

## «REFLEXIONES ACERCA DE LA APLICABILIDAD DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA»

Alejandra Cofré Kacksehies  
Vivian Massardo Carvajal

**E**l conflicto puede ser considerado como una herida localizada en la organización social en la medida que se contradice el orden y los demás valores elegidos, sin embargo también es un elemento natural de toda sociedad humana. En las últimas décadas se nos hace más evidente la presencia del conflicto, especialmente en tiempos en que las nociones de responsabilidad personal y del bien común son superadas por la afirmación de derechos individuales y los recursos legales punitivos. El sistema judicial está sobrepasado en su capacidad para responder a la cantidad de casos acumulados o de aportar soluciones pacíficas duraderas. Este tipo de soluciones requiere democratizar los modos de regulación de los conflictos para lo cual se hace necesario buscar y aceptar el lado positivo de los mismos. Entender que la manifestación pacífica de los conflictos existentes en una comunidad reduce las tensiones lo que aumenta la posibilidad de encontrar soluciones para los mismos.

En este contexto han surgido en distintos lugares del mundo, procedimientos alternativos de solución de conflictos. La mediación y el arbitraje que son elementos básicos de las relaciones laborales desde hace mucho tiempo ahora comienzan a visualizarse como alternativas apropiadas para resolver muchos

tipos de conflictos. Si bien en el ámbito internacional la mediación es un procedimiento ya instalado a nivel de las cortes así como también en los barrios de nuestras ciudades, en nuestro país surgen Centros de Mediación, como sistemas dependientes y anexos al Ministerio de Justicia.

Surge en nosotras el interés y la pregunta si esta experiencia de resolución de conflictos, que en otros países ha sido aplicada en forma tan exitosa trascendiendo el contexto judicial, para ser instalada en la comunidad, es aplicable en nuestro país, como forma de lograr una convivencia pacífica y segura, específicamente en sectores urbanos marginales, donde la vivencia del conflicto es permanente.

En términos generales sabemos que la mediación consiste en una vieja práctica natural a cualquier comunidad social en funcionamiento, donde las partes en conflicto son asistidas por un tercero ajeno a la disputa. Constituye una forma de resolver conflictos que ha sido utilizada históricamente tanto para resolver disputas individuales como intergru-

---

Alejandra Cofré K., es Socióloga de la Universidad de la Frontera.

Vivian Massardo C., es Psicóloga de la Pontificia Universidad Católica de Chile

pales e incluso interestatales (San Martín, 1997).

Reconociendo con humildad el no disponer de antecedentes de la aplicación formal de la mediación comunitaria en sectores populares de nuestro país, nos hemos propuesto en este artículo llevar al papel y a la discusión social, algunas reflexiones acerca de su aplicabilidad, basándonos en la experiencia de Programas de Mediación Comunitaria existentes en los Estados Unidos y Francia. A continuación se exponen algunas características de ellos.

### **Mediación Comunitaria: Elementos comunes en programas de Francia y Estados Unidos.**

En esta sección aludimos a los siguientes programas Community Board de San Francisco, los Neighborhood Justice Centers, el movimiento ADR (Resolución alternativa de disputas), los Comités de Conciliación de Valence y las Boutiques de Droit en Francia. El denominador común es que en ellos se tratan los conflictos emanados de la comunidad como conflictos de las relaciones sociales, sin distinguir su índole civil o penal.

