



UJAT

UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO
"ESTUDIO EN LA DUDA ACCIÓN EN LA FE"

DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS SOCIALES Y
HUMANIDADES

TESIS

MEDIACIÓN COMUNITARIA EN TABASCO PARA ABORDAR
CONFLICTOS VECINALES

TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN MÉTODOS
DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y DERECHOS HUMANOS

DIRECTORA

DRA. EGLA CORNELIO LANDERO

CODIRECTOR

MTRA. CLAUDIA MARCELA PRIEGO CUSTODIO

TUTOR

DR. OSCAR PÉREZ BAXIN

PRESENTA

KARLA ISOLINA GORDILLO ACOSTA

VILLAHERMOSA, TABASCO, NOVIEMBRE DE 2020



UNIVERSIDAD JUÁREZ
AUTÓNOMA DE TABASCO

"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE"



DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS
SOCIALES Y HUMANIDADES



Dirección

Of. DACSYH/2169/PNPC/2020

Villahermosa, Tabasco 27 de Octubre de 2020

Asunto: Modalidad de Tesis

Lic. Karla Isolina Gordillo Acosta
Egresada de la Maestría en Métodos de Solución
de Conflictos y Derechos Humanos
Presente.

En atención a su solicitud de autorización de modalidad de titulación, me permito comunicarle que con fundamento en el artículo 69 fracción II del Reglamento General de Estudios de Posgrado vigente, se aprueba que pueda titularse mediante la **modalidad de tesis** con el trabajo recepcional "**Mediación comunitaria en Tabasco para abordar conflictos vecinales,**" para obtener el grado de Maestro en Métodos de Solución de Conflictos y Derechos Humanos.

Me despido de usted enviándole un afectuoso saludo.

Atentamente

"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE"

D.A.C.S. y H.

DRA. FELIPA SÁNCHEZ PÉREZ

DIRECTORA



DIRECCIÓN

C.c.p. Mtra. Maricela García Hernández.- Coordinadora de Posgrado

C.c.p. Archivo

DRA'FSP/MTRA'MGH/L'JRL.

Miembro CUMEX desde 2008

Consortio de
Universidades
Mexicanas

UNA ALIANZA DE CALIDAD POR LA EDUCACIÓN SUPERIOR

www.ujat.mx

www.pnpc-dacsyhujat.com

Facebook: DACSyH División Académica de Ciencias Sociales y Humanidades UJAT/ twitter@DACSyH_UJAT

PROLONGACIÓN PASEO USUMACINTA S/N
BOULEVARD BICENTENARIO
R/A. GONZÁLEZ 1RA SECCIÓN, CENTRO TABASCO
TEL. (993) 358.15.83 EXT. 6535
CORREO: PNPC.DACSYH@UJAT.MX



UNIVERSIDAD JUÁREZ
AUTÓNOMA DE TABASCO

"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE"



DIVISIÓN ACADÉMICA DE CIENCIAS
SOCIALES Y HUMANIDADES



Dirección

Of. DACSYH/2170/PNPC/2020

Villahermosa, Tabasco 27 de Octubre de 2020

Asunto: Autorización de impresión de tesis

Lic. Karla Isolina Gordillo Acosta
Egresada de la Maestría en Métodos de Solución
de Conflictos y Derechos Humanos
Presente.

Con fundamento en el artículo 71 del Reglamento General de Estudios de Posgrado vigente y en atención a la tesis titulada "**Mediación comunitaria en Tabasco para abordar conflictos vecinales,**" para obtener el grado de Maestro en Métodos de Solución de Conflictos y Derechos Humanos, la cual ha sido revisada y aprobada por la Directora de Tesis Doctora Eglá Cornelio Landero, la Codirectora Maestra Claudia Marcela Priego Custodio, y la Comisión Revisora, me permito comunicar a usted que se **autoriza la impresión de la misma**, a efectos de que esté en posibilidad de presentar el examen respectivo.

Me despido de usted enviándole un afectuoso saludo.

Atentamente

"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE"

DRA. FELIPA SÁNCHEZ PÉREZ
DIRECTORA



C.c.p. Mtra. Marisela García Hernández.- Coordinadora de Posgrado
C.c.p. Archivo
DRA'FSP/MTRA'MGH/L'JRL

CARTA AUTORIZACIÓN

El que suscribe, autoriza por medio del presente escrito a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, para que realice tanto física como digitalmente la tesis de grado denominada “Mediación comunitaria en Tabasco para abordar conflictos vecinales”, del cual soy autor y titular los derechos de autor.

La finalidad del uso por parte de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco de la tesis antes menciona, será unicamente para difusión, educación y sin fines de lucro; autorización que se hace de manera enunciativa más no limitativa, para subir a la Red Abierta de Bibliotecas Digitales (RABD) y a cualquier otra red academica con la que la Universidad tenga relación institucional.

Por lo antes manifestado, libero a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco de cualquier reclamación legal que pudiera ejercer respecto al uso y manipulación de la tesis antes mencionada y para los fines estipulados en este documento.

Se firma la presente autorización en la ciudad de Villahermosa, Tabasco, el día 15 de noviembre de 2020.

AUTORIZO



KARLA ISOLINA GORDILLO ACOSTA

TESISTA

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de manera a mi familia, especialmente a mis padres que ya no se encuentran conmigo, fueron los principales cimientos para la construcción de mi vida personal y profesional sentando en mí las bases de responsabilidad y deseos de superación.

AGRADECIMIENTO

A mí asesora de tesis la Dra. Eglá Cornelio Landero a quién le doy las gracias infinitas por todo su apoyo y paciencia para la realización de este trabajo de investigación.

Agradezco a CONACYT por implementar áreas de oportunidades para el crecimiento profesional y poder contribuir en la ciencia de México.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
-------------------	---

CAPÍTULO PRIMERO

MECANISMO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS, MEDIACIÓN Y CONCEPTOS

I. Antecedentes de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.....	8
en México	
1. Los mecanismos alternativos de solución de conflictos como acceso a la.....	10
justicia en México	
2. Justicia alternativa y Derechos humanos.....	12
II. Diversos mecanismos de solución de conflictos	14
1. Negociación.....	14
2. Mediación.....	16
3. Conciliación.....	18
4. Arbitraje.....	20
III. Diversos ámbitos de aplicación de la mediación.....	21
1. Aproximaciones teóricas del conflicto.....	23
A. El conflicto comunitario como objeto de la mediación	24
B. Causas del conflicto... ..	25
C. Características del conflicto.....	26
D. Tipos de conflictos	28
2. Sujetos de la mediación.....	29
A. Intervinientes en el conflicto.....	29
B. Mediador.....	31
C. Perfil del mediador y habilidades.....	33

CAPÍTULO SEGUNDO

MODELOS Y PRINCIPIOS DEL MECANISMO DE MEDIACIÓN

I. Modelos de mediación	36
1. Modelo tradicional o lineal Harvard	37
2. Modelo transformativo	39

3.	Modelo circular narrativo.....	41
4.	Ejemplo del uso de los modelos de mediación en una mediación comunitaria realizada en Tabasco.....	43
II.	Principios de mecanismo de mediación.....	46
1.	Voluntariedad.....	47
2.	Confidencialidad.....	49
3.	Imparcialidad.....	51
4.	Informalidad.....	52
5.	Neutralidad.....	53
6.	Legalidad.....	54
7.	Equidad.....	55
8.	Flexibilidad	57
9.	Derecho informado	58
10.	Honestidad	59

CAPITULO TERCERO MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO CULTURA DE PAZ

I.	Antecedentes de la mediación comunitaria en México.....	61
1.	La mediación comunitaria en la prevención del delito.....	64
A.	Cultura de la legalidad.....	69
B.	Participación ciudadana.....	70
2.	La mediación comunitaria en la convivencia urbana.....	72
II.	La mediación comunitaria en sistemas comparados.....	73
1.	Argentina.....	74
2.	Chile.....	76
3.	Colombia.....	77
4.	Costa rica.....	79
III.	La cultura de paz.....	80

CAPÍTULO CUARTO MEDIACIÓN COMUNITARIA EN TABASCO PARA ABORDAR CONFLICTOS VECINALES

I.	Mediación comunitaria en la justicia restaurativa.....	83
----	--	----

1. El mediador comunitario como agente de realidad social.....	84
2. El perfil del mediador comunitario.....	85
II. Los conflictos vecinales y el consenso a través del diálogo.....	86
III. Narración de casos reales.....	89
1. Entrevista a las partes (premediación).....	89
2. Proceso de mediación.....	90
A. Introducción.....	90
B. Cuéntame.....	90
C. Temas a tratar.....	90
D. Generar opciones.....	90
E. Acuerdo.....	91
F. Seguimiento de acuerdo.....	91
3. Reflexiones y aprendizajes de las partes.....	91
4. Análisis del caso.....	91
IV. Ejemplos de casos de mediación comunitaria.....	92
1. Caso 1.....	92
2. Caso 2.....	94
3. Caso 3.....	99
4. Caso 4.....	105
CONCLUSIONES.....	109
BIBLIOGRAFÍAS.....	112

INTRODUCCIÓN

Las relaciones humanas son parte esencial de la vida, entrelazándonos entre las personas que nos rodean, es por eso que en algún momento en la convivencia o en encuentros fortuitos pueden surgir desacuerdos, y estos se resolverán desde dos perspectivas, una dándole fin al conflicto a través de diálogo entre las personas involucradas y la segunda con la intervención de una autoridad competente intensificando el conflicto.

En la actualidad en algunas colonias de Villahermosa, Tabasco, existen entre vecinos muchos desacuerdos, que son derivados de conflictos personales (emocionales), económicas (pobreza) y sociales (educación, cultura, seguridad). Estos factores se pueden agravar de manera exponencial cuando en los grupos vecinales no encuentran una solución pacífica de comunicación, interfiriendo ampliamente la comunicación ineficaz.

Los enfrentamientos que se originan de los desacuerdos o de los intereses opuestos producen entre las personas confrontaciones verbales, físicas y psicológicas, teniendo como resultados un desgaste de emociones dañando la paz y tranquilidad de los involucrados, lo anterior puede producir un daño en su entorno de manera colateral donde terceros ajenos al conflicto pueden verse afectados.

La justicia alternativa es un derecho previsto en el artículo 17 de la Ley Fundamental, en este modelo de la justicia se encuentra la mediación es uno de los mecanismos que las personas pueden elegir voluntariamente para resolver sus conflictos, siendo guiados por un tercero profesional, que carece de facultades para imponer acuerdos, pero si ayuda a los involucrados en el conflicto a que voluntariamente lleguen a acuerdos que los beneficie mutuamente. Por lo tanto, la mediación comunitaria es una opción viable para que los conflictos comunitarios sean gestionados y en su caso resueltos con la intervención activa de sus protagonistas.

Por lo tanto, la importancia de la solución de esa problemática social, originó que se pudiera hacer un planteamiento para una investigación, vislumbrando que no se cuentan con espacios adecuados para que las personas puedan acceder a

resolver sus conflictos, es decir, no se ve a la Mediación Comunitaria como un derecho para acceder a la justicia. Este planteamiento del problema dio a la apertura de la pregunta ¿Cómo podría la mediación comunitaria ayudar para la solución de conflictos vecinales en Tabasco?. Pues en sus inicios, las personas involucradas en un conflicto siempre buscan acercarse a una figura de autoridad para dirimir la controversia. Por ello, a la mediación comunitaria se visualiza como una vía de solución alternativa pacífica para que la sociedad tenga opciones de obtener justicia sin acudir a ninguna institución judicial, creando un entorno armonioso y de cohesión social.

El objetivo general de esta investigación fue analizar la mediación comunitaria para la solución de conflictos vecinales en Tabasco, del cual se derivaron los objetivos específicos dando origen a los capítulos de esta investigación.

El primer objetivo específico fue identificar los mecanismos alternativos de solución de conflicto desde sus antecedentes, hasta los conceptos de justicia restaurativa, mediación, conflictos y partes intervinientes; el siguiente objetivo fue analizar los modelos y principios del mecanismo de mediación; el tercero fue comparar la práctica de la mediación comunitaria en México y en otros Países como cultura de paz; y por último se aplicó la mediación comunitaria en casos reales de conflictos vecinales.

La hipótesis de la investigación es que la mediación comunitaria para abordar conflictos vecinales, ayudaría porque involucra a las personas como responsable de solucionar sus propias situaciones, crea comunicación positiva, cultura de paz y previene delitos; por lo tanto las autoridades jurisdiccionales no se ven saturadas, ya que los problemas o situaciones de conflictos dejan de llegar a las instituciones judiciales, es por ello que con la práctica de la mediación comunitaria se aplica los principios de acceso a la justicia pronta y expedita cuando las partes deciden solucionar su conflicto sin intervención de una autoridad judicial.

La justificación de esta investigación se centra en acceder a la justicia, siendo la mediación comunitaria un mecanismo voluntario, flexible, neutral, imparcial y confidencial, pues es una necesidad urgente devolver el conflicto a la sociedad para

que sean ellos mismos quienes atiendan sus conflictos sin intervención de una autoridad. La mediación comunitaria puede ser un medio para prevenir delitos, al atender las necesidades de las situaciones vecinales impidiendo que el conflicto se haga mayor y evitando de esa manera un proceso judicial.

La finalidad de la investigación es recabar e interpretar la información para construir una investigación teórica que pueda llevar a la práctica, dividiéndolo en dos partes.

En la primera, son conceptos elementales de los mecanismos alternativos de solución de controversia, partiendo desde los antecedentes, también se dará un panorama reflexivo de la justicia alternativa y de los derechos humanos. Así como entender los diferentes mecanismos de solución de conflictos identificando sus diferencias y las ventajas que nos proporcionan cada una en los procesos alternativos.

Se reflexiona ampliamente sobre el objeto de estudio la mediación, identificando las causas y los conflictos, principalmente los conflictos vecinales para ampliar el espectro de la investigación y aportar significativamente. Sin dejar a un lado a los intervinientes en un proceso, mediador y las partes. Resaltando cada una de las habilidades que debe tener desarrollado un mediador en el momento de la realización del proceso.

Por lo tanto, conocer los modelos y principios fundamentales con los que se rige una mediación es vital, para establecer no solo las bases fundamentales de la mediación, sino también saber cuál será la estructura metodológica a seguir para abordar los conflictos con un solo modelo o con varios.

La segunda parte, se empieza como derecho comparado, en este caso ya directamente con el objeto de estudio que es la mediación comunitaria, desde sus antecedentes en México y como se ha venido implementando, posteriormente continuar como se crea una cultura de paz a través de la mediación.

Continuando como algunos países latinoamericanos que han introducido el mecanismo de la mediación comunitaria en sus legislaciones o mediante programas que han sido exitosos.

Finalizando con la mediación comunitaria y la justicia restaurativa, buscando con ella establecer que a pesar que la mediación no es justicia restaurativa, los conflictos tratados en la comunidad si subsanan del daño causado, así como los tipos de conflictos vecinales con los que se trabaja en el estado de Tabasco, exponiendo algunos ejemplos reales de mediación comunitaria, realizadas en el Centro de Mediación Comunitaria y Prevención del Delito del municipio de Centro, Tabasco.

En las conclusiones se llegó a justificar la hipótesis planteada al inicio de la investigación, donde se logra documentar que la práctica de la mediación comunitaria es una vía adecuada para abordar conflictos comunitarios en el municipio de Centro, Tabasco, además que sirve para prevención de los delitos.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
México

CAPÍTULO PRIMERO MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS. MEDIACIÓN Y CONCEPTOS

I.- Antecedentes de los mecanismos alternativos de solución de conflictos en México

Los primeros indicios sobre los mecanismos alternativos en México, fue en la Constitución de Cádiz en 1812, donde se reconocía a un alcalde como conciliador. La Constitución Política de 4 de octubre de 1824, reconocía la conciliación y el arbitraje como mecanismos de solución de controversias Dando paso al conocimiento de dicho mecanismo, como la forma de solucionar conflictos a través del diálogo.¹

En el mismo contexto, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 30 de diciembre de 1836, reconocía la práctica de la conciliación y arbitraje para resolver controversias de manera civil.

Posteriormente vendría la constitución de 1917, cuando se hacen todas las reformas a la constitución de 1857, sobre los procedimientos laborales y la forma de solución implementando las Juntas de Conciliación y Arbitraje, de manera que los trabajadores tuvieran un mecanismo para acceder y resolver sus controversias.

En fechas más actuales en el año de 1993, el Diario oficial de la Federación Publico el 8 de diciembre, en su artículo 1904, la celebración del Tratado de Libre Comercio, celebrado por Estados Unidos, Canadá y México, se contempla el procedimiento arbitral denominando Panel de Revisión de Resoluciones Definitivas sobre Antidumping y Cuota compensatorias de una Autoridad nacional.

En 1995 se publica el 11 de marzo la Ley para el Diálogo, la Conciliación y la Paz Digna en Chiapas, y estableció La Comisión de Concordancia y Pacificación a la que se refiere esta ley, otorga la facultad para realizar mediaciones siendo reconocida por los negociadores.

¹ Cornelio Landero, Eglá, Mediación. *Mecanismo para la Solución de Conflictos Laborales en México. Horizontalidad de la Justicia*. México, Porrúa, 2017, p.187.

La búsqueda por cumplir con las necesidades de la sociedad, obliga al Estado Mexicano o implementar nuevas formas de solucionar los conflictos, de manera que se construyan cimientos bases para una cultura de paz, y disminución de delitos, retomando lo que en épocas pasadas se hacían para beneplácito de la ciudadanía.

Lo anterior no fue de manera inmediata, ya que en 1997 Quintana Roo tuvo que abrirse paso para crear una nueva visión y cambio de paradigma en la impartición de justicia en México, debido al reconocimiento de una sociedad insatisfecha en el tema de la justicia, y es así como los legisladores de algunos estados también vieron a los mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC) como una vía pacífica, judicial y extrajudicial de solucionar las controversias

Los estados de la República Mexicana que incursionaron en los MASC antes que la Constitución lo regulara son: Aguascalientes (2001), Baja California (2007), Baja California Sur (2001), Coahuila (2003), Colima (2003), Chihuahua (2003), Guanajuato (2003), Jalisco (2007), Michoacán (2005), Nuevo León (2005), Oaxaca (2004), Querétaro (2007), Quintana Roo (1997), Tamaulipas (2007), Tlaxcala (2007), Veracruz (2005).² Ellos se dieron a la tarea de promover y crear reglamentos y leyes a favor del uso de los MASC, siendo estos considerados como eficaces.

En el 2005, Tabasco es otro de los estados que empieza a implementar los mecanismos alternos a través del Tribunal Superior de Justicia del Estado en Centro de Conciliación Judicial del Estado antes de la reforma Constitucional del 2008, a pesar de no contar con una ley de mecanismos alternos de solución de conflictos, pretendiendo con esto incursionar en la solución pacífica de los conflictos mediante el diálogo, reorientando a la justicia y construyendo paz social.³

De lo anterior, en el 2008 se reforma en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos el 18 de junio el artículo 17, párrafo quinto (anteriormente cuarto) estable que “las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de

² *Ibidem*, pp. 361-364.

³ Priego Custodio, Claudia Marcela, Narváez Osorio, Guillermo, “Conciliación y justicia en Tabasco”, *Jurídicas de la UNAM*, México, 2006, núm. 7, pp. 97-107. <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/reforma-judicial/article/view/8653/10683>

controversias. En materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial”.⁴

Continuando en el mismo tenor, para el 29 de diciembre de 2014, se publica la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en materia penal (LNMA SCMP), para darle más vida a la nueva forma de impartición de justicia abriendo la posibilidad a los ciudadanos a utilizar procedimientos diferentes al juicio tradicional y abordar conflictos penales a través de los procesos de mediación, conciliación y junta restaurativa.

Por lo tanto, en la actualidad se reconocen a los mecanismos alternos, y se espera que los estados que todavía no tienen leyes o reglamentos actualmente, entren a la vanguardia de la protección de sus conciudadanos y garantizar un acceso a la justicia, para sembrar raíces de paz.

1. Los mecanismos alternativos de solución de conflictos como acceso a la justicia en México

El acceso a la justicia alternativa, ya es considerado como un derecho fundamental en la Constitución Política Mexicana en el artículo 17 párrafo quinto, donde señala que todas las personas podrán acceder a la solución de un conflicto, por la vía alternativa.

Por lo anterior, es importante definir a la justicia alternativa, ya que sin esta no existen los métodos alternos; parafraseando a Eglá Cornelio, lo define como un sistema de justicia voluntario donde se utilizan mecanismos diversos, siguiendo procedimientos no jurisdiccionales para la solución de conflictos.⁵ Normalmente cuando se habla de justicia alternativa se menciona a la mediación y la conciliación.

La forma en como el sistema legal tradicional implementa la justicia cuenta con fortalezas importantes, pero sus defectos y limitaciones sobresalen. Las personas ofendidas de algún hecho de manera directa o indirecta, perciben que la justicia no corresponde a sus necesidades y que el proceso judicial en lugar de transformar o sanar los conflictos sociales los empeora.

⁴ Constitución de los Estados Unidos Mexicanos, *Diario Oficial de la Federación*, México.

⁵ Cornelio Landero, Eglá, *Mediación. Mecanismo, op. cit.*

En México los altos niveles de violencia, inseguridad y corrupción trajeron como consecuencia una crisis de desconfianza hacia las instituciones encargadas de procurar e impartir justicia; la gente no denuncia los delitos por temor a represalias, y solo es una minoría la que lo hace, acarreado insatisfacción y el nacimiento de conflictos.

Después de la reforma del 18 de junio de 2008, se regula la justicia alternativa, y se deben prever mecanismos alternativos para la solución de conflictos en los estados, mediante leyes o reglamentos, para acceder y cumplir con un derecho fundamental establecido.

La justicia alternativa contempla procesos donde su solución puede ser jurisdiccional o extrajudicial; con la finalidad de resolver un conflicto originado entre dos o más partes. Dentro de los MASC se encuentran la negociación, conciliación, mediación y el arbitraje.

La característica principal de los MASC es generar acceso a la justicia, a través de cualquier método alterno antes mencionado, obteniendo con ello economía procesal, ahorro de esfuerzo físico y mental, y por supuesto disminución de los gastos económicos, dando como resultado, que el ciudadano participante se sienta más satisfecho al cumplir su necesidad de tener justicia.

Por lo tanto, son los MASC un camino para la interminable búsqueda de justicia, Francisco Gorjón y José Steele nos dicen que “una opción real para alcanzar la justicia cuando prevalece la voluntad de las partes en los MASC, dado que dichas partes –conforme a su propia naturaleza y conveniencia y para establecer acuerdos- determinan sus obligaciones y derechos ante un conflicto”.⁶

De lo anterior, se puede entender que con el uso de los MASC las personas que tengan un conflicto y utilicen dichos procedimientos, podrán acceder a una justicia equitativa, ya que serán las partes mismas que de acuerdo a sus intereses y sus necesidades resolverán el conflicto, creando con ello conciencia social, tolerancia y prevención para evitar futuros conflictos.

⁶ Gorjón Gómez, Francisco Javier y Steele Garza, José Guadalupe, *Métodos alternativos de solución de conflictos*, 2ª. Ed., México, Oxford University Press, 2012, p.4.

2. Justicia Alternativa y Derechos Humanos

La interpretación del artículo 17 constitucional párrafo quinto menciona: las leyes tendrán que prever mecanismos alternativos, en conformidad con el 8 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, donde se regulan las garantías judiciales y el 14 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, que refiere el derecho de igualdad de todas las personas ante los tribunales y el derecho al debido proceso.

En ese contexto, para hablar de la justicia alternativa y derechos humanos, debido al reconocimiento previamente establecido, es necesario primeramente hacer referencia de lo que establece el artículo 1 que a la letra dice:

Todas la personas gozaran de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que México sea parte, así como las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse y suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta constitución establezca.⁷

La Constitucional deja claramente establecido el reconocimiento que le da al ser humano y sus derechos, para efectos que sean valorados, respetados, y sin importar el acto ilícito cometido la finalidad es la protección e integridad tanto física como psicológica de la persona y haciendo cumplir sus derechos dentro del marco de la ley.

Lo anterior es originado por una necesidad de evolucionar y no quedarse con el sistema de justicia tradicional, donde impera la impunidad y la injusticia, así como el trato tan deshumanizado que se le da a la sociedad, minimizando no solamente su dolor sino convirtiéndolos en números y resultados.

Por lo tanto, si la justicia alternativa es un derecho humano establecido y protegido, Alfredo Islas nos define al derecho humano como:

Son aquellos que el hombre posee por el mero hecho de serlo, que emanan de los atributos de las personas, y que las normas jurídicas les otorga facultades, prerrogativas, libertades y pretensiones de carácter civil, político, económico, social y cultural. Son inherentes

⁷ Constitución Política, *op cit*, p. 3.

a la persona, inalienables imprescriptibles, iguales, fuera del alcance de cualquier poder político. Son una constante histórica y de la defensa que se hace de la persona y su dignidad. Buscan el orden público, el bien común, el desarrollo humano y la democracia.⁸

Por lo anterior, salvaguardar los derechos humanos de las personas, así como su trato igualitario, respetando su dignidad y procurando accedan a la justicia alternativa, es un derecho que protege la Constitución de la República Mexicana.

Continuando en el mismo contexto, para lograr el acceso a la justicia previsto en el artículo 17 Constitucional, y se acceda a una justicia formal y material, el Tribunal Colegiado de Circuito, publica a través del Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, la sentencia la tesis “derecho de acceso a la justicia”.⁹

A su vez, en la misma retórica los tribunales dictan, que todos los mecanismos alternativos de solución de controversias gozan del mismo tipo de protección constitucional -por ejemplo, mediación, conciliación y arbitraje y, por tanto, el legislador no está obligado a regular ninguno de ellos de manera preferente.¹⁰ En la tesis (Arbitraje. Implicaciones normativas derivadas de su Constitucionalización a partir de la reforma de junio de 2008)

Al respecto el Poder Judicial de la Federación se pronuncia y constituye la justicia alternativa como un derecho humano, manifestando que:

El Estado deja de tener el monopolio para dirimir las controversias entre particulares y da cabida a los medios alternativos para resolver conflictos para que de una forma expedita y de fondo, las partes con ayuda de terceros imparciales, resuelvan expedita,

⁸ Islas Colín, Alfredo, “Criterios Jurisprudenciales en Materia de Derechos Humanos”, En *Derecho Procesal Constitucional*, Tomo II, Porrúa, México, 3era edición, 2002; en la revista *IURIS TANTUM*, año XVII, núm. 13, 2002; en la revista *LEX*, 3era época, año VI, mayo 2001, No. 71; y en la revista *ELIAIA*, del Instituto de Investigaciones Jurídicas, año 2, No. 4, Monterrey, México, 2002.

⁹ Tesis XXXI.4K, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta. Novena época, Tomo XXXIII, Mayo de 2011.

¹⁰ Tesis 1a.XXXVI.2017, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Decima época, Tomo I, Marzo de 2017.

equitativa y flexiblemente los conflictos. De modo que la importancia y trascendencia de la citada reforma es elevar a rango constitucional el derechos humano de acceso a los medios alternativos de justicia de naturaleza civil, para que los conflictos se resuelvan de una manera rápida, ágil, pacífica y eficaz, al ser herramientas para revolucionar el sistema tradicional de justicia.¹¹

Por ello, se desprende un avance al cambio de paradigma y una difusión del uso de los mecanismos, así como reafirmar el hecho constitucional de la justicia alternativa como un derecho humano, lo anterior permite que la ciudadanía sea una parte activa en la solución de los conflictos, de tal forma que adquirirían una nueva manera de relacionarse socialmente implementando el diálogo, dando como resultado que la sociedad cambie el litigio por el diálogo. Por lo tanto es necesario conocer e identificar las diferentes formas de métodos que se emplea en la nueva justicia alternativa.

II. Diversos mecanismos de solución de conflictos

En este apartado se encontrará, a la negociación, mediación, conciliación y arbitraje, haciendo el desglose de acuerdo a su naturaleza, es decir, primeramente el que actúa de manera bilateral, continuando con el mecanismo donde interviene un tercero sin opinión (objeto de materia), posterior a eso el conflicto se resuelve con la ayuda de un tercero con opinión, y el último es que se hace de manera jurisdiccional y ese tercero puede emitir un laudo.

1. Negociación

Es el mecanismo que debido a su práctica y naturaleza es el más antiguo, debido a que el ser humano es un ente negociador desde su existencia. La negociación se ha utilizado desde épocas ancestrales para obtener acuerdos entre particulares, comunidades y naciones, sin importar los niveles de poder. Por lo tanto, es inherente al ser humano, y busca satisfacer una necesidad total o parcial.

¹¹ Tesis 1.3o.C.3.CS (10), Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Decima época, 18 de Octubre de 2019.

