente de justicia, a pesar de que se había avanzado en cuanto al fortalecimiento de la presencia institucional en el sector justicia (con la creación, por ejemplo, de la Fiscalía regional) y de que se contaba con recursos para desarrollar las diferentes acciones previstas, el plan enfrentó dificultades para ser implementado, que partieron de las críticas de diversos sectores en el sentido de que se concebía que dicho programa estaba orientado a fortalecer a la guerrilla desmovilizada y que no se estaba teniendo en cuenta a la población afectada por el conflicto.

Asimismo, la agudización de la violencia y del conflicto en la región limitó la ejecución de ciertas acciones. Por eso, en la práctica, se vieron frustrados los esfuerzos para lograr la reconciliación y la convivencia en esta región. En los años siguientes y hasta la fecha actual, esta región ha sido incorporada en otras políticas y programas que, en todo caso, continúan incluyendo el desarrollo de los mecanismos de la justicia comunitaria con el propósito de lograr el fortalecimiento institucional de la justicia.

### **Medellín y el Valle de Aburrá**

En 1990, el Gobierno nacional creó la Consejería Especial de Paz para Medellín<sup>13</sup> y su área metropolitana del Valle de Aburrá<sup>14</sup>. Posteriormente, en 1992, en el marco de la Estrategia Nacional contra la Violencia (ENCV), se puso en marcha el programa de convivencia en la región, que sentó las bases para consolidar una política en materia de seguridad y convivencia.

Así, se creó el Consejo Metropolitano de Seguridad, en cabeza del gobernador, pero el desarrollo del programa operó bajo la dirección general de la Presidencia de la República (1992). En la directiva, se estableció un componente de fortalecimiento de la justicia que incluía implementar los MASC, según lo establecido en la Ley 23 de 1991.

<sup>13</sup> Mediante el Decreto 1875 de 1990, se creó la Consejería Presidencial para Medellín y el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, encargada de formular las políticas generales y coordinar las acciones de las distintas agencias del Estado.

<sup>14</sup> El Área Metropolitana del Valle de Aburrá es una entidad político-administrativa que reúne nueve municipios del departamento de Antioquia: Caldas, La Estrella, Itagüí, Sabaneta, Bello, Copacabana, Girardota y Barbosa, siendo su núcleo Medellín, que es, a la vez, la capital del departamento.

La Consejería de Paz comenzó un proceso de forma articulada con las autoridades departamentales y municipales del área metropolitana. Y, mediante una serie de eventos participativos que convocaron a todos los sectores sociales y comunitarios, se elaboró una agenda programática que partió de un diagnóstico de la violencia que iba más allá del narcotráfico y de las milicias, esto es, de la simple lógica de la seguridad, al incorporar otras causas multidimensionales vinculadas con los fenómenos de desigualdad y de pobreza.

De especial importancia fue el trabajo orientado hacia los adolescentes y los jóvenes. Este representaba un gran reto y altos niveles de complejidad, pues ellos eran, en su mayoría, la franja de población que había estado vinculada a las bandas criminales y a las milicias urbanas, pero, también, quienes vivían de manera más cruda las condiciones de pobreza y exclusión.

Asimismo, cobró relevancia la participación comunitaria en la toma de decisiones, a través de diversos foros comunales para hacer diagnósticos de base, definir las inversiones y priorizar acciones y la ejecución directa de iniciativas, que se constituyeron en escenarios para recuperar la relación entre el Estado y los ciudadanos.

De allí surgieron los núcleos de vida ciudadana, territorios urbanos destinados a prestar diferentes servicios y bienes públicos para mejorar las condiciones de vida y a constituirse en escenarios de participación y convivencia ciudadana (Dapena, 2003).

En estos núcleos, se previeron diferentes tipos de proyectos que tuvieron que ver con la infraestructura local y comunitaria, espacios recreativos y, entre otros, los centros de conciliación. Además, desde 1992, empezaron a gestarse los procesos de formación tanto de funcionarios, en conciliación en derecho, como de ciudadanos, especialmente en mediación comunitaria y conciliación en equidad.

Paralelamente, se llevó a cabo un proceso de negociación con grupos al margen de la ley que culminó en 1994 con la firma de acuerdos de paz y con la desmovilización de otros grupos insurgentes, inicialmente, en Medellín y, posteriormente, en el

Valle de Aburrá. Esto dio inicio a procesos de reinserción, con lo cual muchos de los espacios controlados por las diversas formas de justicia privada fueron cediendo terreno a las estrategias de reempoderamiento y recuperación de las comunidades.

En agosto de 1994, empezó también, en otras regiones de Antioquia y del país, la ejecución del convenio del Ministerio de Justicia con el PNR para implementar la conciliación en equidad. Este convenio abrió el espacio para que muchas organizaciones sociales se vincularan activamente a estos procesos, con el propósito de promover un movimiento hacia el reconocimiento del pluralismo jurídico y de las prácticas de justicias comunitarias (la justicia campesina, indígena, raizal, etc.), y no solo de los MASC en la perspectiva anglosajona, que era vista como la apuesta netamente Estatal.

En el Valle de Aburrá, fueron varias las organizaciones que participaron en estos procesos. Ellas se vincularon con las comunidades en algunos de los núcleos de vida ciudadana desarrollando y acompañando las estrategias de empoderamiento en diferentes ámbitos, en los cuales se encontró el espacio para asentar prácticas comunitarias de justicia y, en especial, con una perspectiva más de mediación social y comunitaria.

El centro del barrio Moravia, en Medellín, fue el más representativo de esta primera fase, no solo por el liderazgo comunitario que adquirió, sino también porque, en sus inicios, fue la expresión de la reintegración social y de la reconciliación de las comunidades con los desmovilizados de grupos al margen de la ley.

Sin embargo, el énfasis estatal en los MASC como medio para lograr la descongestión judicial, los intentos de “profesionalización” de los liderazgos comunitarios y su sujeción a las reglas gubernamentales prescritas para estos centros chocaron con la imposición autoritaria de otras formas de justicia por parte de milicias y bandas criminales que, nuevamente, emergieron en este territorio. Estos fenómenos dieron lugar a la pérdida de esos espacios propios de mediación que ostentaban las comunidades (Santos & García, 2001).

<sup>15</sup> En Medellín, se destacaron en este proceso organizacionales como el IPC, la Corporación Región, la Corporación Convivamos y la Universidad Autónoma de Medellín.

En 1997, cuando comenzó el cierre del programa PNR, varias de las organizaciones que trabajaban en esos procesos empezaron a organizarse en la red de justicia comunitaria<sup>15</sup>. Esto ocurrió a pesar de que la postura de estas organizaciones se enmarcaba principalmente en el mantenimiento de una lógica del pluralismo jurídico y del rescate y visibilización de las prácticas comunitarias como medios para reconstruir el tejido social que se veían como opuestas a la propuesta e intereses estatales, enmarcados en la lógica de la descongestión judicial.

No fue sino hasta 1997 y los años subsiguientes cuando, efectivamente, se puso en manos de las comunidades el desarrollo de los MASC (mediación y conciliación en equidad), en cuanto procesos de recuperación de las prácticas propias que ejercían antes del surgimiento de las formas privadas de justicia.

Tales procesos comunitarios fueron apoyados por varias organizaciones de la sociedad civil que adelantaron diferentes intervenciones de formación para consolidar los liderazgos y darles herramientas a los ciudadanos para que participaran efectivamente en los diferentes espacios de toma de decisiones. En ese contexto, se introdujeron los temas de justicia comunitaria y su conexión con la convivencia, a fin de reconocer otras lógicas y enfoques para promover la solución pacífica de conflictos en el seno de las comunidades:

Se abrió un momento paralelo, y yo lo llamo paralelo para diferenciarlo de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, muy en la concepción norteamericana, muy en el marco de la mediación en el sentido anglosajón del término. Entonces, en virtud de esos procesos de paz, en esas fases fraccionadas, se ubicaba la cuestión de ¿qué hacemos con las comunidades afectadas por estos niveles de conflictividad social, de miniconflictividad barrial, comunitaria, campesina y todo eso? Así, la conciliación y la mediación se abrieron como una posibilidad, como un proceso en el cual son las comunidades mismas las que se

apropian de estos mecanismos de solución de conflictos.  
(H. Loaiza, IPC, abril de 2013)

En cuanto a las políticas locales, en el Plan de Desarrollo de Medellín 1998-2000 (“Por una ciudad más humana”)<sup>16</sup>, se estableció, como parte del objetivo estratégico de paz e integración social, la línea de paz, seguridad y convivencia.

Sus acciones se dirigieron a enfrentar las problemáticas de inseguridad, según una concepción integral, dentro del contexto geográfico más amplio de la ciudad y reconociendo como factores críticos las bajas condiciones de vida, el desempleo, la recepción de desplazados por el conflicto armado y la presencia de milicias y bandas ilegales. Además, denunciaba las deficiencias de la administración de justicia (impunidad y falta de acceso) y la falta de una cultura de la convivencia en la ciudad.

Entre las intervenciones se encuentra el Programa de Apoyo a la Convivencia y Seguridad Ciudadana del Banco Interamericano de Desarrollo (BID)<sup>17</sup>, cuya ejecución estuvo a cargo de la Secretaría de Gobierno y comprendió varios componentes. Uno de ellos, referido al mejoramiento de la justicia y al acercamiento de las entidades del Gobierno a la comunidad, tuvo el siguiente propósito:

Mejorar el funcionamiento de la justicia y promover la solución pacífica de conflictos cotidianos, disminuir la impunidad, fortalecer los medios alternativos de justicia y acercar a la comunidad las instituciones del Gobierno encargadas de la seguridad, la paz y la convivencia (Policía, Inspecciones, Comisarías de Familia, Centros de Conciliación, Casas de Justicia, etc.). Este programa se complementa con la dinámica y el impulso que debe darse al funcionamiento de los núcleos de vida ciudadana, como referentes de concertación y participación ciudadana. (Concejo de Medellín, 1998)

<sup>16</sup> Acuerdo 14 de 1998 del Concejo de Medellín.

<sup>17</sup> Según el informe de la Contraloría de Medellín, el Crédito BID tuvo, en la práctica, una ejecución muy baja, incluso en la administración siguiente. Las ejecuciones correspondieron básicamente el componente administrativo y al pago de los intereses.



En 1998, el Ministerio de Justicia, a través de la Corporación Región, ejecutó el primer proceso de formación de conciliadores en equidad en la ciudad de Medellín. En este participaron 180 personas. En la perspectiva de las entidades gubernamentales de Medellín, es a partir de este proceso como la ciudad acogió el modelo previsto en la Ley 23 de 1991 de implementar los MASC con el objetivo de descongestión.

No obstante, debido a experiencias precedentes y al arraigo de prácticas comunitarias de resolución de conflictos, muchas de las personas que se formaron tenían trayectorias de autogestión ya consolidadas en sus comunidades y, por ende, rehusaron vincularse a este modelo institucionalizado propuesto por el Ministerio (Santos & García, 2001). Otras, en cambio, empezaron a ejercer la conciliación en equidad según el enfoque propuesto por este ente gubernamental:

Para poder certificarnos como conciliadoras en equidad, debíamos tener una formación. Esa formación nos la dio el Ministerio de Justicia, que nos avaló en equidad. Y nos lanzamos allá por la misma comunidad en procesos de convivencia y de conciliación. Esa temática la llevamos siempre, porque supimos hacer un estudio de conflictividad. Cuando me tocó a mí, era de 280 horas y tocaba ir cada 8 días. Nos íbamos el viernes y volvíamos el lunes. Esa capacitación nos la dio la Corporación Región, pero también manejábamos el tema de la mesa barrial. (Conciliadora en equidad de Medellín, abril de 2013)

A partir de ese periodo, se instauró una dualidad y tensión entre dos lógicas: el planteamiento de los MASC según el Ministerio de Justicia, por un lado, y las prácticas comunitarias de justicia de carácter voluntario, por otro. Los primeros empezaron su ejercicio en las inspecciones de policía, en las calles, en los barrios, en sus casas, como una práctica individual. Los segundos estuvieron inscritos dentro de organizaciones sociales y

estructuras de decisión colectiva, como las mesas barriales (que se conformaron en el marco de los núcleos de vida ciudadana y operaron en algunos centros comunitarios que se habían creado en varias zonas de la ciudad):

La conciliación se centraba en resolver deficiencias del aparato de justicia por no tener un aparato nacional de justicia que funcionara efectivamente y se quiso resolver aquellas cosas que se desregularon en un periodo de 15 a 17 años. Entonces, se le pretendió colgar eso a la conciliación, y dijimos "bueno". Pero la gente venía teniendo unas prácticas, el palabrero, en el ámbito vecinal, que es un hombre que tiene prestigio, y empiezan a hacerse los primeros ejercicios teóricos. Y ahí es donde entra la noción de *justicia comunitaria* a adquirir valor. [...] la función del señor estaba dada por voluntad de las partes y jugaba en esos dispositivos que estaban en lo jurídico, pero se les daba vida en las prácticas comunitarias concretas. (H. Loaiza, IPC, comunicación personal, abril de 2013)

En ese mismo año, dentro del núcleo de vida ciudadana de Villa del Socorro, se previó la construcción del centro cívico comunitario para desarrollar los componentes de administración de justicia (inspección de policía y comisaría de familia); de promoción de la convivencia pacífica y de los derechos humanos (centro de conciliación, personería); y de capacitación y de promoción social (oficina comunitaria y aula múltiple).

Fue inaugurado en el año 2001 con el nombre de Casa de Justicia de Villa del Socorro, como parte del programa Casas de Justicia, del Ministerio de Justicia y del Derecho. En este espacio, comenzaron a vincularse los conciliadores en equidad:

La mía fue la primera camada de 180 personas, y fue en el año 1998. Había una inspección, empezamos a funcionar

ahí, en los alrededores, en la misma casa. La conciliación es algo que no se inicia con papeles, sino con el diálogo. No es traer a las personas a un sitio, se puede hacer en cualquier parte. A mí me tocó hacer una conciliación en un centro comercial... Duré así, antes de llegar acá [a la Casa de Justicia], como siete años. Es más, nos dábamos tiempo cada uno, cogíamos el cuaderno y el lápiz... y [nos íbamos] a cualquier parte, porque no teníamos salón comunal. (Conciliadora en Equidad de Medellín, abril de 2013)

En este periodo, en el municipio de Bello, no se registraron procesos de implantación de la justicia comunitaria. Sin embargo, su pertenencia al área metropolitana y al Valle de Aburrá hizo que las condiciones y problemáticas de ambos territorios fueran similares.

Más aún, como se verá más adelante, en la práctica, las intervenciones que se hicieron, tanto en el ámbito departamental como en el de la ciudad de Medellín, terminaron incidiendo, de manera directa o indirecta, en los procesos que se desarrollaron en este municipio. Bello es considerada una “ciudad dormitorio”, pues muchos de sus pobladores se desplazan diariamente a Medellín por razones de trabajo o estudio.

En la fase de implementación adaptativa, se encontró que la ciudad de Medellín y el municipio de Bello compartieron muchos procesos adelantados por la Consejería de Paz y que las dinámicas de las intervenciones se ejecutaron según los mismos programas. No obstante, la particularidad del municipio —ser, en todo caso, una “comunidad territorial” menos extensa y mantener una relativa autonomía administrativa— marcó algunas diferencias en los resultados.

En el periodo 2001 y 2007, el desarrollo de las figuras de la conciliación en equidad, la mediación comunitaria y la justicia de paz presentó varios hitos, que cobijaron tanto a Medellín como a Bello: 1) el Plan Congruente de Paz; 2) el Programa de Fortalecimiento y Acceso a la Justicia, de USAID-Checchi; 3) los proyectos de la Red de Justicia Comunitaria (algunos por iniciativa

directa de las organizaciones que, en la región, hacían parte de ella y de otros insertos de las acciones de los hitos 1 y 2; y 4) Los planes de desarrollo municipales y, particularmente, en Medellín, el Programa de Seguridad y Convivencia del BID de 1998 (Crédito 1088-oc-co), cuya ejecución efectiva se hizo durante el gobierno de Sergio Fajardo (2004-2007).

El Plan Congruente de Paz fue la estrategia implementada por el exgobernador Guillermo Gaviria<sup>18</sup> en el Plan de Desarrollo Departamental (2001-2003) para todas las regiones del departamento, siendo el del Valle de Aburrá el que cobijó a las ciudades de estudio en Antioquia. Este plan fue una plataforma estratégica concebida como un “gran pacto social” de búsqueda de la paz en el departamento basado en una filosofía de la no violencia<sup>19</sup>.

A través de dicho plan se pretendía enfrentar el

... deterioro de la convivencia y de la seguridad democrática, en un contexto de inequidad, exclusión, violencias y conflicto armado —rural y urbano—, expresado en la manifiesta inseguridad individual, colectiva, institucional y social, que tiene como consecuencias la ausencia de gobernabilidad y la generalización de la violencia. (Gobernación de Antioquia, 2003)

A esta iniciativa adhirieron todos los municipios del departamento y ha sido una estrategia que aún se mantiene vigente y que derivó en las asambleas constituyentes en todo el departamento. Se referencia como un proceso participativo en una lógica de “mediación social” para la resolución de conflictos:

Aquí, en Antioquia, tuvimos una posibilidad muy interesante con lo que se denominó el Plan Congruente de Paz, que comenzó en el año 2001, y el proceso de la asamblea constituyente de Antioquia, que fue algo que llevamos a todos los municipios y que se trabajó como una iniciati-

<sup>18</sup> Guillermo Gaviria Correa fue elegido como gobernador del departamento de Antioquia para el periodo 2001-2003. Fue secuestrado por las FARC cuando se desarrollaba una marcha por la paz en el departamento y perdió la vida durante la operación de rescate en el año 2003.

<sup>19</sup> En el Plan de Desarrollo Departamental, el Plan Congruente de Paz es planteado en los siguientes términos: un “gran pacto social, ético-político, estratégico y programático que defina las acciones concretas que permitan vislumbrar un horizonte posible de equidad y de justicia social, así como las nuevas reglas del juego interinstitucional, público-privado-comunitario, para que, en igualdad de condiciones y sin excluir a nadie, los antioqueños construyan las condiciones para una vida digna; es decir, una paz incluyente y participativa” (Gobernación de Antioquia, 2003).

va de paz y convivencia de forma dialogada, concertada. Se hicieron acuerdos comunitarios en muchos municipios para temas como el desminado y bajar la intensidad del conflicto. Además, se crearon procesos como las asambleas constituyentes y las asambleas comunitarias, en las cuales la gente empezó a plantear opciones y salidas dialogadas al problema de la justicia, de las diferencias sociales. Eso tuvo fuerza... Hubo un proceso de participación muy interesante en todo el departamento: en todos los 125 municipios, trabajamos un proceso de más de tres años. Este condujo a que todos los municipios se movilaran e hicieran talleres, seminarios y foros, a que se crearan estos espacios de concertación y a que la gente dirimiera conflictos en medio del proceso constituyente. (Secretario de Seguridad de Antioquia, abril de 2013)

Cada municipio contaba con su asamblea constituyente y era en ese escenario participativo en donde se construían las propias agendas con diversos temas, que incluían la negociación de toda suerte de problemas sociales que podrían ser diversos de un barrio a otro y de una vereda a otra y que eran priorizados por sus pobladores.

En la asamblea, no solo se discutían los problemas, sino que también allí se planteaban las soluciones, dentro de las cuales, en algunos casos, se incluyó la justicia comunitaria en una perspectiva de convivencia articulada con otros proyectos del plan. En algunas experiencias, los alcaldes asumieron estas agendas como parte de sus planes de gobierno:

Eso fue en 2001-2002. Se creó la figura de las asambleas, lo que tiene que ver con lo que hacen en cada uno de los municipios de Antioquia en temas de paz. Se empezó a trabajar con la gobernación de Antioquia muy articuladamente en todos esos proyectos. Ahí empezamos a trabajar también articulados con el Instituto Nacional de Capacitación (IPC)

en los temas de justicia comunitaria. Y nosotros articulamos ese tema a todos esos procesos de paz, cogimos Shalom, voluntarios de paz, los semilleros de paz, que eran con los niños, y se articuló también con los proyectos de desplazados. Y eso impactó mucho lo que se hizo en Bello. (Conciliadores en equidad de Bello, abril de 2013)

Los primeros procesos de formación de conciliadores en equidad y de mediadores comunitarios en Medellín y Bello no se limitaron a la formación exclusiva de los ciudadanos que ejercerían estas figuras ni tampoco a la aplicación de las técnicas específicas para llevarlos a cabo. Por el contrario, estos procesos se inscribieron dentro de un contexto más amplio de derechos humanos y de cultura de paz, a través de varios diplomados que se compartían también con otros líderes, actores sociales y servidores públicos.

En Medellín, los procesos de formación de mediadores comunitarios y conciliadores en equidad se llevaron a cabo entre los años 2001 y 2003 y, en Bello, durante el año 2003. Estos procesos fueron realizados por el IPC y la Universidad Autónoma Latinoamericana y contaron con financiación de la Unión Europea, de Bélgica, de la Gobernación y de la Alcaldía de Medellín<sup>20</sup>.

Por su parte, en Bello, durante el año 2003 se dictaron tres diplomados<sup>21</sup>, y la formación específica en conciliación en equidad fue concertada con la Gobernación de Antioquia, cuyos funcionarios fueron los formadores. Así, para el año 2003, en Medellín, hubo una nueva cohorte de 33 conciliadores en equidad avalados y, en Bello, la primera cohorte, de 36 conciliadores en equidad.

Para el año 2002, ya se había puesto en marcha el Programa de Fortalecimiento y Acceso a la Justicia de USAID-Checchi, dentro del componente social del Plan Colombia. Este último se constituyó en una plataforma de financiación de las acciones de la red de justicia comunitaria que, extendida por varias regiones del país, desarrolló los procesos de sensibilización, formación y práctica de la justicia comunitaria (tanto en las figuras de la conciliación en equidad como

<sup>20</sup> En el año 2001, se hizo un diplomado en justicia, conflicto y derechos humanos que fue dictado por la Universidad Autónoma Latinoamericana y el IPC. En este participaron líderes de tres comunas (San Javier, Aranjuez y Villa Hermosa) y profesionales de diferentes disciplinas. En el año 2003, se ofrecieron un diplomado sobre conflicto urbano, para avanzar en el laboratorio de paz para el Valle de Aburrá, y otro sobre derechos humanos y derecho internacional humanitario (Atehortúa & Hincapié, 2005). En estos diplomados, también fueron formados funcionarios de la Gobernación y participantes de los nodos de justicia comunitaria conformados en otros municipios del Valle de Aburrá.

<sup>21</sup> Participaron docentes, servidores públicos y líderes comunitarios, así como la red de operadores de justicia comunitaria de Bello.

en la de los jueces de paz) y promovió la creación de organizaciones y redes de los conciliadores en equidad que se iban formando.

En Medellín y Bello, esta influencia no fue la excepción. Así, las organizaciones de la Red de Justicia Comunitaria lideraron, en el periodo 2002-2006, varios de los procesos de implementación regional. Estas acciones también estaban inscritas dentro del Programa Casas de Justicia del Ministerio del Interior y de Justicia (financiado por USAID). Gracias a este se puso en funcionamiento la Casa de Justicia de Bello, en el año 2003, y una nueva Casa de Justicia en Medellín (Robledo), en el año 2006.

En Bello, resulta relevante para las comunidades y los actores protagonistas de esta experiencia el proceso de institucionalización social tanto de la casa de justicia como de las figuras de la justicia comunitaria.

Por un lado, resurgieron bandas delincuenciales y otras formas de violencia armada en el municipio que vieron la Casa de Justicia como una amenaza y una instancia represiva y la hicieron objeto de amenazas e impusieron restricciones a su puesta en funcionamiento. La Casa de Justicia fue entregada en el año 2002, pero no fue puesta en funcionamiento inmediatamente, sino que se llevó a cabo un proceso previo de sensibilización y de información tanto con los grupos como con la comunidad.

Por otro lado, los terrenos donde fue construida la Casa de Justicia no eran propiedad del municipio, sino de una congregación religiosa. Esto hizo necesario entablar procesos de mediación entre la administración y los representantes de dicha congregación. En estos dos eventos participaron tanto mediadores comunitarios como conciliadores en equidad. De ahí que no solo se pudieron establecer lazos de confianza, sino que también se movilizaron actores sociales y comunitarios para desarrollar diferentes tipos de proyectos.

En Medellín, durante los años 2004-2007, durante el gobierno de Sergio Fajardo, se reactivó el Crédito de Convivencia y Seguridad Ciudadana del BID (Crédito 1088-oc-co)<sup>22</sup>. Si bien se le introdujeron modificaciones al programa inicial, se mantuvo la

<sup>22</sup> Aunque oficializado desde 1998, durante el mandato de Juan Gómez, este tuvo una escasa ejecución (1998-2000) y fue suspendido durante el periodo de Luis Pérez (2001-2003), a pesar de haberse incluido en estos periodos dentro de los planes de desarrollo. Abarcaba las líneas de financiación de resolución pacífica de conflictos, de promoción de la convivencia y de acercamiento de la justicia a los ciudadanos, en el que se previó el desarrollo de los mecanismos de justicia comunitaria.

línea de acercamiento de la justicia a los ciudadanos, desde la cual se proyectó crear diez puntos de mediación y conciliación en las áreas más conflictivas de la ciudad; fortalecer a los jueces de paz; y formar a 200 líderes comunitarios en resolución pacífica de conflictos y en mediación comunitaria y avalarlos como conciliadores en equidad; entre otras acciones dirigidas a promover la convivencia y la transformación cultural de la ciudad.

Es así como, entre los años 2005 y 2006, se formó una nueva generación de conciliadores en equidad tanto en Medellín (136) como en Bello (36). Los primeros, en el marco del Programa de Convivencia y Seguridad. Los segundos, con la financiación de USAID-Checchi. Estos últimos también se vincularon a las Casas de Justicia, estructuras y formas organizativas previstas para la legitimación y sostenibilidad de las figuras.

De ese modo, por ejemplo, en diferentes lugares de Medellín, se crearon puntos satelitales completamente dotados para que los conciliadores en equidad atendieran allí a las propias comunidades. Estos puntos se instauraron como respuesta a las mismas demandas ciudadanas y en el marco de los presupuestos participativos.

En el año 2005, se implementó en Medellín la primera y única experiencia piloto para articular la justicia comunitaria y la justicia formal mediante la puesta en funcionamiento del centro piloto de conciliación en equidad, con sede en el Tribunal Superior de Medellín y con financiación de USAID-Checchi. Este centro contó con el respaldo de las diferentes instancias de la rama judicial y de las entidades de la red de justicia comunitaria en la ciudad.

El propósito de esta experiencia era consolidar una estrategia de acercamiento entre las prácticas de la justicia comunitaria y la justicia estatal, “para ofrecer al público un acceso integral a los distintos servicios de resolución de conflictos” (Ariza, 2008, p. 467) y para contribuir a la promoción, difusión, reconocimiento y aceptación del uso de estos mecanismos comunitarios, como bases para su fortalecimiento y sostenibilidad futura<sup>23</sup>.

<sup>23</sup> Sin embargo, al año 2013, cuando se llevó a cabo la presente investigación, no se encontró evidencia de los resultados de esta experiencia piloto (que ya no se encontraba en funcionamiento), pues las disposiciones y la nueva forma organizativa de la justicia comunitaria en la ciudad, a partir del año 2008, se ha estructurado alrededor de las Casas de Justicia y de las inspecciones de policía.



En cuanto a la justicia de paz, solo existe una experiencia de elección popular en Medellín. Esta empezó de manera concomitante con las experiencias de desarrollo de la justicia en equidad y mediación comunitaria del año 2000, y su impulso se dio en el marco del Programa de Convivencia y Seguridad Ciudadana. De hecho, fue una de las pocas acciones que alcanzaron a desarrollarse antes de la suspensión del crédito<sup>24</sup>.

<sup>24</sup> Según la Red de Justicia Comunitaria, la implantación de la justicia de paz hizo parte del Proyecto de Escuela de Conciliadores en Equidad, Mediadores Comunitarios y Jueces de Paz en Medellín y el área metropolitana del Valle de Aburrá, desarrollado por la Corporación Región y el IPC (Sepúlveda, 2006).

Pero fue solo hasta finales del año 2002 cuando se llevaron a cabo las elecciones, en las cuales se inscribieron 114 aspirantes a jueces de paz y 32 a jueces de reconsideración, que fueron avallados principalmente por las Juntas de Acción Comunal (Osorio & Insuasty, 2008).

En total, 5050 electores eligieron a 36 jueces de paz y a 29 de reconsideración. Tal participación electoral corresponde al 0,5% del total de votantes habilitados para la época, lo que indica no solo una baja participación de la población, sino también un bajo número de votos por cada juez elegido. En efecto, así lo documentan Osorio e Insuasty:

Uno de ellos, de la zona 7, fue elegido con 9 votos, lo que representa la menor votación a favor. En la comuna 16, fue elegido JC, con la mayor votación, un total de 639 votos. De los 29 jueces de reconsideración, 10 fueron elegidos con menos de 100 votos, y solo 8 de los 29 elegidos superaron los 200 votos para su elección. (Osorio & Insuasty, 2008, p. 8)

Los jueces de paz se posesionaron en enero del año 2003. Y, aunque el periodo previsto para su ejercicio era de cinco años, este fue prorrogado por el Concejo municipal por un año más. De ahí que la vigencia del cargo se extendiera hasta el año 2008, momento desde el cual no se han vuelto a celebrar elecciones, por varias circunstancias.

En primer lugar, algunas evidencias sobre el desempeño de la jurisdicción de paz suscitaban dudas sobre la eficacia y pertinencia

de la figura para el contexto conflictivo de la ciudad. En segundo lugar, la expectativa de la reforma de la institución que cursaba en el Congreso. En tercer lugar, la decisión de la administración de llevar a cabo una evaluación de resultados e impacto de la experiencia para tomar decisiones informadas (Concejo Municipal de Medellín, 2008).

En el año 2005, la mesa de trabajo de la Secretaría de Gobierno evaluó estas figuras en la ciudad (con la participación de diferentes entidades públicas y organizaciones de la sociedad civil).

En esta evaluación, se señaló el alto número de procesos disciplinarios en los que se encontraban incurso los jueces de paz elegidos (cuarenta procesos para la época), debido al no respeto del principio de voluntariedad de las partes, al cobro o recepción indebida de dineros, al uso de mecanismos irregulares para obligar a las partes a comparecer o a cumplir con pagos o entrega de inmuebles.

También se hizo referencia a la escasa asistencia de los jueces de paz electos a los procesos de capacitación y a la no entrega de información sobre la gestión ni de estadísticas de atenciones por parte de los jueces de paz (Osorio & Insuasty, 2008).

Este estudio, realizado por la Universidad de Antioquia y la Secretaría de Gobierno, reportó que, para el año 2007, estaban siendo investigados disciplinariamente diecinueve jueces de paz activos en la ciudad, algunos con más de un proceso. Además, presentó cifras críticas sobre la calidad y el contenido de las actas, aspecto que, de acuerdo con el estudio, se debió a problemas de capacitación y formación de los jueces de paz.

Pero, quizá, uno de los hallazgos más críticos, según la información reportada por los usuarios entrevistados, tuvo que ver con la falta de imparcialidad de los jueces de paz:

Uno de los temas que exige mayor atención desde la efectividad de la figura es que, del porcentaje de procesos consultados que terminan con acta de conciliación (el 97,8%), solo el 16,2% se ajusta a las disposiciones normativas. [...] se encuentra que el porcentaje de actas con redacción

clara es del 54,7 %, el de actas que se ajustan a las disposiciones normativas es del 16,2 % y el de actas que efectivamente prestan mérito ejecutivo es del 15,3 %, lo que muestra que también hay dificultades en la redacción del documento, específicamente en los acuerdos [...].

Amerita también examinar la imparcialidad y la neutralidad de los jueces de paz en las audiencias de conciliación, puesto que es posible que el juez de paz evite la etapa contenciosa, pero actúe como juez en la etapa de conciliación imponiendo fórmulas de arreglo a las partes; sobre lo cual no queda constancia en los procesos y sobre lo cual esta línea de base no logra dar cuenta. Sin embargo, cuando a las partes se les pregunta sobre si el juez de paz actuó en forma imparcial o no, responden, en el 88,5 % de las veces, que no fue imparcial. (Universidad de Antioquia & Secretaría de Gobierno de Medellín, 2008, p. 68)

Finalmente, el estudio concluye que, si bien las comunidades reconocen la existencia de la justicia de paz, son evidentes y recurrentes los problemas de implementación. Estos se resumen en

[...] el excesivo ejercicio de poder que cruza los límites de la arbitrariedad para obtener decisiones conciliadas, las inconsistencias de las actas, el ejercicio sin control de la labor, la falta de reconocimiento de sus compromisos como integrantes de la rama judicial. (Universidad de Antioquia & Secretaría de Gobierno de Medellín, 2008, p. 108)

En consecuencia, se concluye que, para dar continuidad a la figura, se deben considerar la existencia de mecanismos para subsanar estas deficiencias, que, en gran medida, están ligadas a la reforma legislativa y al compromiso efectivo de la rama judicial con el financiamiento, seguimiento, control y sostenibilidad de estas figuras.

En el año 2013, a través de las diferentes entrevistas realizadas a actores sociales e institucionales, se pudo constatar que los hallazgos y recomendaciones de estos estudios precedentes fueron la base para que las autoridades de la ciudad de Medellín y del departamento de Antioquia decidieran no continuar implementando la figura de la justicia de paz.

Adicionalmente, otros factores no explícitos en los estudios, pero que también incidieron en esta medida, estuvieron relacionadas con las condiciones de violencia a las que fueron expuestos varios de los jueces de paz (asesinatos, desplazamientos, amenazas) y que desembocaron en las altas tasas de deserción e imposibilidad de sostener el desarrollo de esta institución de justicia comunitaria.

Así, la experiencia de implantación de la justicia de paz en la ciudad de Medellín no avanzó hacia una fase posterior, y fue sustituida por la apropiación y expansión de la conciliación en equidad.

En síntesis, esta fase de implementación adaptativa se movió entre dos referentes:

Por un lado, la postura de desarrollar los mecanismos comunitarios de justicia como una apuesta política, democrática y participativa para reconstruir el tejido social, que fue promovida por las organizaciones de la sociedad civil y las universidades que apoyaban los procesos de implementación.

Por otro, la postura de desarrollarlos como una apuesta para aumentar el acceso y el acercamiento de los ciudadanos a la justicia, como medida para reducir los problemas de violencia e inseguridad ampliando la oferta de servicios de justicia e incrementando la cobertura, que fue mantenida por las instancias gubernamentales.

No obstante esta disparidad de posturas, el apoyo dado por USAID-Checchi a las apuestas de fortalecimiento de la sociedad civil y de las formas organizativas de los agentes de la justicia comunitaria permitió crear, en principio, una suerte de equilibrio entre estas diferentes apuestas, lo que no fue un impedimento para que se pusieran a prueba experiencias piloto en la búsqueda de establecer mecanismos de coordinación y sinergia.

Pero, a la postre, a partir del año 2007, comenzó a menguar la perspectiva democrática, de fortalecimiento comunitario y participativo y de construcción desde la sociedad civil, que dependía esencialmente de la financiación con recursos de cooperación. El retiro de estos apoyos —debido a la entrada de nuevos agentes administradores de tales recursos y la búsqueda de apropiación por parte del Estado— hizo que esta lógica se debilitara progresivamente, pues no se contaba con los medios para su sostenibilidad.

Si bien puede afirmarse que, en Medellín y Bello, la voluntad política y la apropiación de los planes y políticas locales de la justicia comunitaria comenzaron a asentarse de forma paralela a la implementación adaptativa de las políticas locales de seguridad, convivencia y cultura ciudadana, la alineación de las lógicas de operación en esta área de políticas se hizo más patente a partir del año 2004.

En Medellín, el programa se encuentra en todos los planes de desarrollo. Y, desde ese periodo, ha incorporado un programa con destinación de recursos específicos. En la actualidad, se ha dado un alineamiento pleno con las políticas y programas del Ministerio de Justicia para implementar la conciliación en equidad, manteniéndose la figura de voluntarios que operan en las inspecciones de policía y dentro de las Casas de Justicia.

Aunque se evidencian los esfuerzos locales por gestar mecanismos para mantener los procesos comunitarios y el voluntariado de los ciudadanos a través de incentivos, existen periodos de altos niveles de deserción y/o de suspensión de labores voluntarias, mientras se renuevan los incentivos económicos.

Por su parte, en Bello, se ha mantenido la voluntad política y el programa. En la actualidad, algunos conciliadores en equidad operan en la Casa de Justicia. La mayoría de ellos son contratados para que presten dicho servicio. Otros continúan su labor de manera voluntaria e independiente o apoyando procesos en las comisarías.

## Cali

En 1992, en la ciudad de Cali, comenzó a ejecutarse el Programa para el Desarrollo, la Seguridad y la Paz (Desepaz), concebido como política pública para intervenir integralmente el problema de la violencia, la inseguridad y la convivencia ciudadana, inscrito en el marco legal de la Constitución de 1991 y en la Estrategia Nacional contra la Violencia (ENCV).

