

«LA MEDIACIÓN TRANSFORMADORA EN NUEVA YORK»

Lic. Stephen E. Slate¹

La transformación como paradigma en el proceso de mediación, ha experimentado desde los últimos siete años un auge paulatino en el campo de la Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) en el Estado de Nueva York; eliminando en su trayecto inicial, el proceso de mediación/arbitraje², establecido por el Instituto para la Mediación y la Resolución de Conflictos, Inc. (IMCR).

1. Antecedente Histórico

En 1969, los Doctores Theodore W. Kheel, Basil Paterson, Arthur H. Barnes y George Nicolau, renombrados abogados afro-americanos, expertos en el campo de la negociación laboral y el arbitraje, aunaron sus esfuerzos para fundar una organización alternativa al proceso penal en la que podrían emplear destrezas y habilidades del ambiente laboral para resolver conflictos interpersonales fuera del marco penal, evitando de esta forma el estigma de criminalización que afectaba mayormente a la población minoritaria negra e hispana en Harlem y áreas densamente pobladas del

Alto Manhattan. El IMCR se establece como producto de un esfuerzo normativo y determina la pauta a seguir mediante el uso del proceso mediación/arbitraje.

En 1975, después de haber impartido cursos de capacitación RAC dentro y fuera del país, el IMCR en su calidad de organización pionera, estableció el primer Centro de Mediación Comunitaria en la ciudad de Nueva York, ofreciendo a más de siete millones de residentes, la oportunidad de resolver disputas interpersonales fuera del marco de las instancias penales sin menoscabo de sus derechos legales. Gracias a la participación activa de expertos facilitadores, el programa contribuyó a la reducción de miles de casos remitidos por las Cortes Penales en los cinco condados de la ciudad. Un 90% de estos casos constituían crímenes de lesa menor, y un 10% constituían casos no penales.

El éxito del proceso mediación/arbitraje del IMCR y la necesidad de reducir casos frívolos en las dependencias penales, fueron temas de debates en la Legislatura estatal, los cuales culminaron con la creación y promulgación del Artículo 21-A de la Ley Civil que regula desde 1981, los procesos RAC en los 62 condados del estado de Nueva York.

La Legislatura creó el marco legal para la subvención y el funcionamiento de

¹ Director Ejecutivo del IMCR en la ciudad de Nueva York, Profesor Asistente de la Escuela de Profesores de la Universidad de Columbia y Capacitador RAC con Licencia del Estado de Nueva York. Correo electrónico: imcrmed@nyci.net.

² Proceso híbrido de resolución alternativa de conflicto que emplea inicialmente la mediación. Al ocurrir un impasse, el facilitador mediante conocimiento de hechos recabados en la sesión, analiza y falla mediante laudo arbitral.

Centros Comunitarios, haciendo énfasis en la naturaleza voluntaria y confidencial de los procesos RAC. Al mismo tiempo, autorizó la creación de la oficina estatal denominada Programas de Centros de Resolución de Disputas de la Comunidad (CDRCP) como dependencia del Sistema Unido de las Cortes Penales del estado. Este organismo aún supervisa las operaciones relacionadas con la ubicación y área de servicios de los Centros; la selección, capacitación y métodos de certificación de facilitadores; la competencia, licencia y vigencia de capacitadores; y la designación de casos apropiados para los diferentes procesos RAC. La violencia doméstica; crímenes sexuales; crímenes relacionados con el uso y la tenencia de drogas; crímenes de lesa mayor; y el abuso de menores, son considerados casos inapropiados para los Centros de Mediación Comunitaria.

No obstante la existencia de normas rectoras del CDRCP, los Centros RAC gozan de autonomía administrativa y filosófica en el desempeño de sus funciones. En la ciudad de Nueva York, el Centro Comunal "*Safe Horizon*" cubre los condados "*Kings*" (Brooklyn) y Nueva York (Manhattan); "*Community Mediation Services*" (CMS) cubre el condado de Queens; "*You Participate in Solutions*" (YPIS) cubre el condado "*Richmond*" (Staten Island); y el IMCR cubre el condado del Bronx. El punto de vista de todos los Centros comunitarios, a diferencia del IMCR, es el de la solución de los problemas, y su símbolo de éxito, los acuerdos de las partes en conflicto.