Interpretando la definición de negociación de Martín Bravo¹², se dice que es un procedimiento que se puede hacer entre pares o un grupo de personas, de manera personal, sin ayuda de un tercero, buscando un acuerdo a su controversia. Por lo tanto, *la negociación*, es un procedimiento que se da entre dos personas o más, de manera directa sin intervención de un tercero, para dirimir los conflictos, todo acto dentro del marco legal.

El elemento primordial de la negociación es que la materia que se negocia sea sujeto de transacción,¹³ lo que significa que su objetivo es lograr un acuerdo, otorgándoles a las partes el control para decir cómo llevar a cabo su intercambio de soluciones y el procedimiento que quieren seguir. Obteniendo un compromiso bilateral de derechos y obligaciones, prevaleciendo las relaciones armónicas.

Parafraseando a Eglá Cornelio, ella nos dice que en la doctrina, para que la negociación se lleve a cabo, es necesario que los actores principales del conflicto, cumplan con ciertos requisitos. A saber:

- A. Relación mutua para lograr un beneficio.
- B. Conveniencias similar
- C. Colaboración igualitaria
- D. Dominio o control de las partes para favorecerse u obstruir el proceso.
- E. Determinar y concordar los temas de conflictos en controversia.¹⁴

Estos requisitos sirven para llegar a una buena negociación, protegiendo los intereses de ambas partes, dejando claro cuál es el alcance del proceso establecido, las reglas a seguir al identificar sus intereses comunes y parciales, logrando esto a través de la cooperación y la buena fe, para no impedir se cubran las necesidades y en caso de controversia legal, el procedimiento a seguir.

Por todo lo anterior, los elementos a cumplir en una negociación como son:

1. Intereses
2. Legitimidad

¹² Bravo Peralta, Martín Virgilio, *Manual de negociación, mediación y conciliación*, Ciudad de México, Porrúa, 2015, p. 10.

¹³ *Idem*

¹⁴ Cornelio Landero, Eglá, *Mediación en conflictos colectivos de trabajo, una visión de justicia*, 2ª ed, México, D.F., Porrúa, 2015, p.73.

3. Opciones
4. Alternativas
5. Comunicación
6. Sinceridad
7. Compromiso¹⁵

Cuando se habla de negociación, lo primordial son las estrategia de trabajo que las partes emplearán para conseguir un excelente resultado, y así obtener grandes beneficios, es por eso que los elementos antes mencionados juegan un papel importante, sin la existencia de estos, la negociación puede estar llena de vicios y mala fe, ocasionando que el conflicto se haga más grande.

En conclusión, la negociación es uno de los mecanismos alternativos de solución de conflictos que se utiliza de forma bilateral, promoviendo la comunicación activa, a fin de generar la comprensión mutua y lograr la solución a los conflictos y diferencias entre las partes, para satisfacer sus intereses.

2. Mediación

Desde inicios de la humanidad han existido los conflictos, como nos los narra el pasaje bíblico muy popular de la indecisión de Eva de comerse la manzana, instigada por la serpiente. Esto nos da un claro ejemplo que desde el inicio de nuestra creación venimos batallando de cómo solucionar las controversias, a lo largo de la histórica bíblica se mencionan otros pasajes donde utilizando su fe, piden a Dios les otorgue la sabiduría para mediar entre el bien y el mal.

Por lo tanto, la mediación no es algo nuevo, simplemente ha venido evolucionando a través de las épocas y de las necesidades sociales. Hablar de mediación es simplemente apasionante, plantear los diferentes escenarios para solucionar los conflictos, son muy complejas en su práctica, tal vez se piensa cuando se lee de mediación que es fácil y que cualquiera puede hacerlo, esto es muy cierto cuando se tiene una preparación profesional.

La mediación es más que un proceso voluntario que realiza un tercero llamado mediador que sirve de puente entre las partes en conflicto, para que sean ellas

¹⁵ Peña González, Oscar, *Mediación y Conciliación Extrajudicial, medios alternos de solución de conflictos, teoría y práctica*, México, Editorial Flores, 2010, pp. 65-67.

mismas quienes resuelvan sus diferencias mediante el acuerdo y satisfaciendo sus necesidades.

La razón por la que se dice que es más que un proceso, es porque se concibe a la mediación como algo holístico, donde las personas que se encuentran inmersas en un conflicto, adquieren un grado de conciencia de la solución de su conflicto, llenándolos de tranquilidad y con conocimiento de que los conflictos cuando se dialogan tienen soluciones simples y sin perjuicio.

Se entiende que la mediación no es la panacea para la solución de conflictos, pero cuando se logra atender y satisfacer las necesidades desde la raíz del conflicto, los acuerdos son duraderos y llenos de aprendizajes personales, desarrollando con esto cultura de paz.

Existen infinidad de autores y leyes que describen a la mediación, todos estos conceptos muy parecidos unos con otros, por ejemplo:

- Moore: Es un proceso voluntario en cuanto los participantes deben estar dispuestos a aceptar la ayuda de un tercero, imparcial y neutro, que carece de poder de decisión y habilitado para ayudar a las partes contendientes a alcanzar voluntariamente el arreglo mutuamente aceptable de los temas en discusión.¹⁶
- Cornelio Eglá: Es un proceso que se realiza conforme el papel que desempeña cada parte y en cada una de las etapas en que se lleva a cabo. Un elemento imprescindible del proceso, sistema o método, es la intervención de un tercero, quien es un profesional, neutral e imparcial que carece de poder para tomar e imponer acuerdos a las partes.¹⁷
- Ley de Justicia Alternativa del Estado de Tabasco: Es el procedimiento a través del cual un especialista interviene para facilitar la comunicación directa, respetuosa y confidencial entre las partes en conflicto jurídico, con el propósito de que éstas lleguen por sí, a un acuerdo voluntario que ponga fin a la controversia.¹⁸

¹⁶ Moore, Chrispoher, *El proceso de mediación: métodos prácticos para la solución de conflictos*. Buenos Aires. Granica, 2010, p. 32.

¹⁷ Cornelio Landero, Eglá, "Mediación, mecanismos..." cit, p.16.

¹⁸ Ley de Acceso a la Justicia del Estado de Tabasco

Continuando con el mismo tenor, se aprecia que aún con las diferentes perspectivas de concebir a la mediación, todos coinciden que es un proceso voluntario, neutral e imparcial, con la intervención de un tercero llamado mediador que carece de toma de decisión, y facilita el diálogo y la comunicación entre las personas, para que sean ellas mismas quienes den soluciones a su conflicto y concluyendo con la firman de un acuerdo.

La mediación también versa en dos sentidos; extrajudicial y judicial, la primera es la que carece de vínculos con las autoridades impartidores de justicia, es decir que se encuentre fuera del proceso judicial, esto no quiere decir que por ser una mediación extrajudicial, no se obtendrá acceso a la justicia, de hecho es lo contrario, ya que cuando se unen las voluntades de las partes se está creando paz social, justicia pronta y expedita.

La segunda, son los procesos judiciales que se llevan a cabo por mandatos de un juez, o elección de las partes, donde intervienen facilitadores certificados por un organismo jurisdiccional, obteniendo economía procesal, reduciendo gastos económicos y desgaste emocional, dentro un juicio contencioso.

En este sentido, se trata de cumplir con el objetivo de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, y es darle a la sociedad la oportunidad de utilizar otros medios para solucionar sus problemas, sin importar el método que utilicen, ya que cada uno de ellos tiene sus variantes, pero con la finalidad de otorgar el acceso a la justicia de forma inmediata, reduciendo el tiempo procesal y costas de un profesional.

3. **Conciliación**

Es el mecanismo donde el conciliador puede ayudar a las partes a encontrar la solución a su conflicto, la figura del conciliador es muy activa en los procesos, debido a que aporta soluciones cuando las partes no están llegando a un acuerdo.

La palabra conciliación según la Real Academia Española, proviene del latín *conciliationis* y es la acción y efecto de conciliar. A su vez, conciliar también deriva del latín *conciliáre* que significa poner de acuerdo a dos o más personas o cosas.¹⁹

¹⁹ Real academia Española. <http://dle.rae.es/?id=A8vcPaA|A8wvkVX>

Por lo tanto, se entiende por conciliación al acuerdo voluntario aceptado por las partes y propuesto por las propias personas o por el conciliador.

De acuerdo a Oscar Peña dice, que existen dos tipos de conciliación judicial y extrajudicial,²⁰ parafraseándolo el define a la primera, como realizada en las instituciones encargadas de la procuración de justicia, siendo regulada por un sistema de leyes, encargadas, que salvaguardan, protegen y garantizan, los derechos de las personas; la extrajudicial busca la pacificación, son las partes que acuden por voluntad propia buscando justicia, y es desarrollado por un conciliador capacitado e interesado por el bien de su comunidad.

Parafraseando a Salvador Puentes sobre la conciliación él aclara, que la conciliación no es igual que la mediación, y que la diferencia no sólo está en el nombre, es cierto que existen algunas etapas del proceso que si se comparte, pero en el caso de la conciliación nos dice que las partes no mantiene una autonomía y poder, por tal motivo la conciliación no goza de la autodeterminación como premisa, toda vez que el conciliador tiene participación activa de sugerencia.²¹

De lo anterior, se puede llegar a considerar como una mala praxis cuando el conciliador decide sobre la solución del conflicto, y no se limita a dar sugerencias o parafrasear la información proporcionada de los participantes, cosa que resulta más fácil para las partes porque están acostumbrados a que sea otro quién a falta de acuerdos entre ellos, les digan lo que tienen que hacer porque lo ven como una autoridad.

Por ello, se define al conciliador, como un tercero que interviene en un conflicto entre dos o más personas, quién sigue los principios de neutralidad e imparcialidad, y teniendo un papel más activo y creativo (opinión propia) para la generación de ideas, logrando el mejor acuerdo posible para las partes.

Por lo tanto, se puede concluir que el objetivo de la conciliación siempre será la solución de un conflicto mediante el diálogo, preponderando siempre satisfacer

²⁰ Peña González, Oscar, *op, cit* , pp.6-7.

²¹ Puentes, Salvador, *La mediación comunitaria. Ciudadanos, derechos y conflictos*, Colombia, Fundación universitaria empresarial de la cámara de comercio de Bogotá, P. 110.

las necesidades de las personas, encontrando justicia pronta y logrando con cultura de paz.

4. Arbitraje

El arbitraje es el mecanismo alternativo que las partes voluntariamente pactan previamente para solucionar cualquier controversia futura en sus transacciones, con la ayuda de un árbitro quien será el que determinara la solución del conflicto.

En México, es el Código de Comercio el que contempla el Arbitraje. La última reforma que le hicieron a dicho Código fue el 28 de Abril de 2017, esta reforma está influenciada en el Ley Modelo UNCITRAL, que es la que rige el Comercio Internacional.

Existen varios doctrinarios que conceptualizan el arbitraje, se nombrará algunos y posteriormente se analizarán a profundidad. Para Schiffrin, el arbitraje es parecido a un juicio en cuanto a que es un tercero quien decide sobre el caso que se le presenta, y las partes aceptan esa decisión: sentencia. [...] No existe comunicación directa entre las partes sino a través de los abogados que hacen su presentación ante el árbitro.²²

Gorjón y Sáenz lo definen, como un procedimiento heterocompositivo extraprocesal, fundado en el principio de la autonomía de la voluntad de las partes, enalteciendo el *pacta sunt servanda*, esto es, que las partes someten sus diferencias a la consideración de un particular, un árbitro, quien actuará según sus potestas, bajo la tutela del principio *erga omnes* basado en el *ius mercatorum o lex mercatoria* y en la *lex fori*.²³

Y por último para Martha Blanco, el arbitraje se puede definir como una institución a través de la cual las personas naturales o jurídicas someten mediante una declaración de voluntad las cuestiones litigiosas actuales o futuras que surgen en una materia de libre disposición a la decisión de uno o varios árbitros, vinculándolos a dicha resolución.²⁴

²² Schiffrin, Adriana, *La mediación: aspectos generales*, en Gottheil, Julio y Schiffrin, Adriana (Coordinadores), *Mediación: una transformación en la cultura*, Argentina, Paidós, 1996, p.41.

²³ Gorjón Gómez, Francisco Javier y Steele Garza, José Guadalupe, op. cit., p.18.

²⁴ Blanco Carrasco, Martha, *Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos, una visión jurídica*, Madrid, Reus, 2009, p. 74.

Como se aprecia en los anteriores conceptos, que el arbitraje es un procedimiento entre particulares, voluntario, heterocompositivo y a través de un tercero llamado árbitro, quien será el que decida y emita un laudo para la solución del conflicto.

Respetando siempre lo pactado entre las partes (*pacta sunt servanda*), así como las leyes que quieran aplicar en su conflicto (*lex mercatoria*) y la ley de la nacionalidad del árbitro que conozca del asunto. Lo cual quiere decir que una vez emitido el laudo del árbitro y cumpliendo con todas las exigencias que contempla las leyes nacionales e internacionales, los particulares tendrán que acatarse a la resolución definitiva y cumplir con el laudo.

Es de suma importancia mencionar que este mecanismo de solución de controversia, da una mayor seguridad a las empresas con inversión extranjera que invierten en México, debido a la economía procesal de la que goza y que no se ven envueltas en largos y costosos litigios, esta es una práctica muy común en las empresas transnacionales en el mundo.

Como todo mecanismo de solución de controversia también, debe cumplir con los requisitos de voluntariedad, confidencialidad, neutralidad, imparcialidad, equidad y flexibilidad.

III. Diversos ámbitos de aplicación de la mediación

En este apartado se analizará diversas definiciones de la mediación según el área de aplicación.

Mediación penal, un proceso de intermediación entre autor y víctima, ampliando de esta manera el primitivo enfoque meramente reparador llevándolo a un verdadero intento por autocomponer situaciones, revincular sujetos y restablecer la paz social.²⁵

Este tipo de mediación es la que se lleva a cabo directamente entre víctima y ofensor, la mediación penal se realiza cuando hubo una violación al sistema jurisdiccional, es decir se cometió un delito, y lo que se pretende es que se exista

²⁵ Eiras Nordenstahl, Ulf Christian, *Mediación Penal de la práctica a la teoría*, Segunda, Buenos aires, Historica Emilio J. Perrot, 2010, p.29.

una reparación del daño, de manera que sean las partes quienes decidan la solución.

Mediación familiar, es una práctica destinada a facilitar el diálogo a fin de redefinir y resolver los problemas de reorganización familiar, como un medio de atribuir a los propios protagonistas del conflicto la toma de decisiones al respecto.

La práctica de la mediación familiar, se realiza cuando existen desavenencias entre las familias, puede efectuarse cuando existe un divorcio, un proceso testamentario (herencia), es decir todos aquellos conflictos en los que exista un lazos consanguíneos, vínculo matrimonial y parentesco.

Mediación laboral, es un mecanismo de solución de conflicto con la presencia de un mediador, ante la presencia de diversos conflictos que se suscitan en las relaciones laborales, que busca soluciones más eficaces, rápidas y económicas.²⁶

En el área laboral por muchos años ha existido la figura de la conciliación, pero solo como mero trámite procesal, el cambio de paradigma y con la reforma constitucional se abre la puerta de la mediación, que busca solucionar los conflictos laborales ya sea que se encuentren previo a un juicio, o para restablecer las relaciones en el área laboral, ya sea obrero-patronal, o entre compañeros.

Mediación escolar, como en todas las áreas lo que se busca es la solución de conflictos, en este caso particularmente son los que se presentan en el ámbito educativo, ya sea entre estado y docente, docente y padres de familia, docente y alumnos, alumnos y alumnos. Con la incursión de la mediación se pretende prevenir actos delictuosos, y que exista una armonía y paz social.

Mediación comunitaria, parafraseando a Francisca Silva²⁷, proporciona un concepto muy enriquecedor, ya que ella hace referencia que el conflicto es en base al reconocimiento y respeto de diferentes opiniones, con la creación de empatía en las partes, para llegar acuerdos que beneficien a todos, creando un sentido de humanización.

²⁶ Cornelio Landero, Eglá, *Mediación en conflictos, ... cit.*, p.155.

²⁷ Silva Hernández, Francisca, *Mediación Comunitaria como mecanismo alternativo para el tratamiento de conflictos en pueblos indígenas*, en Islas Colín, Alfredo y Cornelio Landero, Eglá, Coord., *Mediación y Derechos Humanos*, México, D.F., Porrúa, 2014, p. 120.

Comparto con este concepto las alusiones a las que hace referencia, no es el simplemente el concepto de mediación comunitaria debido a su entorno social y cultural, más bien es un concepto de parte del ser humano, es decir, como se percibe, que hace por los demás, y como lucha ante la adversidad.

1. Aproximaciones teóricas del conflicto

El objeto medular de la mediación es el conflicto, como se mencionó anteriormente, para que se lleve a cabo una mediación o cualquier medio alternativo, es necesario de la existencia de un conflicto. Por lo tanto se necesita saber que es el conflicto. En este apartado se analizará la teoría de Johan Galtung.

Para Galtung el conflicto es, incompatibilidad de metas u objetivos y, a veces, incompatibilidad en los medios a utilizar para arribar a las metas u objetivos.²⁸ Ovejero señala que el conflicto designa una situación compleja que se define primero como una determinada estructura de las relaciones sociales, que puede enfrentar a individuo (conflicto interpersonal), a grupos (conflicto intergrupar), a organizaciones (conflicto social) o a naciones (conflicto internacional).²⁹

Se puede concluir que el conflicto se define, según el razonamiento de cada uno y las percepciones que tenemos de lo que es y como que origina un conflicto, en muchas ocasiones se ve al conflicto como una pugna, lucha de poderes, intereses, de las partes involucradas, dándole un sentido siempre negativo al conflicto.

El conflicto desde una perspectiva positiva, es transformarlo en un área de oportunidad para solucionar desavenencias, buscando a través de la comunicación el respeto y la comprensión a la visión diferente, para lograr un entendimiento pleno y evitar futuros enfrentamientos.

²⁸ Rozenblum de Horowitz, Sara, *Mediación, Convivencia y resolución de conflictos en la comunidad*, España, Graó, 2007 p.113.

²⁹ Vallejo, Raúl de Diego, y Guillén Gestoso, Carlos., *Mediación, Procesos, tácticas y técnicas*, 3ª ed., España, Pirámide, 2010, p. 34.

A. El conflicto comunitario objeto de la mediación

Como ya se mencionó anteriormente la definición de conflicto, a continuación se logrará definir lo es comunidad, es un grupo de personas que viven en un área geográficamente específica y cuyos miembros comparten actividades e intereses comunes, donde pueden o no cooperar formal e informalmente para la solución de los problemas colectivos.³⁰

Dentro de las comunidades al estar constantemente en contacto con sus integrantes, es un generador de conflictos dentro del entorno social, ya sea intrapersonales o extrapersonales, por creencias e ideologías, resulta complejo relacionarse con el resto, creando segregación de grupos.

El objetivo de dicho apartado, es identificar cuáles son algunos de los conflictos en los que interviene la mediación:

- Confusión de síntomas con el verdadero problema.
- Mezcla de consecuencias con causas.
- Ausencia de fundamento en las expectativas.
- Encubrimiento de intereses.
- Sostenimiento del conflicto por convivencia.
- El uso de la ironía y el cinismo en la formulación de pretensiones.
- Señalamiento del otro como causante del conflicto.
- Las partes hacen lo que quieren.
- Aprender a resolver conflictos en una práctica social analizada, estudiada y practicada por numerosos investigadores, académicos y profesores.³¹

En conclusión, la mediación se llevará a cabo, cuando los conflictos existentes en las parte involucradas, no se llegue a ninguna solución, y se trataran de resolver desde la raíz u origen; uno de los factores que más afecta en el proceso mediático es la preponderación de la mala comunicación.

³⁰ Causse Cathcart, Mercedes. "el concepto de comunidad desde el punto de vista socio - histórico-cultural y lingüístico". Ciencia en su PC, no. 3, 2009 Editorial Centro de Información y Gestión Tecnológica de Santiago de Cuba, P.2. <http://www.redalyc.org/pdf/1813/181321553002.pdf>

³¹ Bravo Peralta, Martín Virgilio., op. cit., p 87- 88.

B. Causas del conflicto

Los conflictos son inherentes al ser humano, por lo tanto cuando hablamos de causas del conflicto se puede decir que son todas aquellas controversias causadas por mismo hombre. Por lo tanto, la naturaleza de los conflictos se origina en diferentes formas y niveles, debido a las características de las partes.

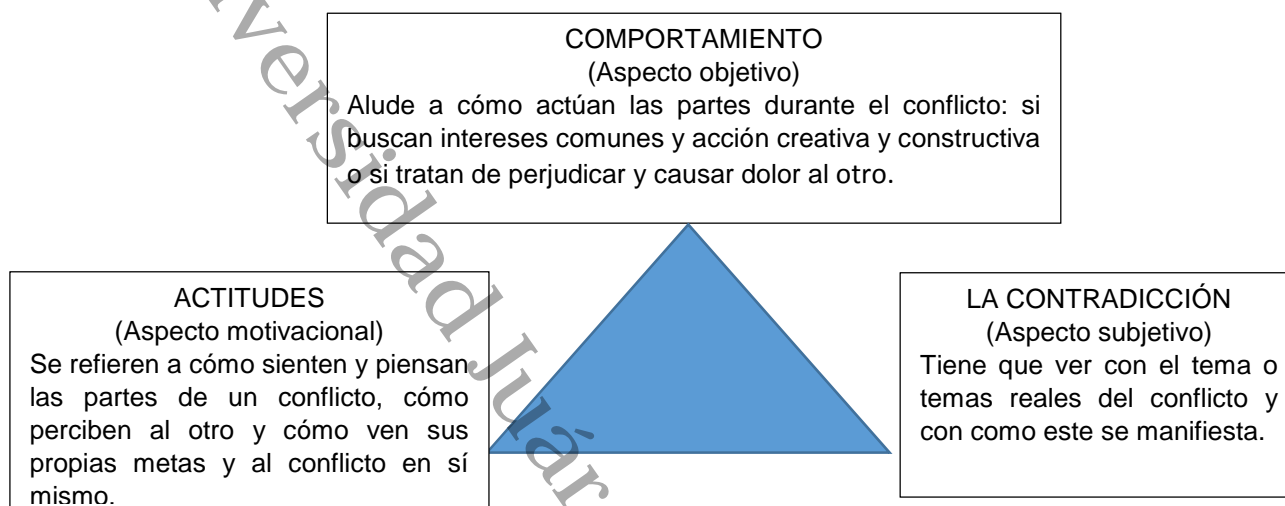
Moore, identifica cinco causas que dan origen al conflicto, y las clasifica como de: datos, intereses, relaciones, valores y estructurales.

- Conflicto de datos: Falta de información o información errónea, diferentes opiniones, interpretaciones y procedimientos de evaluación.
- Conflicto de interés: Carácter competitivo percibido o real, intereses sustantivos, de procedimientos y psicológicos.
- Conflicto de relaciones: Las emociones intensas, percepciones erróneas o los estereotipos, comunicación mediocre o error en la comunicación, comportamiento negativo repetitivo.
- Conflicto de valores: Diferentes criterios de evaluación de ideas y comportamiento, metas excluyentes, diferentes modo de vida, ideología y religión.
- Conflictos estructurales: Son las pautas destructivas de comportamiento, desigualdad del control, propiedad o distribución de recursos, desigualdad de poder y autoridad, factores geográficos, físicos o ambientales que estorban la cooperación y las restricciones de tiempo.³²

Enumerar las causas del conflicto puede ser una labor complicada y compleja, debido que hay muchas variantes que pueden originar los conflictos, la perspectiva juega un papel muy importante, porque puede darse la misma situación o problemática entre cierto grupo de personas y afrontarlo de diferente manera, por lo que, varias de las causas que nos enumera el autor antes mencionado, se pueden representar en un solo conflicto.

³² *Ibidem*, p. 35.

Seguendo en el mismo tenor, Johan Galtung considera que los conflictos se pueden originar, mediante su triangulo del conflicto. Es decir, conflicto es: Actitudes, presunciones + comportamiento (Behaviour) + contradicción.³³



Elaborado por Gordillo Acosta, Karla-Isolina, de la "Teoría de Conflictos de Johan Galtung".

La anterior gráfica Johan Galtung da entender, que la percepción es la raíz de múltiples conflictos. Cada uno de los conceptos enunciados, conforman casos con diferentes escenarios, ya que las partes en un conflicto, solo se enfocan en las actitudes del otro (percibiéndolo como negativo y su actitud es justificada como positiva), para reaccionar y tener un comportamiento de acuerdo a las circunstancias presentadas (victimizándose), dejando a un lado el tema real del conflicto.

Lo anterior, origina que en muchas ocasiones el conflicto no se resuelva. Debido a la idea negativa como se manejan los conflictos en la sociedad, y que no se pueden transformar en positivos o áreas de oportunidades.

C. Características del conflicto

En este apartado se abordará la teoría de la violencia y el *método transcend* de Galtung, clasificando a las características del conflicto desde esa perspectiva, explicando brevemente la razón por el cual se considera así.

³³ Calderón Concha, Percy, "Teoría de Conflictos de Johan Galtung", *Revista Paz y Conflictos*, Núm, 2. 2009, p. 69.

Para Galtung la violencia tiene una triple dimensión: Directa, Estructural y Cultural. Operando con estas tres dimensiones, se llama violencia a la «afrenta evitable a las necesidades humanas».³⁴

Después de estudiar y analizar a Galtung se define los 3 tipos de violencia, entendiéndose como *violencia directa* aquella que es física, verbal y psicológica, ya que atenta directamente con la persona, generando conflicto interno y externo personal, por tal motivo considero que el conflicto se puede caracterizar por un hecho de violencia.

Para definir a la *violencia estructural*, se llega a la conclusión que ocurre cuando existe violencia por parte de los sistemas de gobierno que alteran el orden social, político y económico, afectando a toda la sociedad y creando conflicto social debido a las múltiples inconformidades, esto también se le denomina violencia intrínseca, no lo vemos o palpamos pero si hay una afectación directa.

Continuando con la *violencia cultural*, es aquella que se manifiesta en la cultura y en los símbolos que nos representa como país, preponderando la discriminación de raza, sexo, religión, costumbres, etc.

Después de caracterizar al conflicto como violento, se proseguirá con el método trascend de Galtung, tratando de caracterizar al conflicto como un hecho positivo, sin desvirtuar lo dicho anteriormente, más bien complementando lo que se considera es un área de oportunidad para crecer y evolucionar positivamente.

Galtung define la transformación como el trascender los objetivos de las partes en conflicto, definiendo otros objetivos más elevados, dislocando el conflicto fuera del lugar que las partes le prepararon.³⁵

Desde esta perspectiva se entiende que las partes involucradas en un conflicto se colocan en otro plano de más conciencia, para transformar el conflicto que ellos mismo plantearon o del cual ya tenían una película y un final hecho, para darle un giro de 360 grados, aprovechando la oportunidad de trascender en la solución, poniéndolo en otro contexto, y aprovecharlas positivamente.

³⁴ *Ibidem*, p. 74.

³⁵ *Ibidem*, p.77.

En conclusión, en todos los conflictos siempre hay que verle el lado positivo, si bien es cierto cuando se realiza un acuerdo a veces no se logra con la mayor equidad posible, eso no significa que perdió, sino todo lo contrario, transformo su forma de ver el conflicto y dio prioridad a lo que considera importante, como el crecimiento personal, el valor humano, la promoción de valores y de la cohesión y cultura de paz.

D. Tipos de conflictos.

Los conflictos pueden tener diferentes connotaciones, llegando hacer complejas encontrar una solución rápida y eficaz, por eso Ovejero, lo dividen en:

- Conflicto interpersonal.
- Conflicto intergrupar.
- Conflicto social.
- Conflicto internacional.³⁶

Se entiende por conflicto *interpersonal*, cuando dos o más personas, tienen objetivos, intereses y necesidades en común. El conflicto *intergrupar*, se da cuando la insatisfacción y las diferencias se dan entre grupos. El conflicto *social*, se puede asociar con el intergrupar, aunque este como su nombre lo indica se enfoca en el ámbito social, lo cual nos muestra que son los relacionados con organizaciones. Y por último el conflicto internacional, este se presenta cuando hay desavenencias entre países.

Se considera que los tipos de conflictos también se perciben como interno y externo, entendiéndolo desde la perspectiva o el enfoque que se le quiera dar, por ejemplo, si para mí el *conflicto interno*, es aquel que se realiza de manera personal, es decir, la lucha constante e interna con mi conciencia sobre mi actuar diario, tanto en toma de decisiones como en como en el proceder.

Y el conflicto externo, se canaliza como todo aquel conflicto que se exterioriza en la sociedad, es decir, el comportamiento y forma de relacionarse socialmente, ya sea humanizado o deshumanizado.

³⁶ Vallejo, Raúl de Diego, y Guillén Gestoso, Carlos., *op. cit.* p.34.