Esta política se fundamentó en que Cali era una de las ciudades con los más altos índices de muertes violentas en Latinoamérica<sup>25</sup>, siendo el homicidio la principal causa de muerte, y con altas tasas de violencia juvenil y familiar.

<sup>25</sup> La tasa de homicidios en Cali pasó de 23 por cada 100 000 habitantes, en 1983, a 85 por 100 000, en 1991.

En ese sentido, se ejecutó a través de los siguientes programas: 1) cualificación de la relación entre la policía y la sociedad civil; 2) educación para la convivencia, la civilidad y la democracia; 3) voluntarios por la paz y la seguridad; 4) participación ciudadana en la generación de alternativas y propuestas de seguridad y desarrollo; 5) mejoramiento y agilización de la justicia; 6) opciones de desarrollo y escuelas de socialización de jóvenes para la paz y la convivencia; 7) programas de coyuntura (Cobo, 2000, p. 10).

El programa de mejoramiento y agilización de la justicia tenía como propósito contribuir a aumentar la eficiencia de la acción de la justicia y a rescatar la confianza del ciudadano en los organismos responsables de administrarla.

Por eso, sus acciones estuvieron dirigidas a dotar a los despachos judiciales con herramientas de sistematización de la información y de los procesos judiciales; a proteger a los jueces; a modernizar y cualificar las inspecciones de policía y las comisarías de familia; a promover los Centros de Conciliación con universidades en las diferentes comunas; a crear a la Casa de Paz (Casa de Justicia); y a hacer apuestas para desarrollar nuevos enfoques de justicia comunitaria.

Dentro del programa de voluntarios por la paz, se plantearon los Consejos de Conciliación comunitarios, como espacios para recurrir al liderazgo y la reputación de las personas de la

comunidad y, de ese modo, resolver conflictos interpersonales y vecinales de manera dialogada y con sentido de equidad y justicia.

Asimismo, se diseñó un programa dirigido a promover el voluntariado de profesionales, algunos de los cuales participaron también en la mediación de conflictos en ámbitos familiares y con jóvenes dentro de las acciones previstas en las iniciativas de seguridad.

Se previó que estas instancias estuvieran interrelacionadas con organismos de justicia y seguridad. Pero no hubo adhesión a los preceptos normativos o institucionales del Ministerio de Justicia sobre la conciliación en equidad, sino que se siguió la lógica de la mediación social y comunitaria, otra figura concebida en el marco de la justicia comunitaria (Cobo, 2000, pp. 18, 34).

Estos programas, que se convirtieron en políticas locales, tuvieron como referente la ENCV, en virtud del mandato dado a las autoridades políticas territoriales de que asumieran el control del orden público local y regional y, por tanto, los asuntos relativos a la seguridad, al constituirse como la primera autoridad de policía.

Sin embargo, los diagnósticos de partida en ambos casos fueron el producto de procesos participativos que involucraron a diferentes sectores e ideologías<sup>26</sup>. Además, se contó con un alto nivel de autonomía para definir las intervenciones en concordancia con las necesidades y condiciones de cada territorio.

Más aún, existieron matices importantes en la manera como los programas locales asumieron el desarrollo de la política en una perspectiva mucho más integral y de ampliación de la participación, no solo en los asuntos de seguridad o de policía, sino también en un rango mayor de asuntos y medidas para afrontar la conflictividad y la violencia cotidiana; que surge no solo por problemas de seguridad, sino también por la precariedad de las condiciones económicas y de vulnerabilidad de la población.

En el contexto de los programas locales, a diferencia de la concepción del Gobierno nacional, los MASC no se concibieron tanto como un instrumento para descongestionar y optimizar los despachos judiciales, sino, más bien, como un espacio de

<sup>26</sup> Como lo documenta Losada (2000), el Programa Desepez, en Cali, fue producto no solo de un juicioso estudio conceptual y de diagnóstico de las realidades de la ciudad, sino también del consenso de "distintos estamentos y sectores: políticos, sociales, económicos y culturales; líderes sociales y comunitarios, mundo académico y profesional de la ciudad, con ocasión de la instalación de la Junta Patriótica para la Paz, la Seguridad y el Desarrollo de Cali" (p. 8).

De igual forma, como lo documenta Melo (1992), el programa de Convivencia de Medellín partió de un diagnóstico conocido como "Medellín: reencuentro con el futuro", elaborado con la participación de las universidades

democratización y de consenso social para recomponer el tejido social y lograr la transformación cultural de las prácticas de violencia en los conflictos.

No obstante, por razones de mandato presidencial y de liderazgo en la implementación de la conciliación en equidad desde el Ministerio de Justicia, terminaron predominando las lógicas de fortalecimiento de la justicia, a través de la expansión de la conciliación en los términos establecidos en la Ley 23 de 1991 (basadas en la descongestión judicial).

En el año 2002, el programa Desepaz entró en un proceso de reevaluación. Pero, para ese momento, ya estaba regulada la justicia de paz, en cabeza del Consejo Superior de la Judicatura, y ya existía la institucionalización normativa y operativa de la conciliación en equidad, en cabeza del Ministerio de Justicia.

Las decisiones políticas y las voluntades sociales de la época llevaron a que, en la ciudad, terminara predominando la instauración de la justicia de paz hasta el punto de convertirse en la ciudad con el mayor número de jueces de paz elegidos en cada quinquenio incluso en los períodos más recientes, hasta el año 2013.

### **Bogotá: Programa de unidades de mediación y conciliación (UMC) y de actores voluntarios de convivencia comunitaria (AVCC)**

#### **El contexto institucional y político de la ciudad**

Durante la administración de Antanas Mockus y Paul Bromberg, y a partir del Plan de Desarrollo “Formar ciudad” (1995-1998), se planteó una nueva forma de considerar y de actuar frente a las problemáticas de seguridad y de violencia.

En una perspectiva cultural, se partió de la hipótesis del divorcio entre “ley, moral y cultura”, que ponía en el centro de acción de la administración en la cultura ciudadana, noción con la que se buscaba ante todo, “la regulación propia del comportamiento entre personas”<sup>27</sup> (Mockus, 2002, p. 7).

de la región (Antioquia y Nacional), de varias ONG y del Programa PNUD y Alcaldía de Medellín.

Este, después, se institucionalizó como un espacio permanente para definir los programas y proyectos de inversión: “representantes juveniles, de los organismos comunales, de las organizaciones no gubernamentales, de las universidades, el sector empresarial y la administración pública, debaten [allí] las condiciones de la seguridad, el medioambiente, el empleo, la educación o los derechos humanos en la ciudad. Las mesas de trabajo de este seminario se han ido convirtiendo en foros permanentes, que se reúnen al menos una vez al mes, para mejorar el diagnóstico de los problemas de Medellín y hacer un ejercicio de confrontación y debate. La Mesa de Trabajo por la Vida, que ha sido coordinada desde 1992 por la Iglesia, ha tenido un papel central en campañas educativas por la vida, en el diálogo entre grupos juveniles armados y en el impulso a las negociaciones entre las milicias populares y el Gobierno” (Melo, 1992).

<sup>27</sup> Los principales objetivos asociados a la cultura ciudadana fueron a) lograr un mayor cumplimiento de las normas de convivencia; b) dotar a algunos ciudadanos de una mayor capacidad para llevar a otros a cumplir las normas pacíficamente; c) mejorar la capacidad para concertar acuerdos y dar solución pacífica a los conflictos entre ciudadanos; d) mejorar la capacidad de comunicación de los ciudadanos (expresión, interpretación) por medio del arte, actividades culturales, la recreación y el deporte.



El problema central que buscaba enfrentar la ciudad era la alarmante situación de violencia e impunidad, que se debía a la ausencia de una cultura de convivencia y a la insuficiente capacidad de respuesta del Estado, en general, y del aparato de justicia, en particular (Alcaldía de Bogotá, 1995b).

En esta perspectiva, se le dio un viraje a la concepción de la seguridad que pone el acento en los factores culturales asociados a la convivencia para desarrollar una política integral que se concentra en una lógica preventiva y promocional, sin dejar de lado la tradicional lógica represiva (Mockus, 2002).

De este modo, la violencia y la inseguridad dejaron de ser interés exclusivo de los sectores policiales y de justicia, para ser abordados conjuntamente con autoridades administrativas mediante políticas de prevención de estos fenómenos.

La ausencia de una cultura de la convivencia pacífica es explicada por varios factores. Entre estos se destacan los siguientes: el incumplimiento persistente de normas y la institucionalización de la violencia como forma de vida; falta de capacidad del Estado para regular adecuadamente los conflictos cotidianos; falta de estructuras sólidas y de herramientas para llevar a cabo la solución pacífica de conflictos; y, finalmente, "las condiciones críticas de acceso para los ciudadanos a los mecanismos ordinarios de justicia y la ausencia de una rama judicial fuerte" (Alcaldía Mayor de Bogotá, 1995a).

Con respecto a este último factor, se resaltaron la falta de valores compartidos con respecto al derecho positivo, la percepción de injusticia en sus disposiciones, que provoca desconfianza hacia las instituciones del Estado, y el desconocimiento de los mecanismos para acceder al aparato de justicia. Estas circunstancias han configurado el siguiente contexto:

... un ambiente de elitización en el acceso a este derecho que se agrava por los altos costos de los procesos judiciales, que no se compadecen con las causas del litigio y los excesivos ritualismos y procedimientos que retrasan

considerablemente la decisión del juez. [...] la crisis del sistema judicial se evidencia en la congestión de despachos y, por lo tanto, en el entorpecimiento a una rápida y eficaz administración de justicia. (Alcaldía Mayor de Bogotá, 1995a, p. 2)

A esta problemática general se sumaban otros elementos conflictivos del comportamiento ciudadano, como la intolerancia, la violencia cotidiana e intrafamiliar, el maltrato infantil o la delincuencia común. Estos ocasionaban conflictos que, por un tratamiento inadecuado, terminaban siendo solucionados por mano propia o como casos judicializados.

De esta forma, se planteaba una diversidad causal asociada a factores intrínsecos de la población, operacionales del sistema de justicia y otros estructurales de la sociedad colombiana. Por esa razón, dentro de las estrategias previstas en la Política Integral de Convivencia y Seguridad, se planteó la estrategia de acercamiento de la justicia a los ciudadanos, cuya finalidad fue “incidir sobre los factores que afectan el acceso al sistema de justicia y factores que inciden en que los conflictos menores trasciendan a acciones violentas” (Alcaldía Mayor de Bogotá, 1995a, p. 4).

En consecuencia, mediante el Decreto 485 del 25 de julio de 1996, se reestructuró la Secretaría de Gobierno y se creó la Dirección de Derechos Humanos y Apoyo a la Justicia, a fin de impulsar y promover los derechos humanos y el acceso a la justicia alternativa de los habitantes del distrito.

El énfasis de la intervención en la nueva estructura se hizo en implementar los MASC en los ámbitos institucional, escolar y comunitario. Esta política se enmarcó en la línea de fortalecer la justicia en el campo preventivo, mediante el acercamiento de la justicia al ciudadano.

En la Política de Seguridad y Convivencia, se definieron seis áreas de intervención. Una de ellas fue la solución pacífica de conflictos, para acercar la justicia al ciudadano, y la celebración de jornadas

de “Re” (conciliación), cuyo propósito fue impulsar cambios culturales en “el uso del diálogo y recursos metodológicos para promover la resolución pacífica de los conflictos” (Mockus, 2002, p. 18).

Es precisamente en este ámbito en donde se fundamentan la creación de las unidades de mediación y conciliación (UMC), el fortalecimiento de otras instancias (como las inspecciones de policía y las comisarías de familia), la realización de acciones para promover y difundir los derechos humanos y la implementación de las figuras de justicia comunitaria (mediadores y conciliadores en equidad).

En general, esta política de convivencia y seguridad de la ciudad tuvo una amplia difusión. Por su novedad y sus resultados, empezó a ser comprendida como un nuevo paradigma para enfrentar los problemas de violencia e inseguridad de las ciudades. Cabe recordar que, en las ciudades de Cali (1991) y Medellín (1993), como ya se documentó, se habían implementado programas y apuestas de política que tenían similitudes con la experiencia de Bogotá.

Esto llamó la atención del BID, que se propuso incursionar en áreas novedosas que mostraran resultados prometedores en materia de seguridad. Posteriormente, dicho propósito facilitó la gestión de recursos de cooperación por parte del Gobierno nacional y de las administraciones de Bogotá, Cali y Medellín para financiar programas de seguridad y convivencia con dicho organismo multilateral.

Como se constata en el documento oficial del crédito del BID, en el periodo 1995-1998, la estrategia del Banco en Colombia incluía, como uno de los elementos centrales, mejorar la gobernabilidad fomentando la convivencia y la seguridad ciudadana: “El programa propuesto representa una excelente oportunidad para el Banco de incursionar en nuevas áreas de acción que, además de ser altamente prioritarias para los países, son consecuentes con los mandatos de la Octava Reposición de Recursos” (BID, 1998, p. 5).

No obstante, en la práctica, la ejecución de dichos créditos solo comenzó en el año de 1998<sup>28</sup>. Por eso, en cuanto a Bogotá, durante el gobierno de Enrique Peñalosa (1998-2001) se continuó

<sup>28</sup> Créditos BID: 1085/oc-co (nacional); 1086/oc-co (Bogotá); 1087/oc-co (Medellín); 1088/oc-co (Cali). Documento del crédito: co0213. Si bien dichos créditos se comenzaron a gestionar en el año 1996 y contaron con una primera aprobación en el año 1997, surtieron un proceso de revisión, debido al cambio de administraciones locales y a otras reestructuraciones organizativas en las instancias del orden nacional. Así, la aprobación final se dio en febrero de 1998. De esta forma, la ejecución se inició entre los meses de julio y diciembre de ese mismo año. La duración de cada crédito varió: el nacional se liquidó en septiembre del año 2005; el de Bogotá, en mayo del año 2004; el de Medellín, en febrero del año 2007; y el de Cali, en junio del año 2007.

con la puesta en funcionamiento de las UMC y se desarrollaron los primeros procesos de formación y nombramiento de mediadores y conciliadores en equidad en la ciudad. Esta última fue la experiencia piloto sobre la cual el Ministerio de Justicia puso a prueba la metodología de evaluación y selección de conciliadores en equidad para su posterior nombramiento.

### Creación y evolución de las UMC

El origen de las UMC se remonta al año de 1994, en el marco del megaproyecto de seguridad ciudadana y de la reestructuración de la Secretaría de Gobierno. En este escenario, se previó una línea de acción de política de fortalecimiento de la justicia en el campo preventivo que buscaba acercar la justicia al ciudadano, fortalecer la convivencia pacífica y ampliar el acceso a los mecanismos de resolución pacífica de conflictos en los ámbitos institucional, escolar y comunitario.

Todo esto según dos perspectivas orientadas a incidir en la reducción de prácticas de violencia para la solución pacífica de los conflictos: la del acceso a la justicia y la de la transformación cultural (Figura 1). En estas líneas, se ubica el programa de las UMC y de los AVCC.

Aunque el programa empezó a gestarse a comienzos de 1996, no es sino hasta diciembre de 1998 cuando dichas unidades comenzaron a operar efectivamente. Así, desde el año 2001 hasta la actualidad, se cuenta con doce UMC que operan en toda la ciudad, especialmente en las localidades con mayores condiciones de vulnerabilidad económica y social<sup>29</sup>.

En sus inicios, el programa fue financiado con recursos propios de la ciudad y con los aportes del BID. Pero, desde el año 2003, opera enteramente con recursos propios del distrito capital. La inversión de dichos recursos no solo se ha orientado a crear y a montar las UMC, sino también a promover y a difundir las figuras de la convivencia pacífica, la mediación comunitaria y la conciliación en equidad (a través de la formación de líderes comunitarios,

<sup>29</sup> En 1998, entraron en funcionamiento seis UMC, las de las localidades de Ciudad Bolívar, Puente Aranda, San Cristóbal, Santa Fe, Suba y Engativá. En junio de 1999, las de Kennedy y Rafael Uribe. En noviembre del mismo año, la de Bosa. En diciembre del año 2000, la de Los Mártires. Y, en marzo del año 2001, la de Antonio Nariño.

de proyectos orientados a construir la base comunitaria de actuación de las UMC y de proyectos específicos de difusión de las UMC y sus servicios, entre otros).

La problemática inicial que dio origen a las UMC era, por un lado, la falta de acceso oportuno y pertinente al sistema de justicia para resolver conflictos de convivencia, que, al no ser tratados adecuadamente, desembocaban en hechos de violencia. Por otro lado, el recurrente incumplimiento de las normas por parte de los ciudadanos no había permitido configurar una cultura de la convivencia pacífica, la tolerancia y el respeto entre ellos, lo que provocaba un sinnúmero de situaciones conflictivas.

Por lo tanto, el reto de las UMC era constituirse en los ejes de la convivencia, a través de la difusión, promoción y aplicación de los MASC. En este punto, se partió del hecho de que, en el proceso de interacción de los seres humanos, necesariamente se presentan diferentes puntos de vista, muchas veces contradictorios, que dan lugar a conflictos.

En ese sentido, el conflicto es una condición inherente a la condición humana, pero se requieren medios que les permitan a los individuos manejarlo de manera adecuada. Así, se entiende la convivencia como la capacidad que tienen los individuos de manejar sus conflictos de una manera constructiva.

Desde diciembre de 1996 hasta julio de 1997, se llevó a cabo una investigación con el Centro Interdisciplinario de Estudios sobre Desarrollo (Cider), de la Universidad de los Andes. Su objetivo fue identificar, procesar y evaluar los conflictos interpersonales y comunitarios más frecuentes de los habitantes de la ciudad, sus mecanismos de tratamiento y resolución y los factores que la dificultan. Igualmente, se determinó el papel y el impacto de la administración de justicia formal y de los MASC dentro de la conflictividad señalada y se establecieron las dificultades para el acceso oportuno a la justicia y los factores asociados.

En este mismo estudio, se previó la definición de un plan indicativo de políticas públicas y la elaboración de un tablero en el

que se estableció el estándar de logro de los diferentes proyectos, así como las matrices de requerimiento mínimo de información para hacer el seguimiento estadístico de los Centros de Mediación y Conciliación y de las Comisarías de Familia.

Durante los primeros meses de 1997, se diseñó y puso en marcha la estrategia para difundir y promover los centros de mediación y conciliación, su imagen institucional y sus funciones. El objetivo era que los ciudadanos conocieran los centros de mediación y conciliación, así como los mecanismos para la gestión pacífica de conflictos (Secretaría de Gobierno de Bogotá, 1997a).

En julio de 1997, se estableció el convenio con Justapaz, cuyo objetivo fue

... asesorar la implementación de la metodología para la construcción de infraestructuras para la paz y el desarrollo del tema de los derechos humanos en relación con los mecanismos de tratamiento y resolución de conflictos en los diez centros de mediación y conciliación distritales, con el acompañamiento de las Comisarías de Familia y las secretarías generales de las Inspecciones de Policía, las Juntas de Acción Comunal y las Alcaldías de las localidades de Santafé de Bogotá. (Secretaría de Gobierno de Bogotá, 1997a)

El marco teórico sobre el que se fundamenta el trabajo es el planteado por Lederach (1997). Se puede entender la construcción de una infraestructura de paz en términos de una pirámide en la cual se busca entablar relaciones de comunicación y colaboración entre personas e instancias de nivel alto, intermedio y comunitario (eje vertical) y entre personas en un mismo nivel social y político que trabajan en distintas instancias (eje horizontal), para articular visiones y esfuerzos encaminados a lograr soluciones integrales del conflicto y de la violencia desde una perspectiva de proceso formativo/educativo.

Desde septiembre de 1997 hasta septiembre de 1998, se implementó el proyecto de gestión comunitaria de los centros de mediación y conciliación, para promover las UMC y las figuras de conciliación en equidad. El objetivo era legitimar los centros de mediación y conciliación, así como la figura del conciliador en equidad, que es su eje principal.

Debido a las modificaciones realizadas a la Ley 23 de 1991, mediante las que solamente se facultó a las entidades privadas sin ánimo de lucro para crear centros de conciliación, se creó un vacío jurídico para los centros de conciliación del distrito. Por eso, se optó por cambiarles el nombre y denominarlas Unidades de Mediación y Conciliación.

**Figura 1. Ejes de actuación de las UMC**



<sup>30</sup> La evaluación incluyó una encuesta de hogares en las doce localidades en donde funcionan las UMC y los AVCC (se trató de 3200 encuestas a una muestra representativa). Igualmente, se seleccionó una muestra representativa de usuarios atendidos durante el mes de abril del año 2012, para un total de 400 entrevistados y se elaboró una base estadística de las atenciones realizadas por las UMC entre 1998 y 2002.

<sup>31</sup> En Colombia, la población se encuentra estratificada según niveles de pobreza/riqueza, en una escala que va del 1 al 6, siendo el 1 el nivel más bajo de pobreza.

Fuente: Adaptada de Eslava (2003).

En el año 2003, la Secretaría de Gobierno llevó a cabo un proceso de evaluación de la gestión y del impacto de las unidades, así como de los promotores, mediadores y conciliadores en equidad<sup>30</sup>. La evaluación arrojó como resultados positivos la cobertura de población más pobre y vulnerable perteneciente a los estratos

2 y 3<sup>31</sup>, de la cual más del 50 % correspondió a personas adultas mayores y de tercera edad (mayores de 45 años).

Los usuarios no tenían un conocimiento previo de la existencia del programa y sus servicios. Llegaron allí por referencia de otras entidades (Inspecciones de Policía, Comisarías de Familia, otros), con la expectativa inicial de buscar un “tercero que decidiera sobre su conflicto” e incluso que “sancionara a la parte demandada”. Pero, al final, el 57,7 % de la población estuvo dispuesto a aceptar la intervención a través de la mediación.

Las umc atendieron 98 901 casos en el periodo 1999-2002. El énfasis principal de la atención se había orientado a hacer mediaciones y conciliaciones en conflictos relacionados con arrendamiento (el 55,2 %), otros contratos civiles (el 16,9 %) y conflictos intrafamiliares (el 11,0 %).

En el periodo estudiado se evidenció que los casos atendidos de conflictos por arrendamiento tenían niveles de crecimiento progresivos (un 20 % anual), mientras que los casos de conflictos intrafamiliares y entre vecinos disminuían.

Esta situación se contraponía a la conflictividad vivida por la población, en la que predominaban los conflictos intrafamiliares y de vecinos (75%). Otros hallazgos dieron cuenta de la necesidad de aumentar la eficacia de la mediación, en cuanto al logro y cumplimiento de acuerdos y la mejora de las relaciones entre las partes<sup>32</sup>.

Dicha evaluación culminó con la elaboración de manuales estratégicos de gestión y con herramientas de intervención comunitaria para reorientar y fortalecer las acciones. Asimismo, se acordó hacer el seguimiento y la evaluación futura de la incidencia de estos agentes, de los mecanismos de mediación social y comunitaria y de la conciliación en equidad con respecto a la resolución de conflictos<sup>33</sup> y a la mejora de las condiciones de convivencia.

Se planteó, así, una nueva dirección estratégica para las umc, en el periodo 2004-2008. Se planteó convertirlas en los ejes de la convivencia pacífica por excelencia mediante acciones de carácter formativo y preventivo orientadas al sostenimiento de una cultura

<sup>32</sup> En el 45 % de los casos, se llegó a acuerdos totales y, en el 39 %, a acuerdos parciales. Pero, del total de acuerdos, el porcentaje de incumplimiento total fue del 45,7 %, mientras que solo el 22,5 % cumplió totalmente el acuerdo y el resto solo lo hizo parcialmente. Es así como, para cerca del 38 % de los casos, el conflicto continuaba. En cuanto a la mejora de relaciones, dada la naturaleza de los conflictos, solo el 20 % indicó que, después de la mediación, estas eran buenas o excelentes, mientras que similar proporción refirió que ya no existía ningún tipo de relación o vínculo con las partes en conflicto.

<sup>33</sup> La evaluación, así como el diseño estratégico de operación de las umc y de los actores voluntarios de convivencia, fue realizada por el Centro de Proyectos para el Desarrollo (Cendex), de la Pontificia Universidad Javeriana.



ciudadana de paz. Su misión fue promover en la ciudadanía la consolidación de la convivencia pacífica y proporcionar su sostenibilidad mediante la difusión, impulso y aplicación de los MASC.

Su quehacer estuvo basado en el reconocimiento de los individuos como sujetos sociales capaces de incidir en la construcción de sus propios ambientes de modo tal que fueran favorables para la convivencia pacífica. Por eso, su accionar incorporó un *enfoque promocional*, que presupone el reconocimiento de las necesidades, capacidades y potencialidades del entorno, y una *intervención directa*, basada en la identificación, reconocimiento, análisis e incidencia de los factores relacionales de los individuos y comunidades que favorecen o limitan la convivencia pacífica.

Asimismo, al trabajar *con un enfoque de red*, propició la cogestión con instituciones, organizaciones sociales y comunidades locales alrededor de proyectos y conceptos estratégicos de acción para fomentar la convivencia pacífica.

Por su parte, el *enfoque de mediación* se dirigió, por un lado, a las relaciones y a la transformación de la historia del conflicto y, por otro, a acercar a las partes y a proponer, de esta manera, alternativas de solución para establecer compromisos y acuerdos que sean justos para ambas partes y sostenibles en el tiempo.

Este enfoque permite que las partes puedan salir de la situación conflictiva repensando el conflicto, reconociendo al otro —a partir de sus necesidades y diferencias— y, en esa medida, logrando acuerdos que no estén en función únicamente de los bienes materiales en juego, sino de los elementos constitutivos de la relación.

Las umc también tuvieron dentro de su perspectiva la *promoción* y el *fortalecimiento del voluntariado* ciudadano mediante los procesos de formación de promotores de convivencia, conciliadores en equidad y mediadores comunitarios, que cogestionaron, junto con las umc, la convivencia en sus territorios.

En el año 2009, cumplido el quinquenio de la primera dirección estratégica, se inició un proceso de autoevaluación y planeación en aras de alinear el quehacer de las umc con los

nuevos desafíos planteados en los planes de desarrollo nacionales y del distrito capital con respecto a las políticas de seguridad, convivencia y justicia. Pero, principalmente, con respecto a las condiciones de transformación del contexto nacional y a su incidencia en la dinámica relacional y conflictiva del distrito capital.

En esta segunda etapa, se tomó en consideración la expansión masiva y progresiva del Programa de Conciliación en Equidad, dirigido por el Ministerio de Justicia, y la del Programa de Justicia de Paz, a cargo del Consejo Superior de la Judicatura. En ambos se hace hincapié en la formación y elección de ciudadanos para el ejercicio del voluntariado en estas figuras.

En este panorama, el énfasis de las UMC en la mediación se reconfiguró según la siguiente definición de dicha práctica

... es una práctica social que permite aproximarse a la gestión constructiva de los conflictos manifiestos o latentes. Su objetivo es el de conducir a las partes en desacuerdo a identificar una transformación aceptable que les satisfaga a ambos mediante la participación de un tercero ajeno al problema: el mediador.

El mediador promueve el encuentro, la comunicación, el diálogo, permite que las partes expresen sus necesidades e intereses y facilita el camino para que se encuentren respuestas equitativas. A mediano plazo, la mediación tiene como objetivo contribuir a la producción y reproducción de normas sociales para la convivencia y prevenir la escalada del conflicto. A largo plazo, construir y fortalecer la ciudadanía social. (Secretaría de Gobierno y Cendex, 2009, "Proceso de acogida y orientación", p. 2)

En ese sentido, se establecieron tres ámbitos de intervención de la mediación que, de acuerdo con el manual de procedimientos, tienen los siguientes alcances:

- Mediación interpersonal. Se trata de un proceso estructurado, aunque no rígido, durante el cual el mediador procura facilitar la comunicación y la interacción entre las partes, a fin de disminuir las diferencias y superar las disputas. No se otorga demasiada importancia al contexto en el cual se desenvuelven las relaciones y se centra más que todo en ofrecerle a cada participante habilidades para negociar.
- Mediación familiar. Es una modalidad de mediación social (no terapéutica) que se lleva a cabo en el ámbito de las relaciones familiares. Su interés principal son los vínculos entre las personas, y no el conflicto en sí. Supone una considerable inversión de tiempo para fomentar entre los participantes un trabajo reflexivo acerca de aquello que los vincula como géneros diferentes (en el caso de parejas) o como miembros de generaciones distintas y de estirpes que, a lo largo del tiempo, construyen una identidad particular. La reflexión en torno a los vínculos pone en juego los significados que estos tienen para cada uno de los participantes, mucho más allá del momento crítico, con lo cual las decisiones que tomen se basarán en la identificación de necesidades profundas, antes que en intereses coyunturales.
- Mediación comunitaria. Se refiere a aquellas prácticas de intervención que buscan que los miembros de una comunidad se reapropien de su capacidad de acción para restablecer las relaciones. La mediación comunitaria puede ser percibida, antes que nada, como un modo de “habilitar” a la comunidad en la gestión de los conflictos sociales y de capacitar a sus miembros para reapropiarse de sus propias vidas, “desarrollando una cohesión comunitaria más fuerte” (Bonafé, Charbonneau y Béliveau).
- Mediación social. Con este término se definen las prácticas de intervención que buscan reconstruir los vínculos sociales y enfrentar aquellos fenómenos que amenazan la vida colectiva. Como afirma Di Rosa (2002), la mediación social

se puede concebir como “una actuación en el interior de un sistema de relaciones y de interacciones entre los actores sociales, cada uno de los cuales es portador de competencias y saberes diversificados” (p. 23). En el ámbito de la mediación social, se consideran dos niveles de intervención. El horizontal, que se emplea en aquellos conflictos sociales e identitarios y se ocupa de la prevención, solución o transformación de los conflictos. Y el vertical, que se usa en las relaciones entre las instituciones, la sociedad civil y el territorio, para prevenir, solucionar y transformar los conflictos entre grupos de ciudadanos y las administraciones públicas.

### Los actores voluntarios de convivencia comunitaria (AVCC)

Se trata de ciudadanos sensibilizados en su compromiso individual y social de lograr una mejor convivencia pacífica. Han vivenciado un proceso de educación que les permite contar con las competencias y herramientas básicas para llegar a todas las comunidades y cerrar la brecha que separa a la población que conoce y no conoce los MASC desarrollando acciones en su entorno que propenden hacia la construcción de una cultura de paz.

Los AVCC adelantan sus acciones en sus propias comunidades, en puntos de atención comunitaria (PAC) ubicados en sus

**Tabla 1. Roles y objetivos de los Actores Voluntarios de Convivencia**

<b>Roles de los AVCC</b>	<b>Objetivos</b>
Promotor de convivencia	Favorecen ambientes propicios para posicionar los MASC como una opción válida para gestar una cultura de paz.
Mediador comunitario	Contribuyen de manera pedagógica a restaurar las relaciones interpersonales o comunitarias cuando estas se han visto amenazadas por el trato inadecuado de un conflicto.
Conciliador en equidad	Facilitan acuerdos entre las partes involucradas en un conflicto, a través de la conciliación en equidad y dando mayor acceso a la justicia.

Fuente: Elaboración propia.

barrios o zonas de residencia, tales como salones comunales, iglesias, conjuntos residenciales, comedores comunitarios, entre otros. Al igual que las UMC, tienen definidos procesos para su gestión: prevención, promoción, atención de conflictos, planeación y evaluación y seguimiento (Tabla 1).

### **Resultados de la experiencia**

Aunque no se ha mantenido un proceso sistemático de seguimiento y monitoreo de las experiencias de las UMC, lo que se ha documentado (especialmente hasta el año 2010, cuando el ejercicio fue más consistente) ha sido la predominancia de la atención de conflictos interindividuales en los que están en juego bienes materiales.

No se cuenta con información precisa sobre los resultados del nuevo enfoque de las UMC hacia la mediación familiar, social y comunitaria, que comenzó en el año 2009. Algunos estudios independientes dan cuenta de que, a la fecha, se mantiene esta dinámica, especialmente en las atenciones que prestan los PAC, los conciliadores en equidad, los jueces de paz y algunas UMC (Eslava, 2014).

En el periodo 2002-2013, en el distrito capital se avalaron 945 conciliadores en equidad (que representaban el 12,3 % del total del país) y, por elección popular, habían sido elegidos 266 jueces de paz y de reconsideración (correspondientes al 9,9 % del país) (Eslava, 2014).

Considerando que el modelo de mediación que usan los AVCC es el de solución de problemas (en las figuras de conciliación y justicia de paz), la eficacia se valora en términos de los acuerdos y de su cumplimiento. De los estudios ya referenciados se concluye que la eficacia está alrededor del 70% y que tiende a ser más favorable que los MASC en derecho.

Del estudio llevado a cabo en el año 2003 por el Cendex de la Universidad Javeriana, se destaca que menos del 10 % de la población sabía de las UMC y que solo alrededor del 5 % sabía sobre los mediadores comunitarios y los conciliadores en equidad.

Pero, en el año 2015, se constata un incremento en el nivel de conocimiento y confianza en estas instancias: las UMC gozan de cerca de un 20 % de reconocimiento en las comunidades; los jueces de paz, de un 10 %; y los conciliadores en equidad, de un 8 % (Eslava & Gil, 2015).

## **Reflexión final**

El breve recorrido hecho por las experiencias obedece principalmente al objetivo de corregir la insuficiencia de información y la falta de estrategias de gestión del conflicto. Esto último es consecuencia de la pérdida progresiva de estos procesos en el transcurso de los años. Además, indica que el nivel de posicionamiento y penetración de las prácticas de mediación social existentes suele ser muy variable y depende, en gran medida, de la voluntad política, de la permanencia y continuidad de los programas y del conocimiento y la divulgación que se haga para promover el uso de las prácticas de mediación social.

## **Bibliografía**

- ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ. (1995a). Proyecto de asesoría para el diseño y formulación de políticas públicas de seguridad y convivencia ciudadana y la definición de indicadores para su seguimiento y evaluación. Bogotá: Alcaldía Mayor de Bogotá.
- ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ. (1995b). Plan de Desarrollo 1995-1997 "Formar ciudad". Bogotá: Alcaldía Mayor de Bogotá.
- ARDILA, E. (2006). *¿A dónde va la justicia en equidad en Colombia?* Medellín: Corporación Región.
- ARIZA, R. (2008). Experiencia de la Comisión de Justicia Formal y Conciliación en Equidad en Colombia. En CEJA, *Justicia civil: perspectivas para una reforma en América Latina*

- (pp. 461-472). Santiago de Chile: Centro de Estudios de Justicia de las Américas.
- ATEHORTÚA, C. I. & HINCAPIÉ, S. M. (2005). *Nociones y percepciones de justicia: jueces y conciliadores en equidad*. Medellín: IPC.
- BID (Banco Interamericano de Desarrollo). (1998). Programa de Apoyo a la Convivencia y Seguridad Ciudadana (CO-0213). Consultado en [www.iadb.org](http://www.iadb.org).
- CEJ (Corporación Excelencia en la Justicia). (2006). *Descifrando la justicia de paz en Bogotá*. Bogotá: Editorial Atenas Ltda.
- COBO, G. (2000, junio). Balance-Diagnostico del Programa para la Seguridad, el Desarrollo y la Paz (Desepaz). Santiago de Cali: Alcaldía de Cali.
- CONCEJO DE MEDELLÍN. (1998). Plan de Desarrollo de Medellín 1998-2000 "Por una ciudad más humana". Medellín: Concejo de Medellín.
- CONCEJO DE MEDELLÍN. (2008, enero 31). Analizar la problemática existente a nivel presupuestal, jurídico, de participación, electoral y otros aspectos pertinentes a los jueces de paz. Medellín: Concejo de Medellín.
- DAPENA, F. (2003, junio). *Núcleos de vida ciudadana: racionalidades y coyunturas en la gestión de un proyecto urbano* (tesis inédita de maestría). Universidad Nacional de Colombia, Medellín. Consultada en [www.bdigital.unal.edu.co/6548/](http://www.bdigital.unal.edu.co/6548/).
- DI ROSA, R. (2002). *La Mediazione. Gestione del conflitto e (ri) costruzione sociale*. Palermo: La Zisa.
- DNP (Dirección Nacional de Planeación). (1993, febrero 16). Conpes 2638-UDO-DIVIV (Plan de inversiones para el desarrollo social y de justicia en la región del Urabá antioqueño y sus zonas de influencia). Consultado el 18 de septiembre de 2013 en [www.dnp.gov.co](http://www.dnp.gov.co).
- ESLAVA, J. (2003, abril). *Teoría de intervención del Programa de Unidades de Mediación y Conciliación*. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.