2. El Paradigma de la Transformación

En 1993, el IMCR dejó de capacitar y ofrecer sus servicios de mediación/arbitraje al público y se concentró en capacitar y ofrecer a la comunidad el proceso de mediación, basado en la potestad y el reconocimiento de las partes en conflicto. "La mediación es un proceso de decisiones voluntarias y privadas en el cual una o más personas imparciales [mediador(es)] asiste(n) a las personas, organizaciones y comunidades en conflicto, a fin de que trabajen hacia metas variadas..." (Boletín Informativo El Mediador Comunitario de la Asociación Nacional de Mediación Comunitaria (NAFCM), USA, Invierno/Primavera 1998).

Después de casi dos décadas de utilización del proceso híbrido, el IMCR concluyó que el programa benefició mayormente a las Cortes Penales ignorando los aspectos relevantes de la convivencia humana. Si bien es cierto que facilitó la resolución superficial de miles de disputas interpersonales, entre otras, también causó frustraciones al inhibir la libre expresión y determinación de los querellantes.

El IMCR considera que "El ser humano tiene la potestad para transformarse a sí mismo y su medio ambiente". Por lo tanto, el Centro Comunitario RAC ofrece a los usuarios la oportunidad y la posibilidad de intercambiar sus puntos de vista en torno a sus situaciones y decidir por sí mismos la resolución o no resolución de sus casos sin coerción alguna, todo esto, en un ambiente privado, seguro y confidencial.

En este paradigma transformador, "...la meta más importante es la de engendrar el crecimiento moral y transformar el carácter humano hacia mayor fuerza y mayor compasión." (Bush, Folger, "La Promesa de la Mediación", 1994:27). A fin de promover el cambio paradigmático en torno a la nueva misión del IMCR y solidificar las bases que sustentarían tal cambio interno, se realizó la ardua labor de capacitar al conjunto de mediadores/árbitros en cuanto a los principios fundamentales de la mediación transformadora. En cada uno de los cuatro puntos de vista de la mediación a la *satisfacción, la justicia social, la opresión y la transformación*, las funciones del mediador varían sustancialmente.

En el proceso mediación/arbitraje de antaño, el IMCR ofreció al público cursos de capacitación basados en el punto de vista de la satisfacción, cuya meta principal es la resolución de los problemas mediante acuerdos mutuos entre las partes en conflicto. En este programa, los mediadores no solamente ejercen control sobre el proceso en sí, sino también sobre los temas relevantes de discusión, y se concentran en áreas que consideran consensuales, evitando posibles desacuerdos que a su juicio podrían inhibir consenso. A pesar de que teóricamente los querellantes tienen la última palabra, los mediadores juegan un papel muy importante al señalar puntos de concordancia, determinar lo que es importante para las partes y conducirlos hacia la obtención de acuerdos balanceados de satisfacción mutua.

2.1 El Proceso Transformador

El proceso de mediación transformadora a diferencia del proceso híbrido, no persigue la resolución inmediata de los problemas que presentan las personas en conflicto, sino más bien, busca facultar a las partes y ofrecerles oportunidad para el mutuo reconocimiento. Es importante que definan sus propios asuntos y busquen soluciones por sí solos dentro del marco del entendimiento mutuo en torno a sus puntos de vista divergentes, las definiciones de los problemas y las razones por las que deciden escoger o rechazar tales o cuales soluciones. Todo esto, sin interferencia del mediador, cuyas funciones consisten en facilitar la comunicación entre las partes, ayudar en la exploración del entendimiento mutuo entre las partes y asistir en la exploración de la reconciliación y los acuerdos. A pesar de que el punto de vista de la transformación no persigue soluciones a los problemas, éstas muchas veces ocurren como efecto secundario. La responsabilidad de la solución es prerrogativa de las partes y no forma parte de las funciones del mediador.

El término "*facultar*" se refiere a "La restauración a la persona del sentido de autovalorización y poder, y su propia capacidad para enfrentarse a los problemas de la vida." (Folger y Bush, et al, op.cit:2) Mediante esta facultad, las partes en conflicto tienen una visión clara en cuanto a sus metas, recursos, opciones y preferencias a fin de tomar decisiones propias, claras y deliberadas. Aún cuando no resuelven sus asuntos mediante el proceso, las partes suelen retirarse de la mesa de discusiones con mayores conocimientos

en cuanto a la escucha, la comunicación, la creación y el análisis de opciones. En otras palabras, los querellantes aprenden destrezas necesarias para enfrentarse a futuras situaciones conflictivas con mayor resolución y eficacia.