El propósito de tales programas es promover la mediación comunitaria o mediación social o de barrio (para el caso de Francia) como modo de resolución de conflictos que requiere de la participación activa de los ciudadanos y que proclama el lema de que la comunidad debe reapropiarse de la gestión de los conflictos y no esperarlo todo del Estado

(situación que en las sociedades modernas se ha ido perdiendo), partiendo de la idea de que los conflictos que se producen en el interior de un grupo se resuelven mejor en el seno de ese grupo. Lo que se pretende es reducir las tensiones sociales, crear solidaridades y restaurar el tejido social a través de una mayor participación de los ciudadanos en la resolución de sus conflictos y mediante el tratamiento de los conflictos de la comunidad en una fase temprana, antes de que degeneren en disputas violentas y entren en el sistema judicial (Grover K, Grrosch J, Olczak P, 1996). La implementación de tales programas ha favorecido la disminución del sentimiento de inseguridad que provoca la delincuencia cotidiana, pues se trata de llevar a cabo una política local de prevención de pequeños actos delictivos en ciertos barrios, con el fin de evitar la ejecución de otros más graves. Según los planteamientos de Firchow, "no se puede olvidar que la mejor manera de aprehender el fenómeno de la delincuencia es actuar en los micro-territorios en los que se desenvuelve y nadie se acerca más a su realidad que los habitantes y las asociaciones que trabajan en lo mismo" (Firchow T en San Martín 141).

Se trata entonces de crear lugares destinados a la resolución de disputas de la convivencia cotidiana (Infracciones menores) ruidos molestos, problemas con la basura, hurtos menores, comportamiento agresivo de animales domésticos, relaciones de consorcistas, pequeñas rencillas familiares, transacciones insatisfactorias entre proveedores y receptores de servicio, etc. (Gottheil, y Schiffrin,

1996), pero ajenos totalmente a la institución judicial. La mediación en este contexto, no se limita a la propia resolución del conflicto, sino que pretende además la extensión del diálogo, como forma de resolución de problemas y el logro de la pacificación social.

Como toda mediación, la mediación comunitaria requiere de la acción directa y colaborativa de las partes, las que ayudadas por un tercero imparcial –mediador– buscan poner término al problema que las aqueja, negociando sus diferencias (Grover K., Grosch J, Olczak P, 1996). Sin embargo, una de las características distintivas de este tipo de mediación es que los mediadores son voluntarios, habitantes del barrio, quienes son elegidos por su autoridad moral, por su sabiduría o por su lógica natural. La actuación de los mediadores comunitarios normalmente es colectiva para evitar personalizar la relación en un solo mediador y, al mismo tiempo, acrecentar la eficacia de la propia mediación. Para esto, se forma al mayor número de personas posible en las técnicas de mediación. La idea es que tales personas expandan sus conocimientos y actitudes sobre la mediación a las partes en disputa, y también a sus pacientes, amigos y a todo su entorno social, de tal manera que muchas personas puedan conocer el valor de la mediación en el apaciguamiento social, con el fin de extender el germen del diálogo y de concordia que esta técnica posee, la idea es lograr que este modo de resolver los problemas se implante y desarrolle de manera autónoma, sin tener que acudir a profesionales, en todos los ámbitos de la vida cotidiana en el barrio (San Martín I., M<sup>a</sup> Begoña, 1997).

Es una gran tentación pensar que si la mediación se generalizara a través de la formación de un número cada vez mayor de voluntarios, podría establecerse una costumbre. Con el paso del tiempo, esta costumbre consciente y regulada podría llegar a transformarse en un hábito espontáneo. La mediación como costumbre pondría en cada uno la responsabilidad de solucionar los conflictos haciéndonos protagonistas de la convivencia pacífica, con gran ventaja para nuestra calidad de vida (Gotttheil, y Schiffrin, 1996).

«La experiencia muestra que las naciones construidas sobre la base de una responsabilidad asumida en gran medida por sus ciudadanos de forma directa tiene asegurado un bienestar mayor. Cuando la responsabilidad está suficientemente repartida en la población, la iniciativa para resolver problemas se genera con mayor facilidad y el espíritu de pertenencia crece. La responsabilidad de todos es una manera saludable de asumir la autonomía para expresar las valoraciones compartidas y, por consiguiente, convivir en armonía» (Gotttheil, y Schiffrin, op. Cit:219).