- ESLAVA, J. (2007). Promozione della convivenza e risoluzione pacifica dei conflitti: le Unità di mediazione e conciliazione a Bogotá D.C. *Rivista SottoTraccia: saperi e percorsi sociali*, 1(2), 156-163.
- ESLAVA, J. (2014). *Diseño y desempeño de la justicia comunitaria en Colombia* (tesis doctoral inédita). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.
- ESLAVA, J. & GIL, D. (2015). Informe de análisis del sondeo de opinión sobre la población meta de los resultados e impactos generados por el Programa Sur Convivencia en Bogotá. Documento Técnico Cendex GPGD/1735B-15. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- FRANCO, S. (2003). Momento y contexto de la violencia en Colombia. *Revista Cubana Salud Pública*, 29(1), 18-36.
- GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA. (2003, abril 30). Cuarto informe del Plan de Desarrollo "Una Antioquia nueva". Medellín: Gobernación de Antioquia. Consultado en [www.antioquia.gov.co](http://www.antioquia.gov.co).
- GÓMEZ BUENDÍA, H. (2003). El conflicto, callejón con salida. Informe Nacional de Desarrollo Humano (Colombia, 2003). PNUD.
- KHEDIMELLAH, M., POLI, A., & TIETZE, N. (2006). Riflessioni su un approccio orizzontale alla mediazione sociale in Europa. En L. Luison (ed.), *La mediazione come strumento di intervento sociale*. Milán: Franco Angeli.
- LEDERACH, J. P. (1997). *Building peace: Sustainable reconciliation in divided societies*. Washington: United States Institute of Peace Press.
- LUCIO, L. (2006). La mediazione sociale tra integrazione e regolazione sociale: definizioni e strategie. En L. Lucio (ed.), *La mediazione come strumento di intervento sociale: problemi e prospettive internazionali* (pp. 125-135). Milán: Franco Angeli.
- MELO, J. O. (1992). *Predecir el pasado: ensayos de historia de Colombia*. Bogotá: Fundación Simón y Lola Guberek.
- MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO. (1995). Informe final del PMAJ FES-USAID (1992-1995). Bogotá: Ministerio de Justicia y del Derecho.



- MOCKUS, A. (2002, febrero 20). Cultura ciudadana: Programa contra la violencia en Santafé de Bogotá (Colombia, 1995-1997). Consultado en <http://www.iadb.org/sds/soc>.
- OSORIO, C. & INSUASTY, A. (2008, julio-diciembre). Jueces de paz en Medellín: parte de la realidad. *El ágora USB*, 8(2), 281-293.
- PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. (1992). Directiva Presidencial 1 de 1992: Responsabilidades de las entidades del Estado en el desarrollo del Programa de Promoción de la Convivencia Pacífica en Medellín y su área metropolitana. Bogotá: Presidencia de la República.
- SANTOS, B. (1996). *De la mano de Alicia: lo social y lo político en la posmodernidad*. Bogotá: Siglo del Hombre.
- SANTOS, B. & GARCÍA, M. (2001). *El caleidoscopio de las justicias en Colombia*. Bogotá: Siglo del Hombre, Universidad de los Andes.
- SECRETARÍA DE GOBIERNO DE BOGOTÁ. (1997a, agosto). Memorias del Proyecto Centros de Mediación y Conciliación Distritales (inédito). Bogotá: Secretaría de Gobierno.
- SECRETARÍA DE GOBIERNO DE BOGOTÁ. (1997b, julio). Convenio de cooperación para el desarrollo de la metodología para la construcción de infraestructuras de paz en las Unidades de Mediación y Conciliación distritales (inédito). Bogotá: Secretaría de Gobierno.
- SECRETARÍA DE GOBIERNO DE BOGOTÁ Y CENDEX. (2009). *Manual de procedimientos de las UMC*. Bogotá: Secretaría de Gobierno y Cendex.
- SEPÚLVEDA, Á. (2006). *La justicia de paz: un escenario de construcción de convivencia*. Bogotá: Red de Justicia Comunitaria.
- UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA Y SECRETARÍA DE GOBIERNO DE MEDELLÍN. (2008). *Diseño conceptual y metodológico para la elaboración de una línea de base y la evaluación de impacto de la justicia alternativa y comunitaria en Medellín*. Medellín: Universidad de Antioquia y Secretaría de Gobierno.

## **LA MEDIACIÓN Y LA CONCILIACIÓN EN HONDURAS**

RICARDO HERRERA RODRÍGUEZ

La mediación se ha venido extendiendo paulatinamente en América Latina, región en la cual se aprecia una diversidad de enfoques y de modelos que describen la forma como fue concebida o los países de los cuales se importó: como una tecnología para ser usada en el medio escolar, o en la comunidad, o como apoyo de programas estatales en torno a la seguridad, la justicia o la convivencia.

Honduras no ha sido la excepción. En este país, los desarrollos más recientes y estructurados en cuanto a prácticas de mediación tienen sus bases en el proceso desarrollado durante cerca de trece años en la ciudad de Bogotá, capital de Colombia. Allí, se crearon las unidades de mediación y conciliación, mediante las cuales se consolidó un modelo claro que ha tenido objetivos, estrategias, metodologías y una variedad de herramientas técnicas enfocadas en el tratamiento pacífico de conflictos con enfoque comunitario.

En esta lógica, no se concibe la mediación como una mera herramienta o instrumento cuyo uso se orienta a las especificidades de un conflicto; sino como una estrategia participativa, de construcción ciudadana, que puede contribuir al paso a una cultura basada en el diálogo, el respeto de las diferencias y la consolidación de convivencia social.

La experiencia que se sistematiza da cuenta del proceso vivido en la República de Honduras para implementar las unidades de mediación y conciliación (UMC), un proyecto promovido y liderado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) desde el año 2009. La documentación de la experiencia se recopiló usando las siguientes herramientas: revisión documental; entrevistas semiestructuradas; grupos focales con funcionarios; y una encuesta de preguntas abiertas y cerradas dirigida a funcionarios de la alcaldía municipal, a ciudadanos capacitados por las UMC

en convivencia pacífica y a ciudadanos usuarios de los servicios de mediación de conflictos en las UMC.

En la revisión documental, fueron incluidos, además de las experiencias previas, los informes de consultoría elaborados desde 2009 hasta 2012; los informes de gestión y estadísticas de las UMC desde el año 2009 hasta el primer semestre del año 2012; y los documentos producidos por los funcionarios de las UMC como parte de un ejercicio de sistematización de la experiencia en su municipalidad.

Las entrevistas semiestructuradas y grupos focales se hicieron para valorar los avances y dificultades del proceso de surgimiento y consolidación de las UMC en siete municipios (La Ceiba, Choloma, Tegucigalpa, Juticalpa, Comayagua, Roatán y Utila).

Finalmente, la encuesta de opinión tuvo como propósito averiguar la percepción sobre el proceso de mediación comunitaria que tenían los ciudadanos sensibilizados o formados como actores voluntarios de convivencia comunitaria en las UMC. Se buscó conocer su grado de satisfacción con los servicios prestados por los funcionarios de estas unidades; qué beneficios fueron valorados por los ciudadanos al ser atendidos en ellas; cuál fue el valor agregado o el saldo pedagógico de haber asistido a estas instancias; si recomendarían a otros ciudadanos asistir a ellas; y qué observaciones tenían para mejorar sus servicios. Esta valoración solo se hizo en los dos municipios que han empezado la formación de ciudadanos: Juticalpa y La Ceiba.

De modo paralelo, se incorporaron los recorridos conceptuales, metodológicos e instrumentales de esta estrategia. Ella pretende fortalecer las relaciones de convivencia y activar una transformación cultural del manejo inadecuado del conflicto familiar, vecinal y comunitario hacia una cultura de la convivencia pacífica; sustentada en el diálogo, el acuerdo voluntario, la participación democrática ciudadana y la implementación de estrategias educativas comunitarias cuyo objetivo es prevenir que el conflicto escale, para evitar así que estos se conviertan o materialicen en hechos de violencia.

## El contexto

Honduras es un país ubicado en Centroamérica. Es, según su Constitución Política (1982), “un Estado de derecho, soberano, constituido como república libre, democrática e independiente para asegurar a sus habitantes el goce de la justicia, la libertad, la cultura y el bienestar económico y social” (art.1).

Desde la época del “descubrimiento” de América y durante casi tres siglos, se desarrolló con tranquilidad relativa la vida de la colonia, que, durante algún tiempo, formó parte de la Capitanía General de Guatemala. En 1821, comenzó la independencia de la América central y Honduras estuvo incorporada a México, hasta que, en el año de 1840, se proclamó República independiente.

Aunque constitucionalmente está establecida la libertad religiosa, el catolicismo es el credo más profesado en el territorio, fruto de la conquista del Imperio español. En su composición étnica, predominan los mestizos (85 %) y, en menores proporciones, se encuentran los blancos (8 %) e indígenas (6 %). Es una sociedad que se caracteriza por una fuerte influencia de la cultura mexicana y norteamericana que se origina en los tratados de libre comercio, que favorecieron la proliferación de supermercados y tiendas estadounidenses en las principales ciudades del país.

Se identifican diferencias sociales dependiendo de la ciudad o de la municipalidad. Por ejemplo, Tegucigalpa, la capital, se encuentra dividida en dos sectores: Tegucigalpa, distrito central, y Comayagüela. Este último contiene cinturones de miseria, mientras que el primero es el centro comercial, de Gobierno, financiero y empresarial y es hogar de una población con estándares de nivel socioeconómico más altos.

En su historia, cuenta con antecedentes de dictaduras militares originadas en golpes de Estado y de gobiernos conformados por juntas militares (en 1933-1948; 1956-1957; 1967-1971; 1972-1975; 1978-1982; y 2009). El primer gobierno civil, en más de un siglo, tuvo lugar en 1982, fruto de una nueva constitución, promulgada en 1981.

Sin embargo, la influencia del Ejército en la política se ha mantenido, como lo mostró el más reciente golpe de Estado, que ocurrió en el año 2009 contra Manuel Zelaya —de la facción liberal de izquierda— y que estuvo marcado por una fuerte lucha entre los tres poderes, por lo que se denominó como “dictadura político-militar”.

En enero de 2010, se normalizó el régimen democrático, con la posesión del presidente Porfirio Lobo Sosa. No obstante, continúa siendo un país políticamente polarizado entre dos partidos políticos: el rojo y el azul; aunque, en la última década, una facción del partido rojo, con una tendencia de izquierda, ha mostrado cierta fuerza entre las clases populares, docentes y grupos sociales y, tras la derrota del poder, continúa en sus intentos de recuperar terreno en los procesos electorales.

El Estado hondureño ha sido generalmente catalogado como un Estado “débil” al que se le ha escapado de las manos la mayor parte de las dificultades en materia de violencia, seguridad, convivencia, conflictos juveniles y flagelo del tráfico de drogas<sup>1</sup>. Incluso es negligente con procesos de corrupción o los sustenta, especialmente en instituciones de la salud y la policía<sup>2</sup>.

Es un Estado que muestra fortaleza en la confrontación con otros países de la región, como es el caso de El Salvador. Pero, en muchos contextos, como el de los programas sociales, la participación ciudadana muestra inconsistencias. Ha sido demasiado dócil en la elaboración de leyes o normas como estrategia para resolver problemas, a lo que se suma la ausencia total de políticas de participación y el predominio de instituciones y acciones atomizadas (Brocate, Tugrul & Ríos, 2013).

Es un Estado que se apoya en los medios masivos de comunicación y en el cual se expresan la impotencia de las clases populares, la ausencia de medidas de justicia e, incluso, contra la impunidad, que en los estudios revela unos porcentajes superiores al 80%; lo que deriva en altos niveles de desconfianza en estas instituciones y en el sistema político, la más alta del continente (LAPOP, 2012).

<sup>1</sup> Según la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC, 2012, p. 12), la tasa de homicidios con armas de fuego de Honduras es la más alta de todo el continente (es del 96 %). Asimismo, se estima que, en el año 2012, el número de armas en circulación en América Central era de alrededor de tres millones —localizadas mayormente en Guatemala (54 %), Honduras (14 %) y El Salvador (8 %)—. De estas, aproximadamente el 60 % procedían del tráfico ilegal. Según el Latin American Public Opinion Project (LAPOP, 2012), las probabilidades de ser asesinado que enfrenta cada niño que nace en Honduras son de 1 sobre 9.

<sup>2</sup> Según Transparencia Internacional, el índice de corrupción en el año 2012 fue elevadísimo (2,6).

El país se muestra siempre con deudas y dificultades económicas y se torna dócil frente a los empréstitos internacionales, a los tratados y negociaciones y a las donaciones. La gran mayoría de las acciones en comunidad se ejecutan con financiación de organismos internacionales, tales como el PNUD, el BID y las agencias de cooperación internacional de países como Suecia (ASDI), España (AECID), EE. UU. (USAID), Corea, Canadá, entre otros.

Desde el punto de vista político, el Gobierno y la nación están en desventaja en cuanto a la intervención de estrategias en lo comunitario. Y es que hay ausencia en muchos temas de política pública, lo que permite que los gobernantes de turno desvirtúen el trabajo de los anteriores y le impriman un sello personal a sus acciones. Son muchos los gobernantes en los municipios cuyo liderazgo deriva de su poder económico y que están más preocupados por las cuotas burocráticas y la forma de manejar los presupuestos que por adelantar procesos profundos de cambio.

Se ha venido elaborando de manera acelerada una propuesta de voluntariado social que, en el momento, cuenta con una ley de voluntariado (emitida en el año 2012) y en la cual se han empezado a estructurar fuertes participaciones comunitarias relacionadas con los temas de la mujer, la violencia intrafamiliar, la resolución pacífica de los conflictos, entre otros.

Allí, se advierte una sólida organización comunitaria en torno a las juntas administradoras de las colonias y de la participación de la comunidad. En todos los programas comunitarios, existe una fuerte influencia de las iglesias católica y evangélica. Los pastores se involucran y lideran procesos comunitarios en todos los sectores y la gente los apoya en sus acciones.

Además, existe un potencial de participación juvenil muy grande, a pesar de la desesperanza de este grupo poblacional. Al igual que en América Latina, encontramos miles de jóvenes sin oportunidades para vincularse al aparato educativo y laboral, situación que en Honduras y el Salvador desemboca en la dinámica de las maras.

## **El origen de la experiencia**

La situación problemática que dio origen a la experiencia es la situación de violencia existente en el país. En el periodo 2004-2008, se reportaron 15630 homicidios en Honduras, de modo que hubo un ascenso de los casos ocurridos en el periodo, al pasar de 2155 a 4473, con una tasa de homicidios de 57,9 por cada 100 000 habitantes, la segunda más alta en la región de América Latina.

Los homicidios afectaron principalmente a hombres, especialmente jóvenes, y fueron cometidos en el 78% de los casos con armas de fuego. La principal causa de los homicidios fue el crimen organizado y la modalidad de sicariato se presentó en el 36 % de los casos. En el mismo periodo, se documentaron 1468 casos de delitos sexuales, en su mayoría contra niñas y mujeres jóvenes (el 83 %). Las zonas más afectadas por este tipo de violencia fueron los departamentos de Atlántida y Cortés, con tasas de 108 y 92 por 100 000 habitantes, respectivamente.

Por su parte, la encuesta de victimización y percepción de seguridad realizada en el año 2010 evidencia la poca confianza de la ciudadanía en las instituciones del sector de seguridad y justicia. Los ciudadanos perciben grandes niveles de corrupción, lo que crea un bajo porcentaje de denuncias y los lleva a justificar el uso de la “justicia” por mano propia u otros hechos que implican mayores niveles de violencia en la sociedad.

La mayoría de hechos de violencia tienen como antesala un conflicto que se originó en una discrepancia, un choque de opiniones o deseos o un malentendido que alteró las emociones de una de las partes o de ambas; conflicto que, ante su no manejo, conduce a hechos de violencia.

Cada día es más común observar que los hechos de violencia entre personas con vínculos y relaciones familiares, de vecindario o de comunidad son más frecuentes que los ocasionados por la delincuencia común. Es así como, en Latinoamérica, la violencia doméstica es superior a cualquier otro tipo de violencia. Esto hace que el conflicto se convierta en una experiencia del mundo

de lo privado que se vuelve de conocimiento público cuando se materializa el hecho de violencia.

A nivel institucional, en el país existen algunas estadísticas sobre violencia criminal, pero los registros son limitados para identificar y evaluar la conflictividad, su dinámica, sus factores y la manera de intervenir como estrategia preventiva. Aun cuando los temas de convivencia y de seguridad ciudadana están estrechamente relacionados entre sí, cada uno de ellos abarca dimensiones diferentes.

Frente al acceso a la justicia, no todos los ciudadanos comparten los valores incorporados en el derecho positivo, por lo que consideran que muchas de las decisiones tomadas son injustas. Más aún, no siempre las decisiones tomadas son las más adecuadas, y estos factores provocan un grado de desconfianza en las instituciones del Estado.

Por eso, el programa de las UMC busca incidir sobre factores que afectan el acceso al sistema de justicia y sobre factores que repercutan en que los conflictos menores no se transformen en acciones violentas.

La intervención de los ciudadanos en el ejercicio de la justicia posibilita un proceso pedagógico que lleva a una transformación de la sociedad, dirigida a un modelo en el que predominen los valores del pluralismo, la tolerancia y el respeto por la diferencia.

Las leyes de policía y convivencia social, así como las de conciliación y arbitraje, han forjado una línea de actuación orientada a mejorar el acceso a la justicia para los ciudadanos y a garantizar una convivencia pacífica, mediante programas para promover los mecanismos de resolución pacífica de conflictos, tales como la mediación comunitaria y la conciliación en equidad.

En Honduras, la creación y el fortalecimiento de las UMC surgió como una alternativa para manejar de manera pacífica conflictos que están presentes a nivel comunitario. Esto teniendo en cuenta la falta de acceso adecuado al sistema de justicia para resolver conflictos de convivencia y el recurrente incumplimiento de las normas por parte de los ciudadanos, lo que no



ha permitido configurar una cultura centrada en la convivencia familiar, vecinal y comunitaria.

Esta estrategia se consideró viable a partir de los resultados obtenidos en Bogotá, Colombia. Allí, las umc atienden a ciudadanos inmersos en conflictos usando la mediación como instrumento para restablecer la relación y los vínculos entre ellos. Así, sin recurrir a una instancia policial o judicial, los ciudadanos dirimen sus conflictos.

En dichas umc, se llevan a cabo procesos de participación, sensibilización y formación ciudadana en torno a la convivencia pacífica, se acompaña a la comunidad y se propicia el trabajo en red. Por eso, son ejemplo para múltiples países de América Latina, tales como México, Brasil, Chile, Nicaragua, y Guatemala.

En Honduras, esta estrategia tiene asiento en la “Política integral de convivencia y seguridad ciudadana 2011-2022”. Esta plantea la necesidad difundir los mecanismos alternativos de resolución pacífica de conflictos. Además, señala que, salvo contadas excepciones (entre las cuales se encuentran los delitos dolosos y aquellos cometidos por premeditación), la mayor parte de los procesos judiciales que se tramitan en los despachos son el resultado de conflictos de proporciones menores que no fueron tratados adecuadamente.

Así, establece la necesidad de fortalecer los Departamentos Municipales de Justicia (DMJ) y las umc, así como de reestructurar los criterios legales que muestran una desarticulación y contradicción con la mediación y la conciliación.

Para hacer operativa esta estrategia, es indispensable separar las acciones policivas de los mecanismos alternativos de resolución pacífica de los conflictos, para que así los ciudadanos puedan identificar, por un lado, los mecanismos policivos de intervención previstos en la ley y, por otro, la búsqueda de acuerdos consensuados mediante el ejercicio voluntario del diálogo democrático y del respeto de las diferencias (como parte de un proceso de construcción de convivencia ciudadana y ejercicio democrático de ciudadanía participativa).

## ¿Cómo se conciben las UMC en Honduras?

Las UMC son una estrategia para promover la convivencia pacífica y la tramitación concertada de los conflictos de manera conjunta con la comunidad. Así, pueden convertirse en ejes de convivencia, mediante acciones de carácter formativo y preventivo orientadas al sostenimiento de una cultura ciudadana de paz.

Estas unidades fortalecen la justicia comunitaria, teniendo en cuenta la naturaleza de sus conflictos y la complejidad y las características culturales de la comunidad misma. De ese modo, se constituyen en un espacio al cual puede acudir cualquier ciudadano interesado en encontrar salida pacífica a sus conflictos con vecinos, familiares o la comunidad.

Su accionar se basa en comprender que el conflicto consiste en la diferencia de intereses, percepciones, actitudes o sentimientos entre dos o más personas. Parten, pues, de la plena convicción de que el conflicto es connatural al hombre y a la vida en sociedad y de que puede surgir en cualquier momento.

(Por ejemplo, pueden ocurrir por diferencias o desacuerdos entre los miembros de la familia o entre vecinos, por molestias por alto volumen de equipos de sonido, por escándalos, por basuras, por problemas con los hijos de los vecinos. Además, se pueden incluir los conflictos por la utilización de las zonas comunes, por incumplimiento de obligaciones, por molestias entre copropietarios de inmuebles, por el comportamiento de grupos de jóvenes. Otros pueden ocurrir por la interpretación de los contratos o por su incumplimiento, por ejemplo, de trabajo, de arrendamiento, de obra, de compraventa, etc.).

Lo central no es descargar a la administración de justicia de su obligación, sino fortalecer a la comunidad para que enfrente democráticamente sus conflictos y desarrollar un concepto democrático de *justicia*. Esto teniendo en cuenta que todo concepto de *justicia* se apoya en las convicciones morales sobre la sociedad que tienen los ciudadanos en general. Se trata de llegar a un

acuerdo sobre la pluralidad y la observancia del desarrollo máximo de tolerancia y la solidaridad, fundamentos de la convivencia.

Todas las sociedades sueñan con alcanzar los más altos niveles de convivencia entre sus ciudadanos, sueñan con que el manejo adecuado del conflicto permita mayores posibilidades de comprender la diferencia, ejercer la tolerancia y fortalecer el diálogo.

En una sociedad en la que se plantean estrategias conducentes a cimentar una cultura centrada en el diálogo y la convivencia pacífica, es necesario comprender que ellas deben fomentarse desde la perspectiva de procesos a mediano y largo plazo.

En el caso de la República de Honduras, se puede señalar que estamos en la etapa en que las UMC y los funcionarios gestionan con algunos actores de la comunidad procesos de formación comunitaria. Una vez avanzado este proceso, a mediano plazo podremos tener escenarios de cogestión en los cuales los funcionarios y la comunidad adelantan acciones conjuntas. En el futuro, se pretende que la comunidad se convierta en autogestora de los procesos de convivencia.

Allí se nutre un proceso que, al principio, ofrece un servicio de resolución de conflictos a las personas de la comunidad. Posteriormente, este pasa a tener equipos de funcionarios y de ciudadanos que intervienen frente al conflicto de maneras innovadoras y que establecen, con el tiempo, una red consistente de convivencia en el territorio. Esta red manejará dinámicas, normas, sistemas de comunicación e interacción, toma de decisiones, empoderamiento, etc., en torno a la convivencia.

Las UMC son dependencias de las Alcaldías municipales y se encuentran adscritas a los DMJ. Desde sus inicios, se han encargado de promover en las municipalidades los mecanismos alternativos de transformación de conflictos, la convivencia pacífica familiar, vecinal y comunitaria y la justicia comunitaria y en equidad, a través de la mediación y la conciliación.

Funcionan de manera descentralizada y se constituyen en una estrategia preventiva para mitigar la conflictividad comunitaria

local. En la actualidad, existen en siete municipalidades: Juticalpa, La Ceiba, Choloma, Comayagua, Tegucigalpa, Roatán y Utila. No todas comenzaron a operar de manera simultánea. Sin embargo, se puede decir que, a finales del año 2011, las siete se encontraban en funcionamiento. En el año 2012, se proyectó la apertura en los municipios Tela y San Pedro Sula.

En las umc, los habitantes del municipio encuentran servicios de información general, remisión y recepción de casos. Los casos atendidos corresponden a conflictos entre vecinos, intrafamiliares, conflictos comunitarios, incumplimiento de contratos civiles o de arrendamientos y asuntos laborales.

Cabe mencionar que su implementación ha sido posible gracias al compromiso asumido por las Alcaldías municipales y a las acciones lideradas por el PNUD. Estas acciones han garantizado los siguientes recursos: espacios físicos, recursos financieros y recursos humanos capacitados para atender situaciones conflictivas y para adelantar medidas de sensibilización, promoción y formación ciudadana en una perspectiva de redes.

Administrativamente, cuentan con un coordinador profesional, un profesional de apoyo y un asistente. El recurso humano ha sido capacitado para mediar y conciliar los conflictos de carácter comunitario, asumiendo el papel de terceros imparciales entre los ciudadanos que, voluntariamente, buscan soluciones pacíficas a sus conflictos. Dichas unidades han recibido el aval de las respectivas corporaciones municipales, que les han dado vida administrativa dentro de su municipalidad al determinar, por acuerdo, su funcionamiento.

Las funciones de las umc son las siguientes: 1) atención de ciudadanos o personas en situación de conflicto en sus salas de mediación; 2) sensibilización de ciudadanos en convivencia pacífica y educación de voluntarios de convivencia comunitaria mediante talleres participativos y lúdicos; 3) acompañamiento y seguimiento de actores voluntarios de convivencia que prestan su servicio gratuito en sus barrios y colonias; 4) gestión y articulación de redes de actores comunitarios y comunidad en general.

## **El proceso de implementación de las UMC en Honduras**

### **El fortalecimiento de las capacidades institucionales y sociales**

#### **Competencias en el tratamiento pacífico de los conflictos**

El fortalecimiento de las competencias en resolución pacífica de conflictos familiares, vecinales y comunitarios se concentró en dos poblaciones: funcionarios de las UMC y de los DMJ y líderes comunitarios y miembros de la comunidad interesados voluntariamente en hacer parte de la propuesta (padres de familia, docentes, estudiantes de educación básica, tecnológica o universitaria, amas de casa, trabajadores, miembros de organizaciones civiles, religiosas y culturales, etc.).

Los funcionarios de las distintas municipalidades participaron en un diplomado de mediación y conciliación de conflictos comunitarios que fue impulsado por el PNUD y el Instituto Universitario en Democracia, Paz y Seguridad (IUDPAS) de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH). Este tuvo como propósito formar en resolución pacífica de conflictos ofreciendo los conocimientos y las estrategias necesarias para comprenderlos, analizarlos y mediarlos.

El diplomado se desarrolló usando una metodología basada en aprendizaje activo y en encuentros teóricos que se complementaron con talleres prácticos. En estos talleres, se efectuaron ejercicios de roles, análisis de casos y observación de videos. Así, se motivó a los participantes a abordar los temas con las mismas herramientas que iba a utilizar en su quehacer laboral. En la Tabla 1, se describen los contenidos de cada uno de los seis módulos educativos.

Una vez culminado el proceso de formación, las apreciaciones de los participantes permitieron evidenciar que el diplomado logró fortalecer habilidades y capacidades para el ejercicio laboral y permitió así reconocer en la mediación y en la conciliación una alternativa para resolver conflictos:

**Tabla 1. Contenidos temáticos del diplomado de mediación y conciliación de conflictos comunitarios.**

<b>Módulo</b>	<b>Contenidos</b>
Introducción y generalidades	Conocer las experiencias en seguridad y convivencia ciudadana de la ciudad de Bogotá; identificar la estructura de justicia, la justicia formal, la justicia comunitaria y la justicia en equidad, así como las políticas públicas y la creación de las UMC.
Mecanismos alternativos de resolución de conflictos, la mediación, la justicia comunitaria y el Estado	Concepto y estructura del Estado en Honduras; Estado y administración de justicia en Honduras; Constitución Política de la República de Honduras; derechos fundamentales; antecedentes históricos de la resolución pacífica de los conflictos a nivel mundial; antecedentes de la resolución pacífica de los conflictos en Honduras; convivencia; paz; derechos humanos; mediación; conciliación; normativa jurídica y medios alternativos de solución de conflictos en Honduras; mediación y justicia ordinaria; acceso a la mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos; qué es mediable, qué es conciliable y qué no lo es; efectos de la extralimitación de funciones.
Violencia, conflicto y cultura	Definición y características; tipos de violencia; dinámica de la violencia en los diferentes ámbitos; representaciones sociales de la violencia intrafamiliar; mapa de violencias en cada municipalidad; el mapa del conflicto; abordajes disciplinarios; representaciones sociales; cultura urbana, cultura rural, cultura ciudadana y convivencia; comunidad, territorio, ciudadanía, barrio; taller de georreferenciación de conflictos en las municipalidades; actores, estructura física y socio-cultural; participación social.
Teoría del conflicto	Nociones sobre el conflicto, definiciones; estructura del conflicto; características; escalada del conflicto; secuencia del conflicto; conflicto y problema; diferentes maneras de intervenir el conflicto; ámbitos y desencadenantes del conflicto.
Redes sociales para mediadores comunitarios	Qué es una red social; las redes sociales y la naturaleza social del hombre; la mediación como una forma de trabajar en red; cómo construir una red; limitaciones de las redes sociales; problemas de las redes sociales; lineamientos para construir redes; comunicación constructiva para el trabajo en red; situación previa a la propuesta de una red social; alcance de la metodología de trabajo en red; el poder y las redes sociales; el papel de las instancias gubernamentales frente a las redes sociales; estrategias para mantener y fortalecer una red social.

<b>Módulo</b>	<b>Contenidos</b>
Proceso de la mediación y habilidades del mediador	Mediación; sentidos y acepciones de la mediación; la mediación comunitaria; el mediador comunitario; el rol del mediador comunitario; promoción de la mediación comunitaria; principios de la mediación; modelos y estilos de comunicación; comunicación y mediación; actitud, percepciones y comunicación; marcos de referencia; alteraciones comunes de la comunicación; fases del proceso de la mediación; ética y mediación.

Fuente: Elaboración propia.

Hubo mucho aprendizaje. Se estaban trabajando mal las conciliaciones, hay que reconocerlo. Y ahora no hay disculpas. Se tienen las herramientas para usar en la intervención en beneficio de las comunidades. (Entrevistado 1)

Había una mediación empírica carente de herramientas. Hubo conocimiento con claridad. Se acaba el diplomado y nos vamos llenos de herramientas para usar. (Entrevistado 2)

Se me quedó grabado el invertir la pirámide para realizar más un trabajo preventivo y educativo en la comunidad, así como que nuestro norte en Honduras será el de trabajar para construir una nueva cultura del manejo adecuado de los conflictos por parte de los ciudadanos fortaleciendo el diálogo y el respeto de las personas y de su forma de pensar y de actuar. (Entrevistado 3)

Aprendí que mediar o conciliar no es dar garrote, como lo estaba haciendo, ni mucho menos recibir a las personas con pistola en el cinto. Vamos a mejorar los espacios de oficina y llegamos con herramientas. ¿Qué más se puede pedir? (Entrevistado 4)

### **Infraestructura y recursos**

Una de las mayores deficiencias es la falta de infraestructura y de espacios para implementar las estrategias de mediación y conciliación. El diagnóstico hecho en el año 2009, en Roatán

y Utila, La Ceiba, Choluteca, Comayagua, Choloma, Juticalpa y Tegucigalpa, mostró que los usuarios eran atendidos en espacios no adecuados (en los cuales no se garantizaba la confidencialidad), pues eran espacios compartidos entre actividades policivas y de conciliación que no generaban una identidad en la ciudadanía. Tampoco había equipos de oficina, computadores, papelería y materiales de registro.

<sup>3</sup> Los resultados de esas adecuaciones fueron los siguientes:

Por tanto, se acordó con las diferentes Alcaldías municipales destinar espacios que tuvieran recepción y sala de espera para los ciudadanos, oficina para los funcionarios de la respectiva UMC y salas de mediación y conciliación en espacios cerrados, para garantizar la confidencialidad. Así pues, fue necesario llevar a cabo adecuaciones para poner en funcionamiento las UMC dentro de los DMJ<sup>3</sup>.

*La Ceiba.* Se trasladó a un nuevo espacio en donde se dotó de equipos de oficina y de recurso humano (trabajadora social, abogado y asistente administrativa).

En el año 2012, se adelantaron todas las acciones para construir y abrir las UMC en las municipalidades de Tela y San Pedro Sula, que deberían seguir las mismas pautas arquitectónicas de las demás municipalidades.

*Juticalpa.* Fueron construidos espacios de recepción, sala de espera, oficina de funcionarios y sala de mediación y conciliación. Se dotó de los equipos de oficina y del recurso humano (una psicóloga y una asistente administrativa) necesarios para su funcionamiento.

Más aún, desde que comenzó el proceso de implementación de las UMC, se ha empezado a reorganizar la justicia municipal, teniendo en cuenta que los DMJ están asociados más al plano policivo que al de la mediación o conciliación.

*Comayagua.* Fueron adecuados los espacios y dotados de equipamiento. Empezó a trabajar un pedagogo y una asistente administrativa.

Algunos funcionarios consideran que existe una dualidad en su rol debida a su investidura de juez de policía, que les da la potestad de ser sancionadores y conciliadores o mediadores al tiempo. Por eso, es necesario tener claridad sobre las funciones y competencias de los DMJ y de las UMC (Tabla 2).

*Choloma.* Se construyeron un espacio de recepción, sala de espera, oficina de funcionarios y sala de mediación y conciliación. Se dotó de equipos de oficina y del recurso humano necesario para su funcionamiento.

## Fases e hitos de la implementación

En la Tabla 3, se encuentran los hitos del proceso de implementación de las UMC en el país. Como se puede observar, se han explicitado las diferentes versiones del diplomado, la adecuación de las instalaciones y los procesos de sensibilización o de formación para conformar las redes de mediadores.

*Distrito central de Tegucigalpa.* Se adecuaron los espacios con sala de recepción y espera, oficinas y salas de mediación, así como equipos de oficina.

*Roatán.* Se adecuaron sus espacios y se dotó de equipos de oficina.

*Utila.* Se adecuaron sus espacios y se dotó de equipos de oficina.



**Tabla 2. Funciones de los DMJ y de las UMC.**

<b>Departamentos Municipales de Justicia</b>	<b>Unidades de Mediación y Conciliación</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conocer de las infracciones de la ley de municipalidades, ordenanzas, plan de arbitrios, reglamentos, resoluciones y acuerdos de la Corporación municipal.</li><li>• Servir de conciliador en derecho de los conflictos de los habitantes de la comunidad en aquellas materias que se refieran a la función policial especial.</li><li>• Las demás establecidas en la ley de convivencia y policía y en la de las municipalidades.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servir de eje de convivencia local por excelencia mediante acciones de carácter formativo y preventivo orientadas al sostenimiento de una cultura ciudadana de paz.</li><li>• Promover la elaboración participativa con la ciudadanía de un conocimiento actualizado y contextualizado sobre la conflictividad comunitaria.</li><li>• Fomentar en la ciudadanía la convivencia pacífica propiciando su sostenibilidad mediante la difusión, promoción y aplicación de medios alternativos de gestión de conflictos en el ámbito local.</li><li>• Formar líderes comunitarios como conciliadores en equidad.</li><li>• Formar y acreditar a los jóvenes mediadores de centros estudiantiles.</li></ul>

Fuente: Elaboración propia con base en la ley de convivencia y policía y en información sobre las UMC.

### **Desarrollos diferenciales entre los municipios**

Utila. La UMC fue creada en el año 2010. No cuenta con presupuesto propio. Este es asignado al DMJ, del cual salen los recursos que se requieren para operar. Ha ejecutado el proceso de motivación y sensibilización a través del contacto diario con los usuarios. No ha llevado a cabo el proceso de formación de promotores de convivencia ni de mediadores.

Roatán. En el año 2010, hizo la solicitud para crear la UCM. Sin embargo, no hubo respuesta positiva por parte de la administración municipal. La conciliación y la mediación recaen en el DMJ, y el presupuesto asignado es para funcionamiento del departamento como tal. Ha realizado motivación y sensibilización a través del contacto diario con los usuarios.

Comayagua. La umc fue creada en el año 2010 y está adscrita al DMJ. Aunque se encuentra en el organigrama de la Alcaldía, no ha sido legalizada por la corporación y no tiene presupuesto propio. Adelanta varias estrategias: la promoción de la participación comunitaria a través de la selección y formación de mediadores comunitarios (rurales y urbanos); la formación de los alcaldes auxiliares como promotores de convivencia; la integración de las mesas de seguridades con la participación de mediadores y promotores de convivencia; la socialización y sensibilización de los miembros de la Corporación municipal con relación a los objetivos, misión y visión de la umc. Desarrolla un trabajo articulado con la Policía Nacional, el Ministerio Público, la DNIC y la Secretaría de Educación.

La promoción y la sensibilización se han llevado a cabo a través de talleres que han tenido la participación de instituciones, patronatos, alcaldes auxiliares y otros líderes comunitarios (talleres urbanos y talleres rurales) y que han sido difundidos mediante espacios televisivos auspiciados por la alcaldía municipal, la elaboración de trifolios informativos y la promoción de los usuarios de la umc.

El proceso de formación comprende el desarrollo de dos talleres de formación de mediadores comunitarios urbanos y de dos talleres de promotores de mediadores rurales. Y se está en proceso de certificar a los mediadores comunitarios.

Los mediadores comunitarios rurales se seleccionaron de las comunidades más alejadas del municipio, considerando la dificultad de acceso. Hasta el momento, no existen los centros comunitarios de mediación en las comunidades rurales y los líderes que están en proceso de mediadores remiten los casos a la umc de la alcaldía. Actualmente, está certificando a los mediadores comunitarios.