1. Sujetos de la mediación

Como ya se había mencionado anteriormente, para que se pueda llevar a cabo la mediación debe existir un conflicto, sin la existencia de dicho conflicto no podría implementarse dicho mecanismo alternativo, ni muchos menos los sujetos involucrados. Debido a la prevalencia de los conflictos y el aumento de estos, en cualquier nivel de nuestra sociedad, y a las constantes inconformidades por la impunidad del acceso a la justicia, se ve a los mecanismos alternativos como una vía.

En consecuencia, para dirimir un desacuerdo es necesario que exista la figura del mediador, ya sea este un especialista o profesional, o en su caso un tercero ajeno al conflicto que puede ser un vecino de la comunidad. Anteriormente eran los líderes de las comunidades, maestros, sacerdotes, la persona de mayor respeto o el sabio de la comunidad.

En una mediación no solo intervienen las partes citadas, ya que en el mismo pueden salir otras partes las cuales no fueron contempladas en su momento pero se requiere para que se solucione la controversia, también los especialistas se toman como partes o sujetos de la mediación, ya que aunque no tengan injerencia directa, si aportaran conocimiento y darán ideas a los intervinientes, para finalizar con el acuerdo.

A. Intervinientes en el conflicto

En este apartado se abordará a las partes de forma directa o indirectamente, ya que en muchas ocasiones de acuerdo a la naturaleza del conflicto, se pueden ver involucradas algunas partes, que en su momento no se pensó fueran necesarios para realizar el proceso de mediación. Pero en el transcurso de la misma se pueden necesitar para esclarecer algunos puntos de la controversia y lograrse acuerdos altamente efectivos.

Por lo tanto, se logra entender e identificar como partes de un conflicto de forma directa a:

El mediador, es el tercero imparcial y neutral, que sirve como puente y guía en el proceso de la mediación, que logra una comunicación efectiva entre las partes.

Aunque ya tenemos claro la definición del mediador, y se pudiera entrar en confusión y al mencionar que es un sujeto directo de la mediación, pero aplica en ese rubro, porque es el puente de comunicación de las partes en conflicto. Si bien es cierto no tiene ninguna injerencia personal directa, si la tiene con la sociedad, al ser un pacificador y promotor de la paz social.

Las partes, consiste en dos o más personas que tienen un conflicto debido a, opiniones contrarias, diferencias irreconciliables, que estén inmersos en un hecho delictuoso u alguna otra desavenencia y que desacuerdo a su naturaleza no pueden solucionarlo por sí mismos, existiendo las figuras coloquiales de culpable o no culpable.

Las partes de forma indirecta son:

Familiares de las partes, esta figura muy particular juega un papel muy importante cuando se quiere establecer los temas que se trataran en el proceso de mediación y cobra más relevancia en el momento de aceptar el acuerdo. Debido a que las partes involucradas directamente, en muchas ocasiones necesitan saber las opinión de algún miembro de su familia o que ellos les digan expresamente que está bien, y si aprueban o no las propuestas que se plantean en el proceso de mediación, para establecer un acuerdo.

La comunidad (terceros afectados en el conflicto), existen conflictos en que la comunidad resultan afectadas, por las acciones de terceros, generando molestia, apatía hacia las autoridades, inseguridad y violencia. Por lo tanto, cuando se identifica en un proceso de mediación que hay otras personas afectadas aunque no directamente, es necesario tomarlos en cuenta para que no ocurran más conflictos similares.

El especialista (en alguna área específica del motivo de la controversia), este intervendrá en un proceso de mediación cuando, existan temas que se necesiten aclarar con la ayuda de un experto en la materia. Eso significa que no podrá emitir alguna opinión personal, solo se concentrara en dar su opinión profesional, para aclarar las dudas del tema específico a tratar.

B. Mediador

Es el sujeto que se encuentra entre dos o más personas que les sirve de vínculo para que ellos puedan relacionarse de manera pacífica promoviendo el diálogo como primer factor de la solución de su conflicto.

El mediador es un tercero imparcial y neutral cuya función es la de facilitar la comunicación entre dos o más partes involucradas en un conflicto, haciendo simplemente la labor de conducir un proceso en el cual las mismas partes son las dueñas del mismo, ellas deciden qué alternativas dan como probable solución y al final ellas deciden como establecer el acuerdo.

Cualquier persona con deseos de ayudar a los demás puede ser un buen mediador, no se necesita, dentro de nuestra legislación, una profesión en específico, lo que si se necesita es que sea una persona que tenga la disposición de ayudar a los demás a dirimir sus controversias.

Existen características que un mediador debe de tener, algunas son innatas y otras pueden ser adquiridas con la práctica, el entrenamiento y la capacitación; podemos hablar que un mediador que quiera fungir como tal debe ser una persona que sepa escuchar, no solo oír, ya que no es suficiente con oír a las partes, hay que escucharlas ponerles suficiente atención para captar que es lo que en realidad quieren.

Para Rozenblum Sara, el mediador es una persona con habilidades para ayudar a los disputantes a zanjar sus diferencias, establecer prioridades y considerar diferentes escenarios integradores de sus necesidades: lo hace buscando que las partes abran el diálogo, clasifiquen sus intereses y puedan encontrar una solución no injusta.³⁷

Muchas de las veces las partes se ponen en una posición, que no tiene que ser forzosamente lo que en realidad quieren. Una cosa es la posición, que significa lo que muestran en primera instancia *¿Qué es lo que deseo?* Y algo diferente es el interés *¿Por qué lo deseo? O ¿Para qué lo deseo?* Ese es el punto medular en el cual el Mediador debe de identificar y no enfocarse en la posición sino en el interés de las partes.

³⁷ Rozenblum de Horowitz, Sara, *op. cit.*, p. 45.

Sin embargo, Moore dice que el mediador trabaja para reconciliar los intereses de las partes, la ayuda examinar el futuro y sus intereses y necesidades.³⁸

Desde la perspectiva de Moore, el mediador es el sujeto que colabora activamente, con los mediados para que puedan esclarecer sus conflictos, creando lazos afectivos y procurando la prevención de futuros conflictos, al haber satisfecho sus intereses y necesidades, mediante la comunicación afectiva.

Para la Vallejo y Guillén, el mediador puede asumir diferentes roles y funciones para ayudar a las partes a resolver sus disputas. La complejidad del papel que juega un mediador se pone de relieve cuando revisamos las funciones tan variadas que el mediador desempeña.³⁹

Al mediador también se le conoce como facilitador, y el papel o rol que desempeña dentro del proceso es de la comunicación entre las partes en conflicto, como lo hemos visto anteriormente, existen diferencias entre el mediador y el conciliador, el segundo goza de la potestad de proponer soluciones además de facilitar la comunicación, el mediador no tiene esta facultad dentro de sus funciones, el solo puede ayudar a que las partes se expresen, salgan de sus posiciones y de esa manera se centren en los intereses, para llegar a un parcial o total acuerdo.

Al decir parcial se refiere, a que no se tiene que dar por terminado el conflicto al final de la mediación para considerarla una mediación exitosa, puede llegar a darse una solución solo en cuantos algunos de los puntos tratados y los demás quedar pendientes o resolverlos dentro del poder judicial a través de un litigio.

El mediador debe de tener la capacidad de antes de entrar a una mediación, haberse quitado sus prejuicios de todo tipo y separar su historia personal del caso, no debe de involucrarse más que como un tercero imparcial dentro del proceso, no se puede dejar llevar por una de las partes o sentirse identificado al grado de tomar partido por una de las partes; ya que se estaría violando uno de los principios básicos de la mediación, poniendo en duda la credibilidad del mediador y proceso.

Es necesario, que si al entrar a un proceso el mediador se da cuenta que conoce a una de las partes involucradas en este conflicto debe de hacérselos saber

³⁸ Moore, Chrispoher, op. cit., p.49.

³⁹ Vallejo, Raúl de Diego, y Guillén Gestoso, Carlos., op. cit, p. 69.

a ambas partes, si ellos deciden continuar con el mismo mediador entonces se recomienda hacerlo por escrito.⁴⁰

El mediador por ética debe actuar de manera responsable e informar a las partes que por motivo de la existencia de un lazo de amistad o parentesco, se tendrá que recusar de llevar el proceso, salvo que sean las partes o los mediados quienes decidan continuar con el proceso, confiando plenamente en los principios del mediador.

C. Perfil del mediador y habilidades

Para ser mediador, no existe una personalidad única, ya que es voluntad del sujeto aprender a ser responsable de sus capacidades, sus defectos y moldearlos, para que sea un excelente mediador, este debe ser una persona con múltiples atributos personales.

La doctrina es muy puntual al señalar los atributos con que debe contar un mediador. Para Rozenblum Sara, el perfil del mediador debe ser: neutral, imparcial, respetuoso de las partes, empático y flexible, hábil comunicador y facilitador del diálogo, persuasivo y lleno de fuerza, capaz de una escucha efectiva, creativo, respetuoso, íntegro y ético, capaz de conseguir o de ganar el acceso a los recursos, con sentido del humor, paciente, perseverante, optimista.⁴¹

En el mismo tenor, la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversia en Materia Penal en México, en su Artículo 50, a la letra dice:

Artículo 50. Requisitos mínimos de ingreso y permanencia

Para ingresar al Órgano los Facilitadores deberán cubrir 180 horas de capacitación teórico-práctica en los Mecanismos Alternativos establecidos en esta Ley, de conformidad con los lineamientos generales emitidos por la Conferencia o el Consejo. Para permanecer como miembro del Órgano los Facilitadores deberán

⁴⁰ <http://www.pjetam.gob.mx/tamaulipas/interiores/Mediacion/Articulo1.html>

⁴¹ Rozenblum de Horowitz, Sara, *op. cit.*, pp. 48-56.

renovar su certificación cada tres años y cumplir con 100 horas de capacitación durante ese periodo.⁴²

En este sentido el mediador, debe tener conocimientos sobre mediación o ser un experto en mediación, no es suficiente con que cuente con algún título profesional, sino se ha capacitado previamente.

Por lo tanto, las habilidades del mediador radican principalmente en la comunicación, ya que mediante ella podrá realizar las técnicas que se necesita emplear en un proceso de mediación. Si el mediador no se sabe comunicar afectivamente con las partes, simplemente no se desarrollara un proceso adecuado; dejando un mal sabor de boca entre las partes, y aumentando su molestia en la credibilidad del acceso a la justicia, por lo tanto es necesario que el mediador cumpla con ciertas habilidades, que desde la práctica se han observado, como son:

Escuchar activamente

Conducir eficientemente el proceso de mediación

Analizar, identificar y aislar conflictos

Comunicarse efectivamente

Usar lenguaje apropiado

Preguntar, crear confianza y afinidad

Evaluar intereses, valores y necesidades

Negociar y establecer metas

Permanecer neutral

Lo anterior es con la finalidad que los intervinientes se sientan escuchados, legitimados y comprendidos, cuando se está realizando la mediación, así como también se conduzcan todos con armonía y comunicación efectiva. Las habilidades ayudan en situaciones en que la mediación se pudiera estar saliendo de control y

⁴² Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal en México.

tener creatividad para culminar de la manera más satisfactoria para las personas involucradas en el conflicto.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
México

CAPÍTULO SEGUNDO

MODELOS Y PRINCIPIOS DEL MECANISMO DE MEDIACIÓN

En la mediación uno de los objetivos es lograr la solución del conflicto, mediante acuerdos entre las partes, aunque cabe destacar que no siempre se logra el acuerdo, y es cuando el objetivo de la solución del conflicto cambia haciendo posible el uso de diferentes modelos de mediación.

I. Modelos de mediación

En la búsqueda de encontrar soluciones a los conflictos, fue necesario la creación de una metodología o estructura, para que dichos conflictos fueran analizados desde diferentes perspectivas. En la actualidad existen diversos modelos de mediación, pero las corrientes que más destacan son las creadas por *Fisher y Ury* (modelo tradicional), *Bush y Folger* (modelo transformativo) y el de *Sara Cobb* (modelo circular narrativo).

Para el uso de estos modelos en una mediación, es el mediador quién decide una vez que conoce el conflicto, cuál será su metodología o modelo a seguir, durante el proceso de mediación. En la práctica se ha podido apreciar que resulta enriquecedor el uso de los modelos como si fuera una técnica, especialmente cuando de un conflicto se derivan varios temas; esa conjugación de teorías de los modelos es visto de forma ecléctica.

Al mediador comunitario se le conoce como pacificador, siendo este el encargado que las partes de un conflicto logren llegar a un acuerdo sin ser el objetivo principal, pero si transformarlo para su mayor comprensión y entendimiento entre las personas.

Por lo tanto, la comprensión mutua, la empatía y cambio de las narrativas mediante la confrontación con una comunicación efectiva, con respeto y cumpliendo los principios rectores que el mediador tiene que hacer prevalecer en una mediación. En ello recae la importancia de utilizar los modelos de forma conjunta en una sola mediación. Este tema será explicado con un ejemplo real de una mediación comunitaria más adelante.

1. Modelo tradicional o lineal de Harvard

El modelo tradicional se enfoca en la solución de los conflictos, alejándose de las relaciones afectivas de los solicitantes. Este modelo es basado en la negociación, y consiste en decidir los problemas según sus méritos, en lugar de decidirlos mediante un proceso de regateo. Sugiere buscar ventajas mutuas y en caso de conflicto de interés debe insistirse se base en algún criterio justo.⁴³

La aportación positiva de este modelo a la mediación comunitaria resulta ampliamente significativa, debido a que mucho de los conflictos que se dan entre vecinos, familiares y amigos, tienen relación con el dinero, por lo cual, la técnica de este modelo resulta altamente eficiente, y cumple cabalmente con la idea de economía procesal.

Fisher y Uri, hacen referencia que una negociación basada en posiciones se convierte en un enfrentamiento de voluntades. Cada negociador expone lo que va a hacer o lo que no hacer.⁴⁴ Coincido plenamente con ambos autores, ya que durante el proceso de mediación las personas vienen predispuestas porque cada una de ellas ya sabe que es lo que desea del otro, por lo tanto encontrar el balance y alejar esas posiciones para enfocarlos en sus necesidades y de esa forma solucionar el conflicto, es realmente el reto.

En este contexto, se considera que es función del mediador desde la entrevista previa, que debe aclarar cuál es la mecánica del proceso de mediación y cómo se tratan los temas para que los mediados tengan apertura y múltiples ideas en la mediación conjunta, y no lidiar con los inconvenientes de las posiciones, pero si generando empatía mutua.

Este modelo define la mediación como una negociación colaborativa asistida por un tercero, y su enfoque teórico se conoce con la orientación a la “resolución de problemas”.⁴⁵ Se entiende que el objetivo de este modelo es el que ambas partes

⁴³ Fisher, Roger y Ury, William, *Si de acuerdo!. Como negociar sin ceder*, Estados Unidos, Norma, Quinta, 1991, p. 6.

⁴⁴ *Ibidem*, p. 14.

⁴⁵ Peña Yáñez. Ma. Ángeles, *El proceso de mediación, capacidad y habilidades del mediador*, Madrid, Dykinson, 2013, p. 19.

ganen y de esa forma solucionar el conflicto, el inconveniente que encuentro en este modelo es que al centrarse en el acuerdo, aleja las relaciones personales.

La base de este modelo son siete elementos⁴⁶ del método Harvard:

1.- Alternativa: Es la búsqueda del MAAN (Mejor alternativa a un acuerdo negociado), es decir identificar los estándares de negociación, entre el mínimo y el máximo.

2.- Intereses: Identificar plenamente los intereses personales de los mediados, para que el procedimiento fluya.

3.- Opciones: Invitar a los mediados a ser equipos creativos y generar múltiples ideas que puedan servir para solucionar el conflicto, y concluir con acuerdos donde ambas partes ganen.

4.- Criterios (legitimidad): En caso de desconocimiento del mediador se buscare a un experto en la materia, para tomar decisiones objetivas y con conocimiento.

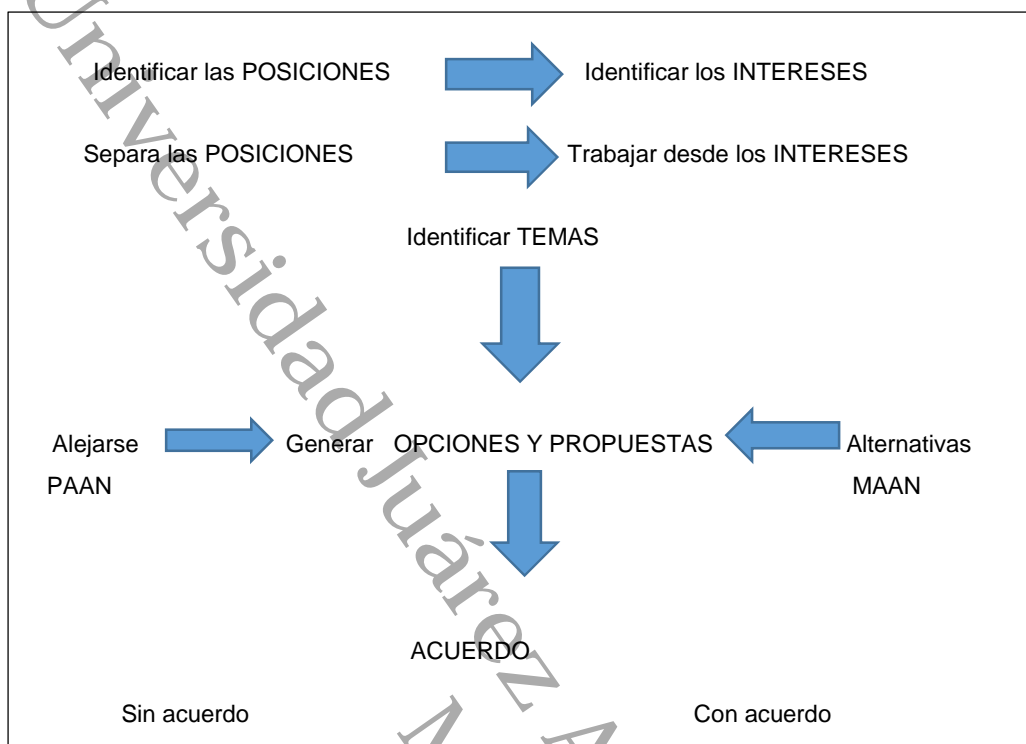
5.- Compromiso: Consiste en aceptación expresa o escrita, de las ideas previamente acordadas.

6.- Comunicación: Es cuando los mediados preponderan la comunicación efectiva, respetando el proceso.

7.- Relación: La función del mediador no solo consiste en cumplir con los principios, en el proceso de mediación también es de mantener una buena comunicación con los mediados.

El rol de los elementos de este modelo en la mediación, se identifica de la siguiente dinámica:

⁴⁶ *Ibidem*, p. 20



Elaboró, Gordillo Acosta, Karla Isolina, de acuerdo al modelo tradicional lineal de Harvard, de Uri y Fisher.

2. Modelo transformativo

El Modelo transformativo de *Bush y Folger*, surge de la aprender una nueva forma de transformar los desacuerdos, involucrando las relaciones interpersonales para cambiar el paradigma de cómo las personas perciben y tratan los conflictos.

La mediación transformativa proporciona un enfoque para la práctica que implica una experiencia singularmente poderosa para quienes están en conflicto, porque confía en el poder de la interacción humana para liberar el potencial de las personas para la revalorización y el reconocimiento.⁴⁷ Es decir, los solicitantes conectan entre sí y con el mediador quién guía y supervisa el proceso de manera activa, para que el diálogo transforme el conflicto, validando los sentimientos y aceptarlos.

⁴⁷ Folger, Joseph P., "La mediación transformativa. Preservación del potencial único de las mediación en situaciones de disputas", Revista de mediación, No. 2, 2008, pp. 6 - 16. <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2013/06/Revista-Mediacion-02-02.pdf>

El papel del mediador en esta visión transformativa es apoyar proactivamente cambios productivos en la interacción de las partes.⁴⁸ Concuero que la actuación del mediador dentro de un procesos, es activa, propositiva, creativa y todo en beneficio de las partes, con esto no quiero decir que el mediador fungirá como un tercero interviniente en dar propuestas, o que le diga a las personas que tienen que hacer. El efecto que se pretende con la transformación del conflicto, es trascender más allá de la mediación y que las personas gocen de un cambio pleno.

En el entorno de una comunidad o vecindad, los conflictos surgen inminentemente, y la relación entre los vecinos cuando no pueden solucionarlas se daña, el modelo transformativo pretende recomponer esos sentimientos heridos, tratando el conflicto desde el yo interno, de las personas y ayudándolos a confiar valorando y reconociendo el sentimiento afectado restaurando las relaciones personales.

Por ello, se considera al conflicto una oportunidad de crecimiento moral, lo que se manifiesta en dos dimensiones: la del fortalecimiento del “yo” y la superación de los límites para relacionarnos con los otros.⁴⁹

El propósito de este modelo es restablecer las relaciones afectivas y no la de construcciones de acuerdo. Sus características primordiales son la revalorización y el reconocimiento. Revalorización “significa devolver a los individuos su valor, aludiendo a la cualidad relacional”.⁵⁰ Por lo tanto, también el reconocimiento es importante mencionarlo ya que se presenta cuando las partes son capaces de reconocer y mostrarse mutuamente sensibles a las situaciones y a las cualidades humanas comunes del otro.⁵¹

La mediación comunitaria tiene un objetivo y es la de pacificar, prevenir, y hacer prevalecer las relaciones personales entre los miembros de la misma comunidad, es por eso que el modelo más adecuado para lograr estos objetivos es el transformativo.

⁴⁸ *Ibidem*, p. 9.

⁴⁹ Márquez Algara, María Guadalupe, *Mediación comunitaria y prevención del delito*, México, Porrúa, 2016, p. 13.

⁵⁰ Cornelio Landero, Eglá, *Mediación. Mecanismo para la Solución de Conflictos Laborales en México. Horizontalidad de la Justicia*. México, Porrúa, 2017, p.40.

⁵¹ *Ibidem*, p.14.

3. Modelo circular-narrativo

El modelo circular narrativo es dirigir la comunicación en forma circular, con el objetivo de encontrar un punto un tema de estudio y generar opciones. Sara Cobb nos dice que es el mediador quién sostiene la transformación de la narrativa de la historia, aumentando la complejidad de comunicación entre las partes, creación de una trama circular, el desarrollo de varios escenarios y las reflexiones de los valores de las tramas.⁵²

En este modelo es fundamental que el mediador tenga plenamente identificado la historia del conflicto, para ayudar a las personas a co-construir su historia mediante las narraciones, realizando preguntas circulares que permitan tener una amplia perspectiva y diferentes escenarios del drama, desarrollando objetividad y apertura para llegar a una solución.

En este modelo algo que se logra apreciar de diferente a los anteriores es que permite al mediador tener la apertura de preguntar, a los mediados situaciones o tramas mediante la narrativa de los supuestos, ejemplo: preguntarle a un interviniente ¿Qué crees tú que piensa él o ella, de la historia que estas contando? con este tipo de contextos hace que la narrativa se haga cada vez más compleja, porque ya se está replanteando otro escenario más a la historia original.

Caso con contrario, en el modelo tradicional o el modelo transformativo, en ninguno se puede hacer supuesto, porque puede detonar alguna reacción negativa de los solicitantes, y crear una escalada del conflicto en el proceso de mediación. La importancia de inventar diferentes escenarios en el circular narrativo es para que los solicitantes sean más propositivos y continúen en el diálogo positivo y sean capaces de valorar las múltiples opciones que tiene de salir del conflicto.

Siguiendo con el mismo contexto, María Guadalupe Márquez Algara refiere que en modelo circular narrativo el principal actor es el mediador, ya que es el encargado de intentar cambiar o transformar, la historia de la narrativa de las personas para que puedan entender una postura diferente a la propia. Ella argumenta que este modelo trae muchos elementos positivos a la mediación

⁵² Cobb, Sara, Curso impartido, Entrenamiento en Mediación Narrativa. De la teoría a la práctica, Oaxaca, Diálogos restaurativos (ONG), 2018.

comunitaria, pero que debido a que son los vecinos los mediadores encuentra complejo su aplicación, ya que considera debe estar especializado en el modelo.⁵³

Una característica que hace destacar a este modelo de los dos antes mencionados, es que reitera que se encuentra en contra del principio de neutralidad. La neutralidad era y sigue siendo, un discurso que autoriza a terceros a ignorar el contenido y centrarse en el mantenimiento del proceso.⁵⁴ Sara Cobb ve a la neutralidad en función de las acciones del mediador, que en un supuesto neutral el mediador canaliza su energía en hacer funcionar el proceso, e ignora lo narrado por las partes.

Sara Cobb centra su teoría con bases y argumentos, en mediaciones que fueron video grabadas y posteriormente analizó, de las cuales hace referencia que en un primer plano, la primer persona a la que se le escucha da la narrativa desde su perspectiva y la segunda persona se encarga de ir refutando cada uno de los argumentos de la primera, y en toda esa información de connotación negativa es la que el mediador se hace el sordo o ignora, para preservar el proceso.⁵⁵

Respecto a lo anterior, esos diálogos negativos nos llevan a identificar las posiciones, por lo cual el mediador trata de alejar a los solicitantes de esas posturas para poder avanzar y se centra en la estructura del modelo para continuar. Esto no significa que ignore la información, más bien trata de cambiar la narrativa de sentido negativo a una narrativa positiva, para que las partes tengan otro escenario completamente distinto al que han estado viendo.

Sara Cobb hace mención que su modelo aleja al el principio de neutralidad, en el cual no coincido con ella, porque si es en el sentido estricto de la función del mediador, el no ignora absolutamente nada, sino todo lo contrario se complementa con su modelo de mediación, al cambiar la narrativa expuesta por las personas y construyéndole un panorama nuevo al que ellos ya traían en mente.

⁵³ Márquez Algara, María Guadalupe, *op. cit.*, p. 16.

⁵⁴ Cobb, Sara, *Hablando de Violencia*. La política y las poéticas narrativas en la resolución de conflictos, Barcelona, Gedisa, 2016, p. 110.

⁵⁵ *Idem*

Sin embargo, si comparte la teoría de Sara Cobb que la neutralidad en las mediaciones internacionales no es posible,⁵⁶ por la complejidad de cómo influye mucho el contexto social, cultural, territorial e ideológico de cómo se perciba el conflicto.

4. Ejemplo del uso de los modelos de mediación en una mediación comunitaria realizada en Tabasco

En este ejemplo solo describe la narrativa de los hechos y como se fue realizando el proceso de mediación y omitiré todo los nombres de los involucrados, cuidando el principio de confidencialidad.

Caso: Se trataba de una Sra. de la tercera edad, enferma, propietaria de una casa y un cuarto, y madre de 5 hijas y 3 hijos, la cual vivía con una de sus hijas que era la que la cuidaba y procuraba todo lo necesario para la comodidad de la Sra.

Conflicto: Que solo una hija era la que se encargaba de todas las necesidades de la sra. de la tercera edad, y esta a su vez, pedía apoyo a sus hermanos, no solo para solventar los gastos, sino también en el cuidado de la madre.

Participantes del proceso de mediación:

- Solicitante
- Sra de la tercera edad
- Hermanos y hermanas
- Mediador

Desarrollo de la solución del conflicto:

Escenario 1: Después de haber escuchado de que se trata el conflicto y determinar su viabilidad para entablar un proceso de mediación comunitaria, la mediadora procedió a realizar mediaciones con cada uno de los hermanos y la solicitante de manera individual, concluyendo en minis acuerdos. En los cuales los temas a tratar fueron la casa, los cuidados y los gastos de alimentos y medicina de la Sra. de la tercera edad, así como el compromiso de acudir a una mediación conjunta entre todos los hermanos y la solicitante.

⁵⁶ *Ibidem*, p.109.

Escenario 2: (Modelo Transformativo) Durante las mediaciones o sesiones individuales, entre la solicitante y cada uno de sus hermanos y hermanas, se utilizó el modelo transformativo. Ya que la finalidad en ese momento no era solucionar el conflicto, más bien era empezar a transformar la relación de hermanos y la relación con la madre, evocando los sentimientos y los lazos familiares, y que la solicitante también conociera la causa del alejamiento de sus hermanos y hermanas para promover la empatía mutua, y coincidir que la toma de decisiones sería en la reunión conjunta con todos los hermanos.

Escenario 3: (Modelo tradicional y Modelo circular narrativo) Después de haber concluido con todas las sesiones individuales y lograr que la solicitantes y sus hermanos se logran comprender, se procedió a una mediación conjunta entre todos los hermanos, donde ya se tenían plenamente identificados los temas y la forma como se abordarían.

Se utilizó el modelo tradicional, en el tema de los cuidados y los gastos de alimentos y medicinas, ya que en todo momento se estuvo negociando desde las necesidades de los participantes y no de los intereses, por lo que la mediadora les pedio a cada uno de ellos dieran como mínimo 2 soluciones al conflicto y al final entre todos valuarían las opciones decidirían la que más satisficiera las necesidades de todos. Este modelo ayudó a optimizar tiempo y hacer la negociación más rápida y sin crear un ambiente hostil, ya que se le dio la oportunidad a cada uno de ellos de expresar sus opiniones.