Por otra parte, la mediación comunitaria es ante todo voluntaria en cuanto que las partes en conflicto han de acudir por sí mismas a las instancias de mediación, antes de dirigirse a la policía o a los tribunales. Se supone la existencia de una sociedad que desee relacionarse con el otro y que considera el hecho de tal importancia que busca solucionar los problemas de una forma tal que no rompa los actuales o posibles vínculos con el otro. La idea no es necesariamente determinar respon-

sabilidades frente a un hecho, sino construir nuevas relaciones entre las partes con el fin de evitar la repetición de los conflictos (San Martín I., M<sup>a</sup> Begoña 1997).

### **Algunas dificultades en la aplicación de los programas de mediación comunitaria**

Los programas de mediación comunitaria no están exentos de dificultades. El funcionamiento de este tipo de mediación depende de la existencia de unos lazos comunitarios lo suficientemente fuertes como para vincular a las personas y hacer que las decisiones que se adopten sean respetadas. Se busca pacificar la convivencia, de tal manera que quede abierta la vía para seguir relacionándose en el futuro. Si la mediación comunitaria carece de raíces sociales, termina siendo una justicia de segunda clase, reservada para los pobres o para las minorías que no pueden asumir los gastos de un proceso (San Martín I., M<sup>a</sup> Begoña, 1997).

«El concepto de comunidad que está a la base de este tipo de actuaciones no se agota en la mera pertenencia a un dominio geográfico, étnico o cultural de referencia, sino que implica un compromiso por parte de los miembros en términos de la satisfacción de sus necesidades comunes. Podríamos distinguir entre una comunidad pasiva, objeto de determinantes que se imponen externamente, y una comunidad activa, sujeto de sus determinantes en interacción con el contexto más amplio que la rodea. La presencia viva de instancias propias de organización, tales como

las asociaciones vecinales o la constitución de grupos ad hoc para la resolución de contingencias, es un indicador de la actividad de una comunidad. Los principios básicos de la mediación son absolutamente congruentes con esta entidad de las comunidades activas» (Gotttheil, y Schiffrin 1996: 232).

Al respecto, la autora argentina Delfina Linck plantea que el éxito o fracaso de la mediación dependerá en gran parte del estado de transformación sociocultural en que una sociedad se encuentre. De acuerdo a su perspectiva, las necesidades de una comunidad se relacionan recíprocamente con el tipo de acción comunitaria que se desarrolla en tal comunidad con el contexto y con las conductas que realizan los protagonistas. Si seguimos el dibujo (Fig. N°1) podemos deducir que la mediación implica un nivel de desarrollo sociocultural bastante elevado cuyo fin corresponde a una creación colaborativa. Su soporte valórico enaltece la solidaridad, el compromiso y el respeto. Su raíz última radica en las filosofías puritanas del logro de una sociedad cívica de ciudadanos virtuosos, responsables de sí mismos y solidarios, todas conductas ubicadas en el centro del círculo (Linck D, 1997).

Así, desde esta perspectiva, la mediación aplicada en comunidades donde nos encontramos con necesidades de sobrevivencia y conductas de tipo instintivas, acciones comunitarias de tipo asistencialistas, actuando el contexto como proveedor, puede ser dudosa y con importantes dificultades. Si bien se trata de fomentar la participación cívica como un modo

de incrementar el bienestar social, éste último es concebido no como una categorización abstracta sino como el resultado del bienestar individual de cada uno de los miembros de la comunidad (Gottheil, y Schiffrin 1996).