Juticalpa. La umc fue creada en el año 2010. Para empezar el trabajo comunitario, el municipio fue dividido en seis zonas. En ese momento, logró formar a 90 ciudadanos en inducción, a 82 ciudadanos en sensibilización comunitaria y a 34 actores mediadores articulados en red.

En ese mismo año, comenzó la creación de la red de mediadores comunitarios con la etapa de promoción. Posteriormente, se

**Tabla 3. Hitos del proceso de implementación de las umc en Honduras (2012)**

Año de creación	Procesos			
	Evaluación o estudio	Diplomados	Apertura Unidades de Mediación y Conciliación UMC	Formación de ciudadanos como mediadores comunitarios y apertura de Puntos de Atención Comunitaria (PAC)
2009	Evaluación del estado de la mediación, conciliación y resolución pacífica de los conflictos <b>Honduras</b>	Primer diplomado mediación de conflictos PNUD-UNAH <b>Tegucigalpa</b>	<b>La Ceiba:</b> Reapertura con recursos PNUD y Alcaldía	
2010		Segundo diplomado mediación de conflictos PNUD-UNAH <b>Tegucigalpa</b>  Tercer diplomado mediación de conflictos PNUD-UNAH <b>San Pedro Sula</b>	UMC <b>Choloma</b>  UMC <b>Roatan</b>  UMC <b>Utila</b>  UMC <b>Juticalpa</b>  UMC <b>Comayagua</b>	
2011		Cuarto diplomado mediación de conflictos PNUD-UNAH <b>San Pedro Sula</b>	UMC <b>Tegucigalpa</b>	<b>Juticalpa:</b> Finalizan 32 mediadores y apertura de 5 PACs  <b>La Ceiba:</b> Finalizan 32 mediadores y apertura de 5 PACs
2012		Quinto diplomado mediación de conflictos PNUD-UNAH <b>San Pedro Sula</b>	Proyectos de apertura UMC <b>San Pedro Sula</b> UMC <b>Tela</b>	

Fuente: Elaboración propia.

Año de creación	Procesos			
	Sensibilización comunitaria por parte de la UMC	Sensibilización PNUD comunidad - funcionarios	Reforma legal	Sistematización
2009				
2010	<p><b>Comayagua</b> inicia proceso de sensibilización comunitaria en zona urbana y rural.</p> <p><b>Juticalpa</b> inicia proceso de sensibilización comunitaria con 82 ciudadanos finalizando 67.</p>	<p>Sensibilización resolución pacífica de los conflictos con líderes comunitarios y funcionarios municipales: <b>La Ceiba, Choloma, Roatan, Juticalpa, Comayagua.</b></p>		
2011	<p><b>Choloma:</b> inicia proceso la UMC de sensibilización a líderes comunitarios.</p>		<p>Estudio y propuesta de reforma legal de la resolución pacífica de los conflictos en <b>Honduras.</b></p>	
2012				<p>Sistematización acciones UMC</p>

avanzó en la sensibilización comunitaria hasta lograr mantener un grupo de 67 personas de las 116 inicialmente formadas. El proceso de selección de los mediadores comunitarios se hizo usando una prueba de personalidad (se utilizó al principio el test de factores de la personalidad de Castell, pero este fue cambiado por una autobiografía al considerar que usarlo no era viable).

Las personas que pasaron el test recibieron el módulo de mediadores comunitarios y tuvieron la oportunidad de poner en práctica los conceptos aprendidos en las umc. Una vez culminado el proceso de formación, se celebró la clausura y se les entregó el diploma, el carné que acredita su cargo, la papelería para abrir expedientes, un libro de actas foliado y autorizado por el juez municipal y un sello de la comunidad que representan.

Se ha consolidado una red de mediadores integrada por 34 miembros. Esta red efectúa sus actividades en espacios prestados por instituciones educativas, centros de salud, salones comunales e iglesias. Desde al punto de vista administrativo y financiero, Juticalpa no cuenta con presupuesto ni con fondos para potenciar el trabajo comunitario. Se requiere, además, apoyo jurídico.

La Ceiba. La umc fue creada en el año 2009, pero su trayectoria se remonta al año 2004. Su legalidad se estableció cuando la municipalidad resolvió asumir el presupuesto de funcionamiento. Sin embargo, la unidad solo se encuentra en el organigrama del DMJ.

En el momento, cuenta con 35 líderes comunitarios formados como mediadores comunitarios. Ellos brindan sus servicios en puntos de atención comunitaria (PAC) que están en proceso de adecuación.

La instalación de los PAC tiene prioridad para estructurar la red de actores voluntarios de convivencia comunitaria y para, posteriormente, comenzar el proceso de motivación con un nuevo grupo de líderes e iniciar un trabajo de implementación de la mediación estudiantil con estudiantes de educación media. La mayoría de los líderes formados como mediadores comunitarios son miembros de patronatos.

Choloma. La umc fue creada en el año 2010. La Alcaldía les paga el sueldo a los funcionarios y apoya su financiamiento. Sin

embargo, desde el punto de vista logístico, depende de los recursos del DMJ. Ha adelantado sensibilizaciones y empezará a profundizar en el trabajo comunitario con los patronatos y alcaldes auxiliares. Se tiene planeada la formación ciudadana y el trabajo en red.

Tegucigalpa. La UMC fue legalizada en el año 2011 mediante acuerdo de la corporación y quedó adscrita a la Gerencia de Atención al Ciudadano, aunque aún no aparece en el organigrama. La unidad no tiene presupuesto, pero la Alcaldía se ha hecho cargo de la nómina de la oficina.

San Pedro Sula. La UMC fue creada en el año 2012 y tuvo como antesala la asistencia de funcionarios, ciudadanos y representantes de organizaciones civiles y comunitarias a un diplomado de mediación comunitaria que dictaron la UNAH y el PNUD en la ciudad. Actualmente, se ha construido e inaugurado en los espacios de la sede del DMJ.

Tela. La UMC fue creada en el año 2012 en la sede de la Alcaldía. La idea de abrirla tomó fuerza también a partir de la asistencia de funcionarios y organizaciones sociales y comunitarias a un diplomado de mediación comunitaria. Cabe destacar que, desde hacía unos años atrás, la USAID había consolidado la oficina de conciliación. Pero esta quedó sin apoyo al culminar el programa de esta agencia en Honduras y se mantuvo allí con apoyos limitados. A partir de esta oficina, se relanzó la unidad.

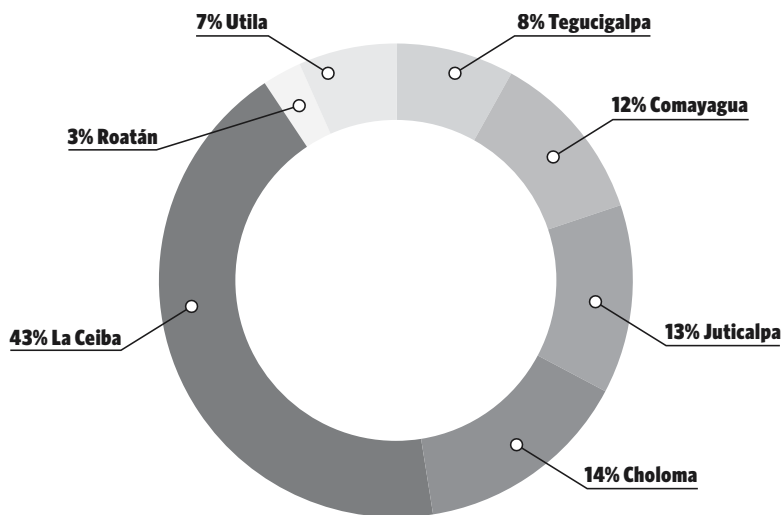
### **Incidencia de las acciones adelantadas por las UMC a nivel municipal**

En el desarrollo de las UMC, se estableció un formato para registrar las actividades que está siendo diligenciado y remitido al PNUD de manera periódica. En dicho formato, se recopilan el número de atenciones realizadas diferenciando entre las mediaciones y las conciliaciones. Además, se calcula un consolidado por grupos de edad y sexo de quienes acuden a las unidades.

A continuación, se presentan las estadísticas registradas por las distintas UMC desde el año 2009 hasta junio del año 2012. Como

se observa en la Figura 1, en las distintas UMC han sido atendidas 5426 personas. El mayor número de ellas se registra en el municipio de La Ceiba, situación que está relacionada con las acciones realizadas por dicha unidad con anterioridad a su vinculación a las actividades del PNUD.

**Figura 1. Número de atenciones realizadas en las UMC (2009-2012).**



Fuente: Registros proporcionados por las UMC.

Como se observa en la Tabla 4, de las 5426 personas que fueron atendidas, el 56,7% de ellas logró mediación o conciliación de conflictos. En seis de los siete municipios, las UMC lograron llegar a mediaciones o conciliaciones en más del 50,0% de los casos, mientras que en Utila solo fue posible en el 19,3% de estos.

### Percepción de los usuarios de las UMC

La mayoría de los usuarios conocen los servicios por recomendación de otras personas que los han usado. Les siguen quienes se han enterado por los medios masivos de comunicación. Asimismo, cuando se ha logrado un trabajo interinstitucional articulado, estas se convierten en fuente para sugerir, informar y remitir al ciudadano.

**Tabla 4. Atenciones realizadas por las umc en los distintos municipios de Honduras**

<b>Municipio</b>	<b>Atenciones realizadas</b>	<b>Mediaciones y conciliaciones</b>	<b>Mediaciones y conciliaciones (%)</b>
Roatán	146	146	100,0
Utila	362	70	19,3
Tegucigalpa	440	290	65,9
Comayagua	650	575	88,5
Juticalpa	695	351	50,5
Choloma	780	422	54,1
La Ceiba	2353	1221	51,9
<b>Total</b>	<b>5426</b>	<b>3075</b>	<b>56,7</b>

Fuente: Registros proporcionados por las umc.

Los ciudadanos han valorado positivamente la gratuidad de los servicios. Y esta es la esencia de la justicia comunitaria, que se consolida en la medida en que los ciudadanos participan activamente en el proceso y se comprometen con el ejercicio de responsabilidad ciudadana:

Son excelentes, sobre todo imparciales, con respeto. Buscan mejorar las relaciones entre las personas que demandan el servicio [...]. En su forma de atender a los usuarios, buscan que los derechos de las personas se respeten, no se ponen a favor de ninguna de las partes. (Usuario entrevistado).

...llegamos a acuerdos sin necesidad de pagar un abogado o ir a los juzgados. Saber que en la unidad de mediación y conciliación se puede llegar a acuerdos y solucionar nuestros problemas[...], buena opción para las personas que no cuentan con recursos para pagar un abogado. (Usuario entrevistado)



En los comentarios de los ciudadanos, se constatan saldos pedagógicos, pues ahora entienden que el mecanismo no es la violencia, sino el diálogo, consolidar relaciones asertivas con los demás ciudadanos y hacer primar normas de convivencia:

Aprendí a no usar la violencia; que es posible el diálogo y que el resultado es 100% positivo. Aprendí a respetar las normas de la unidad durante las audiencias y conocí sobre las normas de convivencia. Aprendí que es bueno mantener buenas relaciones con las demás personas, dejar el rencor y perdonar a los demás. (Usuario entrevistado)

Todos los ciudadanos coinciden en afirmar que recomendarían a otros ciudadanos acudir a las UMC antes de recurrir a vías policivas para encontrar una solución al conflicto. Para garantizar un servicio de calidad, proponen aumentar el recurso humano e identificar estrategias para que el ciudadano cumpla los acuerdos asumidos:

Ampliar el departamento de profesionales, ya que en algún momento serán insuficientes por la demanda de la población. [...] Mayor exigencia al ciudadano que incumple con el acuerdo. (Usuario entrevistado)

### **Perspectiva de los ciudadanos formados como actores de convivencia**

Los ciudadanos formados expresan satisfacción por el trabajo que llevan a cabo a nivel comunitario, con el cual esperan contribuir a la consolidación de una convivencia pacífica y aminorar hechos de violencia en sus comunidades:

El hecho de formarme para poder contribuir con un granito de arena a aminorar la violencia en mi comunidad y fomentar una cultura de paz [me satisface]. (Ciudadano formado)

Me motivó el grupo porque hice amigos y amigas y aprendí a relacionarme con muchas personas. Al principio, creí que era algo que no tenía sentido. Pero, al final, vi que sí era importante, porque aprendí muchas cosas que no sabía. Eso me motivó. (Ciudadano formado)

Con respecto al impacto del proceso de formación, los ciudadanos han notado un cambio personal que ha incidido en su entorno familiar. Lo evidencian en la manera de relacionarse y de entender el conflicto, así como en su reconocimiento del diálogo y el respeto de las diferencias como elementos fundamentales para la construcción cotidiana de relaciones adecuadas de convivencia. Esto es fundamental si se tiene en cuenta que se advierten mayores niveles de sensibilización y apropiación de herramientas que constituyen el marco propicio para el desempeño de sus acciones en la comunidad:

Los logros que hemos obtenido nos llevan a la conclusión de que es necesario que el proceso avance y el proyecto continúe capacitando a más personas para ayudar a los demás a vivir en armonía. (Ciudadano formado)

Pienso que este proceso es muy importante en una comunidad porque vivimos en una sociedad conflictiva y que la propuesta debe implementarse en todo el país para evitar algunas situaciones desagradables, como la violencia doméstica, las peleas entre vecinos y otras. (Ciudadano formado)

Los ciudadanos dan relevancia a los procesos de capacitación y educación comunitaria quizás porque identifican la necesidad de conocimientos y herramientas ciudadanas para manejar de manera adecuada los conflictos. Mencionan la necesidad de llegar a un mayor número de comunidades y de contar con una mayor cantidad de ciudadanos formados que desarrollen acciones de forma voluntaria.

Reconocen también que el acompañamiento y el seguimiento permanentes son una necesidad en el proceso. Esto permite concluir que la propuesta no es una directiva que va desde la institucionalidad hasta la comunidad o de la comunidad al Estado, sino que es un proceso de doble vía: un trabajo en equipo que debe garantizar la participación ciudadana y la de la municipalidad.

La experiencia de los ciudadanos hace patente la necesidad de cualificarlos. Así, se resaltan las siguientes cualidades: ética, liderazgo, valores, tiempo para dedicar a su comunidad, credibilidad, calidades humanas, querer el oficio, ser un buen escucha, tener excelente manejo de la comunicación, ser imparcial, ser respetuoso de las diferencias, ser muy responsable con la familia y la comunidad, ser amable y tener habilidades para trabajar en equipo y en beneficio de la comunidad:

Que tenga un buen testimonio, entrega en el trabajo, liderazgo y una buena formación en valores. Sobre todo, que tenga ética profesional, disponibilidad de tiempo. (Ciudadano formado)

Hay que tener amor, paciencia, voluntad, principios e interés por estar en el grupo, así como dedicar el tiempo y apoyarnos los unos a los otros y que la relación sea mutua y muy responsable. (Ciudadano formado)

En cuanto al trabajo hecho, manifiestan satisfacción por haber adquirido herramientas para implementar en su comunidad, por sentirse útiles aportando a la solución de conflictos a nivel comunitario:

[Me siento] bastante emocionado porque yo antes no conocía sobre la mediación. Y ahora he solucionado problemas y, a través de las capacitaciones, he obtenido bastante conocimiento para servir a mi comunidad. (Ciudadano formado)

Me emociona mucho. Yo a veces no me podía defender de alguien. Ahora yo actúo muy diferente porque, cuando

tengo muchos problemas, puedo solucionarlos sin dañar a la otra persona. Me levantó tanto la autoestima que ahora hasta estudiar quiero. Estoy ya estudiando y quiero que me apoyen. (Ciudadano formado)

Para los ciudadanos formados es indispensable fortalecerse cada día más, reforzarse permanentemente y sentirse apoyados por la institucionalidad municipal y comunitaria.

### **Perspectiva de las organizaciones municipales**

La valoración que las instituciones municipales hacen de los servicios de las UMC es satisfactoria: es necesario dar a conocer más los servicios innovadores que prestan a la comunidad y a las instituciones y organizaciones en general:

Es un espacio que hacía falta en el municipio para tratar de resolver los problemas. (Funcionario entrevistado)

Los casos que hemos remitido han sido atendidos debidamente, la labor que realizan es importantísima y de mucho valor para la población. (Funcionario entrevistado)

Es una excelente oportunidad para permitir la solución de conflictos de manera práctica y armoniosa, con menos burocracia administrativa. (Funcionario entrevistado)

Las unidades ocupan un espacio que hacía falta en la municipalidad. En este, las partes pueden obrar voluntariamente para resolver su conflicto mediante acuerdos, lo que descongestiona la justicia formal para que adelante acciones en casos que realmente ameritan su intervención. Esto cualifica las dos justicias: tanto la comunitaria como la formal.

Los funcionarios valoran el trabajo preventivo de la unidad. Valoran la decisión comunitaria de poder plantear el conflicto en instancias no policivas o de juzgado, que en muchas oportunidades resuelven el problema, pero acrecientan las distancias y diferencias entre las partes.

Hacen un llamado a fortalecer la coordinación interinstitucional, teniendo una comunicación directa y desarrollando acciones de manera coordinada, aspecto que consideran clave en una mirada integradora y sistémica:

Mayor capacitación en procedimientos legales que les permita orientar a sus usuarios. (Funcionario entrevistado)

La remisión de casos previo acuerdo por parte de la persona encargada de la oficina. (Funcionario entrevistado)

### **Perspectiva de los funcionarios de las umc**

Los funcionarios de las umc consideran que ha sido acertada la creación de estas instancias porque descongestionan el sistema judicial y ayudan a las partes a no alargar más los problemas, a través de la aplicación de mecanismos alternos como la mediación y la conciliación.

Al indagar si las umc cumplen con su función, las personas entrevistadas respondieron afirmativamente: manifiestan que solo era necesario suplir algunas necesidades logísticas para su óptimo desempeño. Asimismo, advierten que la comunidad las acepta, aunque reconocen que es un proceso lento y de sensibilización con los ciudadanos.

Consideran que el norte de las acciones de las umc y su razón de ser están en gestar una cultura de paz orientada al diálogo y en introducir los medios alternativos de solución de conflictos, específicamente la conciliación y la mediación, basándose en la experiencia de otros centros de conciliación y mediación de la región. Además, señalan que continuarán contribuyendo a la formación de mediadores y conciliadores comunitarios que promuevan la reducción de la violencia y fomenten la convivencia pacífica.

Los funcionarios identifican como capacidades para desarrollar su trabajo las siguientes: haber sido capacitados en mediación y conciliación; el respaldo de algunas de las administraciones municipales, de los medios de comunicación y de

la población; y haber logrado conformar redes de conciliadores y mediadores.

Por otro lado, identifican como limitaciones tener un espacio físico reducido, la falta de difusión y socialización entre la población y la falta de recursos humanos y financieros.

Consideran que el gran reto y desafío profesional es perfeccionar una intervención que incida sobre los factores dinamizadores de la convivencia. Plantean la necesidad de legalizar las UMC en cada municipio, de gestionar los recursos para efectuar el seguimiento de las redes de ciudadanos y de acordar el tema de la certificación. Además, sugieren incluir la mediación y la conciliación en las leyes hondureñas como una primera estrategia de resolución pacífica de conflictos, así como crear políticas públicas sobre el tema, a fin de que todo el país tenga la oportunidad de usar esta estrategia para la convivencia.

El trabajo con los líderes comunitarios es efectivo y necesario: ha permitido entablar una relación directa con la población. No obstante, dicha labor requiere recursos permanentes (económicos, materiales, de transporte y logística).

Asimismo, el liderazgo requiere una constante motivación, reforzamiento, fortalecimiento, intercambio de experiencias, supervisión, orientación, monitoreo y evaluación. En las personas formadas en el proceso se observa un cambio de actitud y una mayor claridad sobre lo que se está haciendo, lo que garantiza mayores posibilidades de afinar la acción y planear acciones futuras.

### **El caso de Juticalpa: referente de una experiencia exitosa**

El municipio de Juticalpa se encuentra en el departamento de Olancho (Figura 2). Limita al norte con los municipios de Silca, Manto, y Jano; al sur, con el río Guayape y con los municipios de Campamento y San Francisco de Becerra; al este, con los municipios de San Francisco de la Paz y Catacamas; y, al oeste, con los municipios de Salama y Concordia.

**Figura 2. Mapa del departamento de Olancho**



Fuente: Tomado de <http://www.radioconstelacion.net/Olancho.html>

### **Hitos del proceso**

La experiencia de la umc de Juticalpa es, desde todo punto de vista, la experiencia más aproximada al ideal del quehacer de estas oficinas a nivel municipal (Tabla 5).

### **Importancia y trascendencia de la experiencia de Juticalpa en la República de Honduras**

La experiencia de la umc de Juticalpa es, desde todo punto de vista, la experiencia más valiosa por los siguientes aspectos:

- Aspectos administrativos. La unidad se encuentra gestionando la legalización del Departamento de Conciliación y Mediación dentro de la Alcaldía Municipal. En el organigrama depende de la Gerencia Administrativa del DMJ, que tiene tres instancias:

**Tabla 5. Hitos en el proceso de implementación de la umc de Juticalpa.**

<b>2009</b>	Recepción del primer caso de mediación.	Elaboración de los primeros formatos: apertura de expedientes, citatorios, convocatorias.	Apertura de la umc en Juticalpa. Es coordinada por un profesional de la psicología.	
<b>2010</b>	Inauguración de las instalaciones físicas de la umc. Se construyeron con fondos de la ASDI y el PNUD.	Se formulan los módulos para crear la red de mediadores comunitarios. Se empieza con la definición de criterios de selección y diseño de formatos.	Se acondiciona la unidad con equipo de oficina. Se asigna el personal de apoyo: asistente y Policía municipal.	Encuentro para intercambiar experiencias de las umc en La Ceiba. Fue auspiciado por el PNUD.
<b>2011</b>	Capacitación y graduación de los mediadores comunitarios.	Intercambio de experiencias de la red de mediadores comunitarios.	Desarrollo de una campaña de promoción de la convivencia.	
<b>2012</b>	Capacitación de la red de mediadores comunitarios sobre liderazgo y gestión de proyectos. Fue patrocinado por la AMON.	Se trabaja en algunas modificaciones del contenido de los módulos para la formación de los mediadores comunitarios.	Intervenciones de trabajo articulado con la OMM.	Capacitación de padres de familia, en la Escuela San Juan Bosco, en convivencia y prevención de conflictos entre adolescentes.

Conciliación, Policía Municipal y los Comités de Seguridad. Esta estructura proporciona la mejor de las condiciones para el desarrollo de una justicia municipal centrada en el diálogo y la



- resolución pacífica de los conflictos y su potencial de desarrollo de la justicia comunitaria. En el flujograma se puede apreciar que, dentro del DMJ, se encuentra el Departamento de Mediación y Conciliación, que está constituido por el siguiente personal: un juez municipal, un licenciado en Psicología, que coordina la oficina, un asistente y un policía municipal asignado.
- Apropriación institucional. La Alcaldía desarrolla una campaña de difusión de los servicios ofrecidos por la unidad. Diariamente se transmite un anuncio por la emisora Radio Juticalpa (en el horario de 6:00 a. m. a 7:00 a. m.) y esporádicamente se pasan anuncios por Radio Católica, Majestad y La Máquina.
  - Formación comunitaria. Se adelanta un proceso de motivación, sensibilización y formación comunitaria para capacitar a ciudadanos como promotores de convivencia pacífica y como mediadores comunitarios. Este proceso los dota de herramientas conceptuales para efectuar mediaciones en sus colonias y comunidades de una manera sistemática y organizada.
  - Se motiva a la comunidad para que participe. El proceso buscar fortalecer la participación voluntaria de los ciudadanos en el proceso de formación. En febrero del año 2010, empezó a formularse la propuesta, que se presentó a la Alcaldía municipal y al PNUD. Una vez aprobada, se visitó a los líderes de las comunidades por zona rural. Existen seis zonas rurales que conforman un total de 166 aldeas y caseríos. El mayor número de aldeas se encuentra en la zona cinco, que está compuesta por 58 comunidades.

Así, el proceso posee un verdadero potencial democrático y de involucramiento de la ciudadanía. Se destaca el enorme potencial de estratificar, planear, pensar y repensar en la totalidad la inclusión de los ciudadanos de zonas distantes, que tienen poca posibilidad de acceso al casco urbano de Juticalpa (el solo desplazamiento a estas zonas es, de por sí, una dificultad para la estrategia de trabajo comunitario).

- Amplia participación comunitaria e incluyente en cada territorio. La expansión y presencia de la estrategia en el territorio es amplia, participativa e incluyente y permite llegar con la propia comunidad a zonas de difícil acceso. Permite ofrecer de manera inmediata una respuesta ciudadana a la conflictividad de las diferentes zonas, en donde, en muchas ocasiones, sus ciudadanos no tienen los recursos para desplazarse hasta el centro de la ciudad. Esto, además, les evita o reduce los costos, ya que así opera de forma real el principio de gratuidad de la justicia, al hacerse cercana, pronta, preventiva y basada en el diálogo y la construcción de vínculos entre las personas.
- Proceso de inducción. Los ciudadanos inscritos reciben una inducción en la que se les da a conocer el proceso de sensibilización, educación y formación comunitaria por adelantado, así como las diferentes etapas que lo conforman, para hacer claridad sobre su importancia y los requisitos para mantenerse en él. En los módulos de motivación y sensibilización se tienen en cuenta los conocimientos y experiencias de los participantes.

El 19 de mayo del año 2010 comenzó la primera etapa de promoción. En las zonas 1, 2, 3, 4 y 6, se visitaron 64 aldeas y se invitó a 130 líderes de las comunidades a ser parte del proceso. En campo, se trabajó en cinco grupos, en los puntos más céntricos de cada zona y en diferentes periodos. La población total que se inscribió para participar en el programa fue de 90 personas. Después de que recibieron la inducción, se acordó con ellos las fechas para iniciar la segunda parte del módulo, que tuvo una duración de 56 horas. El total de personas que participaron en el proceso fue de 82, de los cuales 67 concluyeron.

- Se tienen en cuenta las características de los ciudadanos. Los módulos sensibilizan sobre las características positivas y negativas de cada participante en lo que respecta a cómo convive y le ofrece herramientas para que sea un ciudadano ejemplar en su comunidad, además de sus capacidades de liderazgo.

Fortalece la convivencia familiar, vecinal y comunitaria acompañada de estrategias de sensibilización personal.

- Se usan herramientas psicométricas para seleccionar a los mediadores. En el proceso se hacen entrevistas y pruebas sicométricas para identificar las potencialidades de los ciudadanos participantes, así como para conocer rasgos de personalidad que permitan prevenir que ciudadanos con dificultades socioemocionales lleguen a intervenir en un proceso de mediación en el que podrían provocar dificultades.

Para seleccionar a los mediadores comunitarios, se efectuó una evaluación de personalidad. El primer instrumento aplicado fue el de los dieciséis factores de la personalidad de Castell. Así se valoró a diez personas. Pero se observó que la evaluación era muy compleja para la mayoría de la población, dado su nivel académico. Por eso, se optó por cambiar el instrumento por uno más sencillo. En consecuencia, al segundo grupo de catorce personas se le aplicó la autobiografía. Este tuvo más aceptación por parte de los participantes, así que se lo usó para los tres grupos restantes, con algunas modificaciones en su cuestionario concernientes al tema de mediación y seguridad. Al final, fueron aptos 39 participantes, a los cuales se les motivó para que empezaran el proceso de formación en mediación comunitaria.

- Proceso cualificado de formación en mediación comunitaria. El módulo de formación comenzó con estos 39 ciudadanos, y tuvo una duración de dieciséis horas. Esta población se dividió en dos grupos, que trabajaron en diferentes fechas en la Alcaldía municipal. Se proporcionaron las herramientas básicas para comprender el proceso de mediación y para ejecutar cada etapa del proceso. Al final, se desarrollaron sesiones prácticas de simulación de mediaciones y de acompañamiento en prácticas de mediación supervisadas por la UMC.
- Presentación de los ciudadanos formados a las autoridades municipales y a sus comunidades. Para concluir el proceso,

se preparó el lanzamiento de los mediadores comunitarios, al que se invitó a autoridades de la Alcaldía y del PNUD.

- Certificación y entrega de herramientas de trabajo. Se entregó a los mediadores un diploma, un carné que los acredita como poseedores de las herramientas para desempeñar esta crucial función en sus comunidades, papelería para abrir expedientes, un libro de actas foliado y autorizado por el juez municipal y un sello de la comunidad a la que representan.
- Trabajo articulado y en red con los ciudadanos formados. El proceso de formación de mediadores tuvo lugar desde el día 19 de mayo de 2010 hasta el día 3 de junio de 2011. Logró formar la red de mediadores comunitarios de Juticalpa, con 34 ciudadanos; que incluyen hombres, mujeres y jóvenes que, hasta la fecha, están activos y constituyen una red metodológicamente planeada y articulada con la UMC y que tiene claridad en su quehacer y compromiso con la comunidad.

Existe una red de mediadores comunitarios que han comenzado a mediar conflictos en sus colonias o zonas o en las diferentes zonas de la municipalidad. Los mediadores están sirviendo a los ciudadanos en diferentes centros de atención, que son espacios prestados por instituciones educativas, centros de salud, salones comunales o iglesias. Las zonas donde se encuentran ubicados los mediadores comunitarios en el municipio de Juticalpa se presentan en la Tabla 6.

- Empoderamiento ciudadano y comunitario en torno a la convivencia pacífica y la resolución pacífica de los conflictos. Esta estrategia tiene un avance significativo en la medida en que los ciudadanos y la comunidad se empoderan y son actores fundamentales de la construcción de tejido social en sus propias comunidades. La estrategia se podría comparar con la construcción de laboratorios de ciudadanía activa y participativa en un ejercicio práctico y real de democracia en las bases de sus propias comunidades.

**Tabla 6. Zonas de Juticalpa en donde se encuentran mediadores comunitarios formados.**

Arimis	Candeleros
Calpules (Lepaguare)	Concepción
Coyutepe	El Chaparro
El Encinal (Lepaguare)	El Carbonal
Jutiquile	La Puzunca
Limonos	Panuaya
San Nicolás	Sincuyapa
Tempiscapa	Zumazapa
Zopilotepe	Casco urbano

Fuente: Alcaldía Municipal de Juticalpa (sistematización de la experiencia de las UMC en Honduras, 2012).

La expansión y presencia de la estrategia en el territorio es amplia, participativa e incluyente. Ella permite llegar con la propia comunidad a zonas de difícil acceso y ofrecer de manera inmediata una respuesta ciudadana a la conflictividad de las diferentes zonas, en donde, en muchas ocasiones, sus ciudadanos no tienen los recursos para desplazarse hasta el centro de la ciudad para encontrar solución a sus conflictos. Además, esto les evita o reduce costos, pues así opera de forma real el principio de gratuidad de la justicia, al hacerse cercana, pronta, preventiva y basada en el diálogo y la construcción de vínculos entre las personas.

Estos mediadores dan inicio a un proceso de retroalimentación a partir de sus experiencias mismas con un acompañamiento permanente de la UMC, que asesora, apoya, escucha, reúne, motiva y retroalimenta su accionar, en la espera de fortalecer la red con nuevos ciudadanos y aumentar el potencial de incursión ciudadana en los territorios.

- Proceso de descentralización mediante los ciudadanos en red. La UMC ha empezado a compartir los casos de mediación del casco urbano o los remitidos por los mismos mediadores en

los territorios. Estos dan cuenta de una población atendida que, en el futuro, será mayor, pues hay 34 mediadores comunitarios más. De este modo, la función de descentralización, participación y presencia en el territorio se convierte en una estrategia que, en realidad, cubre un territorio y fortalece su potencial.

- Atención significativa de ciudadanos en aumento. La población atendida hasta la fecha en la UMC es de 695 personas. Esta aumentará en el futuro con la participación de más ciudadanos formados.
- Una segunda etapa de fortalecimiento. En el momento, la estrategia permite entrar en una segunda etapa de fortalecimiento. Se aprovecharán los vacíos de la propuesta inicial para hacerla aún más sofisticada y profunda fortaleciendo las herramientas conceptuales metodológicas y técnicas.
- La UMC asesora, acompaña, apoya, motiva. Se trata de un proceso de retroalimentación y acompañamiento permanente. La unidad asesora, apoya, escucha, reúne y motiva a los mediadores a fin de fortalecer la red con nuevos ciudadanos y aumentar el potencial de incursión ciudadana en los territorios. Actualmente, la iniciativa comunitaria se consolida afinando la metodología y la formación de mediadores comunitarios.

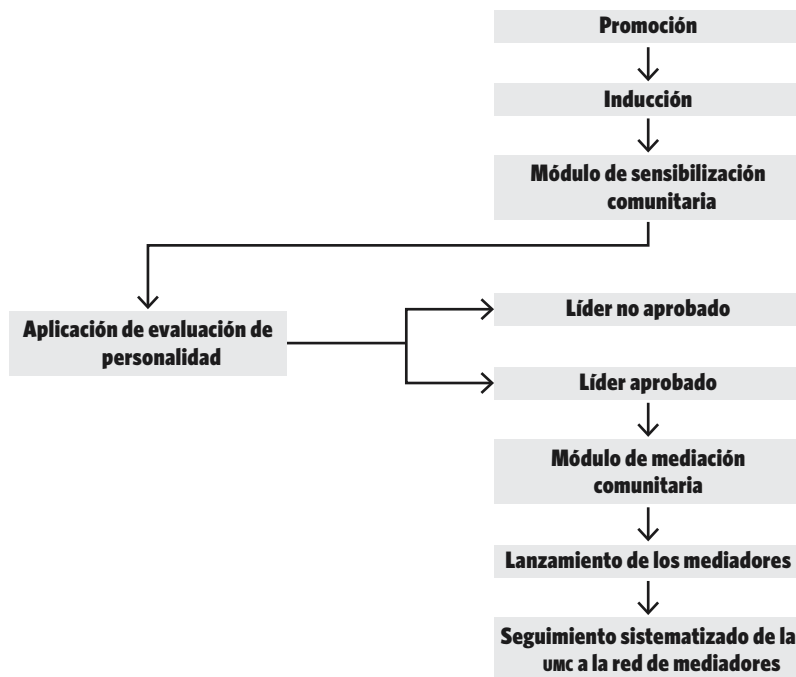
### **El proceso de formación comunitaria**

El 19 de mayo del año 2010 se dio inicio a la primera etapa de promoción. En las zonas 1, 2, 3, 4 y 6 se visitaron 64 aldeas y se invitó a 130 líderes de las comunidades a ser parte del proceso. De estos líderes, se inscribieron 90 para el proceso de sensibilización comunitaria. Al final, terminó un grupo de 67 personas, que se beneficiaron de 56 horas de capacitación.

Para seleccionar a los líderes, se hicieron entrevistas y pruebas psicométricas. Así, se conformó un grupo de 39 líderes para comenzar el proceso de formación en mediación comunitaria.

La formación de mediadores comunitarios tuvo una duración de 16 horas. Se proporcionaron las herramientas básicas para

**Figura 3. Pasos para conformar la red de mediadores en Juticalpa**



Fuente: Alcaldía Municipal de Juticalpa (sistematización de la experiencia de las umc en Honduras, 2012).

comprender el proceso de mediación. Al final, se desarrollaron sesiones prácticas de simulación de mediaciones y de acompañamiento en prácticas de mediación supervisadas por la umc. En la figura 3, se esquematizan los pasos establecidos en el municipio de Juticalpa para conformar la red de mediadores comunitarios.

El proceso concluyó haciendo entrega de un diploma, de un carné de acreditación y de la papelería requerida para ejercer el trabajo.

### Recuento de las acciones realizadas

En Juticalpa, entre el año 2009 y junio del año 2012, fueron atendidas 695 personas, de las cuales el 46,0 % correspondieron a conciliaciones, el 33 %, a orientaciones y el 21 %, a mediaciones.

De las 351 audiencias realizadas, el 73% resultaron en conciliaciones. Finalmente, cabe mencionar que están siendo atendidos un número similar de hombres y mujeres en las UMC.

## **Bibliografía**

- BROCADE, R., TUGRUL, B. & RÍOS, S. (2013, diciembre 23). América Central: un nuevo concepto de *Estado débil*. Consultado en <http://www.ieee.es/>.
- DECRETO 226 DE 2001. Ley de policía y convivencia social de la República de Honduras (2001).
- DECRETO 161 DE 2000. Ley de conciliación y arbitraje de la República de Honduras (2000).
- LAPOP (2012). Cultura política de la democracia en Honduras y en las Américas, 2012: hacia la igualdad de oportunidades. usaid. Consultado en <http://www.vanderbilt.edu/lapop/ab2012.php#Honduras>.
- UNODC (2012). Delincuencia organizada transnacional en Centroamérica y el Caribe: una evaluación de las amenazas.
- TRANSPARENCIA INTERNACIONAL (2012, diciembre 5). Comunicado de prensa: Índice de Percepción de la Corrupción 2012. Consultado en [http://www.transparency.org/news/pressrelease/20121205\\_comunicado\\_de\\_prensa\\_indice\\_de\\_percepcion\\_de\\_la\\_corrupcion\\_2012](http://www.transparency.org/news/pressrelease/20121205_comunicado_de_prensa_indice_de_percepcion_de_la_corrupcion_2012).