2.2.1 Los Talleres de Capacitación

El IMCR ofrece cada año varios cursos de capacitación en la ciudad de Nueva York y en el extranjero, basados en el modelo de Mediación Transformadora. En Manhattan, los cursos forman parte de la Maestría en la Facultad de Psicología Organizativa de la Escuela de Profesores de la Universidad de Columbia. El taller teórico-práctico de cuarenta horas de duración manifiesta holismo en su metodología, al abarcar entre otros, temas de relevancia como la autoestima; los conceptos teóricos del conflicto; el conflicto verídico, contingente, desplazado, falso, latente y de atribución errada; el arte de la comunicación; la percepción; la teoría del "bolsón"; los paradigmas culturales; los conceptos de rangos y privilegios; y la aplicación de conceptos varios mediante sesiones simuladas.

Una vez finalizado el curso de capacitación, los participantes reciben un certificado de asistencia, lo que les permite participar en la etapa de aprendizaje práctico en cualquier Condado del Estado, bajo la supervisión y tutela del personal administrativo y mediadores capacitados con varios años de experiencia. Después de completada la etapa de aprendizaje que se reduce a la facilitación de doce o más

sesiones de mediación y subsecuentes sesiones de retroalimentación, el mediador alumno es evaluado como mediador solo. Si la evaluación es satisfactoria, recibe un Certificado de Mediador emitido por el Centro de Mediación.

No existe la certificación estatal de mediadores en el estado de Nueva York. Cada año, la institución invita a los nuevos mediadores certificados a participar en una ceremonia especial de juramentación para el servicio profesional ante un juez de la Corte Penal u otra entidad judicial.

3. La Corte Penal y los Servicios RAC

En las Cortes Penales de los Condados de la ciudad de Nueva York, existen Centros de Remisión de Disputas (CDRC) los cuales procesan miles de quejas presentadas por la población civil y determinan las mejores opciones dentro o fuera del marco judicial mediante las cuales los querellantes pueden proseguir en la búsqueda de resolución de sus asuntos. Los casos presentados al CDRC por la población civil pueden ser remitidos a las Cortes Penales o Civiles, los recintos de Policía, la Oficina del Fiscal, Agencias Sociales, etc. Aquellos casos considerados apropiados para la mediación, son remitidos a los Centros de Mediación con el visto bueno de los demandantes quienes reciben notificaciones de comparecencia, para ser servidas a las personas demandadas según normas establecidas.

Una vez que los casos son remitidos al IMCR por vía electrónica desde el CDRC,

el personal del Centro de Mediación se comunica con ambas partes en conflicto a fin de programar la fecha y hora de las audiencias de mediación. El proceso es estrictamente voluntario y no existe pena alguna por falta de voluntad anuente, aún si los casos fuesen remitidos por la Corte Penal. Las partes tienen derecho a la asesoría legal y el derecho de traer testigos para la corroboración de hechos, aunque el proceso en sí no persigue el descubrimiento de la verdad ni la determinación de culpabilidad o inocencia.

El proceso de mediación es confidencial. "Toda comunicación relacionada con el tema de la resolución lograda durante el proceso de resolución por cualquiera de los participantes, mediador o cualquier otra persona presente en la resolución de la disputa, será comunicación confidencial." (Ley Del Poder Judicial, Artículo 21-A, Programa de Centros de Resolución de Disputas, §849-b (6), 1981). Aún así, el acuerdo suscrito por las partes en conflicto se considera documento público.

4. Área de Servicios

El IMCR ha ofrecido sus servicios de resolución de conflictos en el Condado del Bronx desde 1975. La pobreza, el desempleo, el uso de viviendas inadecuadas los bajos niveles educativos, y la marcada diversidad cultural de sus moradores, han contribuido al paulatino incremento de conflictos en el área. El condado tan densamente poblado, cuenta con una población estimada en 1,300,000 personas,

de las cuales 37% reciben asistencia pública. El índice de desempleo es de 11%, y 41% de los residentes mayores de 25 años no completaron la escuela secundaria. En la última década, el Condado experimentó cambios abruptos en su composición racial. La mayoría de los residentes son hispanos (43%); Negros (30%); Blancos (23%); y los otros 4% lo constituyen asiáticos, habitantes no hispanos de las Islas del Pacífico, y otros.³

El Centro de Resolución de Disputas del IMCR se encuentra ubicado en el Distrito Uno del Condado donde un 67% de la población es hispana y un 58% de la población total del Distrito recibe alguna forma de asistencia pública. En 1999, el CDRC y el Centro procesaron un total de 8,250 casos de los cuales, 3,426 fueron considerados apropiados para servicios RAC. Un 80% de los casos programados para los procesos de mediación y arbitraje fueron atendidos en el Centro, produciendo como resultado un 87% de resolución en forma de mediación con acuerdo escrito o verbal, mediación sin acuerdo alguno, conciliación, o arbitraje.