Por último, acordaron en el tema de los cuidados que como eran 8 y que la semana tenía 7 días cada uno de ellos escogería un día para ayudar con el cuidado de la Sra. de la tercera de edad, y el que no pudiera ir y cubrir su día que mandara a alguien o pagara para cumplir con el acuerdo.

En el tema de los gastos de alimentos y medicinas, llegaron al acuerdo que como cada uno de ellos tenía un día de cuidados el día que le correspondiera se encargarían de llevar el desayuno y la comida a la Sra. de la tercera edad para apoyar a la solicitante quién diariamente tendría que proporcionar la cena. Y sobre el tema de los medicamentos la solicitante manifestó que la Sra. de la tercera edad

contaba con seguro social y que ahí le proporcionaban algunos medicamentos y cuando no había tenía que comprarlos por lo cual pedía apoyo para solventar ese gasto. Y el acuerdo fue que para que no hubiera conflictos de inconformidad por no cooperar, se decidió rentar el cuarto propiedad de la Sra. de la tercera edad, para cubrir esos gastos y que la administradora sería la solicitante.

En estos temas el modelo tradicional no solo agilizó el procedimiento de mediación, sino que se cumplieron cada una de las etapas y la mediadora alejó a los participantes de entrar en posiciones incómodas, con la finalidad de establecer armonía y evitar enfrentamientos innecesarios. Cabe destacar que las sesiones individuales fueron de gran utilidad, y una parte aguas de una transformación interna y de sanación de sus sentimientos, para llegar a la sesión conjunta liberados y con ansias de ser proactivos.

El último tema a tratar fue la casa de la cual es propietaria la Sra. de la tercera edad, y fue donde el modelo circular narrativo cobra vida, en esta mediación por demás interesante. Este fue el tema más debatido desde las sesiones individuales, ya que cada uno de ellos tenía experiencias y vivencias diferentes, unos recuerdos sentimentales, otros lo veían como un objeto de herencia y los demás como un medio para solventar gastos de la Sra. de la tercera edad.

El modelo circular narrativo ayudó en este tema cuando la mediadora le pide a cada uno de los participantes narren su historia de vida en esa casa, y digan el porqué de su opinión, una vez hecha la dinámica la mediadora procedió a reencuadrar toda la información, y después pidió opinaran sobre lo que no estaban de acuerdo y le dijeran a su hermano o hermana porque su opción era la más viable.

Lo interesante de esta mecánica fue que los hermanos empezaron a comunicarse entre sí y a ser empáticos unos con otros, y entre ellos mismo empezaron a darle otro giro a la narrativa de su historia hasta lograr unificar todas sus ideas y propuestas. Concluyendo que la casa había sido fruto del esfuerzo del duro trabajo de sus padres y que ellos lo conservarían y sería el punto de reunión para los eventos familiares. Y entre todos le darían mantenimiento y lo que se sacara de la renta del cuarto cuando no se utilizara para las medicinas de la madre.

Esta mediación termino muy emotivamente, y con una satisfacción infinita para la mediadora, de saber que el uso adecuado de cada uno de los modelos en circunstancias diferentes ayuda a enriquecer el proceso de mediación. Aunque la unificación de las diferentes corrientes haga un proceso ecléctico. Esta es la parte más sustanciosa de la mediación comunitaria, que debido a su informalidad, gozamos de tiempo, que en los procesos judiciales no.

II. Principios del mecanismo de mediación

En los procedimientos de todo método alternativo de solución de controversia es necesario establecer los principios en los que se regirá para su realización, en este caso la mediación no es la excepción, con esto se distingue de cualquier otro mecanismo, principalmente de aquellos procesos jurisdiccionales. Ya que este mecanismo cobra real importancia con la participación plena de las personas que solicitan la mediación y del trabajo del mediador que sirve de guía en la existencia de un dialogo efectivo y como puente de intercambio de ideas.

Es importante recalcar que los principios se tienen que llevar acabo en el procedimiento de una mediación, para lograr el propósito y objetivo que se persigue en la solución del conflicto. En el caso de la mediación comunitaria al ser un procedimiento preventivo y no adversarial, es forzoso aclarar siempre que la voluntariedad será la base fundamental para su realización, y que el resultado de dicho procedimiento sea altamente efectivo.

Por lo tanto rescatar los valores de las personas solicitantes de la mediación y del mismo mediador, convertirán a los principios del mecanismo no solo como parte del procedimiento sino como una sistematización, para la cual resolver conflictos es necesario, y la estructura o las reglas ayudan a la comunicación y al dialogo efectivo.

Creando un diálogo con bases sólidas para que las ideas que surjan se puedan pensar con claridad y ejecutarlas de la misma manera para solucionar el conflicto, dicho de esta manera serán los principios los que establecen la efectividad en el intercambio de palabras.

Es forzoso mencionar que el papel complementario de estos principios es el mediador, quién con las técnicas y herramientas hará que los principios se vean

reflejados en el procedimiento de la mediación, logrando el objetivo principal del procedimiento y concluyendo con el acuerdo para prever futuros conflictos entre las personas solicitantes.

También podría existir un consenso de algún principio y adecuarlos a las necesidades de las personas o del entorno social o agregar una regla que pueda ayudar al conflicto, tal como lo expresa Alejandro Marcelo Nató al decir que vale el esfuerzo de volver la mirada sobre ellos a fin de revalidarlos, resignificarlos o reformularlos, así como también indagar respecto de otros principios o valores que puedan constituir la base o la esencia del acto de mediar y que puedan delinear la actitud del mediador.⁵⁷

1. Voluntariedad

Este es el principio fundamental de la mediación, la participación activa que tienen las personas deberá ser porque es su voluntad participar, sin ser coaccionados y muchos menos obligados a realizar un proceso de mediación.

El principio de voluntariedad en una mediación comunitaria se lleva a cabo siempre que exista una persona que tenga conflicto con otra, y tenga la voluntad de solucionarlo de manera extrajudicial sin la intervención de ninguna autoridad o proceso judicial, con la finalidad de esclarecer los hechos y establecer responsabilidades mutuas, cumpliendo con el objetivo de solucionar el conflicto de manera pacífica.

Es necesario mencionar que para realizar la mediación se debe contar con la voluntad de todas las personas que intervienen en el conflicto, es decir que con la ausencia de voluntad de una de las partes no se podrá realizar dicho procedimiento. Por eso es que este principio es la base fundamental de la mediación, ya que tal vez exista buena voluntad de una de los intervinientes, pero no es suficiente si ambas no están de acuerdo.

Por lo tanto, en la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano, del 26 de agosto de 1789, siendo considerado el primer documento que contempla en sus primeros artículos la universalidad de la igualdad y libertad de los derechos del

⁵⁷ Marcelo Nató, Alejandro. *et al.*, Mediación Comunitaria. Conflictos en el escenario social urbano, Buenos Aires, Universidad, 2006, p. 162.

hombre,⁵⁸ lo cual quiere decir, que tratándose de voluntades todas personas tienen derecho a decidir por ellos mismos y en una mediación no es la excepción, su voluntad prevalecerá desde el inicio hasta el final del procedimiento.

En el caso de Tabasco, lo establecido en su legislación sobre la ley de justicia alternativa establece que el principio de voluntad consiste en que serán las personas mismas quienes con su libre albedrío decidirán si llevan el proceso del mecanismo alternativo y hasta donde ellos creen conveniente participar.⁵⁹

Las personas solicitantes del proceso de mediación siempre tendrán la opción de seguir utilizando en los mecanismos alternativos, incluso si estos ya estuvieron en algún procedimiento judicial de mecanismos alternativo y desean solucionar su conflicto por esa vía podrán regresar y culminar. Dicha manifestación de la voluntad tiene que ser expresa, por escrito, por libre decisión y libre de toda coacción.⁶⁰ Entendiéndose que si las personas involucradas acceden voluntariamente, son ellos mismos que decidirán como se deberán de solucionar el conflicto de forma consciente, dándole a esa voluntad expresa la responsabilidad absoluta de sus actos.

Por otra parte, parafraseando a Alejandro Marcelo Nató, nos menciona que desde el momento que se solicita la mediación podría existir mal manejo de la voluntad, independientemente de las actitudes particulares que tomen las personas en el desarrollo de la mediación, por tal motivo el mediador es quién debe inducir a los solicitantes hacer creativos para que la experiencia de la mediación sea reconocida como un proceso justo y de libertad para las personas.⁶¹

Lo anterior nos indica que el proceso de mediación trata de ayudar a disminuir el déficit de legalidad que existe o la inconformidad de las personas en el sistema de justicia, y brindar así a la sociedad a contar con un espacio que sientan propio

⁵⁸ Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano, 26 de agosto de 1789. Artículos 1,2,3,4 y 6. https://www.conseil-constitutionnel.fr/sites/default/files/as/root/bank_mm/espagnol/es_ddhc.pdf

⁵⁹ Ley de Acceso a la Justicia Alternativa para el Estado de Tabasco, Artículo 6, fracción I.

⁶⁰ Manual del participante para el programa de capacitación integral 2016, Programa especialización para el perfil de facilitadores, USAID, 2016, p. 104.

⁶¹ *Ibidem*, p. 171.

para la solución de sus conflictos o reclamaciones, con la ayuda de un tercero que podría ser su vecino cuando hablamos de mediación comunitaria.

2. Confidencialidad

El segundo de los principios fundamentales de la mediación es la confidencialidad, una vez que existe la voluntad de las partes, este principio crea una esencia dentro del procedimiento, por lo cual el mediador debe ser claro y conciso en el momento de explicarle a las personas, en que consiste la confidencialidad para ellos y para el mismo mediador.

La protección de la información prevalece en todo momento, y el compromiso de los solicitantes y del mediador consiste en la no divulgación de la información por parte de todos, aunque el conflicto prevalezca y se lleve a cabo un procedimiento judicial. En el caso de la mediación comunitaria este principio rector no prevalece en función de la existencia de un delito grave como la vida e integridad física de una o más personas, el mediador aunque sea comunitario tendrá que dar parte a la autoridad competente.

El mediador tiene el control en todo momento de la forma de como desarrolla el procedimiento de mediación para preservar el principio de confidencialidad, al realizar las sesiones de manera conjunta o separadas, cuidando la confidencialidad y sin violentar la confianza que los solicitantes están depositando en el mediador.

Permitiendo que los solicitantes logren hablar sin ninguna reserva sobre sus sentimientos, presunciones, preocupaciones, posiciones y necesidades. Y si en algún momento es necesario que algo que se dijo de manera confidencial en una sesión separada se considera de suma relevancia el mediador puede pedir autorización al solicitante para develar la información.

La confidencialidad en la mediación se realiza desde la entrevista previa, durante el procedimiento y después de concluido el procedimiento seguirá prevaleciendo, por ende el mediador debe ser una persona de valores éticos establecidos para no incurrir en una discreción y dar información a alguna de las

partes o a su vez a persona ajena al conflicto, el carácter de confidencial comprende también las mediaciones privadas y las comunitarias.⁶²

Desde mi experiencia como mediadora comunitaria, este principio constantemente se vuelve controversial y tiene una lucha interna con los valores éticos, ya que en muchas ocasiones al pertenecer a la comunidad, los vecinos se acercan para pedir información del porque su familiar, amigo o conocido se pone en contacto con el mediador, abordándolo en cualquier parte de la comunidad y sin darnos cuenta al dar una afirmación o negación podremos contribuir a dar información.

Continuando en el mismo contexto, este principio es complejo para el mediador, cuando se refiere al ámbito comunitario, vecinal, social o intercultural, ya que se encuentran en el mismo espacio geográfico de las personas solicitantes. Esto en algunas ocasiones puede resultar perjudicial, debido a que los solicitantes, en algunas ocasiones llegan con desconfianza o con exceso de confianza y con la idea de somos amigos y me ayudara, empoderando más alguna de las partes y creando un ambiente nocivo durante el procedimiento de mediación.

El concepto de confidencialidad para la legislación de tabasco consiste en la información tratada durante el procedimiento de los mecanismos alternativos, no será divulgada, ni utilizada en perjuicio de las partes en un proceso judicial.⁶³ Parfraseando lo anterior se puede entender que todo dialogo realizado en un procedimiento de mediación no puede replicarse, ni mucho menos ser utilizado como medio prueba, en su modalidad de testimonial en ningún proceso jurisdiccional.

Otro concepto es que ninguna persona que participe en un MASC podrá revelar información alguna que hubiere sido ventilada en su tramitación, salvo el caso del delito que ponga en peligro los bienes jurídicos.⁶⁴

⁶² *Ibidem*, p.166.

⁶³ *Ibidem*, Artículo 6, fracción II.

⁶⁴ *Ibidem*, p.104

3. Imparcialidad

En este principio estimula en su mayor expresión la confianza que le deben tener las partes al mediador, porque es este el que genera mediante sus actitudes la imparcialidad, equilibrando en todo momento el diálogo, sin caer en ningún tipo de privilegios hacia alguna de los solicitantes.

En este principio la legislación de tabasco es muy clara, por lo tanto lo define como estar libre de favoritismo, inclinaciones o preferencias, no concediendo ventajas a alguna de las partes.⁶⁵ Como se puede apreciar en este concepto el mediador deberá ejercer la balanza de manera equitativa, para no crear controversia dentro del mismo procedimiento y los solicitantes se sientan cómodos y abiertos al diálogo efectivo.

Definiendo a la imparcialidad desde mi enfoque de mediadora comunitaria, concluyo que radica principalmente en la actitud del mediador, respetando siempre a las personas en tiempos y sentimientos, generando un ambiente de confianza para lograr el acuerdo satisfactorio para ambos solicitantes. Nunca el mediador debe de perder esa imparcialidad.

Es común que en una mediación exista una parte que se crea la víctima o ambas partes se creen víctimas, y cuando existen esas figuras es el mediador quién hará prevalecer el diálogo, y tratar de alejar la inconformidad, la molestia, el enojo, la culpa y todos esos sentimientos negativos, que hacen que una mediación no tenga los resultados deseados. Desde esa posición el mediador valorara los sentimientos de los solicitantes y los incitara a ser creativos, participativos y generadores de ideas, otorgándoles a ambos la igualdad.

Coincido ampliamente con lo definición de Eglá Cornelio sobre la imparcialidad, que es inherente al proceso de mediación, y para mantener la confianza de las partes es necesario demostrar con las actitudes del mediador que no tiene ningún interés mayor en el proceso y su función consiste en dirigir el diálogo e incitarlos o involucrarlos a una participación amplísima dentro del

⁶⁵ *Ibidem*, Artículo 6, fracción III.

procedimiento recordándoles que ellos son los que tienen las opciones viables para satisfacer sus necesidades.⁶⁶

Este principio es el precursor de la confianza dentro del procedimiento, generando respeto, empatía, equilibrio, paz, armonía, comodidad entre todas las personas participantes y principalmente fuente de ideas, para la solución de los conflictos.

4. Informalidad

Todos los procesos jurisdiccionales tienen un alto grado de rigidez y formulismo, en este caso la mediación goza de este principio de informalidad, quien hace gala durante todo el procedimiento de manera más sencilla y práctica posible, otorgándoles a los solicitantes el protagonismo del consenso mediante la libertad de la toma de decisiones para dirimir el conflicto.

La informalidad también nos permite que en cualquier momento de la mediación, invitar a otras personas que se considere pueden ayudar a la solución del conflicto, esto previo acuerdo de los solicitantes indicando también cuando y el tema que se tratará específicamente, con la finalidad de esclarecer y no crear falsas presunciones del conflicto y previniendo futuras controversias que giren entorno al mismo tema. Dicha informalidad también aplica al mediador, en sentido que este puede buscar ayuda de otro compañero mediador para realizar co – mediación.

Ahora bien, la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco conceptualiza a la informalidad desde la ausencia de las formas preestablecidas en los procedimientos jurisdiccionales, sujetándose únicamente a esa ley y la voluntad de las partes.⁶⁷ Como ya se comentó anteriormente el proceso de mediación brinda a los solicitantes la comodidad de ser ellos mismo quienes marquen las pautas de cómo se celebrara el acuerdo, sin dejar aún lado los principios y las reglas pautadas.

Por lo tanto, la mediación informal se define como el tipo de mediación donde el mediador no representa explícitamente ningún organismo, sino que es solicitado

⁶⁶ Cornelio Landero, Eglá, *op. cit.*, p.24.

⁶⁷ Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, Artículo 4, fracción XIII, 2018.

para intervenir en el proceso, aprovechando su experiencia, credibilidad y habilidades para conseguir un contexto de negociación favorable.⁶⁸

La mediación comunitaria es del tipo de mediación informal, y coincide ampliamente con el concepto anterior, al decir que solo se aprovechan las habilidades y técnicas del mediador en la mediación, para apoyar a las comunidades vecinales, e ir previniendo y construyendo un ambiente pacífico y de cultura de paz, entre los integrantes de las comunidades.

5. Neutralidad

El principio de neutralidad suele ser muy controversial y comparado con la imparcialidad, algunos autores inclusive para lograr explicarlos lo hacen de forma conjunta para obtener una definición o poder plasmar su idea de manera amplísima, guiándose en el mismo sentido. El análisis de este principio lo desarrollare desde distintos puntos de vista para su mayor comprensión.

El primer concepto es la de Ley de Justicia Alternativa del Estado de Tabasco que lo define “Como el deber de estar exento de juicios, preferencias, opiniones y prejuicios ajenos a las partes que puedan influir en la toma de sus decisiones.”⁶⁹ Retomando el concepto anterior de imparcialidad por esta misma legislación, se puede apreciar que pueden llegarse a confundir ya que los sinónimos son iguales, la diferencia que podría marcar es que en la imparcialidad se trata de no conceder ventajas a las partes, mientras en la neutralidad refiere sobre la actitud que muestra el mediador y esto pueda inducir a los solicitantes a decidir el rumbo de la mediación.

Para Alejandro Marcelo Nató, la neutralidad es la necesidades que tiene el mediador de actuar como un tercero supuesto neutral, y será quién indague y defina qué cualidades debe desarrollar para desempeñar su rol, atendiendo al respeto y el reconocimiento de la otredad y de la libertad de individuos.⁷⁰ En ese mismo sentido, Eglá Cornelio Landeros, nos dice que la neutralidad y la imparcialidad en su

⁶⁸ Vallejo, Raúl de Diego, y Guillén Gestoso, Carlos., *Mediación, Procesos, tácticas y técnicas*, 3ª ed., España, Pirámide, 2010, p. 64.

⁶⁹ *Ibidem*, Artículo 6, fracción V.

⁷⁰ *Ibidem*, p. 166.

conjunto son principios que estimulan la mutua confianza y el respeto entre las partes y el mediador.⁷¹

En una plática con Sara Cobb, ella comentaba que cuando se utiliza su modelo circular narrativo en una mediación se tiene que contemplar el contexto del escenario social y alejar la neutralidad, para un buen desempeño y desenlace en el procedimiento, por lo tanto en un proceso de mediación donde se quiere utilizar su método no se tiene que ser neutral.⁷²

Este comentario viene a discrepar en todos los sentidos con las definiciones y la utilidad que se le da a este principio en la mediación. El cual no comparto ya que coincido con los autores anteriores que es el mediador que debe incitar a las partes a demostrar sus valores durante el procedimiento de mediación.

Se entiende que Sara Cobb hace una apertura amplia al mencionar que influye el contexto social y enfoque cultural, debido a que dista mucho la cultura anglosajona de la cultura latina, lo que para ellos no puede tener ninguna relevancia, para los latinos es sumamente importante, aun reconociendo esa perspectiva, continuo con la postura de la irrenunciabilidad de los valores.

Por lo tanto, concluyo que la neutralidad se basa en las actitudes que el mediador debe realizar para crear una armonía entre él y los solicitantes, teniendo como base los valores morales, para que el diálogo fluya y surjan los mejores escenarios posibles para la solución del conflicto, y se cumpla la razón de ser del mediador que es de fungir como puente de comunicación entre los solicitantes.

6. Legalidad

El principio de legalidad desde mi perspectiva tiene dos vertientes: la primera consiste en que los mecanismos alternos de solución de controversia se encuentran reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, para efecto de su uso, divulgación y ejercicio del derecho de todos los seres humanos; la segunda vertiente consiste en el mismo momento de aplicar el mecanismo iniciando desde la entrevista previa, al tener conocimiento el mediador del conflicto determinando su viabilidad.

⁷¹ *Ibidem*, p. 25.

⁷² Cobb, Sara, Entrenamiento, *op cit.*, 2018.

En el caso de la mediación comunitaria aunque es una mediación informal, extrajudicial y sin ninguna validez judicial, este principio juega un papel muy importante, ya que el hecho de no ser un procedimiento judicializado, no significa que tiene que contravenir con los derechos establecidos, sino al contrario se tiene que apegarse a estricto de derecho.

Incluso en caso de que los solicitantes decidan interrumpir el procedimiento, el mediador tiene la obligación de explicar a ambas partes las consecuencias legales que puedan surgir si prevalecen con el ejercicio de las mismas acciones. En caso de concluir con el procedimiento, el acuerdo o convenio seguirá un contexto legal, para no desencadenar conflictos futuros y cumpla con la finalidad de la prevención y la creación de la cohesión social.

El principio de legalidad, para la Ley de Justicia Alternativa de Tabasco consiste en que sólo pueden ser objeto de los mecanismos alternativos de solución de controversias, las derivadas de los derechos que se encuentren dentro de la libre disposición de las personas y que las soluciones sean conforme a derecho.⁷³

Entendiéndose que aunque prevalezca la voluntad de las partes y las decisiones de las mismas, estas no deben violentar ningún derecho. Así mismo, para la Ley de Justicia Alternativa del estado de Quintana Roo la legalidad “se tendrá como límite la voluntad de las partes y la Ley”.⁷⁴

Parafraseando a Eglá Cornelio Landero, y concordando con el amplio espectro del precepto del principio de legalidad, al referirse que no se tiene que violentar los valores éticos y morales de las personas, para establecer convenios y contravenir con lo dispuesto en las leyes.

Para esto, se recalca que es el mediador es quién decide si el conflicto cuenta con los elementos necesarios para efectuarse mediante una mediación y establecer posibles acuerdos desde el inicio de la entrevista,⁷⁵ por lo cual si en el momento de realizarse el acuerdo los solicitantes hacen mención de algún acto violatorio de la

⁷³ Ley de Justicia Alternativa del Estado de Tabasco, 14 de noviembre de 2013, Artículo 6, fracción IV, p. 3.

⁷⁴ Ley de Justicia Alternativa del Estado de Quintana Roo, 7 de abril de 2014, Artículo 12, fracción VII, p.6. Disponible en: <https://www.pjenl.gob.mx/RedNacionalMASC/download/quintana-roo-ley-de-justicia-alternativa.pdf>

⁷⁵ Cornelio Landero, Eglá, *op. cit.*, p. 26.

ley, será el mismo mediador el encargado de explicarles y pedirles un replanteamiento a la solución de su conflicto.

7. Equidad

El principio de equidad, en una mediación comunitaria es cuando se les explica a las partes la igualdad de condición que tendrán para dar la narrativa de los hechos acontecidos durante el desarrollo del conflicto, por lo cual se les pide que primeramente se escuchara a uno y luego a otro, para escuchar las perspectivas de ambos y el mediador pueda guiarlos en su procedimiento, para efectos de tener una comunicación efectiva.

Aunque también es función del mediador preponderar equilibrio entre los solicitantes en todo momento. Cuidando de las acciones hasta la forma de expresión y comunicación de parte del mediador hacia los mediados.

La Ley de Justicia Alternativa del Estado de Chihuahua, hace una separación en los principios rectores de los mecanismos y los principios que el mediador debe realizar en el momento de una mediación, por lo tanto, el principio de equidad dicha legislación la plasma como un principio que tiene que cumplir el mediador, e indica que la legalidad “proporcionarán condiciones de equilibrio entre los usuarios para que satisfagan sus intereses, generando igualdad para obtener acuerdos satisfactorios, justos y duraderos.”⁷⁶

Igualmente la equidad implica, que sea el mediador quién facilite y propicie las condiciones de equilibrio para que las partes tengan las mismas oportunidades para llegar a un acuerdo.⁷⁷

La balanza no tendrá inclinación hacia ninguna de las partes, y el que estará al pendiente que así sea es el mediador, es importante recalcar que al momento del diálogo, los solicitantes adquieren el poder del habla ya que saben escuchados y este principio en ese momento se puede ver interrumpido, pero las técnicas y herramientas que posee el mediador, convierte una labor titánica en un proceso de comunicación.

⁷⁶ Ley de Justicia Alternativa del Estado de Chihuahua, 30 de mayo de 2015, Artículo 12, fracción III, p. 4. Disponible en: <http://www.congresochihuahua2.gob.mx/biblioteca/leyes/archivosLeyes/1164.pdf>

⁷⁷ Manual del participante para el programa de capacitación integral 2016, *op cit.*, p. 106

Dicha comunicación facilita que las personas logren acuerdos que en otras situaciones no lograrían, satisfaciendo las necesidades de ambos de ser escuchados, sin contar con ninguna ventaja para las parte y cumpliendo con los requisitos establecidos para llegar a un buen término dentro del marco de la legalidad.

Es de suma relevancia mencionar que la equidad no solo se da en el dialogo, o en el proceso de comunicación, este realmente inicia desde el momento de cómo se presentan las partes de manera individual, hasta si vienen acompañados por abogados, familiares o amigos, que en alguna de las ocasiones piden entrar en el procedimiento de la mediación. E incluso debe el mediador tomar en cuenta cuando de un lado de las partes son 2 personas y del otro 1, hasta en eso el mediador debe buscar siempre la balanza y que no se vea el procedimiento desproporcionado.

8. Flexibilidad

En una mediación la flexibilidad funge un papel importante, ya que es el principio que representa la ausencia del proceduralismo formal, debido a que una vez que se encuentra en un proceso de mediación, las partes tendrán la libertad de decidir si una vez mostrada su voluntad de asistir también continúan o no con el proceso, y esta conducta puede ser antes o durante del procedimiento de mediación.

La ley de Justicia Alternativa del Estado de Nuevo León, en su Artículo 5, fracción tercera establece: el procedimiento de que se trate evitará sujetarse al cumplimiento de formas y solemnidades rígidas. Los facilitadores y las partes tienen la facultad para convenir la forma en que se desarrollará el procedimiento respectivo, pudiendo obviar, de ser necesario, una o más etapas del mismo.⁷⁸

La flexibilidad tal como lo indica la cita ley, nos extiende un panorama, al recalcar que las partes en un procedimiento de mediación serán la que decidirán en todo momento, e incluso si es necesario acotar el proceso para hacerlo más rápido. Toda vez que desde mí praxis, en muchas ocasiones las partes le

⁷⁸ Ley de Justicia Alternativa del Estado de Nuevo León, 13 de enero de 2017. Disponible en: <https://www.pjenl.gob.mx/CJ/Transparencia/01MJ/LMASCENL.pdf>

manifiestan al mediador que si quieren solucionar su conflicto, pero por diversos motivos no cuentan con tiempo suficiente, para llevar el procedimiento a cabalidad.

La manifestación de la flexibilidad también se ve en el supuesto, cuando las partes en conflicto durante el procedimiento florecen sus emociones y el mediador tendrá en algunas ocasiones que utilizar el principio de flexibilidad para otorgar algunos minutos y de esa forma la parte o las partes que expresaron sus sentimientos se recupere y se reanuda la mediación.

Por lo tanto, el principio de flexibilidad prevalecerá en todo momento del proceso de mediación, teniendo como objetivo el transformar el conflicto, ya sea solo por el hecho de que las partes, tengan la intención de dialogar o logrando un acuerdo. En la doctrina Eglá Cornelio nos dice que la flexibilidad, “[...] no está sujeta ni a reglas de procedimiento ni a plazos determinados”⁷⁹. Lo cual nos recalca lo que ya se ha mencionado antes, serán las partes que decidirán el rumbo de su mediación.

9. Derecho informado

El principio de derecho informado es conocido en las legislaciones de la justicia alternativa como, consentimiento informado, y este consiste básicamente en la explicación amplísima que debe dar el mediador a las personas que se encuentran en un conflicto, que ellos tengan plenamente identificado de que se trata el procedimiento de mediación y no tengan confusiones durante esta y saber cuál son sus alcances.

Cuando se habla de alcances, se hace referencia al acuerdo que las partes están firmando, tomando en cuenta la voluntariedad para el cumplimiento de dicho acuerdo, y que no se vayan con la idea de que por ser un procedimiento mediante el cual ellos son los que decidieron sin la intervención de una autoridad, no podrá continuar en alguna instancia judicial, cabe destacar que esto sucede cuando las mediaciones se llevan a cabo frente autoridades.