## **BRASIL: LA EXPERIENCIA DE LA SEGURIDAD CIUDADANA EN EL PAÍS, ESPECIALMENTE EN LOS JUEGOS PANAMERICANOS DE 2007, EN RIO DE JANEIRO**

VERA REGINA MÜLLER

Toda experiencia es transformadora y mágica, y no sabemos jamás en qué va a resultar. En el caso que abordaremos, en las capacitaciones en Medición que ocurrieron en la preparación de los Juegos Panamericanos de 2007, hubo un gran crecimiento de la conciencia acerca de la fraternidad, de la extrema igualdad entre todos, independientemente del puesto que ocupemos en la sociedad (policía, juez, defensor público, fiscal, comunidad etc.). En esa unión de relaciones y emociones, fue posible posicionarse de modo distinto y más abierto para lo que realmente interesa: una convivencia armónica en nuestras comunidades, donde más importante que tener la razón en una discusión, está la voluntad de mitigar el conflicto.

El ser humano convive con conflictos desde hace mucho tiempo y aún no hemos aprendido a manejarlos, siempre estamos tratando de lograr puestos de más prestigio y no los reales intereses que permean todos los diálogos. Los operadores del Derecho se han entrenado para presentar soluciones, tratar de conciliar y resolver los conflictos. Los buscan para proponerles la lid, lo que resulta en un sin números de expedientes (cerca de cien millones en marcha en el país). El acceso al judicial no significa, necesariamente, acceso a justicia. Y, en un mar de insatisfacciones, están basados en los desaciertos. Además, nuestra mirada es limitada por nuestras creencias, vemos de acuerdo con los lentes coloridos o con lentes que podemos usar a todo momento. Nuestra educación direcciona nuestra visión y deshacerse del ensayo no es fácil dado que este viene automáticamente y, muchas veces, dejamos de percibir tonalidades importantes que están en la base de los intereses de cada individuo. Para mí, como jueza pensionada, el factor ensayo siempre ha pesado en lo que se refiere a la mirada de las cuestiones.

Según Tania Almeida, quien trabaja en los cursos de capacitación de los líderes comunitarios, operadores del Derecho y policías, realizados en la sede de la Escuela Superior del Ministerio Público, la resolución pacífica de conflictos es una caja de herramientas que podremos utilizarlas conforme las necesitemos, en especial la mediación, en los casos que las relaciones necesiten perdurar: familiares, entre vecinos etc. Para ello, ¿es importante deshacerse de la creencia del empoderamiento personal en pro del empoderamiento de las personas para resolver sus peticiones? ¿Hay alguien mejor que los propios interesados para resolver sus conflictos? Con solo que tengan instrumentos y capacitación para hacerlo, los resultados serán sorprendentes.

La experiencia pacificadora utilizada en Bogotá (Colombia), con los Núcleos de Mediación, disminuyeron en el 70% la criminalidad por medio de la capacitación de personas de la comunidad que escuchaban y auxiliaban a los demás a escucharse con el fin de resolver pequeños conflictos que, en última instancia, podrían resultar en una violencia más grande. Esta labor es un ejemplo a seguirse.

Como consultora del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), junto a la Secretaría Nacional de Seguridad Pública del Ministerio de Justicia de Brasil (SENASP), tuve la responsabilidad de diseñar los Núcleos de Mediación en Seguridad Ciudadana Pública, a pedido de la asesora Eurídice Nóbrega Vidigal.

En esa ocasión, se diseñaba el TREINASP, el Centro de Entrenamiento en Seguridad Pública, establecido en diciembre de 2004, en Brasilia, como resultado de un Acuerdo de Cooperación Técnica entre el Gobierno brasileño y el PNUD. Esta iniciativa fue respaldada por el Centro Regional de las Naciones Unidas para la Paz, el Desarrollo y el Ambiente de América Latina y el Caribe (UN-LIREC).

El TREINASP se concibió como responsable de la elaboración e implementación de proyectos y acciones en el área de seguridad pública y su actuación se introduce en el contexto nacional de la Acción Seguridad Ciudadana, parte del Sistema Único de Seguridad Pública (SUSP), que se estaba implementando por el Gobierno

Federal y está cimentado en el empoderamiento de los Gobiernos locales por medio de la integración de las políticas de prevención y en la modernización de la gestión de las instituciones de seguridad pública. La misión del TREINASP era promover y desarrollar la capacitación continua de la seguridad pública regional.

El enfoque de la seguridad ciudadana incluía más que la compra de equipamiento y armamiento para los policías, era una integración de acciones que objetivaban la armonización de los diálogos y la participación en políticas similares, de otros sectores, que tuvieran como fin el bienestar de la comunidad y la satisfacción de sus necesidades.

Para consolidar las bases de la construcción de los Núcleos de Mediación en Seguridad Ciudadana, Julia Eslava, profesora de la Pontificia Universidad Javeriana, en Colombia, fue llamada para dirigir el Taller de Conocimiento para el Fortalecimiento de la Metodología de Políticas de Resolución Pacífica de Conflictos/Mediación, llevado a cabo el 17 y 18 de octubre de 2005, en el que demostró la experiencia colombiana con los Núcleos de Mediación en Seguridad Ciudadana, su evaluación y control.

En dicho taller, se acordó el intercambio de experiencias y documentos que sostuvieron los cambios de Políticas Públicas de Seguridad y Justicia, con el apoyo del PNUD. Además, se estableció la alianza necesaria para la realización del Núcleo de Mediación en Seguridad Ciudadana en el Distrito Federal (Brasil), con todas las peculiaridades, aliado a la experiencia de la Justicia Comunitaria en el Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT), en funcionamiento desde hace algunos años en el Distrito Federal.

Luego de este decisivo encuentro, concluí la definición del modelo de actuación para lograr los objetivos planteados, de facilitación de diálogo en las comunidades, lo que culminó también con la actuación en Rio de Janeiro, con la creación de Núcleos de Mediación en los Juegos Panamericanos en 2007. A continuación, se especifican los estándares mínimos para la implementación de esta política pública, según lo encaminado al PNUD/ONU.

## **Propuesta con los estándares mínimos para la implementación de los núcleos de políticas de resolución pacífica de conflictos/mediación**

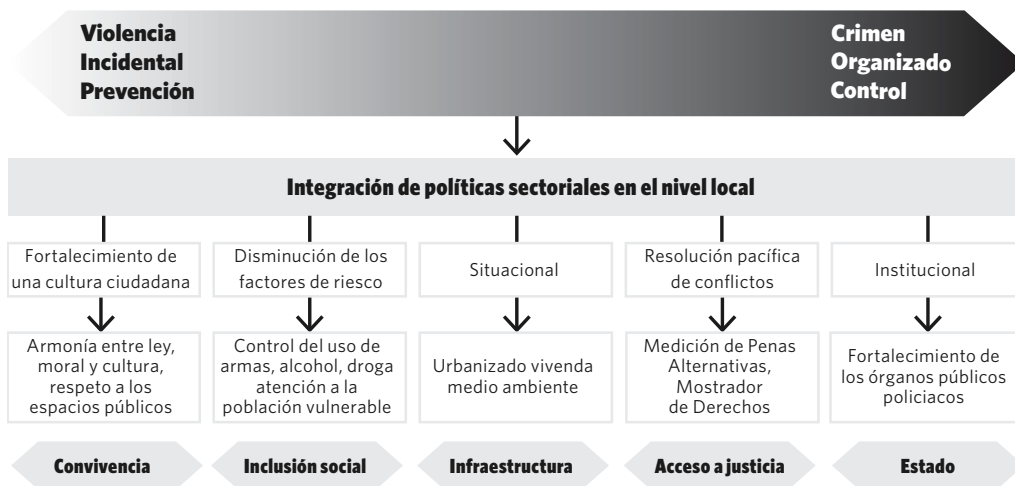
### **Orígenes**

Se observa que en el Programa Estratégico del PPA 2004-2005, denominado Sistema Único de Seguridad Pública (susP), la Acción n.º 39120001 —Modernización Organizacional de las Instituciones de Seguridad Pública (Seguridad Ciudadana)—, realizada con el apoyo del Acuerdo de Cooperación Técnica Internacional BRA/04/029, está centrada en la reforma y capacitación de las instituciones de seguridad pública estadual y estructuras afines de los gobiernos municipales, con el fin de construir las bases estructurales y organizacionales que asegurarán la sustentabilidad, a mediano y largo plazo, de la ejecución plena de las Políticas de Seguridad.

La Acción Seguridad Ciudadana beneficia directamente las policías judiciarias y ostensivas de los entes federativos, bomberos militares y gestores municipales con responsabilidad sobre la Seguridad Pública local. En el marco federal, los beneficiarios son, prioritariamente, la SENASP y los demás órganos federales de seguridad, así constitucionalmente definidos. En el marco de los entes federativos, las Secretarías de Estado de Seguridad Pública y Defensa Social u órganos a ellas correspondientes, así como los órganos municipales congéneres. Igualmente, los Consejos Comunitarios de Seguridad Pública, Organizaciones de la Sociedad Civil y comunidades locales están también contemplados (véase figura 1).

Esta integración es el eje central de la conexión estructural. La cual garantiza la descentralización de los recursos, con la principal tarea de alcanzar la población necesitada de una seguridad integral, que involucre no solo la compra de carros y armamiento ostensivo para uso de la policía, sino una visión amplia de los problemas de comunidad y una intervención oportuna y pacificadora de los conflictos, de los agentes implementadores de la Policía Pública de Seguridad, en sintonía

**Figura 1. Acción seguridad. Seguridad ciudadana (Política Integral de Seguridad).**



Fuente: Elaboración propia.

con la población, en un abordaje mediador, por una cultura de la paz (figura 2).

El TREINASP es el instrumento fundamental para la elaboración y la implementación de proyectos y actividades en seguridad ciudadana, con énfasis en la capacitación, que sigue la lógica del susp del Gobierno Federal. También actúa como instrumento catalizador y de diseminación en Seguridad Pública Ciudadana y se creó en 2004 en el marco del Acuerdo de Cooperación Técnica y Financiera, “Seguridad Ciudadana”, con el PNUD-Brasil, para ser el elemento clave de implementación de la Acción Seguridad Ciudadana del susp. Por su especificidad, el TREINASP se respalda por organismos de cooperación internacional, lo que incluye el PNUD-Brasil y el Centro de las UN-LIREC.

Mediante el TREINASP y sus acciones difundidas se genera un entorno de colaboración en las organizaciones y personas que operan o se benefician de la seguridad pública; así como un ambiente motivador y acogedor para la producción de ideas,

**Figura 2. Flujo de recursos.**



Fuente: Elaboración propia.

fundamentales para el desarrollo de equipos sinérgicos capaces de aumentar su desempeño y la garantía de la construcción de una nueva seguridad pública, que consolide la seguridad ciudadana.

El TREINASP tiene como paradigma la centralidad del ser humano en la mejora del desempeño de las organizaciones de seguridad pública. Para ello, desarrolla varias acciones en pro de la gestión, con el fin de dar soporte también a la utilización de las técnicas de resolución pacífica de conflictos/mediación en la atención a la población y difusión de las “mejores prácticas”, en el marco de Latinoamérica y Caribe.

En este sentido, se vuelve de vital importancia la implementación de núcleos de políticas de resolución pacífica de conflictos/mediación en áreas vulnerables del país, con el objetivo de fortalecer las instituciones de justicia y seguridad pública, en el apaciguamiento social y prevención de la violencia y de la criminalidad. Experiencias exitosas en Latinoamérica, como en Colombia, así como en Suráfrica, sirven de estímulo a la producción de un cambio de paradigma en las relaciones entre la policía y la comunidad.

Se alía la experiencia brasileña interdisciplinaria institucional con las buenas prácticas desarrolladas en Suráfrica y Colombia, en cuanto a la mediación de conflictos, y el proyecto Justicia Comunitaria, del Tribunal de Justicia del Distrito Federal, con la participación de la Secretaría de la Reforma del Judiciario y el PNUD, en la construcción de una metodología eficaz para aplicación en nuestro país.

En el referido Taller de Conocimiento para el Fortalecimiento de la Metodología de Políticas de Resolución Pacífica de Conflictos/

Mediación, luego de la audición de las buenas prácticas en mediación comunitaria, en los locales anteriormente mencionados, quedó acordado el intercambio de experiencias y documentos que sostuvieron los cambios de las políticas públicas de seguridad y justicia, con el apoyo del PNUD. Además, se estableció la alianza necesaria para la realización del Núcleo de Mediación en Seguridad Ciudadana en el Distrito Federal, con todas sus particularidades, aliándose a la experiencia de la justicia comunitaria en el TJDF.

Pese a lo anterior, se vuelve necesario construirse una cultura ciudadana, en la que las relaciones armoniosas y con interacción amable se experimenten en el contexto de los problemas de la ciudad y se produzcan alternativas más adecuadas a la convivencia social, siempre teniendo en cuenta el rol de la policía como la institución que asegura la paz social e incentiva transformaciones en la sociedad donde está insertada.

El sistema de justicia como se presenta no es capaz de proporcionar un acceso a la justicia integral a la población. Apenas una pequeña parte tiene conocimiento de sus derechos y las grandes corporaciones buscan otras soluciones, como el arbitraje, no sometiendo a la demora en la solución de los procesos que se arrastran, por muchos años, en los tribunales.

Según enuncia el proyecto que fusiona el modelo surafricano Zwelethemba de solución de disputas y desarrollo comunitario, con el proyecto "Justicia Comunitaria", en Brasilia, por comunidades más seguras y justas en Brasil:

El sistema judicial del Estado maneja conflictos principalmente por medio de un sistema de adversarios, que produce "ganadores" y "perdedores", removiendo la responsabilidad de la resolución del conflicto de sus principales protagonistas y, así, la posibilidad de que estos conflictos puedan superarse mediante la creatividad y solidaridad de la comunidad.



El modelo tradicional de conflictos de la jurisdicción es caracterizado por la oposición de intereses entre individuos iguales en derechos y actuación de un tercero encargado de “decir” (declarar) a quien pertenece el derecho (Warat, 2001, p. 75). Se trata de la sentencia impuesta por el Estado/juez sobre la parte A y B.

Ya el modelo consensual contempla el término *jurisconstrucción*, que quiere decir construir el derecho o la solución del conflicto. Este modelo permite el debate directo entre las partes, pero existe una imposición de la realización del acuerdo, conforme se verifica en los juzgados especiales (Ley 9.099 de 1995). Los principios que han preponderado son la oralidad, ausencia o disminución de costos, rapidez y negociación.

Por otra parte, el instrumento de la resolución pacífica de conflictos/mediación es capaz de abarcar la profundidad del conflicto y posibilita al mediador la oportunidad de favorecer la escucha necesaria entre las partes que, empoderadas, solucionan el litigio mismo. Se evita, de esta forma, la progresión de la violencia.

Como refiere Carlos Alberto Warat, en su obra *O ofício do mediador*: “La función del mediador es la de facilitar la escucha para que el otro puede escucharse”.

La mediación se destaca como una alternativa modernizadora y eficaz para solucionar disputas, dada su abordaje constructivo del conflicto, el respeto a la perspectiva de cada parte, el empoderamiento de los individuos, en el sentido de que tomen conciencia de su responsabilidad de las relaciones conflictivas, el establecimiento del diálogo con beneficio mutuo y la reducción de la violencia. (Proyecto Piloto de Mediación Comunitaria del TJDFT).

Cabe destacar que la técnica utilizada es la de mediación comunitaria interdisciplinaria institucional, en la que un tercer facilitador, elegido por las partes, trabaja con equidad, propicia sigilo, posibilita a las partes una mejor comunicación, a partir de la utilización de

técnicas de escucha activa. Promueve el pacto y la restauración, la transformación y la responsabilidad. El mediador objetiva el discurso de las partes, cargado de emoción, identificando los problemas subyacentes, uno a uno, y detectando los intereses por detrás de las posiciones rígidas. Finalmente, conduce a las partes a que lleguen de por sí a una solución posible con respecto a la realidad actual.

La metodología de la mediación interdisciplinaria es instrumento para la socialización, reparación y efectuación. Como fue indicado, su dinámica de participación permite al técnico y al policía trabajar no solo con los conflictos situacionales, sino con los problemas más amplios, vinculados a las relaciones de poder, a las dificultades en la comunicación, a las responsabilidades sociales, cuestiones de género, ciudadanía, derechos humanos y a la dificultad de volverse decisiones. Con ello, se estimulan los sujetos para el uso pleno de sus derechos, responsabilidades y potenciales creativos. Integra la acción de las comunidades a la de las policías, al trabajo interdisciplinario, por psicólogos, trabajadores sociales, mediadores y operadores del derecho (comisarios, notarios y abogados). Se dispone, de este modo, la organización amplia de las situaciones de conflicto, de la disputa puesta y administración integrada de cuestiones jurídicas y demás aspectos del conflicto, tanto en el ámbito criminal como en el civil y el social.

La mediación comunitaria, como forma de prevención de la violencia, se trata de un espacio de escucha en las relaciones. El conflicto y la violencia están presentes en las relaciones interpersonales, domésticas y sociales. Por medio de la mediación comunitaria, los involucrados en un conflicto son llevados a reflexionar acerca de sus competencias y responsabilidades, en la solución de sus propios problemas, disponiendo del Estado para los casos cuya presencia es indispensable.

Efectos de la mediación comunitaria: participación de los involucrados en el proceso de decisión, empoderamiento, construcción de las propias soluciones, pacificación de los conflictos, prevención de la criminalidad y movilización social.

## **Acuerdo de Cooperación Técnica**

Con el fin de operacionalizar el cambio de paradigma en la actuación de la policía, fue firmado el Acuerdo de Cooperación Técnica. Para esto, se determinó un abordaje mediador de conflictos, en su interlocución con la comunidad, y esta injerida en un contexto de “ciudad segura”, según denominación de la seguridad integral de Bogotá, Colombia:

Acuerdo de Cooperación Técnica que entre sí celebran el Ministerio de Justicia, por medio de la Secretaría Nacional de Seguridad Pública (SENASP), Secretaría de Reforma del Judiciario (SRJ) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), con el fin de implementar Núcleos de Políticas de Resolución Pacífica de Conflictos —Mediación— en áreas prioritarias del país, objetivando fortalecer las instituciones de justicia y seguridad pública para el afrontamiento de la violencia y criminalidad en los términos especificados. (Acuerdo de Cooperación Técnica)

## **Descripción del objeto**

Cuando se piensa en la policía y su significado, inmediatamente la asocian a la comunidad y la importancia que significa la armónica convivencia entre todos. El sistema de seguridad también está, además de sus atribuciones específicas, en la responsabilidad de producir las condiciones necesarias a la realización de una cultura de la paz.

Se trata de la extrema importancia de la creación de mecanismos que faciliten un abordaje policial respetoso del ciudadano y viceversa, en un cambio de paradigma, que fomente el diálogo sin quitarles a los agentes implementadores de la policía pública de seguridad su responsabilidad legal y fundamental de promover la equilibrada convivencia social.

En este sentido, el desarrollo de mecanismos alternos de solución de conflictos/mediación promueve el acceso a la seguridad y a

la justicia, lo que resulta en una acción de contención del conflicto y prevención de la violencia en su origen, a semejanza de experiencias exitosas en Colombia y en Suráfrica, así como las puntuales en el país.

Lo anterior es debido a que los conflictos interpersonales nacen en las relaciones diarias y se expresan según estándares personales, relacionales y culturales. El mal manejo de estos conflictos puede llevar a su intensificación y a situaciones de violencia.

Instaurados el conflicto y la violencia, nos encontramos con la rigidez de posiciones, las dificultades de comunicación entre las personas involucradas. Ocurre que este fenómeno también se reproduce en la relación con los policías, llamados a intervenir en dichos contextos que, muchas veces, terminan por involucrarse indebidamente en la situación de violencia, como si formaran parte de ella, sufriendo y generando los efectos de esa acción.

Sumado a este estado de cosas, de un lado tenemos las limitaciones jurídicas y su especificidad, no comprendida por los ciudadanos. Es un hecho incontestable en la atención al público que las partes no tengan una noción precisa de la dinámica de los conflictos y de la violencia, igualmente de los límites jurídicos, civiles, criminales y de la acción policial. Asimismo, a menudo confunden mecanismos/servicios de acción social, previsional (seguridad social), educacional y de salud a los de orden policial o jurídica/judicial. De esta manera, las policías, en verdad, acaban sirviendo como núcleos de accesibilidad al poder público, motivadas por demandas emergentes, ya sean jurídicas, sociales, educacionales o, incluso, médicas. Los tipos de atenciones telefónicas 190 (emergencia de la policía militar en Brasil), que mayoritariamente se accede para fines distintos a los destinados, son la prueba de ello.

Por otra parte, existe falta de entendimiento de los sistemas y de la dinámica de las relaciones por parte de los agentes de seguridad, fundada en bases culturales y códigos propios que terminan inmersos en contextos muy propios de relaciones continuadas, vínculos afectivos y de parentesco, drogas, precariedad habitacional, ausencia de trabajo, acceso a educación, salud y la pobreza;

factores relevantes a considerarse y que normalmente terminan relativizados, aún más cuando se trata de conflicto familiar, entre vecinos, tránsito, violencia en escuelas, donde la diversidad (racial, sexual, de género entre otros) necesita de un trato especial.

El interés real de las partes por la situación de conflicto y violencia no es necesariamente una condena criminal, pero una reparación, muchas veces de orden moral y civil, y la acción policial de extrema limitación generan una noción de ineficacia en la población y, en la policía, de impotencia. Así, en gran parte de los casos, encontrados en los denuncios términos circunstanciados, estos sencillamente son olvidados y llevados no por la intención de una solución jurídica criminal, sino como una primera iniciativa o único acceso a los servicios públicos en situación de crisis, por intermedio de la policía.

Las prácticas convencionales que tienen en cuenta exclusivamente los aspectos jurídicos o de combate no solo han demostrado suficientes para el afrontamiento y contención de los conflictos sociales y la violencia denominada “de menor gravedad”, a la acogida a las víctimas y responsabilidad del agresor una vez que tocan tangencialmente apenas parte del problema y desmorilizan el sistema, al no ofrecerles condiciones de toma de conciencia o inserción social. Así, la reincidencia criminal se ha demostrado constante, lo que también genera al policía el desgaste y la noción de ineficacia de su trabajo. De ahí la definición del objeto en los siguientes términos:

Este Acuerdo de Cooperación tiene como fin la conjugación de esfuerzos de los participantes para la implementación de hasta diez Núcleos en Políticas de Resolución Pacífica de conflictos en los locales predeterminados por la SENASP. Los núcleos actuarán en las siguientes cuestiones: conflictos de naturaleza comunitaria, situaciones de violencia en alianza con el sistema de seguridad estadual y municipal, así como con las alcaldías, con el fin

de perfeccionar y capacitar los policías y el diálogo con la comunidad. (Acuerdo de Cooperación Técnica, Ministerio de Justicia)

La implementación de los núcleos está prevista desde la realización de mapeo para la identificación de los problemas y necesidades de la comunidad, siendo realizada la capacitación de los agentes implementadores de la policía pública de seguridad, líderes comunitarios, técnicos y gestores municipales y distritales, equipos técnicos interdisciplinarios, con actuación correspondiente en medios de resolución pacífica de conflictos y en mediación interdisciplinaria, entre otras actividades conforme a las Acciones Estratégicas para Implementación de los Núcleos de Mediación establecidas en el acuerdo.

El desarrollo de este trabajo objetiva el cambio de paradigmas relativos a conflicto y violencia, la introducción de la cultura de la paz, así como el suministro de más un instrumento al abordaje de las policías y a la atención técnico-comunitaria en mediación con la población.

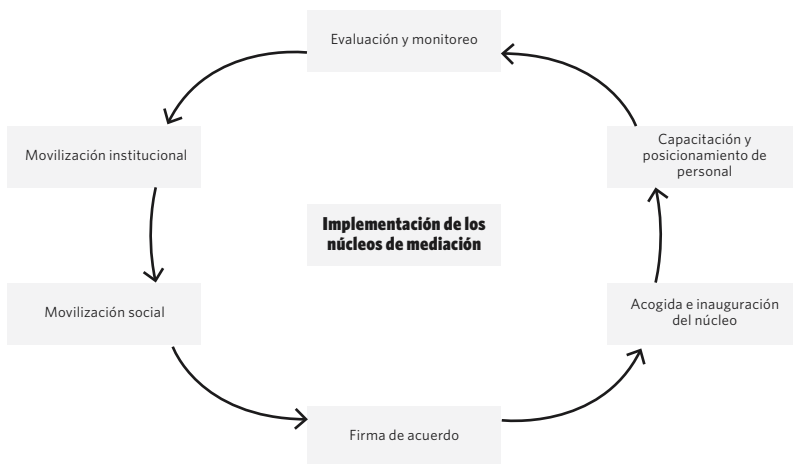
Según la descripción contenida en el Acuerdo de Cooperación, conviene destacar el abordaje elegido para la actuación, que consiste en dos niveles: el primero referente a la capacitación en medios de resolución pacífica de conflictos y técnicas de escucha activa de los policías para la ampliación de los instrumentos técnicos de afrontamiento de las situaciones de conflicto y crisis. El segundo en el campo de la prevención de la violencia por medio de la capacitación de los agentes implementadores de la policía pública de seguridad, líderes comunitarios, gestores estatales y municipales, equipos interdisciplinarios correspondientes. Los núcleos se crearán junto a las policías y podrán ubicarse en las comisarías de la policía, en los órganos municipales o de la comunidad en que se pretende la atención a la población en situación de conflictos y delitos como los tipificados en la Ley 9.099 de 1995 y otros conflictos comunitarios, por medio de la

atención pública en resolución pacífica de conflictos/mediación en las comunidades, lo que evitaría su progresión a contextos de violencia y proporcionaría también un instrumento de apoyo que auxiliaría la acción del judiciary y el acceso a la seguridad pública y la justicia.

## **Operacionalización de los núcleos de mediación de conflictos en acciones de seguridad ciudadana en el país**

Para la implementación de los núcleos, es necesaria la observación de las etapas que se presentan en la figura 3.

**Figura 3. Etapas para la implementación de los núcleos.**



Fuente: Elaboración propia.

**Movilización institucional:** significa el compromiso de los representantes de órganos gubernamentales con poder de decisión, que buscan su adhesión y actuación como aliados en la

implementación de los núcleos (por ejemplo, comandante de la policía militar, guarda municipal, policía civil, bomberos, secretarios de seguridad, secretarios de defensa social, operadores del derecho etc.).

**Mobilización social:** sensibilización de la comunidad que recibirá el núcleo, con el fin de que tome conciencia y participe en el diagnóstico local por medio de reuniones con líderes comunitarios, gestores estatales y municipales, equipos interdisciplinarios etc.

**Firma de carta de acuerdo:** formalización de la alianza con la definición de la participación de los estados y municipios y traspaso de recursos.

**Acogida e inauguración del núcleo:** elección del local apropiado para funcionamiento del núcleo y adquisición de equipos (computadores, mesas, sillas y suministros necesarios para el funcionamiento del núcleo).

**Ubicación del personal:** contratación de hasta dos técnicos de mediación y un secretario administrativo según lo que abarque la población y de la atención del núcleo.

**Capacitación:** involucra la realización de clases, seminarios, talleres y prácticas de sensibilización para grupos de hasta 60 alumnos, seleccionados entre los agentes implementadores de la Política Pública de Seguridad, líderes comunitarios, gestores estatales y municipales y técnicos. Hay previsión de producción y edición de publicaciones y material didáctico de difusión de los conocimientos necesarios a la aplicación de las técnicas de resolución pacífica de los conflictos y el ejercicio de la mediación técnico-comunitaria (video, CD, cartillas, guías de orientación y cuadernos del TREINASP). A continuación se presenta la propuesta de contenido programático para el curso I: Resolución pacífica de conflictos/mediación en seguridad ciudadana:



## **Sumario y contenido programático. Curso I: Resolución pacífica de conflictos/mediación en seguridad ciudadana**

*Público objetivo:* agentes implementadores de la Política Pública de Seguridad, líderes comunitarios, gestores estadales y municipales y operadores del derecho.

*Carga horaria:* 40 h + 20 h = 60 h

### 1. *Sumario*

Buscaremos identificar aquí el contexto en que se dará y planteará la propuesta de trabajo de capacitación de los agentes implementadores de la Política Pública de Seguridad, líderes comunitarios, gestores estadales y municipales y operadores del derecho, en mediación y demás medios de resolución pacífica de conflictos, desarrollado para la implementación de la seguridad ciudadana.

Sin duda, es un reto la transmisión de un conocimiento fundado en la cultura de la paz que agregue valor al trabajo policia- co y posibilite la transformación de los estándares culturales, sin desviar la naturaleza de las actividades últimas de las policías y los guardias municipales, imprescindibles a la garantía de la seguridad y demás prerrogativas constitucionales y legales que identifican su acción. Sería una pretensión inaceptable que se dictaran normas de conducta a profesionales especializados, como los policías y guardias municipales, no siendo en absoluto la propuesta de esta acción que sí busca ampliar su instrumental de intervención, teniendo en cuenta los más variados contextos, culturas, códigos, diversidad de los involucrados en situaciones de conflicto y violencia, como familiares, vecinos, tránsito etc.

Así, la mediación, los demás métodos de resolución pacífica de conflictos y los recursos metodológicos de que se sirven en el plano de la seguridad ciudadana figuran, de un lado, como un instrumental que auxiliará en la intervención de las policías y guardias, en hipótesis en que la confrontación no sea necesaria, y

de otro, como medio a la integración de las policías, guardias y de las comunidades, además de propiciar a estas últimas la transformación y contención en el origen de la evolución de los conflictos y, por lo tanto, de la violencia.

Lo anterior se debe a que una constatación concreta sucede del trabajo con las comunidades y las policías, en el que es posible verificar un extrañamiento y un distanciamiento creciente entre ambas, hecho que se constituye en elemento relevante de la ampliación de la noción de inseguridad. Nos atrevemos a calificar ese fenómeno como un problema aún más nefasto que la propia ausencia de la seguridad y que abre un espacio fácilmente completado por el crimen organizado y la mitificación de sus ilusorias facilidades y ventajas.

Por lo tanto, esta es una propuesta innovadora de integración de los instrumentos tradicionales de intervención en situaciones de crisis de mediación, demás medios de resolución pacífica de conflictos y sus recursos metodológicos, así como de transformación del estándar de relación y comunicación entre policías, guardias y la comunidad, tan perjudicada por la confusión que hay entre atribuciones relativas a la seguridad pública y otros derechos, garantías fundamentales y a las necesidades básicas, como las que se refieren a la salud, educación, alimentación, etc.

El curso mismo será el ejercicio práctico de una mediación entre los participantes que traen en sí la expresión de la diferencia. Así, el cuerpo docente, que conduce y explora temas que posibilitan la reflexión y la flexibilización de posturas, actuará como facilitador a la integración de todos, representantes de las policías, guardias y comunidades presentes en los cursos (aquí denominados agentes de seguridad ciudadana), con el fin de proveer, más allá del conocimiento e instrumental de los medios de resolución pacífica de conflictos, la construcción por estos agentes de un boceto de propuesta concreta de intervención integrada por ellos a la implementación de la mediación en seguridad ciudadana en su región de actuación.

Por fin, se aclara que, en un según momento, también habrá la integración del trabajo de los agentes de seguridad ciudadana en red con la actuación técnica interdisciplinaria, por mediadores de los áreas de psicología, servicio social y derecho, que atenderán en los núcleos de mediación interdisciplinaria en las policías. Estos técnicos serán capacitados en mediación enfocada en contextos de violencia y situaciones de crisis.

## 2. *Objetivos generales*

El programa de capacitación Curso I: Resolución pacífica de conflictos/mediación a las policías, guardias, comunidades y operadores del derecho tiene como fin desarrollar la siguiente competencia: capacitación en medios de resolución pacífica de conflictos/mediación y técnicas de escucha activa de los policías, guardias y agentes comunitarios (agentes de seguridad ciudadana), operadores del derecho para la ampliación de los instrumentos técnicos de afrontamiento en las situaciones de conflicto y crisis, así como la construcción común de un boceto de propuesta de acción conjunta de estos agentes de seguridad, fundado en medios de resolución pacífica de conflicto/mediación enfocado en la implementación de la seguridad ciudadana.

## 3. *Objetivos específicos*

El curso traerá elementos al desarrollo de las siguientes habilidades para:

- Autoreconocimiento y reconocimiento del otro;
- identificar las posibilidades y limitaciones personales, del entorno y del otro;
- identificar y manejar, con las diferencias, los diferentes, la diversidad de sistemas, de códigos culturales y relacionales;
- utilizar técnicas de comunicación y escucha activa;
- mapear una situación de conflicto;
- articular el conocimiento de los medios de resolución pacífica de conflictos con la realidad cotidiana;
- desarrollar proyectos en red.

4. *Contenido programático*
  - a. Concepto de seguridad y ciudadanía.
  - b. Construcción de realidad: diferencias y prejuicios.
  - c. Conflicto y violencia.
  - d. Posiciones e intereses.
  - e. Comunicación.
  - f. Medios de resolución pacífica de conflicto/mediación.
  - g. Propuesta de acción conjunta de las policías, guardias y la comunidad.

5. *Estrategia de trabajo*

Adoptaremos los principios de una pedagogía activa cuya cuestión pedagógica central es aprender a aprender; así, las estrategias de trabajo priorizarán:

- clases con incentivo a la participación de los estudiantes en el cuestionamiento y discusiones;
- discusiones en grupo en las que se articulan los textos de la bibliografía básica con textos complementarios;
- discusiones a partir de situaciones-problema;
- discusiones de la teoría articulada a la realidad;
- proyección de videos;
- vivencias, juegos y *role-playing*.

6. *Evaluación*

La evaluación se llevará a cabo en dos momentos: al inicio y al final del curso.

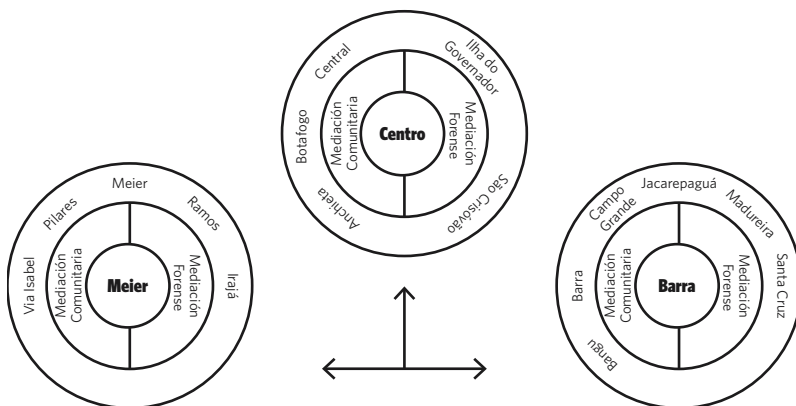
**Evaluación y monitoreo:** el funcionamiento de los núcleos se monitoreará por consultores de la SENASP, con el apoyo de los demás participantes (SRJ y PNUD), por medio de la mediación de indicadores de desempeño que objetiven la elaboración del documento que subsidiará nuevas políticas públicas referentes a la acción seguridad ciudadana.

### **Resultados esperados:**

- Introducir una política pública pionera de seguridad ciudadana.
- Optimizar el acceso a la seguridad pública y la justicia.
- Posibilitar la difusión de la cultura de la paz.
- Dar vigencia a la Constitución Federal, artículo 5.º, LXXIV, y Ley 9.099 de 1995.
- Integrar las acciones de los agentes implementadores de la política pública de seguridad, técnicos, líderes comunitarios, gestores estatales y municipales, agentes comunitarios a servicio de la colectividad.
- Promover el abordaje meditativo de las policías como forma de prevención de los contextos de violencia y que faciliten la convivencia de las personas, sin violencia.
- Comprender los estándares por los cuales se opera en afrontamiento de los conflictos, lo que posibilita lidiar con ellos y sus consecuencias.
- Facilitar el diálogo entre los operadores del derecho: jueces, fiscales y defensores públicos con la comunidad y las policías, lo que promoverá la armonización de los conflictos en la convivencia diaria.

En un primer momento, se planearon centros de convivencia en seguridad ciudadana que estarían ubicados en tres regiones de la ciudad de Rio de Janeiro (figura 4), donde las personas podrían recibir informaciones y volantes necesarios sobre los Juegos Panamericanos, sus derechos y cómo ver sus conflictos solucionados, en el caso de que existieran. Esto en todo el recorrido de los Panamericanos. Luego de los Juegos, estos centros seguirían existiendo con dos tipos de mediación: la comunitaria, hecha por la comunidad y para la comunidad y sus varios actores; la forense o técnico-comunitaria, en la solución de conflictos en que hubiera cabida la mediación. En el caso de que no se lograra la solución armónica del conflicto, las partes serían encaminadas para la Defensoría Pública para el juicio de la acción.