Por otra parte, es necesario tener en claro

que no todo conflicto se puede resolver a través de la mediación. La mediación comunitaria no tiene prácticamente efectividad para resolver asuntos entre partes que carecen de igualdad real, tampoco entre partes que poseen unos intereses diametralmente opuestos, no com-

## ACCION COMUNITARIA

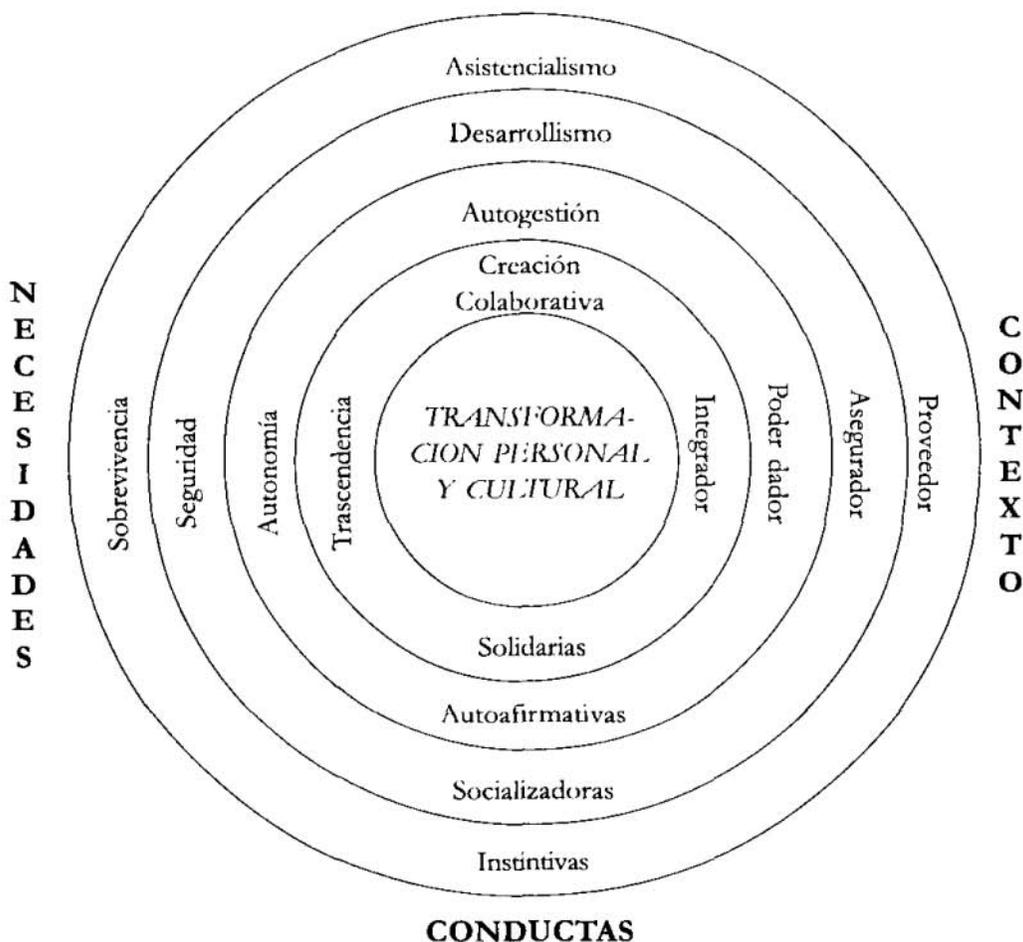


Fig. N°1 Evolución sociocultural de Delfina Linck.

parten similares normas o no tienen vínculo alguno con un entramado social que pueda ejercer sobre ellas cierta presión para que restauren la paz (San Martín B, 1997). La experiencia francesa ha constatado que las organizaciones de barrio que tienen mayores éxitos son las implantadas en zonas homogéneas. En los barrios étnica y culturalmente homogéneos, los residentes pueden llegar fácilmente a una definición común de sus problemas y a designar a los responsables de sus organizaciones ya que comparten experiencias y condiciones de vida similares y, en conjunto, una misma concepción de las responsabilidades tanto públicas como privadas. También se ha constatado que es difícil conseguir e incluso conservar la participación voluntaria de los habitantes de las zonas más pobres y cuya tasa de criminalidad es más elevada (San Martín, op. cit.).