En las mediaciones comunitarias, el mediador hace una función de agente de realidad, y es dejándole en claro a las partes que si existe algún reglamento que

⁷⁹ Cornelio Landero, Eglá, *op. cit.*, p. 25.

regule la acción que ellos quieren mediar, pero debido a la naturaleza del conflicto ellos pueden sin la intervención de autoridad alguna, establecer acuerdos y firmarlos, haciendo valer su voluntad y mostrando responsabilidad de los actos cometidos, con el conocimiento que dicho acuerdo no debe estar en contrapuesto por establecido por algún ordenamiento jurídico o social.

La ley de Justicia Alternativa del Estado de San Luis Potosí en su Artículo 5, fracción II, que el consentimiento informado, se refiere a la comprensión de las partes sobre los mecanismos alternativos, las características de cada uno de los procedimientos, la importancia de los principios, los compromisos inherentes a su participación y el alcance de los convenios o acuerdos.⁸⁰

El derecho informado, es el principio que se representa cuando el mediador, desde que la persona solicitante le informa del procedimiento, y esta a su vez entiende y acepta en que consiste la mediación, recalando que la base fundamental es la voluntad y en la ausencia de esta no se podrá llevar a cabo, así como que la responsabilidad moral y ética prevalecerá en dicha voluntad sobre el acuerdo firmado. En las mediaciones comunitarias que se dan entre vecinos, desde mi experiencia este principio es fundamental para evitar malos entendidos, en caso de que no exista un cumplimiento del acuerdo.

10. Honestidad

El principio de honestidad va en conjunto con la ética y los valores del mediador, este debe ser en todo momento congruente con su actuar, es decir, si se le presenta una mediación y conoce a una de las solicitantes, por ética tendrá que declinar y canalizarlo con otro compañero. Pero si se encuentra en el supuesto que conoce a ambas personas, puede dialogar con ambos y hacerles de su conocimiento que los conoce y si los solicitantes no tienen ninguna inconformidad se continuará con dicho procedimiento.

Continuando en el mismo contexto, en una mediación comunitaria que se realiza entre vecinos, en mi experiencia he visto que el ejemplo anterior es muy

⁸⁰ Ley de Mediación y Conciliación del Estado de San Luis Potosí, 15 de abril de 2014. Disponible en: <http://sanluis.gob.mx/wp-content/uploads/2016/08/Ley-de-Mediacion-y-Conciliacion-para-el-Estado-de-San-Luis-Potosi.pdf>

común, principalmente porque se vive en la misma comunidad, a lo cual se tiene que ser sumamente honesto con las partes y preguntarles si están de acuerdo en que se realice la mediación o se remite con otro mediador.

Existen diferentes conceptos que establecen las legislaciones a este principio, e inclusive algunas solo lo mencionan sin definir las, por ejemplo, la Ley de Mediación del Estado de Tamaulipas, en su Artículo 6.⁸¹ Sin embargo la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Nayarit, en su Artículo 3, fracción IV, define el principio de honestidad como: en la aplicación se valorarán las capacidades y limitaciones del personal para conducirlos.⁸²

Su homólogo el Estado de Sonora en su Ley de Mecanismos de Solución de Controversias hace una definición más completa en su Artículo 6, fracción VIII, que a la letra dice:

Honestidad, que consiste en la actuación del especialista, reconociendo sus capacidades, limitaciones e intereses personales, así como institucionales, por lo cual se excusará de participar en la aplicación de los mecanismos alternativos por razones de conflicto de intereses o por la falta de preparación o aptitudes necesarias para llevarlos a cabo.⁸³

En el estricto sentido, se puede concluir que el principio de honestidad del mediador radica, en dos premisas, una que es el conocimiento de las partes y por tal motivo se tenga que excusar de llevar el procedimiento, y la otra es que el mediador, sea honesto al decir que no cuenta con los conocimientos suficientes para dirigir o guiar el procedimiento.

⁸¹ Ley de Mediación del Estado de Tamaulipas, 23 de marzo 2017.

⁸² Ley de Justicia Alternativa del Estado de Nayarit, 23 de diciembre 2016.

⁸³ Ley de Mecanismos de Solución de Controversias en el Estado de Sonora, 18 de junio 2016.

CAPITULO TERCERO MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO CULTURA DE PAZ

I. Antecedentes de la mediación comunitaria en México

Existen ordenamientos internacionales, nacionales y locales que prevén el uso de mediación, sosteniendo que el equilibrio de poder que existe es en igualdad de condiciones, señalando que deben existir mediadores cualificados para el desarrollo de esta.

Entre las regulaciones internacionales encontramos a la Carta de Naciones Unidas (1945) firmada el 26 de junio de 1945, la resolución 65/283 de fecha 25 de junio de 2012 emitida por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas, titulada Fortalecimiento de la Función de Mediación en el Arreglo Pacífico de Controversias, la Prevención de Conflictos y su Solución (2012) y las Directrices de las Naciones Unidas para una mediación eficaz (2012).⁸⁴

Además de la normativa internacional antes mencionada, tenemos a la Carta de la Organización de los Estados Americanos (1948), la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948), el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966) y la Convención Americana de Derechos Humanos (1969).

Refieren compromisos para adoptar providencias, tanto a nivel interno como mediante la cooperación internacional, especialmente en el tema económico y técnico, para lograr progresivamente la plena efectividad de los derechos que se derivan de las normas económicas, sociales y sobre educación, ciencia y cultura.⁸⁵

La Organización de Naciones Unidas (2007), en fecha 26 de noviembre de 2007 mediante la resolución 62/10 aprobada por la Asamblea General declara el 20 de febrero como el Día Mundial de la Justicia Social, reconociendo que para el sostenimiento de la paz, se deben respetar los derechos humanos y los derechos fundamentales.⁸⁶

⁸⁴ Gorjón Gómez, Gabriel de Jesús y Saucedo Villeda, Brenda Judith, Genealogía de la mediación comunitaria en México, Revista Justicia, Vol. 24, Núm. 35, 14 de Marzo de 2019, p. 21 <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/justicia/article/view/3399>

⁸⁵ *Ibidem*, p.22

⁸⁶ *Ibidem*, pp.7-8.

Los antecedentes de la mediación en México remonta desde 1997 en la ciudad de Quintana Roo, siendo el primero en legislar en dicha materia, creando la Ley sobre mediación, posteriormente vendrían otros estados a implementar en sus legislaciones la mediación como forma de solución de conflicto, y toma vida a nivel nacional cuando en el 2008 se reforma el artículo 17 Constitucional párrafo 4 actualmente párrafo 5, e incluye a los medios alternos de solución de conflicto.

Después de que la Constitución reconoce el uso de los medios alternos como forma alterna de solucionar los conflictos, el gobierno federal en coadyuvancia con los gobiernos estatales y locales, empiezan a trabajar a favor de los medios alternos, con la finalidad que sean expuestos y visibles ante la sociedad Mexicana, invitándoles a conocer una nueva forma de solución de conflictos.

Con lo anterior se busca fortalecer la participación activa de los ciudadanos, y esa misma sociedad quien mediante su voluntad se haga responsables de sus conflictos y tengan el control de sus vidas, siendo capaces de ayudarse mutuamente y satisfacer sus necesidades por encima de las posiciones que se tienen en el momento de tener un conflicto.

Con la mediación comunitaria al tratar los conflictos originados entre los vecinos directamente, se hace una reeducación, recordando los principales valores humanos, y dándoles el diálogo como una herramienta para solucionar los conflictos, de tal manera que se producen procesos de sensibilización.

En México los estados que le apostaron a la mediación comunitaria antes de la reforma constitucional del 2008, fueron Aguascalientes y Oaxaca. En el caso de Aguascalientes en 2004, implementó la mediación comunitaria como un programa piloto y se abrieron 10 centros en distintas colonias de la ciudad, constituyó un programa municipal en el que se dio capacitaciones a los vecinos interesados en formar parte del centro de mediación como mediadores.⁸⁷

Por su parte, Oaxaca en el 2005 se funda los dos primeros centros de justicia alternativa comunitaria, en los municipios de Concepción Pápalo Cuicatlán y Santiago Apóstol, Ocotlán. Aprovechando los elementos de las comunidades, como

⁸⁷ Márquez Algara, María Guadalupe, Mediación Comunitaria y Prevención del delito, Ciudad de México, Porrúa, 2016, pp. 209.

sus usos y costumbres, ya que en su mayoría los centros se ubican en comunidades indígenas.⁸⁸

Tabasco se hace presente para el año 2013, de acuerdo al marco del programa nacional de prevención del delito (PRONAPRED), teniendo como ejes rectores: seguridad ciudadana: prevención integral y prevención social de las violencias y la delincuencia, juventudes, mujeres, grupos en condiciones de vulnerabilidad, convivencia, cohesión social y participación ciudadana, cultura ciudadana y cultura de la legalidad, cultura de paz, urbanismo social y acupuntura sociourbana.⁸⁹

El Centro Estatal de Prevención del Delito y Participación Ciudadana en Tabasco (CENEPRED), basado en los ejes del marco de PRONAPRED y bajo la tutela de Silvia del Pilar Abreu Vera implementa el programa de Mediación Comunitaria, quien detallo:

Que la mediación comunitaria es un proyecto que inició el 2013, comenzando con 10 mediadores comunitarios y a partir de 2015 incrementan a 20, a quienes se les da herramientas para comunicarse de manera asertiva y lograr que las partes tengan una empatía, lo cual permite el acercamiento y diálogo. Manifestó que, en beneficio de unos 5 mil habitantes, han trabajado en casi todas las localidades de Centro, principalmente en Gaviotas, Tamulté, Indeco, Villa Parrilla, Miguel Hidalgo y Atasta, y en los municipios de Nacajuca, Paraíso, Teapa, Cunduacán, Jalapa y Macuspana.⁹⁰

Hasta el día de hoy se siguen realizando mediaciones comunitarias en Tabasco, aunque ya no con la misma difusión de años anteriores debido a la poca colaboración y coadyuvancia de las instituciones estatales actuales, ya que solo

⁸⁸ *Ibidem*, p. 217.

⁸⁹ Secretaría de Gobierno, Diario oficial de la federación, 2013. http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5288039&fecha=15/02/2013

⁹⁰ Mediadores comunitarios refuerzan valores para mantener una convivencia social en paz, marzo, 2017, <https://tabasco.gob.mx/noticias/prioritarias-armonia-y-buenas-practicas-ciudadanas-cenepred>

cuenta con 2 mediadores comunitarios voluntarios y eso ha venido a repercutir, dando un paso a la extinción de dicho mecanismo en la entidad.⁹¹

Aunque es de vital importancia recalcar que la promoción de la mediación comunitaria, como medio de solución de conflictos con los vecinos y la comunidad, genera cultura de paz y demuestra que mediante el diálogo se llega a excelentes acuerdos sin acudir a instancias judiciales.

1. La mediación comunitaria en la prevención del delito

Debido a la ola de violencia e intolerancia que se ha venido presentando en nuestro país a través de los últimos años, se tiene la necesidad de fortalecer las carencias de los ciudadanos en el momento de acceder a la justicia, por lo que se han buscado formas de hacerle frente a todos esos conflictos desde diferentes perspectivas jurisdiccionales o mediante programas sociales que ayuden a la mejora de la sociedad.

Tal es el caso de la mediación comunitaria, con este medio alternativo se trata de llegar a todas las comunidades vecinales en México, para promover esta vía pacífica de solución de conflictos y tratar de prevenir delitos, es decir, si en las comunidades vecinales se empieza a crear una cultura del diálogo, los conflictos tendrán una transformación y se estará previniendo un delito futuro.

La prevención del delito en relación a los métodos alternos y la mediación significa que evitan primordialmente la escalada del conflicto, no significa que evita el nacimiento de los conflictos, más bien evita su crecimiento o resurgimiento de ellos, los transforma en positivo, entendiendo que la prevención es una acción anticipada ante la necesidad de que suja una controversia.⁹²

Lo anterior dice, que cuando los conflictos ya existentes se tratan mediante el diálogo, se crea una prevención de un futuro delito, ya que al ser tratado con un ambiente de respeto, cordialidad, comunicación constructiva y logrando acuerdos,

⁹¹ Contreras Esquivel, Paula, Entrevista realizada a la mediadora comunitaria en el Centro de Mediación Comunitaria y Prevención del Delito de Gaviotas Norte, Centro, Tabasco.

⁹² Gorjón Gómez, Francisco Javier, Mediación, su valor intangible y efectos operativos. Una visión integradora de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos, Ciudad de México, Tirant lo Blanch, 2017, pp.121-122.

donde las voluntades de las personas quedan expresas y escritas, esos conflictos negativos se convierten en positivos, evitando el surgimiento de un delito mayor.

La mediación y los demás métodos alternos evitan la escalada del conflicto; siendo entonces su principal acción el abordaje de éste a la brevedad y evitarlo, el no hacerlo traería como consecuencia un hecho más difícil de resolver, un rompimiento de la relación y un hecho de difícil reparación.⁹³

El 24 de enero de 2012 fue publicada en el Diario Oficial de la Federación la Ley General para la Prevención de la Violencia y la Delincuencia, y tiene como objeto establecer las bases de coordinación entre la federación, los estados, el Distrito Federal (actualmente Ciudad de México) y los municipios en materia de prevención social de la violencia y la delincuencia en el marco del Sistema Nacional Seguridad Pública.⁹⁴

El Programa Nacional para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia se publica el 30 de abril de 2014, su fundamento descansa en el enfoque de seguridad ciudadana, privilegiando la participación ciudadana y la construcción de ambientes seguros a través de la prevención; y tiene cinco tipos de prevención: social, comunitaria, psicosocial⁹⁵ y prevención policial orientada a la comunidad.⁹⁶

Los principios de dicho programa son la integridad, transversalidad intersectorial, la territorialidad y la participación, que explica de la siguiente manera:

Prevención universal, medidas dirigidas a toda la población para promover formas de convivencia pacífica y legal.

Prevención selectiva, acciones focalizadas a grupos que registran un mayor riesgo de convertirse en generadores de violencia o delincuencia, o por el contrario, ser víctimas de ellas.

⁹³ *Idem*, 122.

⁹⁴ *Idem*, 110.

⁹⁵ La Ley General para la Prevención social de la Violencia y la Delincuencia

⁹⁶ Márquez Algara, María Guadalupe, op, cit., le agrega un tipo más a los tipos de prevención debido a su importancia y es la prevención policial.

Prevención indicada, acciones para evitar la reincidencia de personas generadoras de violencia y para evitar la re victimización.⁹⁷

La mediación comunitaria ha tenido un desarrollo importante en Estados Unidos y ha destacado su carácter preventivo de conductas antisociales. Ha sido una estrategia de prevención de la violencia en los barrios y ha facilitado el acuerdo entre vecinos, la integración de la familia y de la comunidad al brindar espacios para la atención de conductas infractoras menores, incluso pueden solucionarse los enfrentamientos entre pandillas y otras desavenencias comunitarias.⁹⁸

En México uno de los programas que implementaron para prevenir delitos es la mediación comunitaria, mediante el apoyo de programas de participación ciudadana y con recursos del gobierno federal en el programa de PROPAPRED (Programa Nacional de Prevención del Delito), y en algunos casos con apoyo de USAID.

Los estados que fueron beneficiados por dichos programas son:

- A. Baja California Sur, es la excepción a la regla ya que venido practicando la mediación comunitaria o vecinal, a través del Tribunal Superior de Justicia del Estado, prestando diversos servicios en el área de mediación, incluida la comunitaria o vecinal.⁹⁹
- B. Coahuila, empezó en el 2013 con la capacitación de mediadores comunitarios. Efectuó una capacitación de funcionarios municipales, profesionistas, así como mujeres y hombres que viven en polígonos de riesgos dentro del programa del PRONAPRED, particularmente en residentes de colonias de Torreón y Matamoros.¹⁰⁰
- C. Colima, el proyecto de mediación comunitaria empezó en 2014, en coordinación con PRONAPRED.¹⁰¹

⁹⁷ Diario Oficial de la Federación, 30 de abril 2014.

⁹⁸ Pesqueira Leal, Jorge, Iruretagoyena Quiroz, Amelia, Prevención de la incidencia delictiva de la mediación, Revista Jurídica, Poder Judicial de Aguascalientes, Año XIII, abril-junio, No. 23, p.24.

⁹⁹ Márquez Algara, María Guadalupe, op, cit., 210.

¹⁰⁰ Noticias *El Sol de la laguna*. "arranco curso de capacitación para mediadores comunitarios". 20-08-2013 <http://www.oem.com.mx/noticiasdelsoldelalaguna/notas/n3094367>.

¹⁰¹ *Ibidem*, p. 211.

- D. Chihuahua, empezó en 2014, cuenta con 22 centros comunitarios y es capacitado por el Centro de Atención y Prevención Psicológica (CAPPSI), y también en la Dirección de Atención Ciudadana prestan el servicio de mediación comunitaria.¹⁰²
- E. Distrito Federal, en Octubre de 2010, el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal y el Consejo de la Judicatura del Distrito Federal, firmaron convenios de colaboración, para promover el uso de medios alternativos de solución de conflictos.¹⁰³
- F. Durango, empezó las acciones de mediación comunitaria en el 2014 con el PRONAPRED.¹⁰⁴
- G. Jalisco, en el 2012, el ayuntamiento de Guadalajara inauguro centros de mediación comunitaria, por su parte, el Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco otorgará seguimiento de validez y registro de los convenios de conciliación que celebre el ayuntamiento.¹⁰⁵
- H. Michoacán, a través del Centro Municipal de Mediación creado en el 2013, tratan asuntos vecinales.¹⁰⁶
- I. Nayarit, con las acciones del ROPAPRED inicia en 2014.¹⁰⁷
- J. Nuevo León, el 2014 impulsado por la United State Agency for International Development (USAID), crean centros de mediación comunitaria.¹⁰⁸
- K. Puebla, Inaugura en diciembre de 2012 10 centros de mediación comunitaria.
- L. Querétaro, en abril de 2014 se construyó el centro de mediación y desarrollo comunitario, en la comunidad de Amazcala, municipio de El Marqués, con presupuesto del PRONAPRED.¹⁰⁹

¹⁰² *Idem*

¹⁰³ *Ibidem*, p. 212.

¹⁰⁴ *Idem*

¹⁰⁵ *Ibidem*, p. 214.

¹⁰⁶ *Ibidem*, p. 215.

¹⁰⁷ *Idem*

¹⁰⁸ *Ibidem*, p. 216.

¹⁰⁹ *Ibidem*, p. 218.

- M. Quintana Roo, inauguró en el 2014 un Centro de Asistencia a Grupos Vulnerables y Mediación Comunitaria, como parte del PRONAPRED.¹¹⁰
- N. San Luis Potosí, tiene 5 Centro de desarrollo Comunitario, e iniciaron en ek 2014.¹¹¹
- O. Sinaloa, en el 2013 inauguró en los Mochis el Centro de Mediación Comunitaria y Familiar.¹¹²
- P. Sonora, en el 2014 se crea el prime Centro de Mediación Comunitaria en Nogales.¹¹³
- Q. Tamaulipas, a través de la Secretaria de Seguridad Pública del Estado puso en funcionamiento en el 2010, diecisiete Centros de Mediación Comunitaria en los comités vecinales de participación ciudadana.¹¹⁴
- R. Tlaxcala, el 20 de septiembre de 2014, se inició el primer Centro de Mediación Comunitaria.¹¹⁵
- S. Veracruz, el 2015 se celebró convenio entre el Consejo Estatal de Seguridad Pública y el Centro Estatal de Justicia Alternativa de Veracruz, para realizar jornadas de atención a problemas comunitarios.¹¹⁶
- T. Yucatán, con la creación del centro estatal de Prevención Social de delito y Participación Ciudadana de Yucatán, el 21 de marzo de 2013, inician las acciones para los programas donde se encuentra la Mediación Comunitaria. Cabe destacar que a diferencia del resto del país, los mediadores comunitarios si se encuentran certificados.¹¹⁷
- U. Zacatecas, bajo el programa del PRONAPRED en el 2014 se toman acciones para la creación de centros de mediación comunitaria.¹¹⁸

¹¹⁰ *Idem*

¹¹¹ *Ibidem*, 219.

¹¹² *Ibidem*, 220.

¹¹³ *Idem*

¹¹⁴ *Ibidem*, p. 221.

¹¹⁵ *Ibidem*, p. 222.

¹¹⁶ *Idem*

¹¹⁷ *Ibidem*, p. 223.

¹¹⁸ *Ibidem*, p. 224.

Por lo tanto, la mediación comunitaria es una vía para mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos al solucionar los conflictos, ya que genera apertura de comprensión, empatía, satisfacción de necesidades y una autorreflexión.

Tomando en cuenta que es necesario analizar los escenarios de las comunidades para saber la metodología que se tiene que usar para su buen funcionamiento y comprensión, es decir adecuando la mediación comunitaria a las necesidades de la comunidad sin perder los principios.

A. Cultura de la legalidad

La sociedad Mexicana vive inmersa en una cultura de la legalidad, y ve a los conflictos de manera negativa, por lo tanto, para resolver sus desavenencias siempre buscan a una autoridad que los ayude a dirimir la controversia que ellos tienen, porque reconocen a las instituciones judiciales como impartidores de justicia, e inclusive muchos profesionistas del derecho ven el litigio como la única vía de accionar para solucionar los conflictos.

La incipiente efectividad de los derechos reconocidos en la Ley Fundamental, en las leyes y códigos, por las instituciones impartidoras y administradoras de la justicia alejó la solución de conflictos, e incremento la violencia social, la desconfianza y la conflictividad factores que rebasaron el derecho de acceso a la justicia.¹¹⁹ Aun cuando estas son las condiciones en las que se vive actualmente, todavía se persigue la justicia mediante los tribunales, imperando con esto una cultura de pleitos y litigios.

Con los mecanismos alternativos de solución de controversia, en este caso específico de la mediación comunitaria se trata de que la cultura de legalidad cambie, y sean las personas inmersas en el conflicto que colaboren y participen activamente en sus procesos, para que tengas una justicia de igualdad de oportunidades, de respeto, de satisfacción de necesidades y sobre todo la satisfacción plena de esa inconformidad, a través de la justicia cotidiana.

¹¹⁹ Cornelio Landero, Eglá, Justicia Retributiva, Justicia Alternativa y Justicia Cotidiana, en Gorjón Gómez, Francisco Javier y Chávez de los Ríos Rodolfo (coordinadores) Manual de Mediación Penal, Civil, Familiar y Justicia Restaurativa, Ciudad de México. Tirant lo Blanch, 2018, p. 88.

La justicia cotidiana es el conjunto de acciones desplegadas por el Estado para ensanchar el acceso a la justicia, mediante mecanismos, procesos y métodos no jurisdiccionales dirigidos a todas las personas, como actores de la construcción de sus propios acuerdos en los conflictos y dirimir las disputas que surgen en la convivencia diaria.¹²⁰

Al sumergirnos en una justicia cotidiana, las personas que co-construyen un conflicto, tendrán la oportunidad de deconstruirlos ellos mismos, incitándolos mediante el diálogo a tener una comunicación efectiva, formando lazos de afectividad, para crear puentes sólidos en una cultura de paz, armonía, tejido social y sobre todo dejar a un lado la cultura de la legalidad, para ser la misma sociedad quién se encargue de llegar acceder a la justicia.

B. Participación ciudadana

Durante todo la narrativa anterior se ha comentado que la los conflictos que son tratados desde el seno de las comunidades, otorgándoles a los ciudadanos la facultad de la toma de decisión de la solución de su desavenencia, y promoviendo la comunicación efectiva, para prevenir futuros conflictos, que se pueden llegar a convertir en delitos.

La Ley de Participación Ciudadana del Estado de Nuevo León, define a la participación ciudadana como:

La participación ciudadana contribuirá a la solución de problemas de intereses generales y al mejoramiento de las normas que regulan las relaciones en la comunidad por lo que el Estado debe garantizar la utilización de todos los medios de comunicación institucionales, así como las redes sociales, para promover la información, difusión, capacitación y educación, para el desarrollo de una cultura democrática de la participación ciudadana.¹²¹

Por ello, la participación activa que deben tener los ciudadanos es fundamental, sin ellos la posibilidad que los programas que implementan los tres

¹²⁰ *Ibidem* 89

¹²¹ Ley de Participación Ciudadana del Estado de Nuevo León, Artículo 3. Publicad el 13 de Mayo de 2016.

niveles de gobierno, llegarían a un resultado positivo. En el caso de la mediación comunitaria es vista como una forma de crear cultura de paz y cohesión social, se necesita de la colaboración para que traten de solucionar los conflictos mediante el diálogo.

Sin embargo, los fines del estado, es servir a la comunidad, promover la prosperidad, garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución y facilitar la participación de la sociedad en las decisiones que los afectan en el desarrollo de la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación. Tomando en cuenta, que es el estado quien tiene que hacer partícipe a la ciudadanía de hacer llegar los elementos necesarios, para acceder a la justicia, involucrando no solamente a los servidores públicos.

Los mecanismos alternativos de solución de controversia, son exactamente una de las opciones y de las acciones, que la sociedad debe tomar para acercarse a esa justicia anhelada, satisfaciendo sus necesidades mediante la comunicación. Cuantas veces se ha escuchado decir, es que no hay justicia en México para los pobres, solo para los ricos. En ocasiones solo somos idealistas y queremos un mundo perfecto pero no participamos en él.

La insatisfacción con la que vive la sociedad, la pobreza económica, la poca educación, la falta de valores, la inseguridad, y el rechazo a los gobiernos, han venido a desarrollar en nuestro país una ola de manifestaciones de inconformidades sociales, que invitan a los ciudadanos a colaborar y participar , para hacerse visibles.

Por lo tanto, únicamente lograremos una participación efectiva si se obtiene un mínimo desarrollo económico que asegure ciertas condiciones de vida aceptables que hagan posibles la convivencia social. La reconstrucción del tejido social sólo será posible si desaparecen las diferencias abismales, para garantizar a los ciudadanos las condiciones mínimas de una vida digna.¹²²

¹²² Márquez Algara, María Guadalupe, op, cit, p. 98.

2. La mediación comunitaria en la convivencia urbana

La convivencia o la forma de cómo nos relacionamos los seres humanos es mediante grupos, estos grupos son etiquetados, por: familiares, de amistades, compañeros del trabajo, vecinos, religiosos, étnicos, por ideologías, etc., y al pertenecer a uno o a varios de ellos aprendemos a convivir, ser solidarios y a desarrollar nuestras habilidades sociales, esto con lleva que cuando hay diferencias en los grupos sociales se desarrollan conflictos diversos, por la forma tan diferente de verlos.

Por lo tanto, la influencia de las creencias, ideas y valores culturales que orientan y dirigen los juicios y las opiniones de las personas a la hora de determinar que es bueno y malo,¹²³ nos lleva a tener diferentes perspectivas de la vida y su significado para hacer la diferencia de lo bueno y malo de las acciones que se están haciendo, lo que significa que se obtendrá un choque de ideas y de los cuales pueden surgir conflictos.

En muchos casos la convivencia entre los vecinos genera conflictos que pueden ser resueltos a través de las vías tradicionales del Derecho, pero existe otro tipo de conflictos derivados o no de los anteriores que deterioran la convivencia de la comunidad (étnicos, políticos, religiosos, problemas sanitarios, etc).¹²⁴

Uno de los factores por los cuales se dan la mediación comunitaria es la forma distinta de solución de conflictos, y precisamente lo que se busca es la convivencia pacífica entre los vecinos, mediante la comunicación positiva, dejando a un lado la forma tradicional del derecho de solucionar los conflictos, recordándoles mediante el proceso de mediación que ellos son los dueños de sus propias decisiones.

La justicia tradicional tiene una serie de trámites que alargan los procesos mientras que las personas que conviven en una comunidad deben encontrar las normas para la convivencia de forma urgente para que las relaciones no sigan

¹²³ Rozenblum de Horowitz, Sara, *Mediación, Convivencia y resolución de conflictos en la comunidad*, España, Graó, 2007, p. 101.

¹²⁴ García-López, Eric, *Mediación. Perspectivas desde la Psicología Jurídica*, Colombia, Manual moderno, 2011, pp. 129-130.

empeorando.¹²⁵ Esta forma tan dilatada de impartición de justicia tradicional, es lo que se busca remediar con los mecanismos alternativos de solución de controversia, ya que los ciudadanos están hambrientos de justicia pronta.

Una de las características de los procesos mediados es aquella en la que las partes que se encuentran en conflicto han de mantener una relación futura, en los casos de los conflictos vecinales encontramos a partes que están “obligadas” a seguir conviviendo y a mantener una relación, cuando menos, cordial.¹²⁶ Lo anterior lleva a la una reflexión, porque es importante relacionarnos con nuestros vecinos, y es que en una convivencia de respeto se van creando lazos de afectividad (amistad, hermandad, familiares), y solidaridad. Algo que siempre menciono en una entrevista preliminar de la mediación es la relación de buenos vecinos que debe existir.