**Figura 4. Centros de convivencia en seguridad ciudadanas.**



Fuente: Elaboración propia.

La idea era construir Núcleos de Mediación en Seguridad Ciudadana (18) durante los Juegos Panamericanos. Al visitar la Defensoría Pública de Rio de Janeiro, fue posible constatar que contaban exactamente con 18 núcleos de atención en varias partes de la ciudad, coincidiendo con el recorrido de los Juegos y que se encontraban en condiciones precarias para la atención efectiva y eficaz de la población. Visité algunos núcleos, los que no contaban con computador y las personas necesitaban hacer colas para la atención fuera del edificio, bajo las intemperies del clima, con una larga demora para que fueran atendidas. Se estableció que estos núcleos podrían incrementar la atención también con la mediación de conflictos, como mecanismo utilizado para solucionar de forma pacífica y a contento de las partes los conflictos entre las personas.

En un principio, en la realización de la estructura necesaria para el buen funcionamiento de esta implementación, se creó un consejo gestor, con varios integrantes, para la toma de decisiones y el trabajo en red, integrado. Así, componían este consejo la SENASP, el PNUD, además de la Secretaría de Seguridad Pública de Rio de Janeiro, el Poder Judicial, el Ministerio Público, la Defensoría Pública de Rio de Janeiro, la Secretaría de Bienestar

Social y Derechos Humanos de Rio de Janeiro y representantes de los líderes comunitarios de Rio de Janeiro.

Es evidente que diversas visiones de los objetos del proyecto contribuyeron para formar la conexión necesaria para el positivo desarrollo de las etapas de implementación de este trabajo integrador. Sin embargo, es importante observar que, además de los egos individuales, existen los egos institucionales y es necesario respetar, pero no perder el foco del trabajo conjunto y coordinado. Fue un gran reto, pues el protagonismo compartido es diferente del exclusivo, hecho apenas por una institución. El objetivo del proyecto era más grande y, para lograrlo, necesitábamos reunir esfuerzos para su consecución positiva en un corto tiempo.

En las capacitaciones realizadas de personas procedentes de varias instituciones, el cuerpo docente, integrado inicialmente por la consultora Célia Zapparolli y demás profesores de São Paulo, necesitaron utilizar toda su técnica y paciencia para ordenar los saberes y especialmente explicar para los operadores del derecho, jueces, fiscales y defensores públicos, que no se estaría invadiendo la competencia de varias instituciones ni solapando el derecho de las personas que fueran a buscar auxilio. En este sentido, se realizó un fin de semana de inmersión en mediación de conflictos para magistrados, fiscales y defensores públicos, con el fin de explicar, con claridad, lo que significaba la mediación y cómo sería útil evaluar los intereses de las personas involucradas, no solo sus puestos, para llegar a una solución armónica del litigio sin perjudicar, muchas veces, las relaciones de continuidad, familiares o entre vecinos.

Comparecieron el actual presidente del Tribunal de Justicia de São Paulo, el magistrado Nallini, Luiza de Marillac, Fiscal de Justicia del Distrito Federal y Territorios, además de Luiz Fernando Correa, Secretario Nacional de Justicia del Ministerio de Justicia en este momento. También estaban presentes varios jueces y fiscales que compartían la simpatía y el conocimiento de la técnica en la utilización de la mediación como forma equilibrada de solución de conflictos, con resultado final muy positivo.

En una segunda etapa de las capacitaciones, el equipo de profesores, coordinado por Tânia Almeida, junto a la Escuela Superior del Ministerio Público, realizó el curso de Mediación y Resolución de Conflictos en Seguridad Ciudadana, incluso con la formación de multiplicadores, según el manual provisto los alumnos, con prácticas en el salón.

**Figura 5. Flujo de atención y encaminamiento de los núcleos.**



Fuente: Elaboración propia.

El objetivo era fundar Núcleos de Mediación en Seguridad Ciudadana en las comunidades y encaminar para juicio apenas aquellas acciones sin acuerdo. Más que todo, era hacer que las personas que buscaban la justicia pudieran ser escuchadas, con calma y atención. Así se facilitarían el diálogo entre los involucrados en el conflicto, quienes encontrarían la solución por medio de los facilitadores de diálogo de los núcleos, debidamente capacitados para ello.

La semilla fue plantada. Las Unidades Pacificadoras (UPPs) tienen la responsabilidad de pacificar los conflictos, además de expulsar el dominio del tráfico de drogas en las comunidades. Una misión difícil y para la cual sigue necesiéndose el trabajo de la red,



la movilización social e institucional, recursos y política de Estado para la continuidad del trabajo.

Los núcleos de mediación no lograron inaugurarse oficialmente, una vez que hubo el cambio del Secretario Nacional de Seguridad Pública y este no completó su inauguración. Se sabe que existen junto al poder judicial en varias comarcas, Ministerio Público y Defensoría Pública de Rio de Janeiro, y que facilitan la atención del ciudadano que busca la justicia, lo cual conlleva a su acceso eficaz por parte de la población.

Se necesita, por lo tanto, una política de Estado que supere las intenciones políticas y el sucesivo cambio de los conductores de las políticas públicas para que se obtengan resultados cada vez mejores y se optimicen recursos y trabajo de los equipos involucrados.

Por último, conviene manifestar que este trabajo que involucra personas de diferentes instituciones en un esfuerzo común provoca, fundamentalmente, el cambio de visión de todos y el compartir los problemas comunes. La acción de buscar soluciones en conjunto posibilita una convivencia más fraternal en la comunidad y disminuye los conflictos existentes.

Se recomienda la continuidad del programa para beneficio de todos, como un proyecto del Estado, con evaluación y publicación de sus resultados.

## **Bibliografía**

- BUSNELO, D. J. (1995). *Mediación familiar interdisciplinaria*. São Paulo: Alfa-Ômega.
- CAPRA, F. (1988). *O ponto de mutação. A ciência, a sociedade e a cultura emergente*. São Paulo: Cultrix.
- CAPRA, F. (1997). *A teia da vida. Uma nova compreensão científica dos sistemas vivos*. São Paulo: Cultrix.
- COSTA, G. D. & KATZ, G. (1992). *Dinâmica das relações conjugais*. Porto Alegre: Artes Médicas.

- DUFFY, K. G. (1996). *La mediación, sus contextos de aplicación. Una introducción para profesionales e investigadores*. Barcelona: Paidós.
- ENTELMAN, R. F. (2002). *Teoría de conflictos: hacia um nuevo paradigma*. Barcelona: Gedisa.
- FARIA, J. E. (1987). *A reforma do ensino jurídico*. Porto Alegre: Fabris.
- FISHER, R., URY, W. L. & PATTON, B. (1994). *Como chegar ao sim: A negociação de acordos sem concessões*. Rio de Janeiro: Imago.
- FOUCAULT, M. (1996). *A verdade e as formas jurídicas*. Rio de Janeiro: PUC.
- FUNDAÇÃO ESTADUAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO RIO DE JANEIRO, PROGRAMA NACIONAL DE SEGURANÇA E CIDADANIA, PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DAS NAÇÕES UNIDAS, SECRETARIA NACIONAL DE SEGURANÇA PÚBLICA & MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, GOVERNO FEDERAL. (2007, octubre-noviembre). Curso de mediação e resolução pacífica de conflitos em segurança cidadã e manual de multiplicadores. [Folletos utilizados en Rio de Janeiro, durante la realización de lo Juego Panamericanos de 2007].
- HARRINGTON, C. & MERRY, S. E. (1996). Visão Transformadora. En Kolb, D. M., Alkinson, J. & Bellman, H. (Eds.). *Cuando hablar da resultados. Perfíles de mediadores*. Barcelona: Paidós.
- HIGHTON, E. I & ÁLVAREZ, G. S. (1997). *Mediación para resolver conflictos*. Buenos Aires: AD-HOC.
- JUNG, C. G. (1996). *O eu e o "inconsciente"*. Petrópolis: Vozes.
- KELSEN, H. (1996). *O problema da justiça*. São Paulo: Martins Fontes.
- KOLB, D. M., ALKINSON, J. & BELLMAN, H. (Eds.). (1996). *Cuando hablar da resultados. Perfíles de mediadores*. Barcelona: Paidós.
- MONTORO, A. F. (1995). *Estudos de filosofia do direito*. São Paulo: Saraiva.
- MUSZKAT, M. (Coord.). (2003). *Mediação de conflitos. Pacificando e prevenindo a violência*. São Paulo: Summus.
- RAWLS, J. (1997). *Uma teoria da justiça*. São Paulo: Martins Fontes.
- SILBEY, S. & SARAT, A. (Comps.). (1991). *Law, Politics and Society*. Vol. 2. Greenwich: CT JAI press.
- SINGER, L. (1996). *Resolución de conflictos: técnicas de actuación en los ámbitos empresarial, familiar y legal*. Barcelona: Paidós.

- SIX, J.-F. (1997). *Dinámica de la mediación*. Barcelona: Paidós.
- TAUSK, J. (1998). *El oscuro deseo: Lo que estamos discutiendo cuando disputamos acerca de algo. Una perspectiva psicoanalítica*. Texto presentado en la Segunda Conferencia Internacional del Foro Mundial de Mediación, La Habana.
- URY, W. L. (2000). *Alcanzar la paz: Diez caminos para resolver conflictos en la casa, el trabajo y el mundo*. Buenos Aires: Paidós.
- WARAT, L. A. (1998). *Em nome do acordo. A mediação no direito*. Buenos Aires: Angra Impresiones.
- WARAT, L. A. (2008). O ofício do mediador. *Portal Jurídico investidura*. Disponible en [www.investidura.com.br/biblioteca-juridica/resumos/negociacao-mediacao/100](http://www.investidura.com.br/biblioteca-juridica/resumos/negociacao-mediacao/100).

# **LA MEDIACIÓN CULTURAL EN EUROPA: ORIENTACIONES Y PERSPECTIVAS**

RAFFAELE BRACALENTI Y ALESSANDRO PADOVANI

Traducción de Julia Isabel Eslava Rincón

## **El estado de la cuestión**

En los países europeos, en el curso del último decenio, la mediación cultural se ha convertido en una práctica corriente tanto en los servicios públicos como en los privados. Creada inicialmente para dar respuesta a la urgente necesidad de interactuar de forma positiva con las “nuevas tipologías” de usuarios, las experiencias de mediación se han convertido, poco a poco, en prácticas extendidas y articuladas, no obstante las incertidumbres de carácter metodológico relacionadas con la plena formalización del papel que ha de atribuirse a las diferentes figuras de los mediadores.

La expansión de las exigencias de “acercamiento” a los destinatarios de las intervenciones —es decir, el uso de prácticas de mediación en todos los contextos en los cuales se tienen encuentros con los ciudadanos inmigrantes que “habitan” en el territorio— ha conducido desde hace tiempo a transformaciones importantes.

La inserción de figuras externas dentro de los servicios y la administración pública ha instado a estas últimas a adquirir lógicas heterogéneas y a enfrentarse también con otros actores sociales. Los operadores y funcionarios están habituados a trabajar en estrecha relación con los ciudadanos inmigrantes y esto ha llevado, de forma indirecta, a una reducción de la desconfianza hacia ellos.

Desde un punto de vista general, la función de mediación entre individuo y sociedad no nace con el surgimiento del fenómeno migratorio: tradicionalmente era, y es, llevada a cabo en la escuela, la iglesia, la familia, los partidos, los sindicatos, etc. En el caso de los inmigrantes, la mediación con la sociedad en el país de acogida debe absorber las funciones de las instituciones antes mencionadas y, al mismo tiempo, debe proporcionar “algo más” que no necesitan los ciudadanos nativos de una

nación: una lengua, con reglas, leyes y procedimientos que no son reconocidos y absorbidos automáticamente por los recién llegados (Ciappi, 2012).

Por tanto, las sociedades de acogida instituyen a mediadores específicamente destinados a la población inmigrante o de origen extranjero en la medida en que la interacción de esta población con los actores sociales no surge de manera espontánea porque la distancia (lingüística, cultural, entre otras) no lo permite. Los mediadores son, entonces, profesionales que interceden ante los actores sociales o institucionales en conflicto o ante dificultades de comunicación.

En los países caracterizados por procesos de inmigración reciente, la mediación es una estrategia dominante. Sin embargo, en torno al concepto de *mediación* y a la definición del papel, de la formación, del trasfondo y de la identidad profesional e institucional de los mediadores reina aún una gran confusión.

Sobre todo, como se ha evidenciado en un gran número de casos (y el italiano es una vez más ejemplo de ello), existen dos problemas. En primer lugar, por un lado, se encuentra un notable distanciamiento entre las leyes y la práctica, en el sentido de que la definición de la mediación y de los mediadores en los textos de ley no se corresponde o no cubre del todo las diversas concepciones que se han tenido de estas figuras; por otro, la definición dada en la ley es tan vaga que deja indeterminados muchos aspectos ligados a la mediación. En segundo lugar, también por lo que se refiere al uso concreto de las figuras de la mediación, existe una evidente diversificación, de modo que la ocupación de mediador es atribuida a quienes desarrollan las siguientes funciones:

- Facilitador lingüístico. Desarrolla un servicio de apoyo complementario a las actividades de enseñanza, utilizando principalmente la lengua madre o una comunicación bilingüe. Colabora con la clase y con los maestros para integrar a los alumnos bilingües. También desarrolla la función de traducción e

intérprete en los diferentes servicios (oficinas municipales, de policía, hospitales, entre otras).

- Mediador en el acceso a los servicios. Proporciona información y es la figura a la que acuden como estrategia de comunicación y en la resolución de conflictos.
- Animador multicultural. Es un animador de origen extranjero que opera dentro de las escuelas o en otros servicios colectivos y que tiene la función de dar a conocer la propia cultura de origen.
- Mediador sociocultural. Actúa como enlace entre los inmigrantes y la sociedad de acogida ayudando a representar y amplificar la voz de la comunidad.

Mientras que, en el ámbito escolar, la función del mediador es más compleja; en los otros sectores, tiene la función principal, por un lado, de favorecer la comunicación entre el servicio y los usuarios y, por el otro, de reformular y representar las exigencias de ellos frente a los servicios.

Pero, más allá de las diferentes experiencias y usos, existe una ambigüedad fundamental sobre su papel profesional, ya que, a menudo no se dispone de una regulación formal con respecto a su formación.

Otras inquietudes surgen respecto a su función, en particular cuando opera en las escuelas y en los hospitales. En este caso, es precisamente su función de intermediario la que resulta problemática: los mediadores tienen una función central, pero indeterminada; pues, de hecho, no son asistentes sanitarios ni maestros y no se pueden alinear ni con la institución ni con los usuarios, no obstante las tensiones que pueden provenir de ambos lados.

Además, con frecuencia son llamados para resolver situaciones de gran estrés y urgencia. Por ejemplo, en el caso de los refugiados, se les pide llevar a cabo funciones que están más allá de su estricta competencia y para las cuales no tienen una preparación específica.

Si se analiza el caso de las escuelas, por ejemplo, la inserción de un intérprete es útil seguramente para compensar la falta

de algunas competencias lingüísticas del servicio, que de otra forma podrían derivar en obstáculos reales para el acceso. En tal sentido, el rol de un traductor es fácilmente identificable, porque esta función es clara y está bien definida conceptualmente con relación a las tres funciones presentes en el servicio.

Cuando, por el contrario, se intenta ir más allá de la función de apoyo prevalentemente lingüística y se le pretende atribuir al mediador otras competencias, la propia función de mediación se hace difícil de focalizar y de circunscribir (por ejemplo, competencias no solo de interpretación, traducción, información y orientación; sino, además, de facilitación de las relaciones con la familia, de apoyo a algunos estudiantes *heteroculturales*, de promoción de la cultura de origen, de representación y valoración de las diferentes culturas...).

La ambigüedad en la función del mediador cultural se agrava cuanto más se intenta hacer la transición de la función de apoyo lingüístico a una hipotética función de diálogo con las personas pertenecientes a la propia cultura o de representación de la diversidad cultural. En este nivel, la inserción simplista de animadores culturales con funciones y competencias genéricas para acompañar a los maestros, en calidad de representantes de las propias culturas de origen, expone sobre el riesgo de "folclorizar" las "otras" culturas.

Por lo tanto, es difícil, en primer lugar, imaginar el uso de una figura genérica (que funda su autoridad solo en su filiación cultural) y el establecimiento de una figura universal de experto (que se propone como un representante de todas las "otras" culturas). En segundo lugar, incluso cuando está fuera de discusión la autoridad de los expertos de lengua y cultura extranjera, queda sin resolver el nudo principal: ¿cuál es la función que deben desempeñar en los programas educativos, una función que debe ser integrada con aquella que lleva a cabo el maestro?

El conocimiento y el reconocimiento del valor de cada grupo de pertenencia son seguramente indispensables, a la luz de cualquier lógica intercultural. Es la escuela la que precisamente está

llamada a hacer frente a esta tarea particularmente compleja. Y dentro de esta institución son los maestros los principales referentes: la escuela, en cuanto institución, es responsable de asegurar el cumplimiento de la función educativa y es el lugar de elaboración de los presupuestos teóricos en los que se basa esa función; y los profesores, considerados como los operadores, deben asegurarse de que la institución educativa pueda cumplir eficazmente su función.

La colaboración de expertos cualificados puede ser necesaria para ejecutar un proyecto integral de educación intercultural. Pero la tarea de valorar a las "otras culturas" no puede ser, de ningún modo, simplemente delegada a un equipo de expertos más o menos amplio.

Esto plantea una pregunta inquietante, no solo sobre la disposición, sino, sobre todo, sobre la capacidad de la escuela para interactuar positivamente con la diversidad cultural, de la misma manera en que interactúa con la diversidad de posiciones ideológicas y políticas, de edad, de estatus jurídico y social, de género y de pertenencia étnica y racial. Los interrogantes se multiplican cuando se plantea el problema de establecer por qué solo determinadas culturas (y no todas las culturas) deben ser consideradas como "otras" hasta el punto de requerir expertos.

Asimismo, en el ámbito de los servicios sociosanitarios, aparece bien definida e identificable la función del intérprete. En este ámbito, se puede observar cómo la función de la mediación cultural tiende a ser más genérica y difícil de circunscribir cuanto más se aparta de la interpretación.

A nivel del lenguaje clínico, el dispositivo de intermediación por parte de una tercera figura implica, de hecho, una suerte de distorsión del sistema de comunicación entre el usuario y los operadores sanitarios. De hecho, en este nivel, la presencia de un medio que decodifica, descompone y recompone tanto las demandas de atención y asistencia del usuario como las respuestas de los prestadores aporta una modificación sustancial a la estructura tradicional de la relación médico-paciente y del modelo de atención médica.



No se pretende llamar la atención sobre el riesgo evidente de la distorsión comunicativa (que está relacionada con la capacidad y experiencia del mediador); sino, más que nada, destacar el hecho de que esta operación —es decir, el dispositivo mismo de la mediación— consiste en introducir nuevas variables en a) el lenguaje clínico y en b) el trato del paciente para informarle el procedimiento médico.

En otros términos: cuando el mediador traduce los contenidos culturales transmitidos al lenguaje del paciente, insta al médico a llevar a cabo una expansión de los modelos explicativos de uso común en la práctica clínica. Es bien claro que, a este nivel, el dispositivo de la mediación entra a hacer parte de un área tan compleja que puede resultar totalmente incompatible con el rol y con las competencias atribuidas a aquella figura genérica y específica del mediador de la que ya se ha hablado.

Identificar criterios uniformes de definición de esta figura es, por tanto, el objetivo primario. Y, en esta tarea, están llamados a desarrollar un papel de primer plano las instituciones a las cuales está delegada la competencia en materia de formación profesional.

En particular, se trata de que estas instituciones reflexionen sobre las experiencias llevadas a cabo hasta el momento para lograr uniformidad en lo que respecta a la atribución del estatus de mediador cultural. Esto de modo tal que, con una formación uniforme, se superen los obstáculos que se pueden presentar cuando ellos se mueven a otras regiones diferentes de aquellas por las cuales les ha sido conferido un diploma.

Y es precisamente en su formación en donde se ha concentrado la atención en los últimos años (en un intento de dar un aire europeo a aquellos procesos formativos caracterizados exclusivamente por una dimensión local).

En Italia, por ejemplo, desde los primeros cursos de formación ofrecidos en la ciudad de Milán, en 1989, y posteriormente en Torino y Boloña, se pasó a una fase en la que han surgido agencias de mediadores culturales compuestas solo por migrantes o mestizos, en muchos casos animados por las asociaciones ya

existentes, por las de mujeres, por las de voluntariado o por los cursos de formación para mediadores culturales. Posteriormente, se han establecido cursos de pregrado y disciplinas académicas como la pedagogía intercultural, la antropología cultural y étnica, en las que el mediador ha sido cada vez más comprendido como un técnico competente en la comunicación intercultural.

La Ley 4 de 1998 institucionalizó la figura del mediador cultural y reconoció su presencia como necesaria para gestionar las relaciones entre la sociedad local y los inmigrantes. Así, la mediación fue vista, por un lado, como instrumento para la integración social y, por otro, como una medida educativa.

Al mismo tiempo, estableció la posibilidad de suscribir convenios con asociaciones para conducir programas de mediación cultural. Estas asociaciones, que debían estar inscritas en los registros correspondientes, fueron autorizadas para firmar convenios con el Estado, las regiones, las provincias y las alcaldías a fin de emplear a mediadores interculturales para facilitar las relaciones entre las distintas administraciones y los extranjeros pertenecientes a los diversos grupos étnicos, nacionales, lingüísticos y religiosos.

Desde el año 2000, en Italia, el Consiglio Nazionale de l'Economia e del Lavoro (CNEL, 2000) ha intentado desarrollar un punto de vista formal del mediador cultural definiendo sus requisitos, de tal manera que se pueda desarrollar un sistema de certificación de competencias. Este sistema de certificación debería haber permitido que el Gobierno los retribuyera y que creara un mercado para su formación.

El documento del CNEL define la mediación cultural como un instrumento para "mejorar el proceso de integración de los inmigrantes y el cambio cultural en la sociedad de acogida" y para transformar "la sociedad, el encuentro de las diversas culturas que se mezclan entre sí y se modifican recíprocamente" (CNEL, 2000). Así, concibe al mediador como

... un agente activo en el proceso de integración que tiene un papel de "puente" entre los extranjeros y las instituciones,

los servicios públicos y las estructuras privadas, sin sustituir los unos a los otros, para ayudar al encuentro entre personas de culturas diversas. El mediador es un punto de referencia en el campo de la inmigración a nivel local. (CNEL, 2000)

Además, precisa los requisitos para ser mediador cultural: preferiblemente de origen extranjero, con experiencia en materia de inmigración; buenas capacidades de escritura y de expresión en la lengua del país de llegada; buen conocimiento de la cultura y de la situación socioeconómica del país de origen; buen conocimiento de Italia y de la correspondiente realidad local; diploma de escuela secundaria o superior; documentos de residencia o ciudadanía que permitan el trabajo; motivación y talento en las relaciones de trabajo y sociales; empatía y respeto por la privacidad.

Asimismo, el documento establece la formación, que se subdivide en diversos módulos de base y cubre las siguientes áreas: comunicación y relaciones interculturales (psicología, antropología, comunicación, interpretación); conocimientos legales (estatutos, organización social e institucional, leyes sobre la inmigración); organización y servicios (programación, conocimientos informáticos de base).

Los módulos de especialización dependen del área en la cual el mediador trabajará (salud, educación, autoridades de policía y justicia, emergencia y crisis, trabajo). El curso debe comprender un periodo de práctica. El grupo del CNEL sugiere, por lo menos, 500 horas de formación de base, que comprenden 100 horas de aprendizaje en un área específica, 300 horas de especialización y 100 horas de práctica.

Otros países europeos, en los cuales la inmigración es, desde hace varios años, un fenómeno estructural y la mediación está ampliamente difundida, no han asumido iniciativas para garantizar una definición así de precisa y codificada del mediador. Más aún, en algunos casos, esta es considerada un modelo ya superado y el énfasis se ha puesto, más que todo, en desarrollar competencias

interculturales entre los prestadores de servicios y capacidades relacionales en las comunidades de inmigrantes.

La figura del mediador es, pues, considerada como vinculada a una fase particular de la inmigración. Y el rechazo de las rigideces impuestas por una definición formal podría encontrar justificación en la falta de voluntad de asignar recursos a una figura profesional específica que podría llegar a ser obsoleta con el tiempo.

## **La mediación cultural en algunos países europeos**

En Europa, el mediador intercultural no es una figura clara ni con presencia en todos los países. Tampoco cuenta con un perfil cierto y reconocido en las legislaciones nacionales. Todavía hoy el espacio de la mediación no encuentra un amplio y adecuado lugar dentro de los servicios, aun cuando las demandas de ayuda de las comunidades de inmigrantes y la agregación de las voluntades de las personas han permitido el nacimiento de muchas asociaciones en las que han tenido lugar experiencias de mediación significativas y para nada desdeñables.

De manera general se puede afirmar que existen dos modelos de gestión de las problemáticas asociadas a la presencia de la diversidad cultural: el primero está relacionado con los contextos en los cuales los inmigrantes se han insertado de modo más estable; el segundo, con los países que representan nuevos destinos de flujos migratorios.

En el primer caso, el énfasis se ha puesto en el desarrollo de las competencias interculturales de los prestadores de los servicios y en el desarrollo de las capacidades relacionales de la comunidad inmigrante. Allí, la mediación, como tradicionalmente se la ha entendido, muchas veces es rechazada porque se la considera un modelo caduco que conlleva el riesgo de relegar a los inmigrantes a los márgenes de la sociedad y de hacer más lenta la inclusión social.

Esto no significa que no existan figuras facilitadoras de la comunicación lingüística y/o cultural. Pero, en los países de migración más antiguos, los mediadores son figuras con competencias diversas y especializadas, pues en esos países la cultura de la mediación (entendida como instrumento de resolución de conflictos) está desde hace tiempos más difundida, sobre todo en aquellos sectores en los cuales es oportuno intervenir para restablecer los equilibrios rotos (mediación familiar, social o penal).

En el segundo caso, por el contrario, ha prevalecido, aunque no siempre de manera codificada en una normativa, la necesidad de usar la figura mediadora para facilitar el acceso al contexto de acogida y de que esta sea un intermediario con competencias lingüísticas apropiadas para ayudar en la comunicación entre la diversidad cultural y para representar ella misma una fuente de “alfabetización”, del tipo que sea, de aquella diversidad.

En Italia, la mediación se volvió prioritaria en el ámbito educativo y de la formación desde los años ochenta, cuando se hizo evidente el problema de la carencia de docentes con capacidades para comunicarse adecuadamente en la lengua materna de los inmigrantes y, por esa vía, facilitar el aprendizaje del italiano, con el apoyo de los pares inmigrantes que ya tenían un conocimiento basilar del idioma.

En 1990, con un Decreto-Ley, se favorecieron también formas de colaboración con asociaciones de inmigrantes y refugiados y con organizaciones de voluntariado, utilizando la modalidad de mediación cultural, a fin de promover la regularización de las posiciones de los trabajadores extracomunitarios presentes en el territorio.

En el mismo periodo, en el ordenamiento público para el sector educativo apareció explícitamente la palabra ‘mediador’. De hecho, contrario a las problemáticas específicas que solo el mundo escolar podía afrontar (dificultades relacionadas con la falta de conocimientos del idioma italiano por los alumnos extranjeros

que frenaron la inclusión y la eficiencia educativa), se invitó a experimentar en algunas sedes educativas, con la colaboración de la comunidad y de la familia, el empleo de “mediadores” en la lengua materna, para facilitar así la comunicación en el ámbito escolar y en las relaciones de estas instituciones con la familia. Igualmente, se invitó a emplear a expertos en la lengua nativa para actuar en las iniciativas de valoración de la cultura e idioma de origen, a través de protocolos de entendimiento locales.

Solo mediante la Ley 40 de 1998 se reconocieron a los mediadores como una instancia necesaria en la gestión de las relaciones entre la sociedad local y los inmigrantes. En su texto, se hizo referencia explícita a los nuevos perfiles profesionales: *mediadores culturales*, cualificados para favorecer las interacciones entre las instituciones escolares y los extranjeros; y *mediadores interculturales*, cualificados para adelantar intervenciones de integración social.

Sin embargo, la ley introdujo una ambigüedad fundamental en la definición del papel y del perfil socio-profesional del mediador, además de la confusión relacionada con la diferencia entre mediador cultural e intercultural.

El papel del *mediador cultural* estaba definido con respecto a la escuela, como figura experta a la cual recurrir en relación con los padres, mientras que no se preveían funciones dentro de las clases para la enseñanza de los alumnos extranjeros. Además, se daba por descontada su presencia en todos los entes locales, así como la existencia de una formación especial y de una definición explícita de su identidad profesional y legal inequívoca. Pero, de hecho, las cosas no fueron así: definiciones puntuales de los mediadores culturales no existen, el uso mismo del término resulta así distinto de la realidad, y los procesos formativos se caracterizan por una gran diversidad, siendo desarrollados a nivel local.

Los *mediadores interculturales* fueron definidos como aquellos que operan en el ámbito de la integración social, en donde su propio rol estaba regulado por los convenios entre los entes locales y las asociaciones activas en el campo de la inmigración.

Esta segunda categoría estaba y está escasamente diferenciada de la primera, en términos de definición del perfil procesional, del proceso formativo y de la certificación. La única característica específica prevista por la ley era que los mediadores interculturales debían ser ciudadanos extranjeros con permiso de residencia no inferior a dos años.

Es a partir de esta ambigüedad como, en el año 2000, el CNEL publicó el documento antes citado. En tal documento, se afirma que la mediación cultural representa una función útil y necesaria para favorecer los procesos de integración y que es un puente para la inclusión de las diferencias y para facilitar el encuentro entre diversidades culturales.

En ese momento, la mediación cultural parecía ser parte del léxico y de los programas gubernamentales. Ciertamente la escuela representaba, en aquellos años, el contexto por excelencia en el cual el mediador cultural podía encontrar un campo directo de aplicación.

Sin embargo, era la sociedad en su conjunto la que era llamada por la presencia de la población extranjera. Y, la "Ley marco para la realización del sistema integrado de intervención y servicios sociales" del año 2000 propuso indirectamente el argumento de la mediación. Así, reflejó una necesidad más amplia, es decir, la de una mejor cualificación de los profesionales sociales mediante la definición de los perfiles, la formación y las competencias.

En el año 2005, el Ministerio de Educación Superior y de Investigación fijó los criterios para el pregrado en mediación lingüística (licenciatura trianual ubicada en la tipología "ciencias de la mediación lingüística") e identificó cuatro posibles campos de intervención: la administración pública o las instituciones educativas y asistenciales; el turismo y la empresa; la comunicación lingüístico informática; y la investigación de mercado.

La atención prestada en Italia a esta temática no surgió solo de la necesidad de afrontar, con medidas adecuadas, el reto que una sociedad cada más multicultural planteaba, sino que, además,

se insertaba dentro de exigencias precisas que estaban tomando forma en el espacio comunitario.

El Consejo Europeo, en Bruselas, en el año 2004, invitó a los Estados miembros a impedir los fenómenos de marginalización y de aislamiento de las minorías, para aumentar la estabilidad y la cohesión de la sociedad y proceder, así, por el camino de una real integración. Esta fue definida como un proceso bidireccional que involucra tanto a los ciudadanos de terceros países como a la sociedad de acogida y que, para consolidarse, requiere el diálogo intercultural de todos los miembros de la sociedad, a fin de mejorar la comprensión recíproca.

Al respecto, en el mismo año, la Comisión envió una comunicación al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las regiones (“Agenda común marco para la integración de los ciudadanos de terceros países en la Unión Europea” —com 389—) (Comité de las Regiones de la Unión Europea, 2006).

En esta, se estableció el marco de las iniciativas dirigidas a permitir “el acceso de los inmigrantes a las instituciones y a los bienes y servicios públicos y privados, sobre una base de paridad con los ciudadanos nacionales y de manera no discriminatoria”. Igualmente, se invitó a considerar la mediación y la interpretación como instrumentos útiles para garantizar una mejor integración.

Las posteriores disposiciones institucionales estuvieron dirigidas a otra área, en la que se buscaba que los malentendidos se mantuvieran al mínimo y en la que la comunicación necesariamente debía ser facilitada, a saber: en el ámbito sanitario.

En el año 2006, en el Ministerio de Salud, se creó una comisión denominada Salud e Inmigración, a fin de promover la protección de la salud de los extranjeros presentes en el territorio nacional: inmigrantes, refugiados, solicitantes de asilo y romaníes. Entre sus objetivos estuvo valorar la utilización de los mediadores interculturales como estrategia para facilitar la relación entre las distintas administraciones y los extranjeros que pertenecen a diferentes grupos étnicos, nacionales, lingüísticos y religiosos.



Sobre la mediación, entendida como instrumento y dimensión de todas las políticas de integración, dicha comisión se limitó a reflejar el documento del CNEI del 19 julio de 2006 (“Observaciones y propuestas sobre la política de inmigración”). Frente a su uso cada vez más frecuente en diversos sectores de la sociedad, este documento hizo hincapié en la necesidad de contar con una definición de la figura del mediador cultural, en “términos de perfil profesional, de proceso formativo, de modalidad de empleo y de promoción, sobre todo en puntos clave de los servicios, de su inserción laboral por parte de los Gobiernos locales y del Gobierno central”.

Uno de los primeros países europeos (junto con Reino Unido) que ha utilizado plenamente la figura ha sido Francia, allí, el término ‘mediador cultural’ encuentra su “cuna alpina”. La primera forma de mediación que se conoció en este país fue la penal, luego, la social y, después, la familiar.

Las primeras figuras de mediación fueron las *femmes relais*, las “mujeres puente” entre culturas. Nacieron en Francia en los años ochenta, con el objetivo de enfrentar la conflictividad social provocada por las diferencias culturales. En aquella época, su formación era poco más que nula y su organización en asociaciones condujo a la formación de nuevos voluntarios, lo que fue un avance en la década de los noventa. Al comienzo, pocas mujeres tenían niveles de instrucción adecuados, pero, con el cambio generacional, a las diferentes asociaciones entraron las jóvenes escolarizadas en el sistema educativo francés. Así, indudablemente, el movimiento de las *femmes relais* comenzó a tener más peso.

Junto con las primeras actividades desarrolladas por estas mujeres en los diversos ámbitos de la mediación, surgieron las figuras mediadoras en las instituciones, las escuelas, los hospitales y los centros de acogida. Los primeros proyectos vieron nacer a las protagonistas de la mediación en la escuela y en la familia. Pero su trabajo avanzó: fueron fundadas asociaciones como SARA, Femmes en Mouvement y Anteps (Bonafé-Schmitt, Dahan, Salzer,

Souquet & Vouche), que, aún hoy, después de casi veinte años, ocupan un lugar trascendental en la integración social.

En la actualidad, estas “mujeres puente” ya no son vistas como simples intermediarias, sino que se han constituido en verdaderos puntos de referencia para las instituciones locales y para todos aquellos que dirigen sus acciones hacia la integración de los inmigrantes en Francia: están en el espacio público y hacen que sea más habitable para muchos.

Más allá de estas experiencias positivas, la figura del mediador no cuenta con una codificación normativa, pero, en el curso de los años, el mundo universitario y el tercer sector francés han llevado a cabo una amplia reflexión sobre la mediación y el rol del mediador.

Por su parte, en Alemania, la mediación ha tenido un gran éxito. Algunas de las labores propias de este campo son confiadas a las personas encargadas de la enseñanza de la lengua y de la cultura de origen. Según la perspectiva alemana de la integración, se tiene la percepción de que la mediación puede hacer más lento el desarrollo de competencias interrelacionales entre las partes. Se considera que esta figura de puente conlleva riesgos a largo plazo, lo que impide efectuar la inclusión social de los inmigrantes y de sus descendientes.

De hecho, se ha tendido a reducir o a eliminar la mediación para alentar a las personas —tanto inmigrantes como nativas— a desarrollar competencias interculturales. Por eso, la figura del mediador intercultural no existe a nivel oficial, aunque muchos de quienes operan en los servicios son de origen migrante.

A Inglaterra la mediación llegó de Estados Unidos en los años setenta y fue instaurada en el ámbito penal y familiar, en un periodo relativamente temprano respecto a la situación europea. Al ámbito escolar, entró solo en un segundo momento, pues, en las primeras fases de escolarización de los hijos de los inmigrantes, la actitud asumida por las instituciones fue la de “igualdad de tratamiento”.

En los años sesenta, fueron promulgadas algunas normas nacionales con la posibilidad de asignar fondos para proyectos

relacionados con las necesidades de las minorías étnicas. Así, fueron instituidas figuras de apoyo para la enseñanza del idioma inglés.

En los años ochenta, se financió la figura del consejero multicultural (*multicultural adviser*), responsable de la educación multicultural en las escuelas locales. Después de la publicación del “Informe Swann” (Department of Education and Science, 1985), que puso en evidencia una serie de problemáticas en la gestión de la multiculturalidad en las clases —debidas también a la presencia de un verdadero racismo institucional—, la exigencia de mediación en las escuelas se hizo más sentida.

