

# 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 estimulado 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.

<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.

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.

<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.

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?

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.

ESTE LIBRO SE TERMINÓ DE IMPRIMIR EN  
JAVEGRAF DURANTE EL MES DE MARZO DE 2016,  
EN BOGOTÁ D.C., COLOMBIA.