Las encuestas y seguimientos mensuales realizados por el personal del Centro en etapas de un mes, tres, seis y doce meses después de las audiencias en que las partes lograron dilucidar eficazmente sus asuntos, demuestran a simple vista que la mediación transformadora va más allá de la simple resolución del conflicto hacia el

³ Datos recabados por la Junta Comunitaria No. 1 en el Condado Sur del Bronx, 1999.

mutuo entendimiento de las diferencias personales, la empatía, la importancia de las relaciones entre las partes, y el papel que desempeñan como miembros de la comunidad. Después de un año, el índice de violaciones de los acuerdos logrados es de 3,7%.

El Centro de mediación del IMCR y sus oficinas satélites en áreas más conflictivas del Condado del Bronx ofrecen al público residente una serie de servicios gratuitos de resolución de disputas. Estos servicios incluyen: Mediación Especial; Mediación de Custodia y Visita de Niños; Mediación de Divorcio; Mediación de Temprana Intervención; Mediación Familiar; Mediación Comercial; Mediación Escolar; Mediación de asuntos Interpersonales; y Arbitraje de Vehículos (nuevos, usados, arrendados), Sillas de Rueda motorizadas, y otros.

5. Conclusión

Después de siete años de experiencia administrativa y didáctica en el empleo del modelo de la mediación transformadora, tanto en el Centro de Resolución de Disputas del IMCR como en las aulas universitarias del estado de Nueva York y en otras áreas dentro y fuera del país, el proceso transformador ha constituido una fuente interminable de aprendizaje, debido a la dinámica interpersonal, la diversidad cultural de las partes en conflicto y la potestad adquirida de resolver o no resolver los asuntos propios. Las interrogantes y vacilaciones de expertos y facilitadores se debe a que desconocen el poder intrínseco

de la mediación transformadora, la cual tiene la capacidad para restaurar y fortalecer las relaciones interpersonales, construir puentes de enlace y solidaridad, reducir la propensión para la violencia, e impulsar la convivencia humana y la calidad de vida en las comunidades.

El proceso no es ninguna panacea o varita mágica presta a resolver los conflictos de la comunidad, pero sí funciona cuando las partes en conflicto valoran sus relaciones, prefieren la paz y la convivencia humana en lugar de opciones negativas, y se involucran en discusiones de altura a fin de lograr consenso y dirimir sus diferencias. El nivel de satisfacción es tal, que el Servicio Postal de los Estados Unidos ha hecho una inversión millonaria a nivel federal a fin de utilizar el programa "REDRESS", proceso transformador diseñado por Bush y Folger, para resolver conflictos internos de sus empleados.

En el mes de junio del presente año, gracias a la gestión de colaboración de la Dirección de Resolución de Conflictos (DIRAC) de la Corte Suprema de Justicia de Nicaragua, el autor tuvo la oportunidad de compartir el punto de vista de la transformación con grupos selectos de abogados responsables por la facilitación de miles de disputas de la propiedad, incoadas mayormente por nicaragüense-americanos residentes en los Estados Unidos, quienes vieron confiscados o usurpados sus bienes al abandonar el país a raíz de los cambios políticos de los años 1979 a 1990. Aún bajo estas condiciones sumamente difíciles, ha lugar a la transformación.

A medida que esta corriente se manifieste en toda América Latina, y los facilitadores se atrevan a soltar las riendas que controlan el proceso, permitiendo que las personas usen sus potencialidades a fin de resolver sus propios asuntos, en esa medida, la transformación constituirá la mejor opción para la resolución de conflictos como piedra angular para la armonía intra e inter grupales.

Bibliografía

1. ROBERTA. BARUCH BUSH & JOSEPH P. FOLGER, "*La Promesa de la Mediación*", 1a Ed., Editorial Jossey-Bass, Inc. de San Francisco, CA, 1994.
2. LEONARD L. RISKIN /JAMES E. WESTBROOK, "*La Resolución de Disputa y los Abogados*", 2a Ed., Editorial West Publishing Co. , St. Paul, MN, 1997
3. MORTON DEUTSCH/PETER T. COLEMAN, Editors, "*Manual de Resolución de Conflicto __Teoría y Práctica*", 1a Ed. Editorial Jossey-Baas Inc. , San Francisco, CA, 2000
4. Boletín Informativo "*El Mediador Comunitario*" Asociación Nacional de Mediación Comunitaria, USA, Invierno/ Primavera 1998.
5. Manual de Mediación del IMCR, 1a Ed., Nueva York, NY 1994.
6. Informe Anual, Programa de los Centros de Resolución de Disputa del Sistema Unido Penal del Estado de Nueva York, 1998-1999.