Más que mediadores genuinos, se comenzó a utilizar figuras, por periodos más o menos largos, que tenían la función de enlace entre las instituciones educativas y los niños de las minorías étnicas. Al mismo tiempo, en algunas zonas con necesidades especiales, fueron creadas figuras denominadas oficiales de enlace hogar/escuela (*home/school liaison officers* —HSLO— o *home mission teacher*). Estos estuvieron vinculados, sobre todo, a las escuelas primarias y, por tanto, fueron muy empleados para favorecer las relaciones con las familias de las minorías étnicas.

Hoy, en las escuelas británicas, no existe formalmente una figura denominada “mediador cultural”. En general, se puede observar que la exigencia de la mediación no se entiende como la exigencia de garantizar igualdad de oportunidades: de hecho, se hace más hincapié en elementos como la lucha contra el racismo que en favorecer la integración entre diversas culturas y comunidades.

El esquema *home/school/community liaison* solo está presente en Irlanda, en 524 escuelas. Pero, en lugar de proveer mediadores interculturales, existen maestros de apoyo en las escuelas de alto riesgo de abandono y deserción. Su formación se relaciona más que todo con aquellas disciplinas ligadas a la motivación, al abandono escolar, a los problemas comportamentales. Pero, a menudo, esta figura, en las áreas caracterizadas por alta inmigración, ha asumido el perfil que encontramos en el mediador.

El aspecto positivo de este sistema es su enfoque integrado a la escuela, a la familia y al territorio para promover la vida escolar del niño. Cabe recordar que, en el Reino Unido, entre el personal docente existe un gran número de inmigrantes: de la India, Pakistán o el Caribe, especialmente en aquellas zonas donde las minorías étnicas son particularmente consistentes. El acceso a la enseñanza de las minorías culturales en estas escuelas se ha visto favorecido no solo por las figuras de apoyo que ayudan al maestro, sino también por el maestro mismo.

En Noruega, el debate sobre la mediación nació con la publicación del artículo del criminólogo Nils Christie "Conflict and Property", en 1976. En este país, en 1991 se promulgó la *lov om megling i konfliktrad* (ley de mediación y conflicto). Gracias a ella, en cada municipio fueron instituidos los servicios de mediación de conflictos y los consejos de mediación.

Estos son coordinados por un mediador y a ellos pueden acceder todos los voluntarios que lo deseen, siempre y cuando sean mayores de edad y no tengan antecedentes penales. La mediación debe cumplir con algunos puntos generales simples, tales como la falta de poder por parte del mediador, la supervisión de un tutor en el caso de que las dos partes sean menores de edad y el registro escrito del acuerdo.

España ha reconocido más recientemente la profesión de mediador y, como en otros países, su perfil es aún incierto. Sin embargo, se destaca que, en este país, la mediación ha sido desarrollada desde hace varios años en diferentes escuelas, gracias a la presencia de poblaciones gitanas residentes y semirresidentes.

La cultura tan diferente de esta minoría ha hecho necesario buscar contactos más estrechos con las familias para superar las incomprendiones. Gracias a esta experiencia, a esta figura de "puente" dentro y fuera de la comunidad, la mediación se ha vuelto muy frecuente, más como fruto de la necesidad y de la experiencia que como producto de una legislación.

En Irlanda, en general el Gobierno no emplea mediadores socioculturales. Es el tercer sector el que ofrece cursos de formación, promueve proyectos interculturales en las escuelas y ofrece servicios, a fin de garantizar un mejor acceso a la salud, a la educación y a los servicios para los grupos minoritarios. El papel del mediador es el de favorecer la comunicación entre los usuarios y los servicios, el de apoyar y animar a las minorías para que los usen.

En Grecia, la utilización de la mediación como herramienta de integración es más bien precaria y, cuando ocurre, no es de manera permanente, sino ocasional, como traducción en el ámbito de los servicios públicos, por lo que los mediadores poseen particulares competencias lingüísticas.

Es algo más frecuente recurrir a mediadores en el ámbito de las instituciones privadas, del tercer sector o de los sindicatos, especialmente en aquellas áreas en las que existe un mayor número de inmigrantes trabajadores (construcción, servicios, agricultura). En estos casos, algunos trabajadores, especialmente de nivel directivo, son elegidos para ejercer el papel de la mediación, con el objetivo de facilitar el contacto entre los sindicatos y los inmigrantes.

En Portugal, la figura del mediador fue instituida mediante la Ley 105 del 31 de agosto de 2001 (OECD, 2004). La mediación está dirigida a favorecer la integración de los inmigrantes y de las minorías étnicas, en la perspectiva del diálogo intercultural y del fortalecimiento de la cohesión social. Administrativamente, la figura del mediador encuentra legitimidad, de un lado, en un protocolo firmado por el Estado y por los poderes locales y, del otro, por las asociaciones, las cooperativas y los inmigrantes que desarrollan pequeñas actividades comerciales.

El Estado garantiza la cobertura financiera del programa y admite la posibilidad de contratación individual del mediador, incluso fuera de las asociaciones de mediación reconocidas como tales. Los mediadores, identificados principalmente entre la población de inmigrantes, deben tomar un curso de formación ante los entes acreditados.

Aunque prima el reconocimiento jurídico de la figura, una resolución conjunta del año 2000 —suscrita por la Presidencia del Consejo de Ministros, el Ministerio de Educación y el Ministerio del Trabajo y de la Solidaridad Social—, reconoció las oportunidades de intervención y ejercicio de los mediadores culturales en las escuelas. En el año 2004, fueron creados los centros nacionales para el desarrollo de los inmigrantes, que, mediante un protocolo de asociación con los inmigrantes y organizaciones del tercer sector, prevén la utilización de la mediación.

En Holanda, existe una función de mediación cultural que está integrada a las demás funciones que desarrollan los profesionales que trabajan en las escuelas y en los servicios sociales. Sin embargo, las diferentes categorías de operadores que participan en las escuelas públicas o privadas ofrecen cursos de idiomas y de cultura extranjera, a fin de mantener y valorar los diferentes contextos culturales. Estos son dictados por los mismos docentes o por expertos que, en todo caso, deben acreditar el diploma de maestro otorgado en el país.

Además, el Estado delega a las instituciones locales la tarea de implementar un sistema descentralizado, es decir, en lugares y estructuras diferentes a la escuela. Los docentes de los cursos son seleccionados entre quienes provienen de países extranjeros y poseen diploma holandés (o título convalidado).

Todas las escuelas que lo consideren necesario, frente a situaciones de dificultad en la integración o de conflicto intercultural, pueden recurrir a la experiencia de los organismos especializados (como los servicios de apoyo para la escuela), que proporcionan los expertos para los diferentes tipos de problemas (por ejemplo, intérpretes, terapia del lenguaje u orientación psicológica entre otros).

Estas agencias, de origen comunal, progresivamente se han transformado en organizaciones privadas que prestan sus servicios por contratos ocasionales. Asimismo, en el caso holandés, no se ha identificado una función de mediación cultural que se

inserte dentro de los servicios, pues los diferentes dispositivos son activados según cuestiones y necesidades específicas.

Son protagonistas tanto los maestros que están habilitados en tal sentido como otros expertos (cuyo título de especialización es reconocido por las instituciones escolares), que actúan con respecto a las cuestiones sobre las cuales, de manera autónoma, las instituciones educativas los solicitan.

## **Algunas reflexiones sobre las posibles funciones y el papel de la mediación**

En los últimos años, los procesos migratorios se han afrontado con la perspectiva cultural y con diferentes objetivos políticos. Las intervenciones sociales llevadas a cabo para enfrentar los diversos problemas han sido, esencialmente, intervenciones ligadas a las primeras fases de acogida de nuevas poblaciones, o intervenciones orientadas a la integración y a prevenir —o a tratar— conflictos de carácter racial, cultural o religioso.

En la amplísima (y no fácilmente sistematizable) variedad de acciones o de perspectivas teóricas y políticas, se ha hecho cada vez más fuerte la exigencia de actuar para que, en la medida de lo posible, el proceso migratorio tenga el menor impacto negativo tanto sobre la población de acogida como sobre los propios inmigrantes, o sobre las minorías étnicas que, a lo largo del tiempo, se han constituido como tales. Y si, por aproximación o por defecto, quisiéramos hacer una lista de las áreas en las cuales se ha concentrado la acción, podríamos identificar las siguientes:

- El área relacionada con el acceso a los servicios por parte de la población inmigrante y de las minorías étnicas.
- El área relacionada con el reconocimiento de valores culturales de estos grupos.

- El área de reducción de los riesgos de discriminación y de racismo institucional y social.

Las sociedades occidentales son cada vez más percibidas y descritas como agregados complejos, en los cuales deben coexistir culturas y valores sustancialmente diversos y sustancialmente no homogéneos. Precisamente, por la falta de homogeneidad y de los valores en juego —a veces por la extrema conflictividad de esos valores— y, al tiempo, por el hecho de que tales valores tienen el derecho de encontrar sus espacios en la sociedad, se hace indispensable afinar estrategias que conlleven acciones de mediación.

Dichas acciones deben desarrollarse entre valores y culturas no homogéneas, que deben gozar del mismo estatus de legitimidad. La mediación debe situarse entre las normas y la protección de los derechos de las personas frágiles, por condición o situación, como en el caso de los menores extranjeros que llegan a Europa como inmigrantes no acompañados de adultos.

El país huésped busca acoger y satisfacer las necesidades específicas de los menores y analizar su condición específica y subjetiva, a fin de diseñar un proceso adecuado de inserción. Pero, para conocer al menor, su historia, sus necesidades, es indispensable superar las dificultades de comunicación ligadas a diferencias lingüísticas, que son difíciles de colmar, incluso recurriendo a lenguas vehiculares no siempre habladas adecuadamente.

Acoger a los menores implica, por tanto, incrementar los niveles de comunicación y disponer de competencias lingüísticas específicas que aseguren una correcta interacción entre los menores y el territorio, entre los menores y los servicios. Precisamente por eso, la facilitación de la comunicación lingüística desempeña un papel fundamental en todos los procedimientos relacionados con el proceso de protección de los menores no acompañados. Se trata de una práctica ya consolidada, compartida por todos los operadores y, ciertamente, integrada en los sistemas de gestión de los programas de intervención.



Por lo tanto, es en este nivel básico donde toma forma la primera función de la mediación, que conduce al rol de intérprete lingüístico. El mediador es, en el caso específico de los menores no acompañados, aquel que hace posible la comunicación y emprende una confrontación dialéctica entre el grupo mayoritario y el minoritario.

A veces, la función de intérprete lingüístico puede resultar, después, en la de intérprete social. En este caso, mediar significa acompañar al menor en el uso de algunos de los servicios que, durante la fase de acogida, permiten la legalización y la protección. La especificidad lingüística hace necesaria, de hecho, la presencia de intérpretes que faciliten el diálogo entre el operador y los usuarios de los servicios.

Y hacer más accesibles los servicios significa mediar para impedir que la especificidad cultural o las condiciones de debilidad social sean motivo para la exclusión. Sin embargo, cabe señalar que el trabajo de mediación lingüística, en este caso, es más que nada el resultado de una acción compleja de mediación política y cultural producida en un momento previo a la prestación de servicios.

La comunicación, favorecida por el abatimiento de las barreras lingüísticas, abre nuevas oportunidades para hacerse cargo de los menores, algo que va más allá de la satisfacción de las necesidades inmediatas, tanto personales como aquellas ligadas a su regularización. Se trata, de hecho, una vez superada esta fase de inserción, de conocer más detalladamente a los menores y su historia, para programar la segunda acogida del menor y resolver eventuales problemáticas de las cuales el menor puede ser portador.

No se debe olvidar que día tras día los menores se forman cognitivamente, afectivamente y socialmente, que se trata de personalidades "en desarrollo" que han tenido una experiencia migratoria. Aunque no hayan experimentado formas de violencia durante el viaje, la situación de profunda transformación sociocultural, vivida en el paso de un país a otro, provoca sufrimiento y desadaptación. A veces, esta transición se hace aún más traumática por el hecho de

viajar en condiciones difíciles. Y no es extraño que algunos niños puedan ser portadores de un trauma migratorio, de desorientación o de dislocación de choque cultural.

En el caso de los menores inmigrantes no acompañados, a las dificultades precedentes se agrega la dimensión de choque cultural, que es resultado del impacto de llegar a una cultura diversa (del dolor causado por la separación de su cultura, de las dificultades experimentadas para mantener una relación con los propios orígenes; relaciones que contribuyen a construir un sentido de continuidad de la propia historia). Por lo tanto, además de tener que procesar el trauma y la ausencia de los padres y las referencias adultas, el niño debe también aclimatarse a una nueva realidad cultural.

Al margen del tipo de experiencia vivida, el menor no acompañado necesita contar con puntos de referencia para reconstruir la propia vida. Necesita lo que se denomina *espacios de transición*.

En estos, se equilibran los códigos de la cultura de origen con los estilos de vida de los nuevos contextos, que son, en muchos casos, adquiridos de manera anticipada mediante procesos de socialización adelantados en el país de origen mismo (por ejemplo, para los albaneses, está el papel desempeñado por la televisión italiana como puerta de entrada al mundo detrás de la cortina de hierro, antes de la caída del Gobierno comunista). Pero no solo el menor debe equilibrar las expectativas de la sociedad de origen y las de la sociedad de acogida.

Y es en este proceso de emersión de un posible malestar—por los traumas o por el choque cultural— y de construcción de sentido entre los dos códigos culturales, en el que los menores se ven obligados a incursionar en aquello que se configura como el segundo nivel de operación de la mediación.

El mediador es aquel que, frente a la desorientación del niño y su búsqueda de puntos de referencia, puede, en virtud de su propia experiencia migratoria, ayudarlo a entablar una relación con la sociedad de acogida. De hecho, al ser una persona migrante que

ha experimentado (total o parcialmente) las mismas dificultades de los menores, ligadas al viaje o a la inserción en el contexto, posee un valor agregado y, ciertamente, único para ayudar a crear un sentido mutuo de empatía y a construir, sobre esta base, una relación que va a facilitar el proceso de identificación del niño con esta figura adulta y, de esa manera, con la sociedad de acogida.

Así, no solo se facilita el proceso de integración e intercambio cultural de los menores, sino que también se prepara a la sociedad de acogida para la presencia de la diversidad, a fin de eliminar prejuicios, sospechas y todos aquellos aspectos que ponen en peligro la interacción de diferentes grupos culturales.

Es en este nivel en donde se ubica la tercera función de la mediación, ciertamente la más compleja y desafiante: aquella que representa el reto por excelencia impuesto por la sociedad multicultural, vale decir, la comprensión de los códigos culturales con el fin de evitar el conflicto.

Todo esto obliga al mediador a llevar una tarea para la cual no es suficiente tener una lengua y una cultura igual a la de los menores o haber experimentado un proceso de migración similar. En este nivel, el mediador debe saber disipar los elementos que disturbaban el proceso de comunicación/comprensión y hacer emerger la pluralidad de códigos culturales como elementos de fuerza, y no como el origen de los problemas.

Esta es una tarea compleja. Y es aún más difícil de lograr cuando el mediador no tiene habilidades innatas o adquiridas a través de la experiencia personal. Al respecto, este debe adquirir, a través de un proceso de aprendizaje, instrumentos idóneos para gestionar situaciones conflictivas reales o potenciales: saber hablar con los otros; saber persuadir y escuchar; pero, sobre todo, saber censar los prejuicios propios y de los sujetos entre los cuales se encuentra para mediar.

Debe saber hacer esto, con la salvedad, por supuesto, de que hay una parte esencial del prejuicio del que ninguna persona puede prescindir: el juicio preliminar sobre los hechos, que, en sí mismos,

contienen al menos un elemento de verdad, aquel de la necesidad imprescindible de adquirir las tramas simbólicas adecuadas para una primera visión del mundo.

En síntesis, el conjunto de los elementos considerados permite identificar funciones diversas y específicas de la mediación: aquella ligada a la interpretación lingüística y social; aquella vinculada a la comprensión del inmigrante y a su acompañamiento en el proceso de inserción; y aquella concerniente a la gestión y a la prevención de los conflictos.

Más allá del valor de cada una de las funciones, y de la capacidad del mediador de ejecutar cada una de las tres, lo que resulta indispensable es que aquellos que decidan utilizar la mediación sepan en qué ámbito quieren centrarse, si la persona elegida puede llevarla a cabo adecuadamente y si posee los instrumentos requeridos, sobre todo si se trata de la prevención y la gestión del conflicto a través de ella. Es necesario que, en este ámbito, se disponga de las personas idóneas, formadas, capaces de leer, interpretar y traducir los respectivos códigos culturales a los actores en el campo.

## **Bibliografía**

- BONAFÉ-SCHMITT, J.-P., DAHAN, J., SALZER, J., SOUQUET, M., & VOUCHE, J.-P. (1999). *Les médiations, la médiation*. Ramonville Saint-Agne: Erès.
- CIAPPI, S. (2012). *La nueva penalidad*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- COMITÉ DE LAS REGIONES DE LA UNIÓN EUROPEA. (2006, abril). Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones. Programa Común para la Integración. Marco para la integración de los nacionales de terceros países en la Unión Europea. Bruselas.

- CNEL (Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro). (2000, abril).  
Politiche per la mediazione culturale. Formazione ed impiego dei mediatori culturali. Roma.
- DEPARTMENT OF EDUCATION AND SCIENCE. (1985). Education for all  
(The Swann Report). Londres: HMSO.
- OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development).  
(2004). Trends in international migration. Paris: OECD.

# **MEDIACIÓN Y JUSTICIA RESTAURATIVA EN ITALIA**

ALESSANDRO PADOVANI

## **El marco de desarrollo de la justicia restaurativa en Italia**

Comprender el marco de desarrollo de la justicia restaurativa en Italia implica tomar en consideración varios puntos de partida: 1) la crisis del sistema de justicia de retribución y rehabilitación y, por tanto, la relación entre el derecho y la violencia; 2) la exigencia de responsabilización en favor de las víctimas y de la sociedad; 3) la cultura más global de acercamiento al conflicto; y 4) el laboratorio de justicia de menores desde la mediación penal y social.

Sobre el último aspecto, cabe anotar que, en toda Europa, la justicia penal de menores ha sido siempre el laboratorio de creación de innovaciones en materia de justicia, de modo similar a como ocurre en los Estados Unidos (American Bar Association, 1979; Dünkel & Zermatten, 1990; Balahur & Padovani, 2007). Este campo de actuación es el motor a través del cual las ideas nuevas se confrontan con las prácticas tradicionales, tanto desde el punto de vista de lineamientos y filosofías como desde el punto de vista de las experiencias; pues la cuestión de la justicia juvenil plantea el problema de la responsabilidad del adulto con respecto al menor que comete el crimen.

## **La crisis del sistema de justicia de retribución y rehabilitación**

En la última década, la demanda por la seguridad ha sido un asunto dominante: las personas quieren vivir con tranquilidad y tienen esta posibilidad porque esta cuestión cala en las decisiones políticas. Cada vez más, durante las campañas electorales, los programas políticos han incorporado la seguridad como uno de los temas principales, pero de manera distinta a como se han planteado las estrategias en otros países de Latinoamérica: hay una tendencia a usar una perspectiva de

seguridad que presupone sitiar a las personas y limitar la libertad para impedir que el sujeto adulto o menor cometa crímenes o tenga comportamientos considerados nocivos, ilegales o ilícitos.

Más aún, el fenómeno de la inmigración, sobre todo desde los países del este, se está convirtiendo en un asunto trascendental: en Italia hay cerca de 8 millones de extranjeros legales con permiso de residencia sobre una población de 56 millones, y se estima que los extranjeros ilegales son el doble; además, el 60 % de los menores que hoy están en el circuito penal son extranjeros.

Estas cifras aterran, producen miedo, de ahí el clamor por “estar seguros” y por una vida tranquila. Antes, se tenía la certeza de que los trabajadores sociales, los psicólogos, los jueces y la policía tenían los instrumentos, las herramientas y las armas para contrarrestar y manejar esta situación.

Actualmente, ya no tenemos esa seguridad, pues parece que el llamado modelo rehabilitador no está dando resultados. Por lo tanto, la pregunta que surge y se contesta con gran dificultad es si se logrará el consenso político y social que le permita a cada persona que ha cometido un crimen ser rehabilitado e integrado nuevamente en la sociedad.

### **La exigencia de responsabilización en favor de las víctimas y de la sociedad**

Hasta hace pocos años, las víctimas no hacían parte de los intereses de las ciencias de la criminología. Es una figura muy reciente y, por lo tanto, no tiene aún un recorrido institucional y científico codificado. Pero es un nuevo enfoque que ha venido cobrando cada vez más relevancia.

Especialmente, frente a los hechos de terrorismo y de conflicto armado, se ha logrado, a través de cabildeo y presión política, que las víctimas puedan entrar a los tribunales y tener voz y reconocimiento en los procesos judiciales. Asimismo, se ha conseguido que, a través de mecanismos alternativos de conciliación y mediación, puedan entrar en procesos de reparación y restauración que

demandan de los victimarios que desarrollen trabajos socialmente útiles tanto en el sistema penal como afuera de este.

### **La cultura del acercamiento global al conflicto**

En el contexto italiano, se ha intentado sustituir la palabra 'crimen' por la palabra 'conflicto', de modo que sea posible tener una visión más global del comportamiento y de la situación y, por tanto, salir de la ecuación autor-víctima y entrar en una dimensión más colectiva del fenómeno (incorporando la idea de la comunidad).

Este nuevo enfoque parte de dos elementos. El primero es que el crimen se expresa en un territorio, en una cultura específica. El segundo, que la comunidad, además de verse afectada por la criminalidad, es al mismo tiempo la plataforma y la red en la cual recae y se soportan las intervenciones.

### **Dos perspectivas de referencia de la mediación en Italia**

En Italia y, en general, en Europa, el término 'mediación' se refiere a una actividad de comunicación y de diálogo entre las partes involucradas en una situación de crimen o de conflicto. Por eso, se identifica con la mediación penal, la mediación en el ámbito de la actividad comercial y la mediación familiar, por ejemplo. Es ante todo un proceso relacionado con la comunicación, y no simplemente con gestos de restitución. Tiene que ver con la palabra, con los afectos entre las personas y con el reconocimiento del otro.

El reconocimiento no está ligado a una reparación material del daño, sino a la relación y a la posibilidad de encuentro entre sujetos o grupos como partes que están en contraposición. Así, se identifican dos perspectivas: la mediación-reparación y la mediación social.

En la primera, la mediación es entendida como una nueva modalidad de intervención judicial (dentro del ámbito de la justicia penal) en la que ella está asociada a la reparación (Picotti, 1998). En la segunda,



es entendida como un proyecto social más amplio cuyo objetivo se centra en la realización de la paz social en cuanto fin que persigue la sociedad en su conjunto, y no solo en cuanto un problema del Estado.

En este caso, los procesos de mediación son solo una parte dentro de una gama más amplia de intervenciones socioculturales orientadas a lograr dicho fin. Así, la mediación tiene diferentes modalidades, siendo las más comunes: entre pares, comunitaria, intercultural, familiar y escolar.

En Italia, la mediación está influida por los modelos belgas y franceses, en los cuales, de alguna manera, la intervención, incluso dentro del sistema judicial, tiende a ser la de la mediación-reparación; pero lo esencial y prioritario de la mediación es la búsqueda de la paz social. Es decir, puede, como consecuencia, haber reparación, pero no es este su fin último (Ciappi, 2012).

La mediación social se entiende como una herramienta para formar ciudadanía y para la participación democrática. A diferencia de lo que ocurre en muchos países de América Latina, en Italia y en Europa es una estrategia para gestar procesos de participación de los menores, de las mujeres, de los campesinos y de los ciudadanos en general para elaborar la política social en el ámbito local.

En esta perspectiva, es también la herramienta cuyo eje central es la educación para el ejercicio de la ciudadanía y se pone en red con otros tipos de intervenciones en el ámbito de la política social, y no de la política judicial. Por lo tanto, la mediación y la justicia restaurativa no son una alternativa a los modelos clásicos, sino que hacen parte de estos a través de diferentes modalidades prácticas.

## **La mediación penal en el ámbito de la justicia juvenil y de menores**

### **Historia y logros actuales del proceso**

Seguramente, la práctica de la mediación penal en el ámbito de la justicia juvenil y de menores es algo nuevo para el sistema

colombiano. En los países en donde, por largo tiempo, ha existido un código penal y la imputación del menor es interesante ver cómo también —dentro de un sistema jurídico clásico, rehabilitador y de reeducación— se logra abrir espacios y dimensiones de encuentro entre el infractor y la víctima.

En Italia, las primeras experiencias nacen alrededor de los años noventa (Ufficio Centrale Giustizia Minorile, Ministero della Giustizia, 1999). En principio, sin mucha trascendencia, pues se limitan a algunas experiencias locales en las ciudades de Milán, Torino y Bari, en donde, por primera vez, se promovieron estas iniciativas. Gradualmente, desde 1992 y hasta 1994, se lograron acuerdos y consensos con los jueces juveniles, lo que llevó a la expansión y reconocimiento de estas experiencias y prácticas. Hoy en día, se han extendido a todo el territorio italiano y ya se aplican de manera más consolidada en 32 ciudades.

La criminalidad juvenil varía de una ciudad a otra, pues existen situaciones locales caracterizadas por aspectos propios del contexto italiano y otros fenómenos que particularizan a la región (Molinari & Amoroso, 1998).

Así, en el norte, el crimen juvenil es cometido más que todo por los inmigrantes, por gitanos provenientes de Rumania, Yugoslavia, Bulgaria, República Checa y Eslovaquia que han abandonado su práctica nómada y se han asentado en estas regiones.

En el sur, en cambio, los jóvenes están involucrados en actividades de la mafia, en las cuales la cuestión no es el crimen cometido de manera ocasional, sino la cultura y el proyecto “educativo” que la mafia moviliza entre los menores y los jóvenes. Un proyecto que, a menudo, es más fuerte y que ofrece un futuro mejor que otros proyectos educativos en los cuales la cuestión de la legalidad es el principio rector.

Desde 1994 y en adelante, se han logrado desarrollar cerca de 35 servicios de mediación penal juvenil en Palermo, la capital de Sicilia. En Nápoles, se ha iniciado la primera fase de un programa para instaurar dentro del sistema penal los principios y

lineamientos de la mediación penal juvenil, que involucran al autor y a la víctima del crimen.

### **Criterios que guían la experiencia en curso**

La experiencia de la mediación penal juvenil contempla cuatro criterios básicos, que surgen y se consolidan en la práctica llevada a cabo en todo el país (Ciappi & Padovani, 2012).

El primero corresponde a la *dimensión de la experimentación*. Este apunta a elaborar hipótesis sobre servicios flexibles relacionados con su modalidad de funcionamiento y con los actores participantes. Son transversales a las actividades de la política social y la política judicial.

El laboratorio permanente es un servicio de mediación receptivo y receptor de la sensibilidad de un territorio específico. Pues una cosa es hacer mediación en Bari, en el sur de Italia, en donde las personas viven en un clima caliente, la puesta del sol es a las nueve de la noche, el día de trabajo empieza a las nueve de la mañana y las familias tienen un rol trascendental.

Pero otra es hacerla en Milán, en donde a las seis de la tarde ya oscurece, los bares se llenan a las siete de la noche y las familias son núcleos individuales. Así, el laboratorio debe configurarse como un proceso de experimentación permanente que permita mantener flexibilidad en las formas de operar, así como en las redes de relaciones que ofrece y recoge, a su vez, del contexto local.

En la experiencia italiana, los mediadores hacen parte de todas las categorías sociales y profesionales presentes en cada territorio. No se trata solamente de personas expertas en asuntos jurídicos o psicológicos, sino también de personas muy atentas a la dimensión territorial.

Normalmente, trabajan en grupos de diez o doce personas. Y el proceso de mediación, por lo general, es efectuado por tres personas. Así que existe capacidad de comunicación dentro del grupo de mediación, lo que permite llevar a cabo una construcción conjunta y, por lo tanto, estable a través de la experiencia.

El segundo criterio es la *planeación integrada a nivel local de las experiencias*. Este apunta a valorar la pluralidad, a los portadores de competencias y al territorio. Se comprende que existe y se necesita una programación constante con las autoridades y con las entidades locales: la alcaldía, la provincia (que en Italia es un organismo intermedio), los servicios sociales, la policía y los jueces, entre otros organismos.

El tercero son los *acuerdos focalizados en definir prácticas operativas coordinadas*. Estos son necesarios porque la mediación es una cuestión que abarca a todos y, si no se desarrolla continuamente mediante el consenso, es difícil que el experimento siga vivo, porque la opinión pública empuja hacia una dimensión de seguridad. Mediar es exactamente lo contrario de estar seguros, mediar es enfrentar el riesgo y la dimensión desde la relación. La mediación no se encuentra precisamente en la zona de seguridad, sino en la zona de riesgo.

El cuarto criterio son los principios de referencia que se encuentran también en la justicia restaurativa en un sentido más amplio:

- Principio de participación (voluntariedad y libertad). La mediación tiene que ser voluntaria y libre. Un juez puede informar sobre la existencia de estos servicios y proponer recurrir a este proceso, pero no puede obligar a las personas.
- Principio de imparcialidad del mediador. Dentro del sistema penal de menores o juvenil, el mediador no es una “herramienta” más del juez ni de la policía. El mediador está libre de vínculos con estas instancias y, de hecho, estas son incompatibles con el ejercicio de la mediación. Así, no es posible que un policía sea también mediador porque la libertad e imparcialidad de este es el eje central para posibilitar la construcción de confianza esencial entre el autor del crimen y la víctima.
- Principio de tutela de menores y de sujetos incapaces. Entendemos por sujetos incapaces a las víctimas sobre las que un crimen puede tener un mayor peso (por ejemplo,

los ancianos). Tradicionalmente, los ancianos son víctimas de atracos, hurtos en la calle y lesiones personales; y estos eventos pueden ser difíciles de afrontar. Por eso, existen ciertas formas de asistencia y de protección que permiten enfrentar dicha vulnerabilidad, de modo que el proceso no se limita solamente a la posibilidad y a la disposición de hacer una mediación.

- Principio de razonamiento y de proporcionalidad. Hemos también entendido y aprendido que la mediación, así como la eventual actividad restaurativa (porque no siempre se da), tiene que ser proporcional a la naturaleza del hecho. El principio de proporcionalidad se basa en la satisfacción de los dos sujetos involucrados en aquella situación. Y no se trata de que en el proceso se diga “cuánto vale” aquel daño, sino de que sea el discurso, la palabra y el tipo de relación que nace lo que cuantifique el peso de aquella ofensa, sobre todo si la ofensa tiene que ver con la dignidad de la persona.
- Principio de autonomía de los servicios de mediación. Estos servicios están por fuera de los tribunales, tanto a nivel logístico como operativo, para que no sean confundidos con el juez y para que no sean utilizados por el sistema de justicia en otras modalidades o situaciones.

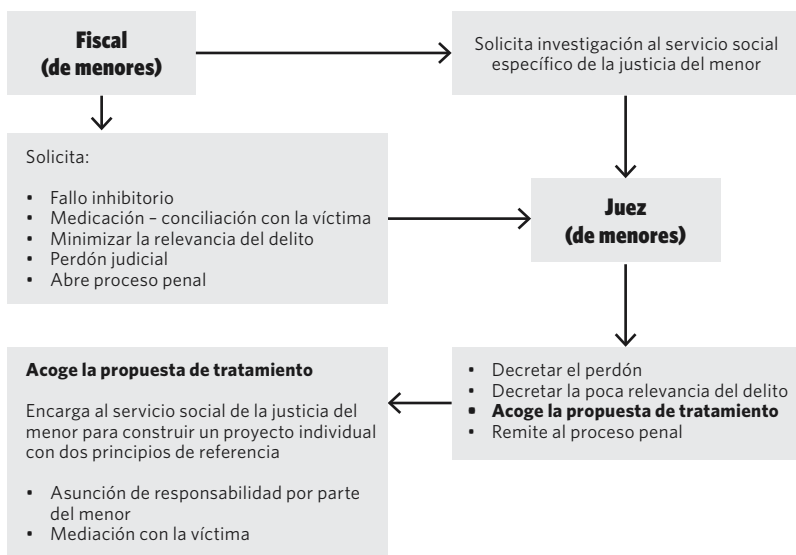
### **Modelo de mediación penal de menores en la ley italiana desde 1998**

Nos enfocamos en las prácticas, en las cuales la atención está centrada generalmente en los procedimientos operativos y en la capacidad de entender exactamente quién hace qué, cómo se hace y cómo se logra dar a la comunidad y a la opinión pública la idea de lo que ocurre en la sala de mediación.

En esa perspectiva, nos preguntamos: ¿Qué le ocurre a un menor cuando entra al sistema penal juvenil y cuáles son los espacios de la mediación dentro de ese sistema? Según la Ley 488 de 1988, hay dos principios fundamentales: la responsabilidad del menor al

cometer el crimen y su reeducación. Estos se materializan a través de un proceso que tiene la estructura presentada en la Figura 1.

**Figura 1. Proceso de la mediación penal en Italia.**



Fuente: Elaboración propia.

Al principio, el fiscal entabla la acción jurídica y solicita a los servicios sociales especializados para menores que cometen crímenes una evaluación de la condición del menor, de sus condiciones familiares y sociales. Como primera medida, se busca entender quién es el menor, en qué contexto se expresa y qué tipo de recursos y de problemas son parte de su vida.

El fiscal tiene cinco opciones. La primera es cerrar el proceso penal al determinar que no existe el crimen o que no hay bases jurídicas. La segunda es proponer la mediación o la conciliación con la víctima.

Al respecto, cabe anotar que, en Italia, existe una diferencia clara entre conciliación y mediación. La conciliación está dirigida básicamente al pago económico del daño y, en ella, participa un

abogado, alguno de los padres o el representante del menor. Por el contrario, la mediación está dirigida esencialmente hacia la relación entre el ofensor y la víctima. Entonces, existen situaciones que son objeto de conciliación y situaciones que son objeto de mediación.

La tercera es promover la situación como un hecho irrelevante. Es decir, juzga que el hecho es menor (por ejemplo, el hurto de una bicicleta). En este caso, el menor sale del sistema penal y pasa al sistema de servicio social, que se encarga de él. Así, el menor ya no está dentro de un sistema penal, sino que está dentro de un sistema de ayuda social.

La cuarta es el perdón judicial. Desde 1942, los jueces juveniles pueden perdonar el primer delito cuando no es grave y cuando la víctima también se involucra en esa situación de perdón.

La idea de perdonar, que parece de tipo filosófico o religioso, se basa en la premisa de que, en muchas situaciones de convivencia, el comportamiento puede convertirse en crimen, a saber: agresiones entre bandas, retos, desafíos dentro del barrio, situaciones de conflictos que nacen y se convierten, sin premeditación, en hechos de violencia. Esas situaciones, que son parte de la vida de un adolescente, se pueden perdonar siempre y cuando haya un consenso con la víctima y el hecho cometido no sea tan grave.

Finalmente, la quinta es abrir el proceso penal juvenil y remitir a la instancia del juez. Allí, existen también varias vías.

### **El proyecto educativo individual**

Cuando se abre el proceso penal juvenil, el juez puede acoger y decretar la propuesta de tratamiento y, en consecuencia, autorizar la *libertad condicional* del menor. En este contexto, se desarrollan casi el 60% de las mediaciones penales en el sistema juvenil. Esto tiene como efectos algunos hechos importantes: el menor entra en un periodo de prueba que tiene una duración máxima de tres años para cualquier tipo de delito (por ejemplo, desde robo hasta homicidio); lleva a cabo una mediación con la víctima (directa o

indirecta); hace una conciliación con la víctima; efectúa cambios en su estilo de vida; restituye el daño a la sociedad haciendo, por ejemplo, trabajos socialmente útiles según el contexto al que pertenece; y define un proyecto de compromiso personal.

La mediación indirecta hace referencia a la sustitución o, mejor, a la “representación” de la víctima, cuando ella no puede estar presente, pero sí manifiesta su voluntad de establecer un encuentro con el autor. Por ejemplo, si la víctima está enferma o es una persona anciana o es un inmigrante clandestino que corre el riesgo de ser deportado en el momento de la mediación, entonces esta se lleva a cabo con una asociación que los represente, o con un familiar de la víctima.

Para los mediadores presentes, este aspecto de la mediación indirecta es muy importante, pues involucra la participación del contexto de pertenencia de la víctima. Aunque la mediación penal está prevista dentro del sistema jurídico, el proceso opera por fuera del sistema y está a cargo de operadores que no dependen directamente ni del juez, ni del fiscal, ni de la policía.

En este punto, la mediación detiene el proceso penal y se ayuda al menor y a su familia a construir un proyecto educativo individual, dentro del cual se prevé también la posibilidad de que, si la víctima acepta y está dispuesta a actuar, participe en la mediación o en la conciliación. Como ya se indicó, al comienzo del proceso, cuando está en manos del fiscal, la mediación cierra y archiva el caso. En cambio, cuando el proceso ya ha pasado al juez, después de la mediación se promueve el ingreso del menor a un programa educativo y de reeducación.