Por lo tanto, todo conflicto cuyas determinantes trasciendan el ámbito de la comunidad misma, o el reconocimiento de los mediadores voluntarios, debe ser derivado a las instancias pertinentes. Esto mismo se aplica cuando la gravedad de los problemas que aquejan a ciertos barrios sobrepasan la calificación de conflictos cotidianos (Gotttheil, y Schiffrin 1996).

Las instancias de mediación de filosofía comunitaria se quejan de su dificultad para obtener fondos públicos que permitan su sostenimiento, debido a la todavía insuficiente presencia de ciudadanos que acuden espontáneamente a resolver sus conflictos.

Otra dificultad surge de la actuación de los mediadores y consiste en que en ausencia de todo control judicial, se puedan producir aten-

tados injustificables a los textos protectores de los derechos humanos, como la presunción de inocencia, el de defensa o el de recurso a un tribunal (San Martín, op. cit.).

Ante estas dificultades, tanto en Estados Unidos como en Francia, han surgido diversas modalidades de resolver los conflictos que acercan la sociedad civil a la administración de la justicia. Una de estas formas es la mediación penal (nombre que es usado especialmente en Francia), la cual se lleva a cabo con conflictos que han entrado al sistema judicial (conflictos penales judicializados), por lo cual es menos preventiva que la comunitaria propiamente tal.

La mediación penal puede ser considerada como un instrumento de política criminal, que pretende, además de evitar la sobrecarga de los tribunales proteger a las víctimas por la vía de la reparación material y psicológica, reinsertar socialmente al delincuente y proteger el orden público. La mediación penal es una forma de mediación practicada tanto por instancias extra judiciales como por otras que poseen carácter judicial o están adscritas a órganos de esa índole. Si bien existen diversas modalidades de aplicación de este tipo de mediación, nos han interesado aquellas que se ubican en un punto intermedio entre lo comunitario y lo penal: la mediación parajudicial y la mediación social parajudicial (San Martín op. cit.).

En la mediación parajudicial se da una lógica de subcontratación en la que el juez o el fiscal delega el proceso de resolución del conflicto en la sociedad civil, en personas o asociaciones reconocidas para aplicar la mediación. Esta mo-

alidad se está llevando a cabo en Francia sobre todo en el tratamiento de conflictos con la pequeña delincuencia. Si bien esta modalidad está abierta a todas las personas, con una gran proporción de voluntarios, es en este marco donde más se destaca la tendencia hacia una profesionalización de los mediadores. Esta mediación tiene por objeto el acuerdo entre la víctima y el autor respecto a una reparación del daño ocasionado por la infracción penal.

La mediación social parajudicial funciona con la lógica de la integración social, se trata de un modelo de mediación que articula una forma mixta, se realiza mediación penal en una estructura de índole comunitaria. Es una mediación delegada en instancias de índole social, cuyos objetivos son además de conseguir el diálogo entre las partes, llegar a un acuerdo entre víctima y victimario, la reconstrucción del tejido social y la difusión entre los miembros de la sociedad de este modo pacífico de arreglo de disputas a través de la extracción de mediadores de la comunidad. Las autoridades judiciales eligen a los mediadores que son voluntarios procedentes del ámbito social en el que tiene su sede este programa y les facilitan la mayor parte de los casos que tratan.

Los casos derivados para esta mediación corresponden sobre todo a problemas de vecindad, pequeñas riñas, actos de vandalismo, robos de poca importancia. Los pactos que se alcanzan no siempre contienen reparaciones económicas, ya que entre vecinos o en pequeñas disputas sin lesiones, lo fundamental es la reconciliación de las personas y el

compromiso de modificar el comportamiento en el futuro, incluso antes de que tenga lugar la reparación de cualquier daño, y ello realizado con prontitud, para evitar que el conflicto se encone y se convierta en algo más grave.