Por lo tanto, estamos convencidos de que junto a estos mecanismos debemos incorporar prácticas de participación efectiva que actualicen el sentido de una sociedad democrática para ser y ejercer su ciudadanía. Con una participación cooperativa responsable nos acostumbraremos a dirimir nuestras controversias sin necesidad de recurrir a la administración de justicia formal.¹²⁷ Para tener una convivencia pacífica con colaboración y responsabilidad, entre todas las comunidades.

II. La mediación comunitaria en sistemas comparados

En México a la mediación comunitaria, todavía le falta un largo camino por recorrer, actualmente no existe una ley federal que sirva como parteaguas para que todos los estados a nivel nacional den a sus ciudadanos esta vía de solución de conflictos. En algunas partes de México se ha venido desarrollando como parte de los programas de prevención del delito, patrocinados por el gobierno federal.

Actualmente se sigue en la espera que se apruebe la Ley General de Justicia Cívica e Itinerante, tiene como objeto sentar las bases para que todas las entidades federativas en sus tres órdenes de gobierno, acerquen a la sociedad los

¹²⁵ *Idem*

¹²⁶ *Idem*

¹²⁷ Márquez Algara, María Guadalupe, op, cit., p. 97.

mecanismos de solución de conflicto, así como trámites y servicios a poblaciones alejadas, de difícil acceso y zonas marginadas, contribuyendo a que la sociedad tenga una justicia pronta y expedita.¹²⁸

Con la aprobación de la anterior ley, se tendrá un mayor acceso a la justicia, beneficiando a toda la sociedad Mexicana, y principalmente a todas aquellos grupos minoritarios que por falta de solvencia económica no logran acceder a la justicia. Todas estas acciones llevan a cambios positivos entre los ciudadanos, al integrarlos a ser parte de la nueva era de justicia, donde ellos aprenden a solucionar los conflictos, sin necesidad de que un tercero les ordene lo que deben hacer, sin importar sus necesidades, solo por el cumplimiento de la ley en estricto derecho.

1. Argentina

En 1990 se lanzó la RAD, junto con profesionales de la abogacía y jueces propusieron al Ministerio de Justicia un Plan Nacional de mediación cuyo objetivo central fue el desarrollo de la mediación no solo anexa, conectada o relacionada con el tribunal, sino la instalación de centros de Mediación Comunitaria, la creación de los Centros de Mediación Institucionales -dentro de organismos no gubernamentales.

Luego de una experiencia piloto de Mediación conectada con los Juzgados Civiles se sancionó en octubre de 1995 la Ley 24.537 que instituye la mediación prejudicial y obligatoria para una amplia gama de los casos civiles y comerciales. Está en vigencia desde abril de 1996 en los Juzgados nacionales y Federales Civiles y Comerciales de la capital Federal.¹²⁹

Por lo tanto, en 1996 la Constitución de la Ciudad de Buenos Aires, en su *inc. 6 del Artículo 128* dice: «Implementación de un adecuado método de resolución de conflictos mediante el sistema de mediación, con participación de equipos interdisciplinarios». Y el Código Contravencional de la Ciudad de Buenos

¹²⁸ Ley General de Justicia Cívica e Itinerante, *Iniciativa de ley*, Enrique Peña Nieto, 2017, Pág. 6.

¹²⁹ Stella Alvarez Gladys, *Hacia un cambio de paradigma cultural en resolución alternativa de disputas. El modelo de la "mediación prejudicial obligatoria, anexa o conectada con tribunales civiles y comerciales en Argentina" diez años de experiencia*, en Vargas Viancos Juan Enrique y Gorjón Gómez Francisco Javier (Coordinadores), *Arbitraje y Mediación en las Américas*, Chile-México, CEJA y UANL, 2015, p.32.

Aires (1998) en su *Artículo 34*, también hace alusión a los métodos de resolución de conflicto.¹³⁰

Evolución de la Mediación comunitaria en Argentina:

1996 — Primer Centro de Mediación Comunitaria (proyecto piloto) del GCBA.

1996 — Formación de las Cátedras de Mediación Comunitaria en la *Asociación Respuesta para la Paz (ARP)* y en la Universidad de Buenos Aires (UBA), que posteriormente establecerían convenios con el programa.

1998 — Oficialización del programa de *Mediación Comunitaria* del GCBA con mediadores remunerados.

2000 — Creación de seis Centros de Mediación del programa de *Mediación Comunitaria* del GCBA. Se abre la subárea *Facilitación en Políticas Públicas*.

2001 — Grave crisis económica nacional, suspensión del programa. Debido a la intensa demanda de los vecinos, se reabre con menor presupuesto.¹³¹

La República Argentina es un país organizado bajo un sistema federal de Gobierno. De las 24 provincias, 8 han legislado sobre mediación anexa o conectada con los tribunales y de ellas 3 han adoptado el modelo de mediación prejudicial obligatoria anexa a los tribunales.¹³²

Municipios y otros organismos de varias provincias han incorporado *Mediación Comunitaria* a su organigrama oficial, como por ejemplo las ciudades de Mendoza, La Rioja, Córdoba, Salta, Formosa, Jujuy, Neuquén, Lujan de Cuyo, Las Heras, Tunuyán, Guaymallén, Tandil, Zárate, Tigre, Hurlingham, Quilmes, Bolivar, Malvinas Argentinas, Tres de Febrero, Avellaneda, Los Polvorines, Junín, Bella Vista, Pilar, Morón, Allen, Resistencia, Río Tercero, Río Cuarto, Villa María, Palpalá, Paraná, Rosario.¹³³

¹³⁰ <http://habitat.aq.upm.es/dubai/06/bp0832.html>. Consultado en mayo de 2019

¹³¹ *Idem*

¹³² *Ibidem*, p.33.

¹³³ *Idem*

2. Chile

En Chile, los primeros vestigios de los medios alternos surgieron en los años 90, en su nueva fórmula institucionalizada, con la aparición en 1992 de la primera institución administradora de arbitrajes, como fue el Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago.¹³⁴

Desde el año 1997 la Corporación de Asistencia Judicial presta el servicio de Resolución Colaborativa de Conflictos como una línea especializada de servicios reconocida e institucionalizada. Dicho servicio se presta a través de los Consultorios Jurídicos y los Centros de Mediación de la CAJ.¹³⁵

Los objetivos detrás de la incorporación de la mediación en el ámbito comunitario son diversos y se encuentran relacionados con los lineamientos de los organismos ejecutores y las necesidades de las localidades; estas últimas son el factor central de las iniciativas municipales. En el ámbito de la seguridad ciudadana, los objetivos responden principalmente a la prevención del delito.¹³⁶

Aunque se puede destacar dos experiencias que se encuentran en el desarrollo de la mediación comunitaria. La primera, es la experiencia desarrollada desde la División de Seguridad Pública en el marco del Plan Comunal de Seguridad Pública. La segunda, a través del Ministerio de Justicia en el marco de un proyecto de colaboración con la Unión Europea.¹³⁷

Entre los años 2006 y 2008, con el cofinanciamiento recibido por la Unión Europea, a través de la Agencia de Cooperación Internacional de Chile, se implementó el proyecto "Salud Jurídica y Mediación Comunitaria."¹³⁸ Finalmente en el año 2008, el Ministerio de Justicia se adjudica nuevamente un proyecto en el marco del Programa de Apoyo a la Cohesión Social en Chile, denominado

¹³⁴ Helmlinger Casanova, Karin y Cruz Tamburrino, Javier, Evolución de la Resolución Alternativa de Controversias Civiles y Comerciales en Chile en Vargas Viancos Juan Enrique y Gorjón Gómez Francisco Javier (Coordinadores), Arbitraje y Mediación en las Américas, Chile-México, CEJA y UANL, 2015, p.115.

¹³⁵ <https://www.cejamericas.org/Documentos/DocumentosIDRC/53LaMediacionenChile.pdf>

¹³⁶ Márquez Algara, María Guadalupe, op, cit, p. 240.

¹³⁷ Macuer, Tania y Arias, Patricia. La Mediación Comunitaria en Chile. Serie de Documentos Electrónicos N° 4, Julio 2009. Programa de Seguridad y Ciudadanía. FLACSO-Chile.

¹³⁸ Arias, Patricia. Estudio Diagnóstico y Sistematización de la experiencia: Proyecto Salud Jurídica y Mediación Comunitaria. FLACSO-Chile. Santiago 2009.

“Mejorando el acceso a la justicia y resolución colaborativa de conflictos sociales y familiares”, para ejecutarse en el período 2009 – 2011 con 6 pilotos en las ciudades de Iquique, La Serena, Valparaíso, Santiago, Temuco y Punta Arenas.¹³⁹

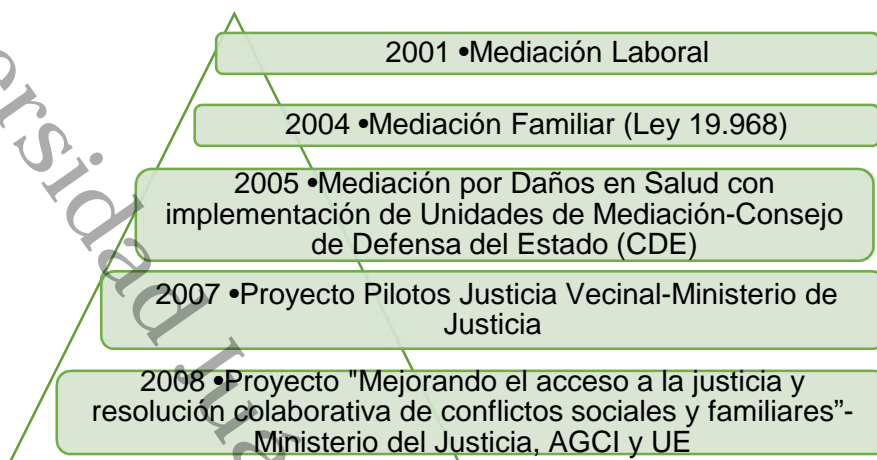


Tabla elaborada por Karla Isolina Gordillo Acosta, de las reformas y proyectos por materia en Chile.

3. Colombia

En Colombia los mecanismos alternativos de Solución de Conflictos se han institucionalizado a través de normas entre las cuales cabe destacar la Ley 23 de 1991, y abrió las puertas para la desjudicialización de algunas controversias susceptibles de transacción y desistimiento, al igual que la implementación de servicios jurídicos para las personas de bajos recursos.¹⁴⁰

Con la reforma y a partir de la Constitución de 1991, cuando la conciliación que había sido institucionalizada como un mecanismo de desjudicialización, queda convertida en una norma de carácter suprema, algunas figuras alternativas quedaron de forma implícita y otras explícita; otras formas de solución de conflictos consagradas o no son: la conciliación, la mediación, la negociación, la concertación, el arbitramento, la amigable composición, los jueces de paz y las jurisdicciones indígenas.¹⁴¹

¹³⁹ <https://www.cejamericas.org/Documentos/DocumentosIDRC/53LaMediacionenChile.pdf>

¹⁴⁰ Lezcano Miranda, Martha Eugenia y Sotelo Salgado Cipriano, Justicia para todos. Un análisis de los mecanismos de solución de controversias en Colombia y México, México, D.F, Flores, 2017, p. 2.

¹⁴¹ *Idem*

La Corte Constitucional Colombiana, tiene como objetivo al implementar los MASC, los siguientes:¹⁴²

Facilitar el acceso a la justicia

Promover una forma más efectiva de solución a los conflictos

Mejorar la capacidad de la comunidad para participar en la resolución de los conflictos

Aliviar la congestión, la lentitud y los costos de la justicia estatal formal.

En el año 200 se formalizo la adopción del Programa Nacional casas de Justicia con la expedición del Decreto 1477 de 2000. Su propósito fue facilitar a la comunidad el acceso a la justicia, prioritariamente en las zonas marginales, en las cabeceras municipales y en centros poblados de los corregimientos de más de 2.500 habitantes.¹⁴³

El apoyo a las casas de justicia no solo ha sido en programa bandera de USAID en Colombia, sino que representa la mayor inversión del PMAJ de USAID. Es enteramente el gobierno Norteamericano quién hace el financiamiento, el gobierno nacional provee lo necesario para la construcción, y USAID provee el equipamiento, asistencia técnica y el inicio de las operaciones. En la actualidad existen 103 casa de justicia en todo el territorio Colombiano.¹⁴⁴

El artículo 2 del Decreto 1477 de 2000, señala que los objetivos de las casas de justicia son:

Ampliar el campo de acción de justicia.

Incluir a la comunidad para que sea participe de la resolución formal de los conflictos.

Promover la cultura de convivencia ciudadana.

Facilitar una participar efectiva de la comunidad.

Crear herramientas de difusión de los métodos alternos.

Ser instrumento de políticas de justicia

¹⁴² *Idem*

¹⁴³ García Villegas, Maurico, et al., Casas de Justicia. Una buena idea mal administrada, en Fandiño, Marco (coordinador), Guía para la implementación de Mecanismos Alternativos al Proceso Judicial, para favorecer el Acceso a la Justicia, Chile, CEJA, 2016, p. 296.

¹⁴⁴ *Idem*

- Defender los derechos humanos de la comunidad
- Promover el desarrollo de programa contra la violencia
- Ser un espacio para analizar y discutir la conflictividad social

4. Costa rica

La historia de Costa Rica sobre los medios alternos viene desde 1993, cuando la Corte suprema de Justicia se suscribió un convenio con la Agencia Internacional de Desarrollo (AID). En dicho convenios estableció como una de sus áreas prioritarias el desarrollo de la Resolución Alterna de Conflictos, tan es así, que en 1995 realizan su Primer Congreso Nacional sobre Administración de Justicia. Los mecanismos de resolución alterna de conflictos han sido concebidos como complementarios y están incluidos en el Plan Estratégico del Poder Judicial 2000-2005, como uno de sus principales ejes de acción.¹⁴⁵

A partir del año 1998, entró en vigencia la Ley de Resolución Alterna de Conflictos y Promoción de la Paz Social que vino a regular todo lo referente a la conciliación, a la mediación y al arbitraje. También se promulga la Ley No. 7.727, de resolución de Conflictos y Promoción de la Paz Social. Y establecen los requisitos para establecer los centros privados de resolución de conflictos.¹⁴⁶

En Costa Rica para el 2015, ya contaba con 17 centros privados de solución de controversia. Cada centro tiene, aunque no formalmente en todos los casos, una especialidad en cuanto a la tipología de conflictos que conoce. Los hay especializados en asuntos comunitarios o vecinales, materia de propiedad (bienes raíces), agricultura y agroindustria, conflictos familiares y negociación internacional.

En el año 2000, empiezan a brindar servicio las Casas de Justicia y hasta el 2015 existían solo 3 y están operando con convenio con las Universidades y con las Municipalidades. El tipo de asuntos que conocen en estos centros es de tipo vecinal, tales como daños a la propiedad, ruidos, límites de propiedad, basura, entre otros.

¹⁴⁵ Vega Robert, Rolando, Los mecanismos Alterna de Conflictos en Costa Rica, en Vargas Viancos Juan Enrique y Gorjón Gómez Francisco Javier (Coordinadores), Arbitraje y Mediación en las Américas, Chile-México, CEJA y UANL, 2015,p.181.

¹⁴⁶ *Ibidem* 182

III. La cultura de paz

El concepto de cultura de paz en la Carta de las Naciones Unidas del 26 de Junio de 1945, establece que es “un conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamiento y estilos de vida que rechazan la violencia y previenen los conflictos tratando de atacar sus causas para solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre las personas, los grupos y las naciones.”.¹⁴⁷

Por lo tanto, la cultura de paz es una conjunto de acciones tangibles e intangibles que tenemos que desarrollar todos los humanos en la medida que vamos creando una sociedad, donde se tienen que ver reflejados para lograr la satisfacción de las necesidades humanas, con un compromiso por parte de los gobiernos instituidos y por parte de la ciudadanía, teniendo como base el respeto y la dignidad.

Parafraseando a Eglá Cornelio y de acuerdo con ella, para que la cultura de paz se desarrolle en el plano social se necesitan elementos de base que permitan regular la acción social, siendo estos los valores, actitudes y comportamientos.¹⁴⁸

Los valores, son las acciones intangibles de cada individuo que se correlacionan con el comportamiento y las actitudes, ya que es el motor que va dirigido a la verdad, belleza, poder, dinero y a las costumbres religiosas, que orienta a las personas en su actuar diario.

Las actitudes, es la forma de afrontar las situaciones diarias de una persona en relación a su entorno social, demostrando con ellos un obrar de comunicación, paciencia, decencia, orden, solidaridad, puntualidad. Creando con esto un ambiente de cordialidad y cultura de paz.

El comportamiento, es el actuar en relación a respetar opiniones, promover la no violencia y el respeto entre los ciudadanos, mediante el ejemplo individual, siendo este un hecho fundamental que todo individuo debe tener en la sociedad, para contar con un equilibrio y progreso, en la construcción de la cohesión social.

Uno de los ámbitos fundamentales en el trabajo de cultura de paz, es el local aquello que llamamos ámbito comunitario, constituido por un diverso grupo de

¹⁴⁷ ONU, Carta de las Naciones Unidas, 26 de Junio de 1945. Consultado el 10 de Septiembre de 2019.

¹⁴⁸ Cornelio Landero Eglá, Conferencia de Cultura de Paz, 17 de septiembre de 2019.

individuos que comparten una localización geográfica y que pueden compartir preocupaciones sociales, políticas y económicas comunes.¹⁴⁹ Para desarrollo de la cultura de paz, son las sociedades mismas que deben estar envueltas en un ambiente de respeto, de límites sociales para no ocasionar ningún daño, y mucha cooperación positiva, para buscar la paz anhelada.

Por todo lo anterior, Johan Galtung, nos dice que la paz es transformadora y lo divide en tres partes: paz negativa (estudios científicos de guerra), paz positiva (sobre la cooperación al desarrollo, desarme y refugiados) y paz cultural y cultura de paz (nuevas culturas versus nuevas realidades).¹⁵⁰

La forma como Galtung percibe la paz desde sus tres perspectivas se llega a la conclusión que si se logra la transformar la paz, se ve como una área de oportunidad, donde se puede aprender de todas las cosas negativas y se convierten en positivas, así como aprovechar los cambios de culturas y las realidades que se han venido presentando en la evolución social y cultural, de los individuos.

Es por eso, que para tener una cultura de paz se tiene que implementar acciones acorde con los valores culturales de cada nación para alcanzar la paz, satisfaciendo las necesidades y solucionando los conflictos con la construcción del diálogo, y promoviendo entre las sociedades, comunidades y vecinos, la tolerancia y convivencia, para mantener la seguridad.

Por lo tanto, la promoción de la cultura de paz es una labor de interés mundial, nacional y estatal, la cual tiene el objetivo de desterrar el armamentismo y evitar todo conflicto bélico; pero también fomentar los valores impulsar la democracia y respetar los derechos humanos de todas las personas.¹⁵¹

De tal forma, que para ejecutar la cultura de paz esta será a través de la educación, el desarrollo económico, el ámbito social y la cultura; mediante los

¹⁴⁹ Alzate Sáez de Heredia, Ramón, et al., Desarrollo de la cultura de paz y la convivencia en el ámbito municipal: La mediación comunitaria. Política y Sociedad. Marzo 2013.

¹⁵⁰ Calderón Concha, Percy, "Teoría de conflictos de Johan Galtung", *revista paz y conflictos*, núm. 2. 2009.

¹⁵¹ Cornelio Landero, Eglá, *Bases fundamentales de la cultura de paz*, Eirene Estudios de Paz y Conflictos, No. 3, 2019, P. 21.

mecanismos de la cooperación, negociación y diálogo; fomentando los valores fundamentales entre los individuos y su medio ambiente, para tener una cultura de paz.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
México

CAPÍTULO 4

MEDIACIÓN COMUNITARIA EN TABASCO PARA ABORDAR CONFLICTOS VECINALES

I. Mediación comunitaria en la justicia restaurativa

En México los legisladores introducen a la mediación en el catálogo de justicia restaurativa. Para Howard Zehr, dice que la mediación y la justicia restaurativa aunque existen similitudes y se basan en algunas habilidades son dos cosas completamente diferentes, en la primera es una especie de campo de igualdad moral de juego entre los participantes; en la segunda es el reconocimiento y rendición de cuentas lo que impera.¹⁵² Por lo tanto, equiparlos y poner en el mismo nivel crea confusión.

Sin embargo para Diana Brito, dice que la justicia restaurativa es una forma de justicia comunitaria que tiene raíces en muchas prácticas ancestrales de justicia en diversas partes del mundo, sin embargo podría decir que es un redescubrimiento.¹⁵³

Por lo tanto, la mediación comunitaria también es vista como un tratamiento diferente a los delitos y la violencia cambiando la perspectiva de la justicia formal y representando un cambio al paradigma retributivo donde se busca introducir un nuevo espíritu de justicia con arraigo comunitario, que entiende que el delito y los conflictos suceden en un contexto social y que la solución está en la comunidad.¹⁵⁴

La mediación comunitaria se ha venido tratando a lo largo de esta investigación como un programa preventivo, argumentando que los conflictos cuando son tratados a tiempo y con satisfacción para las personas se evitan futuros delitos, sin embargo en las dos definiciones anteriores hacen referencia desde el delito mismo para su tratamiento incluyendo con ello a la justicia restaurativa.

¹⁵² Domingo de la Fuente, Virginia, *Entrevista a Howard Zehr*, Una mirada a la justicia restaurativa: recuperando el derecho, Criminología y Justicia, 2014.

¹⁵³ Brito Ruiz, Diana, Justicia restaurativa. Reflexiones sobre la experiencia en Colombia, Ecuador, Universidad Técnica particular de Loja, 2010.

¹⁵⁴ Da Cunha Lopes, Teresa Maria Geraldés y Serrano Andrés, Diana Leticia, *Justicia Restaurativa y Mediación Comunitaria. Emergencia de un nuevo paradigma de impartición de justicia*.2014. https://www.researchgate.net/publication/271531292_Justicia_Restaurativa_y_Mediacion_Comunitaria_Emergencia_de_un_nuevo_paradigma_de_impaticion_de_Justicia

De acuerdo con lo que menciona Zerh, colocar en el mismo contexto a la mediación, en este caso mediación comunitaria con la justicia restaurativa, no es lo propio porque en una no existe un delito equiparado como tal, y como no se quiere llegar a eso se utiliza el mecanismo de forma preventiva, lo contrario a la justicia restaurativa que el delito ya fue cometido y se trata que se reconozca y exista redención.

Para concluir, la mediación comunitaria si repara relaciones dañadas que se desarrollan en el entorno comunitario y son los integrantes de las comunidades y vecindades quienes a través de este mecanismo pueden buscar su solución, aparte que con eso se logra el acceso a la justicia, y al restaurar los conflictos que son tratados por medio de la comunicación y diálogo, en ese momento se puede dar la confusión de igualar a la mediación con la justicia restaurativa.

1. El mediador comunitario como agente de realidad social

El mediador comunitario es la persona que se encarga en servir de puente, a la búsqueda de la solución de un conflicto. Se le puede denominar como agente de realidad social porque conoce el entorno donde vive, e identifica los problemas que aquejan su alrededor. Es mucho más que el vecino comprometido en ayudar a su comunidad.

El ser agente de realidad es una técnica usada por los mediadores, para que los integrantes de una mediación se conduzcan con pensamientos objetivos y racionales, equilibrando con ello el futuro acuerdo y rectificando la conformidad y satisfacción, para el cumplimiento de lo pactado, que a través de preguntas reflexivas, en causa a las personas para dirigir las al MAAN (Mejor Alternativa al Acuerdo Negociado).¹⁵⁵

En algunas ocasiones mediante las sesiones privadas (Caucus) el mediador utiliza la herramienta de agente de realidad, cuando percibe que una o ambas personas del proceso de mediación no se ubican en el contexto real de las circunstancias, o dentro de las posiciones se encuentran situaciones meramente ilusorias.

¹⁵⁵ Reflexión adquirida desde el primer diplomado de mediación comunitaria, impartido por la Maestra Priego Custodio, Claudia Marcela, en Octubre de 2014.

Por lo tanto, el mediador recolecta la información y la aclara las posiciones de acuerdo a la realidad de la situación, es decir, lo que si es factible legalmente y alejándolos de los pensamientos que solo puedan entorpecer el proceso, de tal forma que redirige la mediación, hasta llegar a concluir con resultados positivos.

2. El perfil del mediador comunitario

La Ley de Justicia Cívica de la Ciudad de México, define al mediador comunitario, es el especialista de habiendo satisfechos los requisitos aplicables, se encuentra capacitado, certificado y registrado por el Tribunal de Justicia de la Ciudad de México.¹⁵⁶ Por lo tanto para ejercer la mediación comunitaria se debe tener conocimiento en los mecanismos alternativos de solución de controversia.

Continuando en el mismo contexto, el perfil que debe tener el mediador es:

Ser una persona honesta

Desarrollar habilidades para la interacción social.

Estar previamente capacitado con técnicas de mediación.

Desarrollar su escucha activa y para empatizar profundamente con las partes.

Tener desarrollado la capacidad de analizar problemas, identificar y separar las necesidades de las posiciones.

Tener un lenguaje verbal y escrito en un tono neutral, imparcial y que se pueda entender.

Contar con valores, para no hacer distinciones.

Tener creatividad.

Apegarse a los principios de la mediación.

De preferencia que sea parte de la comunidad donde ejercerá.

No estar involucrado en ningún acto ilícito.

Ser ciudadano Mexicano, en pleno uso de sus facultades.

Ser proactivo, solidario.

Que crea en la mediación y se comprometa no solo con el mecanismo, también con su comunidad.

¹⁵⁶ Ley de Justicia Cívica de la Ciudad de México, artículo 2, fracción XXV.

II. Los conflictos vecinales y el consenso a través del diálogo

Anteriormente ya se trató el conflicto (primer capítulo), desde la esencia del conflicto, como se originó y diversos conceptos; por lo tanto en este apartado exclusivo de la mediación comunitaria se analizará, a los conflictos exclusivamente vecinales o comunitarios, resaltando la importancia del diálogo y el consenso, en la solución de conflictos.

Los conflictos vecinales se entienden como todos aquellos que son originados en un ambiente de comunidad, hermandad, vecindad que comparten un área o espacio geográfico, cultura, religión, lenguaje, idiosincrasia, valores y para su convivencia pacífica es necesario dialogar y consensuar las soluciones a los posibles conflictos que se originen.

El consenso es importante en los conflictos vecinales, ya que les permite a las personas involucradas en un conflicto, decidir por ellos mismo negociando las soluciones posibles, para satisfacer sus necesidades y cubrir su hambre de justicia, sin acudir a una instancia jurisdiccional, a través del diálogo. La real academia española (RAE) define al consenso, como el acuerdo producido por consentimiento entre todos los miembros de un grupo o entre varios grupos.¹⁵⁷

Por lo tanto, en las comunidades vecinales existen diversos tipos de conflictos: conflictos en la comunidad, conflictos públicos y conflictos interculturales.¹⁵⁸

1. Conflictos en la comunidad, son aquellos que se desarrollan generalmente de manera interpersonales, entre los vecinos de una comunidad o de otra.
2. Conflictos públicos, son aquellos conflictos que perjudican a varios vecinos o integrantes de la comunidad, y como su nombre lo indica son de carácter públicos, en esta clase de conflictos en muchas ocasiones están involucrados las autoridades.
3. Conflictos interculturales, estos conflictos derivan de las diferencias culturales en las que se encuentran las comunidades, por ejemplo: comunidades indígenas.

¹⁵⁷ RAE, <https://dle.rae.es/?id=AP0O6TO>

¹⁵⁸ Marcelo Nato, Alejandro. El at., *Mediación comunitaria. Conflictos en el escenario Urbano*, Buenos aires, Editorial Universidad, 2006, p. 85.

Dentro de las comunidades vecinales de las urbanizaciones, existe una lista larga de diversos conflictos, (puede variar según las costumbres de las comunidades).

Para María Márquez los conflictos vecinales son:¹⁵⁹

- Por ruidos molestos.
- Por animales.
- Por estorbar las cocheras.
- Por insultar algún vecino.
- Por problemas de basura u otros desperdicios.
- Por olores desagradables.
- Por pleitos entre niños.
- Por falta de seguridad en el vecindario.
- Por desperdicio de agua.