Por otro lado, existe también la posibilidad de que se dé un resultado negativo para el menor, que puede depender de muchas situaciones: el momento, la situación personal del menor o de la víctima u otros factores que escapan a la voluntad y al consenso de las partes.

En Italia, en promedio, alrededor de 25 000 menores son vinculados a estos procesos penales. Normalmente, son varones



alrededor de los 17 años de edad y el 65 % son nómadas, gitanos provenientes de Rumania, Eslovenia, Marruecos y Albania. Actualmente, cerca de 10 000 menores y jóvenes entran al sistema de servicio social de mediación, es decir, cerca del 50 %. El otro 50 % sale inmediatamente del sistema penal y cierra su encuentro con la justicia juvenil.

### **La mediación con la víctima**

La mediación con la víctima sigue una serie de pasos en los que están involucrados el servicio social, el sistema de justicia, el mediador, la víctima y el autor.

Para empezar, el servicio social de la justicia juvenil les informa los objetivos de la mediación a la víctima y al autor. Luego, los mediadores los convocan para verificar su disposición a la mediación. Si es así, esta se lleva a cabo y se envía su resultado al juez o al fiscal, o a ambos.

Posteriormente, se cierra la mediación con las siguientes etapas: el juez recibe el informe de su resultado, que puede ser de tres tipos (positivo, parcial, negativo); en caso positivo, el juez dispone el cierre del proceso penal y decreta la extinción del delito; en caso parcial o negativo, verifica los motivos y puede cerrar definitivamente el proceso penal o reactivarlo, con lo cual se cierra también el proceso de mediación y se lo considera no exitoso.

### **La mediación social o de comunidad**

En este modelo, se propone una intervención en diferentes niveles: el de observación, el de diagnóstico y el relacional (Mattina & Padovani, 2005).

El nivel de observación apunta a identificar algún tipo de pertenencia a un contexto, los puntos de fuerza y de debilidad de la red, los obstáculos que hagan problemática la relación entre los sujetos y la naturaleza del conflicto en curso.

El nivel de diagnóstico analiza y circunscribe los conflictos en el tiempo y en el espacio, identifica quiénes son los actores implicados

y sus redes de pertenencia y apunta a definir objetivos que se desean y se pueden conseguir de manera conjunta.

Finalmente, el nivel relacional busca poner en marcha los procesos de mediación y negociación, promoviendo nuevas conexiones y un trabajo en red que den soporte a los sujetos involucrados para que creen nuevos significados de pertenencia comunitaria.

### **Objetivos del programa de mediación penal**

El programa de mediación penal se propone los siguientes objetivos:

- Acercar la justicia a los ciudadanos haciendo posibles formas ágiles y participativas para solucionar los conflictos.
- Incorporar a la justicia juvenil acciones restituidoras y compensatorias de la víctima y de la comunidad.
- Garantizar la participación voluntaria y activa del menor o joven y de la víctima en un proceso orientado a la conciliación, a la reparación y a la solución extrajudicial del conflicto.
- Promover que ambas partes participen de manera directa en la consecución de acuerdos que den contenido a la conciliación, a la reparación y a la solución del conflicto.
- Permitir que el menor o joven pueda reflexionar sobre sus actos y sus consecuencias, a fin de favorecer una actitud responsable de su parte.
- Garantizar que la víctima sea escuchada y que pueda expresar su situación, necesidades y angustias con respecto a los hechos y a su victimización.
- Abogar por que la víctima sea reparada y por que la mediación, la reparación y los acuerdos contribuyan a que ella supere las consecuencias negativas de los hechos y la victimización.
- Abogar por que la participación del menor o joven en la mediación o en la conciliación o en la reparación contribuya a que supere las consecuencias negativas del conflicto y le facilite, en el futuro, reflexionar sobre las consecuencias de sus acciones antes de actuar.

## **Los límites de la mediación penal juvenil**

En Europa, la mediación con menores, adolescentes y jóvenes tiene ciertos límites (Ciappi & Padovani, 2008) que no se deben ni a los alcances del mecanismo, ni del funcionamiento del sistema, ni de la capacidad de los modelos de mediación, sino a las condiciones del menor o joven. Entre estas se encuentran las siguientes:

- Poca capacidad del adolescente para gestionar una situación de conflicto.
- Dificultad para legitimar la autoridad del mediador porque es visto como alguien externo, ajeno a la situación.
- La mediación es, para el adolescente, una respuesta débil del sistema judicial.
- Manifestación de una sociedad que no logra tutelar los límites y la ley.
- Dificultad para sostener el encuentro y la mirada de la víctima.
- Incapacidad, por parte del adolescente, de expresar emociones y significados.
- Dificultad para hablar consigo mismo sobre el porqué de ciertas acciones destructivas.
- Dificultad para vivir en situaciones normales y para poder afrontar una situación compleja como la mediación.
- Visión negativa de los conflictos, que son, en cambio, pasajes evolutivos naturales.
- Imposibilidad de recomponer algunos conflictos.
- Exigencia de romper completamente algunas relaciones.

A menudo, la mediación es una situación compleja y complicada también desde el punto de vista psicológico (Padovani, 2010). En mi propia experiencia, cuando entro en un proceso de mediación con un menor, miro hacia donde él mira: el menor mira al asistente social que está presente o al juez, pero nunca mira a los ojos a la víctima. Puedo decir que, en estos nueve años de experiencia como juez juvenil, el encuentro y la posibilidad de

ser visto y mirado por la víctima es realmente una cuestión muy compleja para muchos adolescentes.

Existe también una limitación cultural, no solo a nivel de los adultos, sino también de los jóvenes, que reclaman cada vez más "seguridad" con respecto a la visión que se tiene del sistema penal como rígido y que no admite ningún tipo de fragilidad.

En este contexto, la posibilidad del diálogo que ofrece la mediación es vista como una respuesta aparentemente débil y blanda y, por tanto, más pertinente en una sociedad que no logra tener firmes sus principios y sus referencias.

El 35 % de los jóvenes que entran al sistema penal juvenil tienen una vida difícil y complicada, tienen problemas de pertenencia geográfica, de condiciones familiares de prostitución, de bandas constituidas... Así que proponer la mediación en estos casos implica tiempo y procesos más largos y complejos. Muchos tienen una idea de que el conflicto hay que cerrarlo. Piensan que el conflicto es una situación que hay que remover desde el fondo, y esto implica proponer el retorno a la memoria, el afloramiento de los recuerdos y de las emociones vividas.

La razón para haber propuesto esta experiencia de la mediación penal juvenil es dejar las lecciones aprendidas gracias a un proceso que se ha desarrollado por cerca de 25 años con los menores que viven en condiciones de ilegalidad, pero en el cual, fundamentalmente, los papeles de la víctima, de la comunidad y del contexto de pertenencia de los menores cobran una utilidad trascendental para lograr la justicia restaurativa encaminada a la construcción de la paz social (Mattina & Padovani, 2005).

## **Bibliografía**

AMERICAN BAR ASSOCIATION (1979). Report on the National Conference on Minor Dispute Resolution. *The Yale Law Journal*.

- BALAHUR, D. & PADOVANI, A. (2007). *Probation and restorative justice in Romania and Italy*. Iasi: Universitatti Alessandru Ioan Cuza.
- CIAPPI, S. & PADOVANI, A. (2008). Le esperienze di giustizia riparativa nella fase esecutiva della pena. *Rivista SottoTraccia: saperi e percorsi sociali*, 2(1), 66-76.
- CIAPPI, S. & PADOVANI, A. (2009). Qualifying elements of a good practice: Some intervention praxis of inclusion and treatment with young offender in Italy. En *La nueva justicia integral para adolescentes*. México: Federación Mexicana de Médicos y Peritos en Ciencias Forenses.
- CIAPPI, S. & PADOVANI, A. (2012). Modelos de mediação e justiça juvenil: A justiça restaurativa. *Revista Brasileira Adolescência e Conflitualidade*, 6, 177-197.
- CIAPPI, S. (2012). *La nueva penalidad*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- DÜNKEL, F. & ZERMATTEN, J. (1990). *Nouvelles tendances dans le droit pénal des mineurs. Médiation, travail au profit de la Communauté et traitement intermédiaire*. Friburgo: Max Plank Institute.
- MATTINA, G. & PADOVANI, A. (2005). *Ne vale la pena. Contributi, esperienze ed interventi sperimentali rivolti agli adolescenti inseriti nel circuito penale in Sicilia*. Caltanissetta: Paruzzo Editore.
- MOLINARI, F. & AMOROSO, A. (1998). *Criminalità minorile e mediazione*. Milán: Franco Angeli.
- PADOVANI, A. (2007). Le difficoltà di un mediatore tra teorie, pratica e...propri vissuti. *Rivista SottoTraccia: saperi e percorsi sociali*, 1(1), 61-66.
- PADOVANI, A. (2010). The role of non-governmental organisations in juvenile justice. En *Juvenile justice systems in Europe. Current situation and reform developments*, vol. 1. Monchengladbach: Forum Verlag Godesberg.
- PADOVANI, A. (2010). *Justicia de adolescentes: perspectivas y programas de intervención*. Bogotá: Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla.
- PICOTTI, L. (1998). *La mediazione nel sistema penale minorile*. Padova: Cedam.

UFFICIO CENTRALE GIUSTIZIA MINORILE, MINISTERO DELLA GIUSTIZIA  
(1999). *La mediazione penale in ambito minorile: applicazioni e  
prospettive*. Milán: Franco Angeli.



## **CAMPOS EMERGENTES DE INTERVENCIÓN**

SILVIO CIAPPI Y ALESSANDRO PADOVANI

Traducción de Julia Isabel Eslava Rincón

### **La mediación social con los desplazados y migrantes**

Hablar de desplazamiento es hablar de personas que viven en un espacio urbano con un derecho de ciudadanía limitado. El fenómeno, si dejamos a un lado las barreras lingüísticas y culturales, es similar a las aplicaciones de la mediación social, en el ámbito europeo, con los inmigrantes.

La inmigración o el desplazamiento es un fenómeno social complejo que involucra tanto las estructuras del país que acoge como la historia de cada individuo y que produce sufrimiento psicológico y problemas de adaptación que difícilmente se tratan en el debate público.

En la actualidad, el enfoque dominante de la cuestión de la inmigración o del desplazamiento es de tipo policial, debido a la manera como los medios de comunicación tratan el asunto, estos a menudo asocian las noticias y sus pesquisas sobre la inmigración y el desplazamiento con la degradación y la marginalidad. Lo que de allí emerge no es otra cosa que la validación del binomio emigración/desplazamiento-inseguridad.

Así, la inseguridad se convierte, cada vez más, en un factor asociado al fenómeno de la inmigración/desplazamiento; y, cada vez que se aborda uno, se acaba evocando al otro. En última instancia, la inseguridad de la que se acusa a los inmigrantes/desplazados parece estar ligada indisolublemente a su visibilidad pública.

Se trata, por lo general, de jóvenes adultos que, en pleno día (si son ociosos) o al final de la jornada laboral (si han trabajado), abarrotan plazas, parques, taludes de ríos, etc., para convertirlos en lugares de encuentro, de ocio, de paso y de descanso. En los últimos años, es de este modo como, en el imaginario colectivo, el inmigrante/desplazado ha sustituido a todos esos "chivos



expiatorios” representados antes por toxicómanos, marginados y delincuentes, etc.

Han cambiado los sujetos del lienzo, pero no las modalidades de pintar la realidad social en sus diversas formas de exclusión y marginación. En este contexto, han tenido lugar dos situaciones:

- Para los ciudadanos es muy difícil madurar niveles de conciencia que les permitan tener una visión global del fenómeno inmigración/desplazamiento. En efecto, resulta difícil reconocer sin prejuicios los posibles cambios en cuanto a inserción e integración y, por tanto, apoyar estos procesos.
- Se han incrementado las intervenciones públicas, que a menudo se suman las unas a las otras, pero, a veces, sin producir transformaciones sustanciales en el “lienzo” y, por ende, sin determinar un cambio en los “marcos” con los cuales se observan los diversos fenómenos sociales. La seguridad es, por lo tanto, identificada con la necesidad de mayor control y represión.

En esta óptica, vale la pena mencionar el proyecto de mediación social de la ciudad de Roma (que nació en julio de 1999 y que opera hoy en once contextos territoriales de nueve municipios de dicha ciudad). Este se ocupa de “poner en comunicación” a los ciudadanos (italianos y de distinta nacionalidad) y a los servicios e instituciones: trabaja junto con estos para propiciar un acercamiento compartido que haga realidad “una ciudad segura o, lo que es lo mismo, que se cuida”<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>En el texto original, se juega con una doble significación: *si-cura* ('se cuida') con *sicura* ('segura'). (N. de la. T.)

También en contextos multiculturales (como, por ejemplo, los proyectos de mediación en las zonas de Esquilino y Largo Sperlona, en Italia), el territorio pasa a ser el primer elemento de mediación en el cual concentrar las acciones capaces de fortalecer los recursos y todos aquellos factores de protección que permiten disminuir sensiblemente la percepción de inseguridad urbana. Estas medidas se adoptan después de un estudio realizado con testigos privilegiados sobre los factores de riesgo presentes en el

territorio, a través de entrevistas de profundidad, de su análisis y la devolución de los resultados a los ciudadanos.

Esta última, cuando se investiga escuchando “activamente” también a los ciudadanos de las diferentes nacionalidades que viven o trabajan en un determinado territorio, no se aleja demasiado de la que emerge cuando se escucha solo a los ciudadanos italianos.

La solicitud de seguridad, principalmente de carácter social, evidentemente es mayor entre los inmigrantes, sobre todo entre aquellos que viven a los márgenes y en la más absoluta precariedad, de donde es muy difícil salir; así como les es difícil escapar de los esquemas mediáticos en los que su actual condición los confina.

En cambio, cuando estos se encuentran en condición de poder beneficiarse —además de una vivienda, si bien modesta, de un trabajo más o menos formal—, las problemáticas territoriales que surgen no son diferentes de las de los italianos. Los temores, las inquietudes y las preocupaciones respecto a la violencia, a los robos, a la opresión, al deterioro o los actos de vandalismo son vividos y percibidos por todos.

Por lo tanto, trabajar de manera compartida en los factores de protección significa trabajar en la escucha activa, en la aceptación y en la participación. En esta perspectiva, los sujetos del cambio son los propios ciudadanos, que redescubren la competencia y las ganas de hacer. Un fuerte tejido asociativo permite hacer crecer la participación. Así, la seguridad pasa de ser un problema a ser un recurso por ser consolidado entre todos: el resultado del cuidado de sí mismo y del territorio.

Este proceso virtuoso permite otorgar ciudadanía a partir de las exigencias y de las necesidades de muchos. El proyecto participativo de remodelar una plaza, el apoyo para organizar momentos de fiesta y/o celebraciones locales, la preparación de iniciativas comunes para limpiar espacios urbanos, son procesos que permiten cuidar de los lugares y de las relaciones, pues, en “una ciudad segura o, lo que es lo mismo, que se cuida”, no se viven los lugares, sino las relaciones.

Por ejemplo, la presencia multicolor y significativa de los inmigrantes en Italia ha creado, en cuanto a la organización de los servicios, nuevas demandas y la consiguiente necesidad de desarrollar nuevas competencias, para poder responder a las demandas de los ciudadanos extranjeros y favorecer así su integración.

La mediación social con los inmigrantes o con los desplazados debe considerarse como un “puente” entre las dos partes, que favorece el conocimiento recíproco de culturas, valores, tradiciones, derecho y sistemas sociales, en una perspectiva de intercambio y de enriquecimiento mutuo. La mediación social debe entenderse como una dimensión constante de las políticas de integración social, indispensable para que los desplazados ejerzan sus derechos fundamentales.

Los objetivos de los procesos de mediación social pueden resumirse así:

- Eliminar los obstáculos culturales que impiden la comunicación entre los servicios/instituciones y los desplazados, considerados como usuarios.
- Promover una más amplia y racional utilización de los servicios y de las instituciones por parte de los usuarios desplazados.
- Favorecer la integración social de la población desplazada en la comunidad local, en los servicios sociales, en las instituciones educativas y culturales, en el ámbito de la salud y en el mundo del trabajo.
- Ofrecer oportunidades y procesos positivos de prevención y superación de los conflictos.

La mediación es, pues, un proceso doble y mutuo de descodificación de comunicación que se despliega en tres niveles:

- Nivel de orden práctico-orientador. El mediador informa, traduce la información, aproxima el servicio y lo hace al mismo tiempo más accesible y más transparente. Informa a los operadores

del servicio sobre especificidades culturales, diferencias y rasgos propios de la comunidad de origen o desplazada.

- Nivel lingüístico-comunicativo. Aquí, la mediación reviste un papel de traducción, interpretación, prevención y gestión de los malentendidos, de las erróneas interpretaciones y de los bloqueos en la comunicación. El mediador no se limita a traducir al pie de la letra mensajes e informaciones, sino que aclara lo que es implícito, desvela la dimensión oculta y da voz a las solicitudes silenciosas y a lo que no se dice explícitamente.
- Nivel psicológico-social. En este plano, el mediador puede asumir un papel de cambio social, de estímulo para la reorganización del servicio, de enriquecimiento de la programación y de las actividades que el servicio desarrolla. El servicio se vuelve así más accesible y acogedor, así como un lugar de reconocimiento de las minorías, de visibilidad de las diferencias y de las aportaciones culturales diferentes. En este sentido, la mediación pasa a ser ella misma agente de cambio dinámico que promueve el intercambio o el cambio de valores y de significados asignados a palabras, gestos, acciones y comportamientos considerados, hasta ese momento, tabúes o, por el contrario, irremplazables. Pasa a ser un instrumento para demostrar y aumentar la porosidad de la cultura, que se transforma con respecto a otros sistemas culturales.

Un servicio de mediación social para los desplazados puede asumir una función cada vez más central, puesto que el servicio de mediación puede representar el primer contacto con el territorio y sus instituciones. Pensemos en los ámbitos escolar, sanitario, etc.

El otro “valor agregado” de la mediación social está en el empoderamiento y en la promoción de los derechos mediante actividades de formación: tanto como escuela de ciudadanía como en términos de actualización de las competencias profesionales de todos aquellos que trabajan en la complejidad social. Sobre la base de aspiraciones

específicas, de disponibilidad y del interés del individuo, el servicio de mediación puede ser orientado hacia las siguientes actividades:

- Acompañar a los desplazados en una revisión de sus derechos y deberes de ciudadanía, mediante asesoría social y jurídica, para que conozcan sus derechos y deberes legales; para así favorecer su acceso a los servicios públicos y facilitar su búsqueda de trabajo y de vivienda, en un proceso de integración social y cultural con el territorio.
- Gestionar viviendas temporales con acompañamiento y reconociéndoles un sentido de responsabilización y autonomía.
- Favorecer la mediación de los conflictos de barrio y desarrollar actividades de resolución de problemas.

## **La mediación social con los jóvenes en riesgo**

El proyecto de mediación social puede orientarse hacia toda la franja de población juvenil “en riesgo”. Se puede tratar de jóvenes multiproblemáticos, pandillas, hinchas de equipos deportivos y organizaciones juveniles en riesgo. Los proyectos de mediación social están encaminados a mejorar los contextos y los estilos de vida de los niños y adolescentes “en riesgo”. Por lo tanto, las intervenciones tienen los siguientes objetivos:

- Promover acciones positivas que contribuyan a mejorar los contextos y los estilos de vida.
- Favorecer la relación y la acción educativa (población objetivo: educadores y familias).
- Difundir conocimientos y competencias comunicativas, sociales, relacionales y afectivas entre quienes trabajan con los adolescentes.
- Crear una red de recursos territoriales (población objetivo: agencias y servicios públicos y privados, grupos de jóvenes en el territorio).

- Coordinar proyectos, iniciativas y recursos locales para que sean más eficaces las acciones de prevención y promoción.

El modelo metodológico de *una ventanilla de mediación social* para jóvenes puede estar compuesto por distintas fases (cada una con una especial importancia) destinadas a proporcionar información útil para programar, diseñar, implementar y gestionar las intervenciones. Estas fases corresponden a las siguientes tareas:

- Monitorear lo existente y hacer un análisis de factibilidad.
- Identificar referentes, como testigos privilegiados en el territorio.
- Hacer una cartografía de los recursos territoriales.
- Analizar las necesidades de los jóvenes *in situ*.
- Activar un grupo de trabajo.
- Adelantar un proyecto participativo de servicios para los jóvenes.
- Planificar objetivos, métodos, recursos y tiempos.
- Evaluar; redactar un reporte; divulgar.
- Reajustar o normalizar las intervenciones.

Una intervención de mediación social dirigida a la *población juvenil* puede ser útil para obtener los siguientes resultados:

- Prevenir episodios de microdelincuencia y de daños a la propiedad pública, contrarrestar la perturbación de la tranquilidad pública y llevar a cabo las siguientes acciones:
  - Procesos de participación y de ciudadanía activa e intervenciones educativas centradas en las condiciones de hábitat de los barrios, en el respeto de los valores de la convivencia civil y orientados al aprendizaje de modalidades relacionales respetuosas de los derechos de los demás.
  - Actividades de formación para los profesores sobre la “educación para la legalidad” e itinerarios formativos dirigidos a los estudiantes.

- Actividades de observación, seguimiento e intervenciones respecto de grupos problemáticos.
- Intervenciones de aproximación a jóvenes que carecen de apoyos relacionales y familiares estables y a adolescentes pertenecientes a grupos marginales en alto riesgo de exclusión social en los entornos informales directos.
- Prevenir el consumo de sustancias psicotrópicas, fomentar comportamientos y estilos de vida sanos, promover una cultura de la seguridad vial, prevenir los accidentes de tráfico y continuar las siguientes acciones:
  - Intervenciones de prevención en el ámbito escolar y en los lugares de diversión (diurnos y nocturnos), para informar a los jóvenes sobre los riesgos relacionados con el uso de consumir sustancias estupefacientes y alcohólicas, para promover estilos de vida y comportamientos sanos y para buscar alianzas con todos los adultos que están al lado de los jóvenes en contextos frecuentados por ellos mismos (operadores locales diurnos y nocturnos).
  - Procesos de educación vial específicos para cada grupo de edad.
  - Fomento de una estrategia de prevención primaria y promoción, en los jóvenes, de la capacidad de entablar relaciones positivas y de activar comportamientos prosociales.
  - Práctica de conducción en carretera durante tráfico real, ejercicios prácticos de conducción de motocicletas para los jóvenes, a partir de los catorce años de edad, que comprendan lecciones prácticas de conducción segura.

## **Cómo puede funcionar un servicio de mediación social**

Un proyecto de mediación social puede prever las siguientes fases:

- La cartografía de los conflictos y la identificación de las necesidades en el territorio.
- La sensibilización sobre la mediación.
- Las mesas sociales y el proyecto participativo.
- La apertura de espacios integrados de mediación social: las ventanillas de mediación.

### **La cartografía de los conflictos y la identificación de las necesidades en el territorio**

Los operadores del proyecto podrán efectuar operaciones de reconocimiento de campo, a fin de conocer y hacerse cargo de las necesidades, los conflictos presentes, la percepción que los ciudadanos tienen sobre la calidad de la vida social y de la seguridad en su barrio y su disposición a colaborar para satisfacer las necesidades comunes. Uno de los pilares de las acciones de mediación social es promover la participación de los ciudadanos en un proyecto conjunto del espacio urbano que habitan.

La cartografía del territorio se ha llevado a cabo mediante varias estrategias:

- Entrega de cuestionarios, específicamente estructurados, a habitantes del barrio.
- Entrevistas informales con los habitantes en los lugares de agregación espontánea.
- Entrevistas de profundidad a figuras importantes para los objetivos preliminares, entre ellos: directores escolares, docentes, párrocos, asistentes sociales, operadores de los servicios públicos (policías municipales, operadores ecológicos), consejeros y administradores municipales, fuerzas del



orden, comerciantes, responsables del voluntariado y de la solidaridad local, operadores de centros deportivos, etc.

A través de estas actividades de investigación (constantemente actualizadas en cada fase del proyecto), los operadores del proyecto de Mediación Social consiguen reconstruir la historia del barrio explorado, compartirla con los habitantes y comprender qué tanto las diferentes fases han contribuido a la actual dimensión social del territorio.

Además, hay que contemplar la restitución de los datos y del análisis del territorio en términos de conflictos expresados y latentes, análisis que puede ofrecer elementos de debate en las mesas sociales y en los grupos temáticos activados con los ciudadanos.

### **La sensibilización sobre la mediación**

Después de la fase de conocimiento y cartografía de los territorios (aunque, en parte, también de manera paralela), los equipos de "mediación social" promocionan, en cada uno de los barrios, medidas para sensibilizar sobre la metodología de la mediación social y sobre el proyecto participativo de recualificación urbana.

Los encuentros abiertos a los ciudadanos se han celebrado en lugares de agregación significativos, generalmente escuelas, capillas o sedes de los comités de barrio, asociaciones y del voluntariado local. Estas reuniones han involucrado a los participantes en el debate sobre algunos de los principales aspectos de la práctica de la mediación social: la metodología, las técnicas, las estrategias de intervención y de trabajo de la red.

Durante estos encuentros, y con posteridad a ellos, un amplio espacio se ha dedicado a la participación de los ciudadanos, que han tenido la posibilidad de hablar sobre la historia, sobre las necesidades y sobre las posibles acciones compartidas en una perspectiva de recualificación urbana participativa.

Al respecto, durante los encuentros finales, se han explorado con los ciudadanos distintas posibilidades de intervención relacionadas con las necesidades evidenciadas en los territorios.

De estas oportunidades de socialización han surgido, a menudo, narraciones colectivas de los lugares y de revitalización de las tradiciones y de los mitos de los territorios que han estimulado a los habitantes a salir de una dimensión de la vida en el barrio a menudo individualista y centrada en uno mismo.

### **Las mesas sociales y el proyecto participativo**

Después de identificar las necesidades del barrio y de promover itinerarios de sensibilización sobre la mediación social, los mediadores sociales deben favorecer la puesta en comunicación entre los diversos actores locales (ciudadanía activa, asociaciones, instituciones y organismos públicos), mediante la apertura de mesas sociales de debate orientadas a impulsar la gestión compartida de objetivos territoriales comunes.

Los encuentros periódicos de estas mesas son coordinados por, al menos, dos mediadores, a fin de promover la colaboración y la cooperación entre las partes. La escucha activa de los habitantes de un barrio, incluidos los más jóvenes, ha representado un enfoque holístico y ecológico del territorio urbano y ha permitido obtener un conocimiento más profundo gracias al cual se descubren factores y agentes disfuncionales a menudo desconocidos para la mayoría.

En los barrios de competencia, el proyecto de mediación social puede promover, junto con los habitantes, la realización de acciones de recualificación urbana y la organización de acontecimientos de agregación que tienen un gran valor simbólico para la población.

### **La apertura de espacios integrados de mediación social: las ventanillas de mediación**

Dichos espacios, en la mayor parte de los territorios en los que han sido activados, han representado la evolución natural de los proyectos de mediación. En su interior, las asociaciones territoriales tienen forma de reunirse, debatir, colaborar y diseñar juntos hipótesis integradas de intervención que respondan a las necesidades del barrio.

El propósito, una vez más, no es tanto la prestación exclusivamente asistencial de un servicio, sino la promoción del conocimiento y de la toma de conciencia por parte de los ciudadanos de lo que las instituciones pueden ofrecer, en una perspectiva de progresivo empoderamiento territorial y social.

Normalmente, en las ventanillas de mediación hay un espacio específico para mediar conflictos interindividuales. En este, un operador específicamente preparado acoge y escucha a los ciudadanos y les ayuda a gestionar de forma cooperativa las controversias barriales o de vecindad, utilizando algunas técnicas y estrategias derivadas de las disciplinas psicológicas y sociológicas (la reformulación, la reestructuración, el intercambio de roles, la entrevista libre, estructurada o semiestructurada, la resolución de problemas, el análisis contextual).

Estas reuniones de mediación contemplan la posibilidad de que el mediador pueda efectuar tanto reuniones individuales con cada parte como encuentros conjuntos. El servicio de mediación social garantiza la confidencialidad de los datos recopilados durante los encuentros y del resultado. Los encuentros de mediación social duran, generalmente, de una hora a una hora y media y tienen una periodicidad semanal (sin embargo, tanto la duración como el número total de los encuentros puede variar, según los casos individuales).

La frecuencia preferentemente semanal les deja tiempo a las partes para experimentar los acuerdos tomados y para comprobar si realmente satisfacen las necesidades recíprocas. La logística para los encuentros de mediación comprende una silla o una poltrona para cada participante y una mesa redonda, que comunica la idea de que tienen igual valor los mensajes de todos aquellos que colaboran en la gestión del conflicto examinado, incluido el mediador.

Asimismo, permite supervisar fácilmente todas las fases del proceso de mediación social, gracias a los datos surgidos tras las entrevistas, a la definición conjunta del problema, a la creación de una historia común, compartida y reconocida por todos los actores

del conflicto, a las lluvias de ideas para identificar todas las posibles soluciones, a la evaluación de las opciones para elegir la solución más satisfactoria para todas las partes implicadas.

Además, el registro documental les permite a las partes constatar inmediatamente el recorrido consumado, lo que refuerza la confianza en el proceso y en la posibilidad de trabajar mutuamente.

El recurso a la mediación en la gestión de conflictos es, obviamente, voluntario y elegido por las partes, que pueden decidir libremente detenerla en cualquier momento. No obstante, se ha comprobado que un proceso de mediación exitoso les deja a los participantes, no solo acuerdos prácticos e inmediatos alcanzados conjuntamente, sino también las competencias necesarias para resolver cooperativamente las controversias y la conciencia de que la experiencia puede ser propuesta en otras situaciones.

En este sentido, la mediación se convierte en una práctica social responsabilizadora y en un instrumento con el cual promover cambios en las relaciones dentro de la comunidad. En efecto, se evita delegarles a otros el cuidado de los conflictos característicos de la cotidianidad y se trabaja para que, al final, su gestión resulte satisfactoria para todas las partes.



## AUTORES

### **Julia Isabel Eslava Rincón**

Ingeniera, especialista en Política Social, magistra y doctora en Estudios Políticos. Diplomada en Justicia Comunitaria y Culturas Urbanas. Profesora titular y coordinadora del área de investigación del Instituto de Salud Pública de la Pontificia Universidad Javeriana (ISP-Cendex). Su trayectoria investigativa se ha orientado al análisis y evaluación de políticas y programas de gobernabilidad, legalidad, justicia comunitaria y transicional, seguridad, convivencia y MASC. Tiene experiencia en el diseño de políticas y modelos de intervención en estos campos. Coautora de los libros *Tejiendo el hilo de Ariadna: laberintos de la legalidad y la integridad* (2013), *Manual de acompañamiento a la relación entre niños, niñas, adolescentes y familias* (2012), *Sistematización de la experiencia, encuentros milagrosos-lazos de familia* (2009); y del artículo "Promozione della convivenza e soluzione pacifica dei conflitto: le unita di mediazione e conciliazione a Bogotá, Colombia", publicado en la revista *Sottotraccia Saperi e Percorsi Sociali*, en 2007.

### **Silvio Ciappi**

Licenciado en Jurisprudencia y Psicología. Especialista en Criminología Clínica y Psicoterapia Clínica. Ph. D. en Criminología. Actualmente es consultor del Instituto Don Calabria y del Consorcio OPEN, y docente de Criminología en el Istituto Progetto Uomo, de Viterbo. Ha sido docente en las universidades de Messina, Pisa, Roma y Siena, en Italia. Ha trabajado como consultor de las Naciones Unidas, la Comisión Europea, OSCE y BID. Tiene experiencia en prevención de la violencia, mediación de conflictos y justicia reparativa en Colombia, Nigeria, Costa Rica, Algeria, Bolivia, Perú, Argentina, Ecuador y en distintos países de Europa. Es autor de diversas publicaciones. Entre sus últimos libros traducidos al español se encuentran *Periferias del imperio* (2011) y *La nueva punitividad* (2013).

### **Alessandro Padovani**

Psicólogo con estudios de posgrado. Director de actividades sociales del Instituto Don Calabria. Durante quince años fue juez honorario del Tribunal de Menores y de la Corte de Apelación de Venecia. Se ocupa de la gestión de los servicios de los programas de justicia de menores y de la intervención en el marco de la justicia restaurativa. Ha coordinado varios proyectos internacionales en el sector de la justicia penal juvenil, como *yovi*, *Integrated Restorative Justice Models For Victims and Youth* y *REVIJ - Reparation to the Victim in the European Juvenile Justice Systems: Comparative Analysis and Transfer of Best Practices*, financiados por la Comisión Europea. Es miembro del Comité Científico del Mental Health, Law and Policy Institute, Simon Fraser University, Vancouver, Canadá y el Observatorio Europeo de Justicia Juvenil, Bruselas, Bélgica. Además de diversas publicaciones en Italia, es autor de artículos en revistas internacionales sobre temas de mediación: “Juvenil modelos de mediação y justicia en justicia restaurativa” (2012), “Qualifying elements of a good practice: some intervention praxis of inclusion and treatment with young offender in Italy” (2009) y “Libertad vigilada y la justicia restaurativa en Rumania e Italia” (2007).

### **Angélica Torres Quintero**

Psicóloga y magistra en Política Social de la Pontificia Universidad Javeriana. Docente e investigadora del Instituto de Salud Pública y de la Facultad de Psicología, de la Pontificia Universidad Javeriana. Ha sido investigadora y consultora en temas relacionados con cultura ciudadana, cultura de la legalidad, justicia comunitaria, educación para la paz y procesos de reinserción social de excombatientes. Cuenta con experiencia en el diseño de lineamientos y estrategias de acompañamiento psicosocial a víctimas del conflicto armado y a población desmovilizada para procesos de reintegración comunitaria con perspectiva diferencial y enfoque de derechos; y en la prevención de las violencias, con especial énfasis en violencias de género. Es coautora del libro *Tejiendo el Hilo de Ariadna: laberintos de la legalidad y la integridad* (2013).

### **Ricardo Herrera Rodríguez**

Trabajador Social, psicoanalista, con especialización en Derecho de Familia y del menor. Magister en Investigación Social Interdisciplinaria y en Mediación Familiar y Comunitaria. Ha cursado estudios de diplomado en Resolución Pacífica de los Conflictos; Mediación Comunitaria; La Paz como Cultura y Vida; Epidemiología Aplicada al Análisis de la Violencia y Delincuencia; Gestión Pública, y Seguridad y Convivencia Ciudadana. Fue coordinador por diez años de las unidades de Mediación y Conciliación y Sistema Distrital de Justicia Alternativa y Comunitaria de Bogotá. Consultor internacional PNUD en mediación en las República de Honduras y El Salvador. Consultor en Mediación Comunitaria de la Procuraduría General de la República de El Salvador. Es docente del diplomado en Mediación Comunitaria de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH), Instituto Universitario de Estudios sobre Violencia, Paz y Convivencia (IUDPAS).

### **Raffaele Bracalenti**

Presidente del Instituto Psicoanalítico de Investigación Social, Italia. Licenciado en Medicina con especialización como psicoterapeuta. Ha dictado cursos de Psicoanálisis e Investigación Social en la Universidad Católica de Milano, así como distintos cursos sobre mediación social, dirigidos a profesionales del ámbito social. Durante años ha coordinado proyectos sobre temas de justicia juvenil y mediación penal y cultural con delincuentes juveniles, los cuales se han orientado a la experimentación de modelos de gestión que faciliten la reinserción de menores italianos y extranjeros en conflicto con la justicia. Recientemente ha coordinado el proyecto europeo yovi, Integrated Restorative Justice Models for Victims and Youth, propuesto por el Ministerio de Justicia Italiano y actuado en seis países europeos. Entre sus publicaciones sobre mediación se encuentra *La Sapienza di Eros. Un contributo psicoanalitico alla scoperta della giustizia riparativa* (publicado con A. Balestrieri).



**Vera Regina Müller**

Abogada con posgrados en Ciencias Criminales y Derecho Comercial. Diplomada en mediación de conflictos. Fue magistrada de la Corte en Brasil y gestora del proyecto para la implantación de las penas alternativas en el mismo país. Estuvo a cargo del diseño de la Política de Penas y Medidas Alternativas y coordinó su proceso de implementación. Fue miembro del Consejo Nacional de Política Criminal y Penitenciaria. Como consultora del PNUD, con la Secretaría Nacional de Seguridad del Ministerio de Justicia implantó en su país los núcleos de mediación y seguridad ciudadana e impartió procesos de formación en la resolución pacífica de conflictos a operadores del derecho, policía y comunidad. En calidad de consultora de la Unesco, participó en las capacitaciones sobre mediación de conflictos y derechos humanos junto con el Programa de Aids y el Ministerio de Salud. Ha sido autora de varios artículos y libros sobre los temas referidos.



ESTE LIBRO SE TERMINÓ DE IMPRIMIR EN  
JAVEGRAF DURANTE EL MES DE MARZO DE 2016,  
EN BOGOTÁ D.C., COLOMBIA.