## Conclusiones

La mediación comunitaria, se nos presenta como una forma de resolver los múltiples conflictos que surgen en una comunidad, los cuales con frecuencia son el punto de partida de desenlaces violentos que generan una percepción de inseguridad en la población. En este sentido se constituye en una herramienta de gran poder preventivo pues responde a las variadas necesidades del contexto en cuestión. Hemos visto que la mediación comunitaria también nos permite reconstituir el tejido social, en tanto expande el germen del diálogo y modela desde la persona del mediador, una actitud que fomenta la participación ciudadana y algo muy relevante para nuestro país: la capacidad de hacerse responsable por la resolución de las disputas que surgen en el propio lugar.

Surge la tentación de instaurar rápidamente centros de mediación en las comunidades, no obstante, las dificultades antes mencionadas en la experiencia internacional, nos invitan a reflexionar.

Una primera reflexión en torno a la aplicabilidad de este tipo de mediación, se centra en la relevancia de practicar un diagnóstico acabado del nivel de desarrollo sociocultural de la comunidad a intervenir. Ser capaces de des-

cribir las necesidades principales de la población, el tipo de acciones comunitarias que se han realizado en ella, el tipo de conductas predominantes de las personas y la otra forma que ha adquirido el contexto en relación a la comunidad. Sabemos que mientras los resultados del diagnóstico se acerquen a la parte exterior del círculo de desarrollo sociocultural (asistencia-lismo, necesidades de sobrevivencia, conductas instintivas y contexto proveedor), es menos probable que las personas acudan en forma voluntaria a un mediador.

Sin embargo, también creemos que la práctica de la mediación comunitaria puede ser a la vez una forma de dinamizar los procesos de evolución sociocultural, sin desconsiderar que el tiempo requerido para tales cambios es de largo plazo. Necesitamos aprender nuevas formas de relacionarnos y solucionar nuestros conflictos. Formar mediadores, habitantes de la comunidad, es una de las acciones de mayor necesidad. Ellos podrían recibir los casos que ya han entrado al sistema penal, articulándose una modalidad social parajudicial. Se trataría de avanzar hacia la implementación de la mediación comunitaria propiamente tal, en tanto los mediadores voluntarios fuesen adquiriendo legitimidad en su comunidad. La idea final es llegar a un estado de real prevención.

Una segunda reflexión alude a esto último el valor preventivo de la mediación comunitaria, nos permite situarla como una alternativa interesante en relación al tema de seguridad ciudadana. Muchos de los problemas que generan una percepción de inseguridad en la población surgen de disputas entre los mismos habitan-

tes de una comunidad. Normalmente, las personas acuden a Carabineros en busca de ayuda o para «dejar constancia», situación ante la cual Carabineros no interviene sino hasta que el conflicto se agrava en forma definitiva adquiriendo matices claros de violencia, después de lo cual el conflicto llega al sistema penal. Por lo tanto, en esas situaciones, la institución de Carabineros puede detectar precozmente algunos de los conflictos de la comunidad que podrían ser clientes futuros del sistema penal. La intervención de un mediador en tales ocasiones puede ser muy oportuna, especialmente si éste es una persona que pertenece al sector. En tales casos se podría pensar en un sistema parecido al de mediación social parajudicial, pero esta vez desde la Comisaría del sector y con la diferencia que se estaría actuando antes de que el caso ingrese al sistema penal.

## Bibliografía

- GIRARD, K. y KOCH, S.J. *La Resolución de conflictos en las escuelas*. Ed. Gránica S.A. Buenos Aires, 1997.
- GOTTHEIL, JULIO y SCHIFFRIN, ADRIANA. *Mediación, una transformación en la cultura*. Editorial Paidós. Buenos Aires, 1996.
- GROVER, K. GROSCH, J. OLCZAK, P. *La Mediación y sus contextos de aplicación*. Editorial Paidós. Barcelona, 1997.
- LINCK, DELFINA. *El valor de la Mediación*. Editorial Ad-hoc. Buenos Aires, 1997.
- SAN MARTÍN L., M. BEGOÑA. *La Mediación como respuesta a algunos problemas jurídico-criminológicos*. Barcelona, 1997.