Para Alejandro Nató los conflictos vecinales son:¹⁶⁰

- Por ruidos molestos (ladrido de un perro).
- Cuestiones edilicias (medianería, filtraciones, mantenimiento de edificios).
- Referidos a normas del Código de edificación y/o del Código de planeación urbano.
- Invasión de especies arbóreas.
- Problemas de consorcio (expensas, mantenimiento, solución de inconvenientes).
- Relaciones o de convivencia (discriminación, falta de respeto mutuo, estereotipos, representaciones negativas, violencia en el discurso y en la acción social, invasión visual o sonora, olores desagradables).
- Uso de espacio comunes.
- Tenencia de animales domésticos.
- Disfuncionalidad de la comunicación.
- Uso del espacio público.

¹⁵⁹ Márquez Algara, María Guadalupe, *Mediación comunitaria y Prevención del Delito*, Ciudad de México, Porrúa, 2016, p. 127.

¹⁶⁰ Marcelo Nato, Alejandro, "*Mediación comunitaria...*" cit, p. 97.

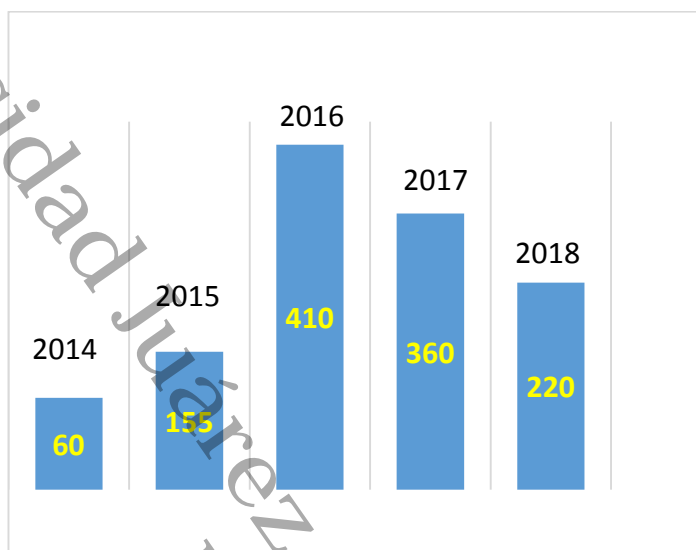
- Asentamientos ilegales.
- Usurpación de viviendas.

En Tabasco los tipos de conflictos vecinales, son muy parecidos a los que mencionan los autores anteriores, aunque existen variables, debido a que el uso que se le da actualmente a los conflictos vecinales a través de la mediación comunitaria, en muchas ocasiones se sale de lo estrictamente comunitario, pero aun así se lleva a cabo para atender las necesidades de vecinos y tengan un acceso a la justicia, ya que estos son remitidos en la gran mayoría de las ocasiones por instancias de impartición de justicia.¹⁶¹ Es por eso que la lista de conflictos vecinales difiere y estos son:

- Los de deudas (préstamos personales, de créditos, tandas, artículos de venta)
- El ruido
- Aguas negras
- Insultos entre vecinos (agresiones verbales)
- Malos olores ocasionados por los perros, agresión entre perros y mordeduras.
- Los familiares (cuidado de adultos mayores, queja de los abuelos del abandono de los hijos a los nietos, por falta de respeto de los adolescentes hacia los adultos, porque los hijos menores tienen novios y los padres no se sienten escuchados, conflictos entre parejas porque no saben dialogar)
- Conflictos de bóvedas (panteones no municipalizados).
- Conflictos de quema de basura o la basura en si
- Conflictos por el paso de ganado.
- Por subir fotos en Facebook.
- Por estar enviando mensajes vía whatsapp o cualquier medio electrónico.
- De exparejas que no superan las relaciones.
- Conflictos por trabajar en la vía pública.
- Conflictos escolares.

¹⁶¹ Contreras Esquivel, Paula, Entrevista a la Mediadora comunitaria del Centro Comunitario y Prevención Social, 18 de junio, 2019.

A continuación se presenta una gráfica que representa el número de mediaciones comunitarias que se realizaron el centro comunitario en Gaviotas Norte de Villahermosa, Tabasco.



Elaborado por Gordillo Acosta, Karla Isolina.

Fuente: Abreu Vera, Silvia del Pilar, Titular del Centro Estatal de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, Entrevista elaborada, Enero, 2019.

III. Narración de casos reales

En este acápite se esquematiza la estructura de conflictos comunitarios y procesos de mediación que se llevaron a cabo en el Centro de Prevención Social y mediación comunitaria de gaviotas norte, en Villahermosa Tabasco, México. Estos casos son cuatro de los más comunes, que son de tipo familiar, de deudas, ruidos y malos entendidos.

1. *Entrevista a las partes* (premediación)¹⁶²

Es la primera etapa del procedimiento de un mecanismo, donde las personas involucradas en un conflicto tienen la oportunidad de exponer el asunto, sin tener la presencia de la otra parte. Aquí es donde se recopila la información necesaria para determinar qué clase de mecanismo se utilizara, conciliación o mediación.

¹⁶² Reflexiones, Priego Custodio, Claudia, op.cit.

La persona solicitante del mecanismo tendrá que proporcionar no solo su perspectiva de los acontecimientos, sino también los datos de la otra persona para hacerle la invitación de manera formal, recalcando el principio de voluntariedad y en ausencia de esta no se podrá realizar ningún mecanismo, y el solicitante deberá considerar otra vía para acceder a la justicia.

2. Proceso de mediación¹⁶³

Es cuando ya se encuentran en una reunión conjunta las personas y cumple con ciertos lineamientos para su desarrollo, diferenciando las etapas. Para efecto de esta investigación se seguirá los lineamientos del modelo tradicional lineal de Harvard.

A. Introducción: Consiste en la etapa donde el mediador menciona los lineamientos para el desarrollo pacífico de la mediación, así como la realización de minis acuerdos al establecer las reglas que se usaran, para evitar futuros conflictos en el dialogo. Es donde existe una participación activa por parte del mediador, para convertirse posteriormente en solo un canal de comunicación entre las partes, y hacer cumplir la regla de 20/80, es decir 20 % habla el mediador y 80 % las personas.

B. Cuéntame: Es la narrativa de los escenarios visto de las perspectivas de las personas involucradas. Y donde se hace uso el despliegue de todas herramientas (parafraseo, empatía, preguntas, mensajes tú, mensajes yo), de tal forma que se puedan ubicar las necesidades y las posiciones que tiene cada persona, para alejarnos de estas últimas, y centrarse en las necesidades para poder pasar a la siguiente etapa.

C. Temas a tratar: Identificadas las necesidades se traen a la mesa de mediación cuales son los temas que se identificaron en su narrativa del cuéntame y se corrobora con las personas si eso es lo que quieren dialogar, para proceder a determinar el grado de importancia de los temas y tratarlos de manera individual.

D. Generar opciones: Es la etapa de la creatividad, una vez identificado los temas del conflicto, se les invita a las partes que empiecen a proporcionar ideas que

¹⁶³ *Ibidem*

consideren pueden satisfacer sus necesidades, y se hacen una lista por cada persona y posteriormente se leen, para identificar los puntos en concordancia y negociarlos hasta llegar a un acuerdo.

E. Acuerdo: Es la aceptación voluntaria de las personas involucradas en el conflicto, de propuestas para cumplirlas, respetarlas y tener un acceso a la justicia.

F. Seguimiento del acuerdo: Consiste en haber firmado el acuerdo, y se verificará el cumplimiento de voluntades, a través de llamadas telefónicas o visitas personales.

3. Reflexiones y aprendizajes de las partes

Para poder determinar cómo logran llegar a reflexionar y aprender las partes en un proceso alternativo, es necesario mencionar los factores intangibles de la mediación, en este caso, Francisco Gorjón nos dice que determinar a los intangibles es complejo, entendiendo a estos como la diversidad de variables y características que identifican a una institución, persona o procedimiento y que varían en el tiempo y en el espacio.¹⁶⁴

Es decir, los intangibles es todo aquello que adorna a una mediación y no se puede ver ni palpar, ya que radica en las aptitudes personales desarrolladas a través del conocimiento que facilitan el desarrollo del proceso alternativo, garantizando su alta efectividad, con el desarrollo desempeñado del facilitador y de las partes, logrando una evolución social.

En este contexto, en esta investigación serán las impresiones recabadas a las personas que estuvieron involucradas en una mediación, sobre los beneficios que ofrece la este medio alternativo y el aprendizaje que les deja de forma individual. (Véase en la narrativa de los casos que se describen más adelante).

4. Análisis de los casos

Es analizar cada uno de los casos descritos y su procedimiento. Especificando cada una de las cualidades de los conflictos. En la narrativa de los conflictos descritos a

¹⁶⁴ Gorjón Gómez, Francisco Javier, *Mediación, su valor intangible y efectos operativos. Una visión integradora de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos*, Ciudad de México, Tirant lo Blanch, 2017, P. 18.

continuación, prevalecerá el principio de confidencialidad, por lo tanto se cambiarán los nombres de los casos reales descritos, que fueron mediados en el Centro de Prevención Social y Mediación Comunitaria de Gaviotas Norte en Villahermosa, Tabasco.

IV. Ejemplos de casos de mediaciones comunitarias

1. Caso 1¹⁶⁵

Conflicto: Malos entendidos (amistad, deudas)

Posibles participantes del proceso de mediación:

- Solicitante (Paola)
- Invitada (Guadalupe)
- Otros involucrados en el conflicto (Eduardo y Nancy)
- Mediador

Premediación:

Historia persona 1: En el año 2017 acude al Centro de mediación comunitaria de Gaviotas Norte en Villahermosa, Tabasco, la C. Paola remitida de la Fiscalía del Estado. En su narrativa ella cuenta que desde hace muchos años tiene una hermosa amistad casi familiar, con la C. Guadalupe y sus hijos, cuya amistad empezó desde que conoció a su mejor amiga Nancy, pero que en la actualidad esa relación se estaba viendo fractura debido a que ella contrajo una deuda con la C. Guadalupe, y que el hijo de ella de nombre Eduardo y su amiga Nancy le estaban exigiendo, argumentando que su mamá lo necesitaba para algo urgente y si por favor liquidaba dicha deuda; y lo que más le desconcertaba era la insistencia de Eduardo, a lo que ella contestó que hablaría con la C. Guadalupe, porque tenían un acuerdo de fecha de pago y como serían y no había llegado la fecha convenida de ahí es que provenía su desconcierto, y empezó a tener temor cuando Eduardo la empezó acosar e insultar mencionando que era por orden de su madre que él estaba exigiendo el pago y que así como le hicieron el favor de ayudarla que también fuera responsable, pero ella contestaba que no tenía el dinero porque lo estaba reuniendo, pero como

¹⁶⁵ Gordillo Acosta, Karla Isolina, mediación realizada en el centro de mediación comunitaria y prevención social, en enero de 2017.

tenía un pagare firmado ella temía le quitaran sus cosas al no contar con el dinero, y solicitaba el apoyo para que la C. Guadalupe y ella tuvieran un diálogo sin la presencia de sus hijos, una vez analizado el conflicto y ver que si cubría los requisitos para llevarse a cabo una mediación comunitaria, se procedió a pedir los datos de ambas partes para efectuarse la visita e invitar al diálogo a la otra persona. (En este caso no se realizó la visita, pero se le hablo por teléfono invitándola a una mediación explicando en qué consistía y el motivo de dicha invitación)

Historia persona 2: Durante la llamada de invitación la C. Guadalupe comenta que ella desconocía totalmente lo que sus hijos andaban haciendo, y que ella se encontraba un poco mal de salud y aunque quisiera ir a platicar con la C. Paola le era imposible por el dolor de sus piernas, por lo tanto se le ofreció acudir a su domicilio hacer la mediación, lo cual agradeció pero que ella quería como una hija a Paola y no consideraba necesario, que por favor le comentara que fuera a su casa para hablar ellas dos y solucionar ese malentendido.

Seguimiento del caso.

Se habló con ambas partes 2 días después de que se hizo la premediación, y acordaron que la deuda tenía una fecha y que se iba a respetar y en caso de incumplimiento podrían pactar una nueva fecha, ya que lo más importante es el cariño que se tienen y que aunque no sean familiares de sangre, son familias putativas, y la C. Guadalupe ya había hablado con sus hijos y pidió explicación y una disculpa de ellos hacia Paola, la se realizó y comentaron estaban muy apenados pero Eduardo tenía un problema financiero muy grave y estaban desesperados y no querían preocupar a su mamá pero entendía que la solución había sido peor, pero el amor estaba presente y lamentaban lo sucedido.

Reflexiones y aprendizajes de las partes.

Ambas partes agradecieron el apoyo por parte de la mediadora comunitaria en la intervención del conflicto, mencionando que la comunicación, confianza y respeto es la base para la prevención de nuevos problemas. Que entre ellas existía amor de familia y que eso era lo más importante a recuperar y el dinero aunque es necesario pasaba a segundo término, ya que ambas han vivido situaciones juntas que el dinero no compra, y que con esto habían reafirmado su amistad, y

corroborado la familia que es. Y por lo tanto, recomendarían la mediación para la solución de los conflictos, por sentirse escuchados, haciendo que el proceso sea más fácil, rápido y satisfactorio.

Análisis del caso: En el caso 1, no se llevó a cabo una mediación comunitaria, al no cumplirse cada una de las etapas del procedimiento, y al momento que se solucionó sin la intervención de un tercero para facilitar el diálogo, se podría decir que fue una Negociación. Aunque la mediadora a pesar de no realizar la mediación, le dio el seguimiento oportuno para asegurar que las personas obtuvieran su acuerdo. Obteniendo la satisfacción de haber sembrado en todas las personas involucradas, que la forma de solucionar los conflictos es mediante el diálogo, ya sea por ellos mismo o con ayuda.

Lo anterior lleva a reflexionar que el miedo a la comunicación, construyen barreras, crean conflictos y surgen sentimientos negativos. Pero con empatía, sinergia, reconocimiento de responsabilidades, se transforman y se aprenden de los conflictos.

2. Caso 2¹⁶⁶

Conflicto: Exceso de ruido (Zumba, Vecinos)

Posibles participantes del proceso de mediación:

- Solicitante (Rocío)
- Invitados (Entrenadores Daniel y Carmen)
- Otros posibles involucrados en el conflicto (Padres de los entrenadores y vecinos)
- Mediador

Premediación:

Historia persona 1: La C. Rocío acude al centro comunitario enviada por el Delegado Municipal de la Colonia Gaviotas Sur, solicitando ayuda para resolver su conflicto. Narrando que tenía unos vecinos que de lunes a viernes tenían un escándalo con la música debido a que daban clases de zumba desde muy temprano, aproximadamente entre 6 y 7am, generando gritos, risas estridentes, y el

¹⁶⁶ Gordillo Acosta, Karla Isolina, mediación realizada en el centro de mediación comunitaria y prevención social, en 2015.

movimiento de muchos vehículos, este último afectando a su hija ya que bloqueaban la salida de su cochera, por tal motivo ella no podía descansar bien y sus nervios estaban destrozados, la situación era insoportable y a la queja se sumaban otros vecinos. Y aunque reconocía los instructores que eran unos chicos son muy respetuosos y ya había hablado con ellos también era cierto que no acataban las normas. Y quería que se fueran a otro lado con su escandalo o se buscaran otro empleo.

Historia persona 2: Daniel y Carmen son hermanos de 21 y 19 años respectivamente que emprenden un negocio de fitness, para promover el ejercicio en su colonia, reconociendo que si ponen música pero con un volumen moderado, que sus clases empiezan a las 8:00 am y terminan a las 10:00 am, regresando en la tarde de 5:00 pm a 7:00 pm, siendo un total de 4 horas diarias. Que ya habían hablado una vez con la C. Roció cuando ella llegó a gritarles a su negocio que le bajaran la música y desde ese día ellos así lo hicieron, pero constantemente reciben comentarios de sus clientes de su vecina les hace mala cara, les dice indirectas, y a las que tiene vehículos a una le poncho la llanta. Y que si ella estaba interesada en dialogar ellos también porque no entendían el porqué de las agresiones.

Proceso de mediación:

A. Introducción: Se presenta el mediador, las partes, se explica que es la mediación, en qué consistirá el proceso, los principios que la rigen, creación de reglas que seguirán las partes, se da una hoja por si gustan anotar algo las personas, y se menciona cuando se podría usar el caucus, y la pregunta clave digan que paso y quien quiere empezar?

B. Cuéntame:

Historia persona 1: Vuelve a comentar lo ya descrito. Anexando que es viuda, propietaria 4 taxis, que vive con su hija y nieta de 6 años. Que solo se dedica ayudar a su hija en el cuidado de su nieta porque ella trabaja en un despacho contable. El horario del cuidado de la nieta es de la 1pm que va a la escuela por ella hasta que llega su hija alrededor de las 7:00 pm. Su entretenimiento es la tele pero por la bulla ni eso escucha bien, y los únicos días que descansa son los fines de semana que no abren. Otra cosa que le molesta que cuando llegan sus choferes no tengan

donde estacionarse y ella en ocasiones tenga que caminar para recibir la cuota, que se le hace peligroso tomando en cuenta que es dinero y que la colonia no es segura. Anteriormente la relación con sus vecinos era muy respetuosa hasta el día que iniciaron su negocio y aunque llevan poco tiempo de vecinos como 2 o 3 años aproximadamente nunca habían tenido ningún malentendido, al contrario el chico Daniel la ayudo una vez con cosas pesadas que necesitaba meter a su vivienda y se les hace muy buenos hijos. Que lamenta que su amiga vendiera la casa para irse a casa de sus hijos en otra colonia porque ahora ya no tiene con quién platicar y compartir su gusto por las plantas.

Historia persona 2: Daniel empieza pidiendo disculpas a las C. Rocío, pero él quiere que ella sepa que nunca ha sido su intención de él y su hermana molestar a los vecinos, sino al contrario que a través de su historia motivar, ya que ellos eran unos chicos obesos y su hermana se tuvo que salir de la escuela por problemas de bullying, que los sumió en depresión, ideas suicidas y por lo tanto tuvieron que acudir al psicólogo, sumando a eso el problema de orientación sexual de ambos, ellos no se querían hacerse la víctima pero les gustaria la C. Rocío les diera la oportunidad de conocerlos. Aclarando que no dan clases desde la 6:00 am sino desde la 8:00 am, que para no causarle molestia con la música que ellos cerrarían la puerta y colocarían cancelas para que mitigar el sonido, que organizarían sus horarios con sus clientas ya que no solo dan clases de fitness, sino de baile de salón, pilates y una variación de ejercicios, sobre los vehículos pues ellos no mandan en la calle pero hablarían con sus clientas, y que así como ellos reconocían muchas cosas, también le gustaría que ella aceptara que poncho la llanta de una clienta por solo estar estacionada frente a su vivienda dejando el paso libre a la cochera. Y que ellos ya se habían abierto y con gusto le brindaban su amistad, pero para llegar a un acuerdo tendrían que reconocer que todos cometieron errores de lo contrario no llegarían a un acuerdo y que la C. Rocío pague la llanta que poncho de su clienta.

C. Temas a tratar:

- * Sonido alto de la música
- * Estacionamiento

* Respeto

D. Generar opciones:

Daniel:

Cerrar el portón y colocar paneles para mitigar el sonido.

Reestructurar el horario de las clases, ya que ofrecen diferentes opciones de ejercitarse.

Sobre el estacionamiento pues es calle pero hablan con sus clientas para que no estacionen en el espacio de Rocío para que la Sra. no camine y se estacionen sus taxis.

Y que se respeten y platiquen por cualquier inconveniencia.

Rocío:

Que cierren el portón y que le bajen a la música.

Y si cambiando horarios de las actividades ayuda a controlar el ruido está bien.

Que exista respeto

E. Acuerdo:

Acordaron que Daniel y su hermana tendrían una semana para estructurar los horarios, el cierre del portón y el estacionamiento es en inmediato (próxima clase), los cancelos para mitigar el sonido tendría un proceso de 1 mes a partir de la firma del acuerdo, y el respeto de su parte siempre.

La C. Rocío dijo que estaba bien todo lo anterior y que si esperarían el mes, pero si después de ese mes no cumplían ella seguiría a otras instancias con las finalidades de que fueran obligados a establecer su negocio en otro lugar, y está de acuerdo con el respeto.

F. Seguimiento de acuerdo

Al mes se contactó con las personas nuevamente, los hermanos Daniel y Carmen habían cumplido con lo acordado, pero que Rocío aún se continuaba quejando del sonido, y que ellos ya habían hecho todo lo posible para que no continuara el conflicto pero se salía de sus manos. Por su parte Rocío comentó que los chicos sí habían cumplido pero el ruido seguía y bueno como ya habían acordado algo que respetaría, aunque no le parecía pero que al menos ya tenía su estacionamiento e

iba hablar con su amiga que les vendió la casa porque eran conocidos a lo mejor y ella estaba interesada en recuperar su vivienda.

G. Reflexiones y aprendizaje de las partes

Ambas partes mencionaron sentirse bien en la mediación, Daniel y Carmen que para la próxima vez que ellos quisieran emprender un negocio tendrían más cosas que analizar para evitar conflictos; Rocío que lo único bueno fue que no perdió mucho tiempo, ni gasto y pues obtuvo su estacionamiento y muchas gracias por la ayuda.

H. Análisis del caso

Antes de entrar en el preámbulo del análisis de la mediación, es necesario aclarar que fue de las primeras mediaciones que se realizaron en el 2014, y no se contaba con una formación adecuada, es decir solo se tenía noción de que la mediación se realizaba dialogando y para llegar a un acuerdo, sin tomar en cuenta los formulismos y las bases propias del mecanismo, debido al desconocimiento pero con ganas de ayudar a su comunidad.

Como se puede apreciar hay muchas inconsistencias en esta mediación empezando con que nunca hubo un equilibrio entre las personas, hubo ausencia de empatía, parafraseo, escucha activa, mensajes tú, mensajes yo, de respeto, de control en la mediación, de preguntas, de encontrar las necesidades y alejarlos de las posiciones, de encontrar realmente la raíz del conflicto para solucionarlo, en teoría lo que se promocionaba el diálogo y fue lo que menos impero, resaltando los reclamos.

De todo lo anterior, desencadena que la mediación aún con la firma del acuerdo que para nosotros y la institución ya era considerada como exitosa, no fue así, ya que aunque disminuyó momentáneamente el conflicto la molestia prevalecía por parte de una persona, y la evasión por parte de las otras personas; la insatisfacción de las necesidades estaba presente y en cualquier momento se podría retomar el conflicto.

Se considera como un intento fallido de una mediación comunitaria, y nos demuestra la importancia de tener los conocimientos en los mecanismos de solución de controversias, para evitar estos resultados y hacer funcionar a la mediación para

que sus bondades se vean en la sociedad a través de una cultura de paz, transformando y aprendiendo de todos los conflictos.

3. Caso 3:¹⁶⁷

Este caso ocurrió en el 2015, después de tener una excelente capacitación y conocer los alcances de la mediación comunitaria y cuales eran específicamente los conflictos mediables, sin obstruir u estar violando ordenamientos jurídicos establecidos.

Se hace la pequeña nota aclaratoria que en un principio después de escuchar al solicitante el asunto no era para ser tratado en una mediación comunitaria, pero las mediadoras con el propósito de ayudarlo y que se sintiera escuchado y comprendido buscaron mediante la creatividad la forma de ayudarlo sin comprometer a la mediación comunitaria y violentar alguna ley, ya que el conflicto incluía a menores de edad.

Conflicto: Desacuerdo entre parejas

Posibles participantes del proceso de mediación:

- Solicitante (Raúl)
- Invitada (María)
- Mediadores

Premediación:

Historia persona 1: Raúl narra que debido a la ola de inseguridad que vive el Estado, sus padres y él se vieron en la necesidad de emigrar, ya que ellos eran propietarios de una taquería muy prospera en Tierra Colorada, pero un día los empezaron a extorsionar y amenazar de que tenían que pagar derecho a piso si querían continuar trabajando de lo contrario que se atuvieran a las consecuencias, al principio por el miedo accedieron pero cada vez les exigían más de cuota cosa que ellos no tenían. Hasta que intentaron secuestrar a su papá se dieron cuenta que eso nunca acabaría, y del intento fallido como consecuencia les quemaron el

¹⁶⁷ Gordillo Acosta, Karla Isolina, mediación realizada en el centro de mediación comunitaria y prevención social, en 2015.

local y todas sus herramientas de trabajo. Por tal motivo pusieron a la venta lo que les quedaba y decidieron irse de Tabasco.

Cuando sus padres se van, él decide hacerlo pero cuando habla con su pareja María, para irse todos juntos y empezar de nuevo en otro lugar, esta decide quedarse con su familia y que posteriormente se irían para que sus niños no carecieran y cuando estuviera estable volverían a estar juntos, cosa que no sucedió una vez el con un trabajo estable lo que hacía era mandar el dinero para sus hijos, y venía a verlos lo más seguido posible; él empieza a preocuparse porque cuando hablaba a casa de la familia de María empieza a tener evasivas, hasta que un día su cuñada le dijo que su hermana se había ido de la casa con otro chico llevándose a sus hijos y no sabían nada de ella.

El miedo se apodero de él y solo recordó el trauma vivido con anterioridad, cuál fue su sorpresa y alivio a la vez, que cuando regreso a Villahermosa, la cuñada le comenta que desde que él se fue su hermana empezó a salir con el chico pero que a ella no le gustaba porque tenía antecedentes de alcoholismo y drogas, pero María decía sentirse enamorada y se fue con él llevándose a sus dos hijos de 2 y 4 años de nombre Felipe y Raúl respectivamente, desconociendo actualmente su paradero.

El empezó la búsqueda hasta que les dijeron en dónde estaban viviendo, pero no estaba seguro y solicitaba el apoyo para que acudieran con él para tratar de llegar a un acuerdo sin perjudicar a nadie, ya que su intención era la estabilidad de sus hijos sin verlos involucrados en asuntos legales, porque en cuanto se entero es decir un día anterior que vivían en una casa abandonada no lo podía creer y busco asesoría legal y le dijeron que podía acudir al DIF y le quitarían a los niños mientras se hacia el formulismo legal hasta que le dieran la custodia a él.

Él no quería que sus hijos pasaran por todo eso siendo tan pequeños, ya suficiente habrían visto para que los sometiera él a ese trauma, y no quería acudir al DIF porque ni siquiera estaba seguro que vivieran donde le dijeron, y por eso pedía se le apoyara acompañándolo y en caso de que ahí estuvieran pues llegar a un arreglo sin perjuicio de nadie.

La mediadoras les dejan en claro que lo acompañaran pero que en caso de alguna regularidad ellas tendrán que notificar a la autoridad pertinente de lo que está pasando, ya que lo que se busca es proteger a los menores. Y aun cuando el no quisiera hacer pasar a sus hijos por el trauma que comenta, Raúl estuvo de acuerdo y consiente de que al desconocer el panorama, también los resultados eran inciertos.

Historia desde la perspectiva de la mediadora: Después de escuchar a Raúl, 3 mediadoras lo acompañaron al lugar donde le indicaron vivían sus hijos y su expareja, nos bajamos y preguntamos con los vecinos y en una tienda dieron información cuando el niño de 4 años (Raúl) se vio a lo lejos jugando, en la segunda planta de una casa abandonada desde el 2007, Raúl padre con lágrimas en los ojos corrobora que es su hijo.

En ese momento las mediadoras deciden terminar su labor y recordar el acuerdo hecho con Raúl en el Centro de Mediación, y le pidieron que tendría que acudir a una autoridad para realizar los trámites legales pertinentes. Nos encontrábamos en el diálogo de lo que procedía cuando María iba llegando con una caguama y unos huevos. Al verlo solo empezó a llorar a pedir perdón y dijo llévate los niños yo estoy perdida, tus los amas mucho y estarán bien contigo.

Raúl solo empezó a llorar cuando María dijo ahorita te los traigo llévatelos y se metió a la casa abandonada, Raúl le dijo tenemos que ir al DIF para que me los entregues y firmes que es tu voluntad hacerlo y ella dijo que no, que si quería llevárselos adelante sino cuando regresara ya no estarían ahí, y si lo importante era la firma le firma ahorita lo que él quisiera.

Las mediadoras al ver la situación tan bizarra que se estaba desarrollando frente a ellas, decidieron entablar un dialogo en ese momento, tratando de hacer cumplir los lineamientos de una mediación comunitaria. Por lo que procedieron a hablar a solas con María.

Historia persona 2: María en su narrativa nos relata que durante el tiempo que vivió con Raúl siempre fue un esposo dedicado a su familia, responsable con sus hijos y con ella, que nunca les faltó nada inclusive después de que se fue, pero que lamentablemente ella había tomado malas decisiones en su vida y era de creerse

enamorada de su actual pareja pero que reconocía él tenía problemas de alcoholismo y drogas, y que ella aunque a veces tomaba no se drogaba por sus niños.

Pero al ver a Raúl la vergüenza que siente es mucha ya que con él nunca tuvo una mala vida al contrario tuvo cosas que jamás había tenido, pero que quería pedirle perdón a Raúl y a sus hijos y que lo mejor que podría hacer es dárselos. Y pedirle la oportunidad de que le diera tiempo a recomponer su vida para ser una verdadera madre y si lo que quería era que le firmara o ella se comprometiera a algo ella lo haría, pero lo único que pedía era le permitiera estar en contacto con los niños.

Historia desde la perspectiva de la mediadora: Después de escuchar a María y ver el drama familiar y que los niños ya estaban con su papá, las mediadoras hablaron con Raúl y le comentaron lo previamente dialogado con María, recordándole que solo se haría la mediación pero para un tema en específico y era el plazo que ambos decidieran para acudir a la autoridad y definir legalmente la guarda y custodia de los menores, ya que ellos no estaban legalmente casados.

Proceso de mediación:

A. Introducción: Se presenta la mediadora, las partes, se explica que es la mediación, en qué consistirá el proceso, los principios que la rigen, no hubo creación de reglas (las partes estaban muy emocionales), y se hizo la pregunta quién quiere comenzar?

B. Cuéntame:

Historia persona 2: María empezó a pedir perdón, a decir que su intención no era dañarlo ni él ni a sus hijos, pero se enamoró que por favor entendiera que todos cometemos errores pero que los trataría de rectificar y ser una buena madre para sus hijos y entendía que él no quisiera que los viera pero que por favor no los alejara de ella. Que era un buen padre y un excelente marido que ella no supo apreciar y esperaba que alguien más lo valorara.

Historia persona 1: Raúl le preguntaba que había hecho mal porque no lo entendía si le daba todo lo que podía y solo trabajaba para ella y sus hijos y porque si se iba a ir con otro no le hablo y le entrego a sus hijos, porque permitió vivieran en esa

casa abandonada, que él quería perdonarla pero que necesitaba respuestas que solo ella le daría.

Historia persona 2: Raúl si te hace sentir bien el saber que no hiciste nada malo al contrario todo fue bueno, todo lo que tú me dabas creo fue mucho y no lo supe valorar, y si no te hable fue por vergüenza, pero hoy sé que hice mal, y si estamos aquí ahorita es porque donde vivíamos antes no pudimos pagarlo pero no estábamos así.

Historia persona 1: Yo sé que tú eres su madre y siempre lo seguirás siendo a pesar de todo, no quiero perjudicarte y que mis hijos sufran, por lo tanto para tener una convivencia será lo mejor estar bien, solo te pido cumplas.

C. Tema a tratar

Fecha en la que acudirían a los Juzgados familiares hacer los trámites legales para firmar definitivamente la guardia y custodia de los menores de manera de pacífica.

D. Generando opciones

Raúl:

1 mes para que María pueda encontrar trabajo y un lugar donde vivir.

María:

2 meses para que ella pueda conseguir un empleo, lugar donde vivir, sino hablara con sus padres para que pueda regresar a su casa

E. Acuerdo

Ambas partes acuerdan respetarse y mantenerse en contacto por el bienestar de los niños, y establecen un término de 2 meses para realizar los trámites legales correspondientes para prevalecer el interés y la procuración de los menores (Derecho superior del niño).

F. Seguimiento de acuerdo

Cumplido los 2 meses después de haber firmado el acuerdo, la medidora se comunicó con las partes. Raúl comento que en un principio María estaba concentrada en buscar empleo y conseguir un mejor lugar donde vivir pero al cabo de 15 días le hablaba de que extrañaba mucho a los niños. Hasta que alguien le dijo que pidiera ayuda psicológica y que tenía que dejar a su actual pareja, para que ella

podiera cumplir. Que actualmente ella estaba mucho mejor y no tenían ningún problema y los niños estaban felices aunque pedían que su mamá viviera con ellos. Y ya habían hablado que acudirían a los juzgados para evitar conflictos futuros, de esa manera todos salían beneficiados.

María por su parte, conto que le ha costado mucho salir adelante, se deprimió después que sus hijos se fueran con Raúl, pero son su motor, estuvo a punto de dejar a su pareja pero hablaron y ambos pidieron ayuda profesional, que ahorita ella ya tiene un trabajo y un lugar donde vivir y su pareja también. Que solo están en pláticas para concretar los trámites legales.

G. Reflexiones y aprendizajes de las partes

Ambas partes agradecen el apoyo recibido y que bueno existen lugares como el centro comunitario, donde aunque su dialogo no se realizó ahí, más bien en la calle agradecen no se les dejo solos y que su conflicto se hiciera cada vez más grande.

H. Análisis del caso

Como se dice en un principio de la narrativa del caso, no era apto para una mediación comunitaria, pero como la transformación de los conflictos nos permite y el mismo mecanismo debido a su flexibilidad de si no se puede tratar el conflicto de raíz, al menos pon tu granito en una hojita y es lo que se hizo, tratar de que ellos dialogaran y llegaran a un acuerdo sobre el tema a tratar y donde y cuando lo harían.

Respetando en todo momento no cruzar la línea de la justicia tradicional, pero si sembrándoles que la forma de solucionar los conflictos son mediante el diálogo. Este caso es muy interesante debido a la carga emocional que se vivió, toda esa antesala que lleva la historia llena el dramatismo y los sentimientos como si fuera una novela, que la justicia tradicional no ve por ser muy fría y carente de emociones, porque ellos ven la forma más no el fondo de la historia. Aquí había unos niños y eran lo único que importaban y sobre eso se tenía que resolvería.

Por eso, los mecanismos de solución de controversia dan un aliento a la sociedad, crean esperanza, al hacerlos partícipes de sus soluciones, adquiriendo responsabilidades y asumiendo las consecuencias de sus acciones. Este caso tan lleno de emotividad podría haberse tratado como una junta restaurativa

comunitaria, ya que cumple los elementos de víctima (Raúl alejado de sus hijos), ofensor (María sumiendo su responsabilidad y tratando de resarcir el daño).

4. Caso 4.¹⁶⁸

Conflicto: Deudas (préstamo de vales para zapatos y ropa)

Posibles participantes del proceso de mediación:

- Solicitante (Teresa)
- Invitada (Patricia)
- Mediadora

A. Entrevista: Para efectos de esta investigación se realizó unas preguntas abiertas a las personas involucradas en el conflicto.

PREGUNTAS

1.- Como se enteraron del Centro de Mediación Comunitario?

* Teresa por una amiga que anteriormente ya había venido a resolver un conflicto familiar y le comento que allí la podrían ayudar.

* Patricia, por la invitación de una mediación que le llevaron cuando acudieron a su domicilio, al principio tuvo miedo pero después se tranquilizó cuando le explico la mediadora que era para un diálogo pacífico con la Sra. Teresa y ella quería llegar a un arreglo sobre los vales que le había dado.

2.- Como se sintieron en el proceso de la mediación?

* Teresa se sintió muy bien porque la mediadora en todo momento les explico en qué consistía la mediación y que ella dijo por fin encontré un lugar donde no tengo que gastar tanto para que las personas que le debían le pagarán, ya que como ella ya vales de ropa y calzado ella queda como deudora y para recuperar su dinero en otras ocasiones había tenido que contratar abogados y hacer juicios mercantiles con títulos de créditos por los pagare que le firmaban y eso le salía carísimo, pero no quería estar en el buró de crédito y aparte perdería todos los beneficios otorgados por la tienda que le proporciona los vales.

¹⁶⁸ Gordillo Acosta, Karla Isolina, mediación realizada en el centro de mediación comunitaria y prevención social, 2019.

* Patricia, dijo sentirse bien también porque tenía miedo procedieran legalmente contra ella y con este acuerdo ellas pactaron nuevas formas para liquidar su deuda y eso la tenía tranquila y con más confianza de dialogar con la Sra. Teresa por cualquier retraso que tuviera, ya que ella la tenía en un concepto diferente que no se podía platicar con ella, y después de la mediación su perspectiva cambio ya que ahora para ella la Sra. teresa es muy buena gente, y esta agradecida con ella que buscará la forma más sencilla de solucionar el conflicto que tenían.

3.- Recomendarían la mediación para en un futuro solucionar los conflictos propios y de familiares, amigos, vecinos etc?

* Teresa, claro que si lo recomendarían ya que como menciono anteriormente, para ella esta es la mejor solución de hacer que sus deudores le paguen y así todos se ven beneficiados, sin ver afectado su economía, amistad y se va con la satisfacción que firmaron lo que ellos establecieron.

Patricia, menciono que ella ya lo había mencionado con otras amigas, e inclusive ya había pedido el apoyo pero no con un problema de deudas, sino un problema con unos perros con su vecino, y que ahora la relación es más cordial.

B. Seguimiento de mediación.

La mediadora realiza el seguimiento de la mediación de las personas entrevistadas cada quince días, ya que esa fue la forma que acordaron, durante 3 meses y medio, este acuerdo todavía le faltan 1 mes y medio para concluir.

C. Análisis del caso.

En este conflicto se puede apreciar la satisfacción que tienen ambas personas, una porque encontró la manera más rápida de recuperar su dinero, ya que en los juicios que hacia lo mínimo que tardaban era 8 meses y eso que estando encima del abogado; y la otra de dejar de tener miedo al verse involucrados con la justicia tradicional. Ambas manifestaron que estaban agradecidas por la ayuda de la mediadora y ahora ya saben a dónde acudir cuando tienen un problema.

Con esto se demuestra que la mediación no hace magia, pero transforma pensamientos y los conflictos los convierte en área de oportunidades.

A manera de conclusión de todos los casos descritos, tengo que mencionar que la forma como fue narrado fue con el afán que en cada conflicto, se logrará

percibir mediante las palabras lo que las personas vivieron en su momento, esa forma tan coloquial de hablar, demostrar las carencias y los conocimientos inclusive del propio mediador, el sentimiento, las emociones (cariño, agradecimiento, molestia, ira), que difícilmente se ven en la justicia tradicional o de tribunales.

Se empezó con una mediación que no fue mediación para mostrarle al lector, que mediante la comunicación asertiva, se construyen acuerdos, reconociendo los aciertos y los errores para subsanarlos, dándole paso a la esperanza de la pacificación o cultura de paz.

Posteriormente con el caso 2, el objetivo es que muchas veces las ganas de ayudar no son suficiente y que necesitamos instruirnos, porque para dejar de idealizar la paz, hay que edificar con buenas bases, con valores, con amor, tolerancia, promover las herramientas de la mediación no solo el diálogo, como la empatía, hoy si esa mediación volviera tal vez fuera diferente.

El caso 3 es uno de los más emotivos, donde el ser humano es decir el mediador se hace presente, ganándole el sentimiento sufriendo y llorando junto con las personas involucradas, y haciendo acopio de su profesionalismo para que todo vuelva a fluir. Con esta mediación se demuestra porque la flexibilidad es un principio pilar, junto con la voluntariedad, porque hace que las personas manifiesten expresamente su sentir.

Por lo tanto, también es necesario que los mediadores como agentes de cambio y pacificadores que son, busquen alternativas para liberar esa carga emocional que les transmiten los mediados, y seguir construyendo un camino hacia la cultura de paz.

Sobre el último caso, en este se puede apreciar que se utilizaron las herramientas de la mediación (parafraseo, escucha activa, empatía, preguntas, etc), se percibe que la mediadora logro la empatía entre las partes para solucionar el conflicto, al estar ambas conformes con el acuerdo que establecieron, y que regresaron posteriormente por otro tipo de conflictos.

En este acápite se pretende mostrar la forma como el diálogo favorece en la vida diaria; si la comunicación positiva fuera la herramienta usada por la sociedad, los conflictos no crecerían y no habría necesidad de generar altos costes en

atención jurídica, obteniendo un entorno pacífico y de cohesión social. Fue por eso, que los casos analizados fueron de manera que representara las diferentes formas como se presentan los conflictos y las diversas perspectivas que se tienen para encontrar una solución, y dejando la opción de manera abierta que cuando existe comunicación la solución está entre pares.

México

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

CONCLUSIONES

Al iniciar la investigación se hizo el planteamiento del problema con una pregunta que tuvo como propósito justificar cómo la mediación comunitaria es un mecanismo posible para abordar conflictos comunitarios en el municipio de Centro Tabasco. Se ha analizado la doctrina, la legislación y la experiencia en centro de mediación comunitario, lo cual ha permitido comprobar la hipótesis de la investigación.

Los mecanismos alternativos de solución de conflictos se encuentran previstos en el artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su párrafo 5, en el otro modelo de la justicia que es la justicia alternativa, a través de ésta son las personas involucradas en el conflicto las protagonistas de la solución a los mismos, de manera que esta justicia no requiere estrictamente para intervención de la jurisdicción. Los mecanismos como la mediación están reconocidos en México en legislaciones de por lo menos 29 estados, además de la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal, o como lo regulan también en algunos estados en Ley de Justicia Cívica

Se aprecia un contexto paradójico cuando existen vías jurídicas para resolver conflictos y los mecanismos alternativos, ya que se encuentran dentro del mismo abordaje judicial, es decir, para acceder a un mecanismos se tiene que acudir a una instancia donde impera la justicia a través de un tercero denominado juez, y es quién decide de acuerdo a las leyes la forma de cómo se resolverá el conflicto. Dejando de lado las necesidades de las personas intervinientes que dieron su consentimiento de que sea un tercero quien decida por ellos, al acudir en dicha instancia judicial.

Sin embargo, existen entidades federativas como la Ciudad de México, que cuenta con su Ley de Justicia Cívica e Itinerante para donde se plantea la figura del mediador comunitario dando paso a que los conflictos originados entre las personas que conviven cotidianamente siendo vecinos, compañeros de trabajos, amigos, parejas, pueden tener un espacio donde dirimir las controversias que entre ellos se

originen, sin tener un desgaste emocional alto, gastando cantidades exorbitantes para buscar justicia y obteniendo también una rapidez en el proceso.

En ese contexto, se llega a las siguientes conclusiones:

PRIMERO: La mediación es un mecanismo de la justicia alternativa que se rige por principios como la voluntariedad, imparcialidad y neutralidad, donde los involucrados en el conflicto lo dirimen mediante el diálogo y una comunicación positiva. Queda justificado el derecho progresivo del derecho de acceso a la justicia, ya que permite a las personas elegir el modelo de justicia a través del cual quiere resolver su conflicto.

SEGUNDA: Que se reconozca a la mediación comunitaria como el medio coadyuvador de las instancias judiciales para la solución de controversias, desde un plano de igualdad. Ya que con la práctica de la mediación comunitaria dentro de las comunidades vecinales ayuda a que los conflictos no lleguen a los órganos judiciales, logrando acceder a la justicia pronta y expedita, a través de la participación activa de la sociedad al resolver sus conflictos mediante el diálogo.

TERCERA: Que la práctica de la mediación comunitaria, necesita de un mediador profesional, quién facilite las técnicas y herramientas, como la comunicación, para generar un balance y plano igualitario durante el proceso, y alcanzar a obtener una justicia efectiva, reduciendo dinero, tiempo, y desgaste emocional, y alcanzar una mayor efectividad en los acuerdos. Por tanto, los centros de mediación comunitaria en Tabasco, ayudaría a que la sociedad resuelvan sus conflictos mediante el diálogo; además ayuda a que las instancias judiciales no se saturen, con conflictos en los cuales no existe delito todavía.

CUARTA: Que los mediadores comunitarios, conozcan el entorno social para facilitar los procesos, así como que se encuentren capacitados en los diversos modelos de mediación para que enriquezca los resultados positivos con mayor efectividad; por tanto tener amplio conocimiento de los principios esenciales de los mecanismos, valores y ética profesional.

QUINTA: La mediación comunitaria logra evitar que los conflictos escalen, previniendo delitos futuros, ya que con su práctica es la misma comunidad que aprende a escucharse y reaccionar de manera positiva en conflictos futuros e introduciendo el diálogo como principio base de comunicación. Creando cultura de paz al transformar los conflictos en acciones positivas y unificando a la comunidad alcanzando la armonía social.

RECOMENDACIONES

- 1.- Hacer una política pública de cultura de la mediación de conflictos comunitarios.
- 2.- Habilitar espacios donde se instalen centros de mediación comunitaria en los municipios del estado de Tabasco.
- 3.- Trabajar en coadyuvancia con los órganos encargados en las instancias judiciales, para que no saturen su carga laboral.

BIBLIOGRAFÍAS

LIBROS

ALZATE SÁEZ DE HEREDIA, Ramón, et al., Desarrollo de la cultura de paz y la convivencia en el ámbito municipal: La mediación comunitaria. Política y Sociedad. Marzo 2013.

BLANCO CARRASCO, Martha, *Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos, una visión jurídica*, Madrid, Reus, 2009.

BRAVO PERALTA, Martín Virgilio, *Manual de negociación, mediación y conciliación*, Ciudad de México, Porrúa, 2015.

COBB, Sara, *Hablando de Violencia*. La política y las poéticas narrativas en la resolución de conflictos, Barcelona, Gedisa, 2016.

CORNELIO LANDERO, Eglá, *Mediación en conflictos colectivos de trabajo, una visión de justicia*, 2ª ed, México, D.F., Porrúa, 2015.

CORNELIO LANDERO, Eglá, *Mediación. Mecanismo para la Solución de Conflictos Laborales en México. Horizontalidad de la Justicia*. México, Porrúa, 2017.

CORNELIO LANDERO, Eglá, *Justicia Retributiva, Justicia Alternativa y Justicia Cotidiana*, en Gorjón Gómez, Francisco Javier y Chávez de los Ríos Rodolfo (coordinadores) *Manual de Mediación Penal, Civil, Familiar y Justicia Restaurativa*, Ciudad de México. Tirant lo Blanch, 2018.

CORNELIO LANDERO, Eglá, *Conferencia de Cultura de Paz*, 17 de septiembre de 2019.

EIRAS NORDENSTAHL, Ulf Christian, *Mediación Penal de la práctica a la teoría*, Segunda, Buenos aires, Historica Emilio J. Perrot, 2010.

FISHER, Roger y Ury, William, *Si de acuerdo!. Como negociar sin ceder*, Estados Unidos, Norma, Quinta, 1991.

GARCÍA-LÓPEZ, Eric, *Mediación. Perspectivas desde la Psicología Jurídica*, Colombia, Manual moderno, 2011.

GARCÍA VILLEGAS, Mauricio, et al., *Casas de Justicia. Una buena idea mal administrada*, en Fandiño, Marco (coordinador), *Guía para la implementación*

- de Mecanismos Alternativos al Proceso Judicial, para favorecer el Acceso a la Justicia, Chile, CEJA, 2016.
- GORJÓN GÓMEZ, Francisco Javier, *Mediación, su valor intangible y efectos operativos. Una visión integradora de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos*, Ciudad de México, Tirant lo Blanch, 2017
- GORJÓN GÓMEZ, Francisco Javier y Steele Garza, José Guadalupe, *Métodos alternativos de solución de conflictos*, 2ª. Ed., México, Oxford University Press, 2012.
- HEMLINGER CASANOVA, Karin y Cruz Tamburrino, Javier, *Evolución de la Resolución Alternativa de Controversias Civiles y Comerciales en Chile en Vargas Viancos Juan Enrique y Gorjón Gómez Francisco Javier (Coordinadores), Arbitraje y Mediación en las Américas, Chile-México, CEJA y UANL, 2015.*
- MANUAL DEL PARTICIPANTE PARA EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN INTEGRAL 2016, Programa especialización para el perfil de facilitadores, USAID, 2016.
- MARCELO NATÓ, Alejandro. *et al.*, *Mediación Comunitaria. Conflictos en el escenario social urbano*, Buenos Aires, Universidad, 2006.
- MÁRQUEZ ALGARA, María Guadalupe, *Mediación comunitaria y prevención del delito*, México, Porrúa, 2016.
- MOORE, Chrispoher, *El proceso de mediación: métodos prácticos para la solución de conflictos*. Buenos Aires. Granica, 2010.
- PEÑA YÁÑEZ. Ma. Ángeles, *El proceso de mediación, capacidad y habilidades del mediador*, Madrid, Dykinson, 2013, p. 19. PEÑA GONZÁLEZ, Oscar, *Mediación y Conciliación Extrajudicial, medios alternos de solución de conflictos, teoría y práctica*, México, Editorial Flores, 2010.
- PUNTES, Salvador, *La mediación comunitaria. Ciudadanos, derechos y conflictos*, Colombia, Fundación universitaria empresarial de la cámara de comercio de Bogotá.

SCHIFFRIN, Adriana, *La mediación: aspectos generales*, en Gottheil, Julio y Schiffrin, Adriana (Coordinadores), *Mediación: una transformación en la cultura*, Argentina, Paidós, 1996.

SILVA HERNÁNDEZ, Francisca, *Mediación Comunitaria como mecanismo alternativo para el tratamiento de conflictos en pueblos indígenas*, en Islas Colín, Alfredo y Cornelio Landero, Eglá, Coord., *Mediación y Derechos Humanos*, México, D.F., Porrúa, 2014.

ROZENBLUM DE HOROWITZ, Sara, *Mediación, Convivencia y resolución de conflictos en la comunidad*, España, Graó, 2007.

VALLEJO, Raúl de Diego, y Guillén Gestoso, Carlos., *Mediación, Procesos, tácticas y técnicas*, 3ª ed., España, Pirámide, 2010.

VALLEJO, Raúl de Diego, y Guillén Gestoso, Carlos., *Mediación, Procesos, tácticas y técnicas*, 3ª ed., España, Pirámide, 2010.

LEYES

CONSTITUCIÓN de los Estados Unidos Mexicanos, *Diario Oficial de la Federación*, México, Enero, 2017. DIARIO OFICIAL de la federación, 30 de abril 2014.

DIARIO OFICIAL de la federación, 30 de abril 2014.

LEY General de Justicia Cívica e Itinerante, *Iniciativa de Ley*, Enrique Peña Nieto, 2017.

LEY General para la Prevención social de la Violencia y la Delincuencia.

LEY de Justicia Alternativa del estado de Chihuahua, 30 de mayo de 2015.

LEY de Justicia Alternativa del estado de Jalisco, 2018.

LEY de Justicia Alternativa del estado de Nayarit, 23 de diciembre 2016.

LEY de Justicia Alternativa del estado de Nuevo León, 13 de enero de 2017.

LEY de Justicia Alternativa del estado de Tabasco, 14 de noviembre de 2013.

LEY de Justicia Alternativa del estado de Quintana roo, 7 de abril de 2014.

LEY de Justicia Cívica de la Ciudad de México, artículo 2, fracción XXV.

LEY de Mediación del estado de Tamaulipas, 23 de marzo 2017.

LEY de Mecanismos de solución de controversias en el estado de Sonora, 18 de junio 2016

LEY de Mediación y Conciliación del estado de San Luis Potosí, 15 de abril de 2014.

LEY Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en materia Penal en México.

LEY de Participación Ciudadana del Estado de Nuevo León, Artículo 3. Publicad el 13 de Mayo de 2016.

TESIS Y JURISPRUDENCIAS

TESIS XXXI.4K, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta. Novena época, Tomo XXXIII, Mayo de 2011.

TESIS 1a.XXXVI.2017, Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Decima época, Tomo I, Marzo de 2017.

TESIS 1.3o.C.3.CS (10), Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Decima época, 18 de Octubre de 2019.

CONVENCIONES

DECLARACIÓN DE LOS DERECHOS DEL HOMBRE Y DEL CIUDADANO, 26 de agosto de 1789. Artículos 1,2,3,4 y 6. https://www.conseil-constitutionnel.fr/sites/default/files/as/root/bank_mm/espagnol/es_ddhc.pdf

ARTÍCULOS DE REVISTAS

ARIAS, Patricia. Estudio Diagnóstico y Sistematización de la experiencia: Proyecto Salud Jurídica y Mediación Comunitaria. FLACSO-Chile. Santiago 2009.

CALDERÓN CONCHA, Percy, "Teoría de Conflictos de Johan Galtung", *Revista Paz y Conflictos*, Núm, 2. 2009, p.66.

CAUSSE CATHCART, Mercedes. "el concepto de comunidad desde el punto de vista socio - histórico-cultural y lingüístico". *Ciencia en su PC*, no. 3, 2009 Editorial Centro de Información y Gestión Tecnológica de Santiago de Cuba, P.2. <http://www.redalyc.org/pdf/1813/181321553002.pdf>

- CORNELIO LANDERO, Eglá, *Bases fundamentales de la cultura de paz*, Eirene Estudios de Paz y Conflictos, No. 3, 2019.
- DA CUNHA LOPES, Teresa Maria Geraldés y Serrano Andrés, Diana Leticia, *Justicia Restaurativa y Mediación Comunitaria. Emergencia de un nuevo paradigma de impartición de justicia*, 2014
- DOMINGO DE LA FUENTE, Virginia, *Entrevista a Howard Zehr, Una mirada a la justicia restaurativa: recuperando el derecho*, Criminología y Justicia, 2014.
- FOLGER, Joseph P., "La mediación transformativa. Preservación del potencial único de las mediación en situaciones de disputas", *Revista de mediación*, No. 2, 2008. p.p.6 - 16. <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2013/06/Revista-Mediacion-02-02.pdf>
- GORJÓN GÓMEZ, Gabriel de Jesús y Saucedá Villeda, Brenda Judith, Genealogía de la mediación comunitaria en México, *Revista Justicia*, Vol. 24, Núm. 35, 14 de Marzo de 2019. <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/justicia/article/view/3399>
- ISLAS COLÍN, Alfredo, "Criterios Jurisprudenciales en Materia de Derechos Humanos", En *Derecho Procesal Constitucional*, Tomo II, Porrúa, México, 3era edición, 2002; en la revista *IURIS TANTUM*, año XVII, núm. 13, 2002; en la revista *LEX*, 3era época, año VI, mayo 2001, No. 71; y en la revista *ELIAIA*, del Instituto de Investigaciones Jurídicas, año 2, No. 4, Monterrey, México, 2002.
- MACUER, Tania y Arias, Patricia. *La Mediación Comunitaria en Chile*. Serie de Documentos Electrónicos N° 4, Julio 2009. Programa de Seguridad y Ciudadanía. FLACSO-Chile.
- PRIEGO CUSTODIO, Claudia Marcela, Narváez Osorio, Guillermo, "Conciliación y justicia en Tabasco", *Jurídicas de la UNAM*, México, Num 7, 2006.
- PESQUEIRA LEAL, Jorge, Iruretagoyena Quiroz, Amelia, Prevención de la incidencia delictiva de la mediación, *Revista Jurídica*, Poder Judicial de Aguascalientes, Año XIII, abril-junio, No. 23, p.24

SECRETARIA DE GOBIERNO, Diario oficial de la federación, 2013.
http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5288039&fecha=15/02/2013

STELLA ALVAREZ, Gladys, Hacia un cambio de paradigma cultural en resolución alternativa de disputas. El modelo de la “mediación prejudicial obligatoria, anexa o conectada con tribunales civiles y comerciales en Argentina” diez años de experiencia, Vargas Viancos Juan Enrique y Gorjón Gómez Francisco Javier Coords, Arbitraje y Mediación en las Américas, Chile-México, CEJA y UANL, 2015.

VEGA ROBERT, Rolando, Los mecanismos Alternativa de Conflictos en Costa Rica, en Vargas Viancos Juan Enrique y Gorjón Gómez Francisco Javier (Coordinadores), Arbitraje y Mediación en las Américas, Chile-México, CEJA y UANL, 2015,p.181

PÁGINAS ELECTRÓNICAS

<http://dle.rae.es/?id=MeIAa7r>

<http://dle.rae.es/?id=OjnsTUN>

<http://www.pjetam.gob.mx/tamaulipas/interiores/Mediacion/Articulo1.html>

MEDIADORES COMUNITARIOS refuerzan valores para mantener una convivencia social en paz, marzo, 2017, <https://tabasco.gob.mx/noticias/prioritarias-armonia-y-buenas-practicas-ciudadanas-cenepred>

<https://www.cejamericas.org/Documentos/DocumentosIDRC/44ProgramademediacioncomunitariadelgobiernodelaCiudaddeBAires.pdf>

<http://www.maparegional.gob.ar/accesoJusticia/documents/verDocumento.html?idDocumento=9>

<https://www.cejamericas.org/Documentos/DocumentosIDRC/53LaMediacionenChile.pdf>

RAE, <https://dle.rae.es/?id=AP0O6TO>

TALLERES

COBB, Sara, Curso impartido, Entrenamiento en Mediación Narrativa. De la teoría a la práctica, Oaxaca, Diálogos restaurativos (ONG), 2018

ENTREVISTAS

CONTRERAS ESQUIVEL, Paula, Entrevista realizada a la mediadora comunitaria en el Centro de Mediación Comunitaria y Prevención del Delito de Gaviotas Norte, Centro, Tabasco.

GORDILLO ACOSTA, Karla Isolina, mediaciones realizadas en el centro de mediación comunitaria y prevención social, 2015, 2017, 2019.

Reflexión adquirida desde el primer diplomado de mediación comunitaria, impartido por la Maestra Priego Custodio, Claudia Marcela, en Octubre de 2014.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
México