



## DOCUMENTOS SOBRE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

**CENTRO DE MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS** Región de Murcia

### CULTURA DE PAZ Y CONFLICTO COMUNITARIO

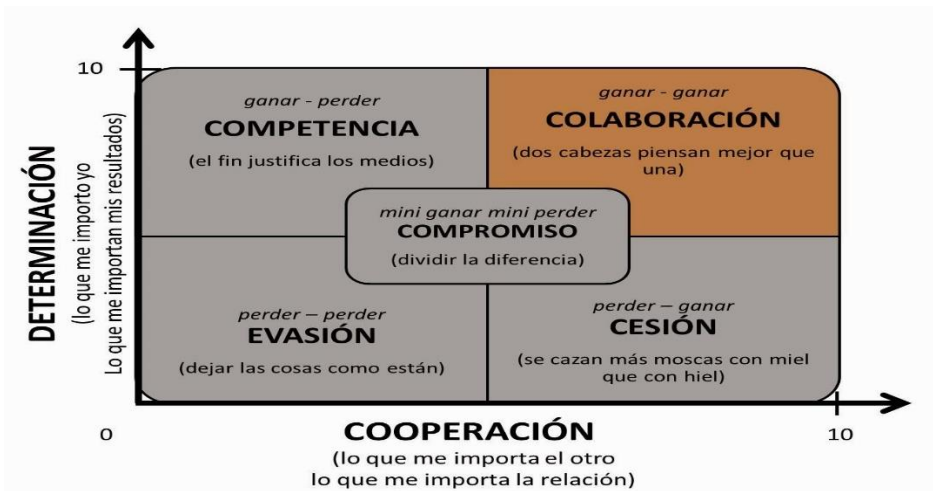
*“Para que pueda ser he de ser otro, salir de mí, buscarme entre los otros, los otros que no son si yo no existo, los otros que me dan plena existencia” (Octavio Paz)*



El universo del conflicto en la comunidad es, sin duda, infinitamente más amplio y deriva de relaciones por demás complejas. Preguntarnos de qué barrio o comunidad se trata nos puede orientar en la comprensión de cada realidad.

La combinación de los factores enunciados nos ayuda a pensar en cierto grupo social con una óptica que puede ayudarnos a comprender sus particularidades, sus necesidades, sus potencialidades y sus expectativas en el momento de diseñar proyectos de intervención o de llevar adelante los procesos elegidos.

La heterogeneidad propia de la sociedad-ciudad actual, sea en el interior de comunidades determinadas o en la relación que se entabla entre distintas comunidades, hace imprescindible la existencia de políticas públicas diversas que tiendan a cubrir el amplio abanico de necesidades que se verifican en ellas, procurando de ese modo la consecución de una verdadera cohesión social. El avance de lo conflictivo sobre el diálogo responsable obedece a múltiples factores —culturales, económicos, políticos— y a la falta de ámbitos que propicien y permitan su concreción.



El ámbito comunitario es, en sí, un espacio de gran riqueza respecto de su aptitud para difundir o aplicar los métodos pacíficos de gestión de conflictos o tramitación de las diferencias. La Mediación, como instrumento apto para este propósito, brinda a los protagonistas —quienes comparten el espacio comunitario— la oportunidad de ejercer una acción colectiva en la que sean ellos mismos quienes faciliten la solución de los problemas que se presentan en el seno de su pequeña comunidad. En este sentido, el desarrollo de estos procesos así como la transferencia de herramientas y técnicas específicas de la Mediación a los integrantes de las comunidades constituyen un valioso aporte y un avance concreto respecto de nuestra madurez como sociedad, y colaboran efectivamente en pos del ideal de una vida comunitaria más satisfactoria.

## CULTURA DE PAZ

Vivimos en un mundo de grandes tensiones y en el que hemos aprendido, e incluso nos hemos malacostumbrado, a convivir con un **alto grado de violencia**. En consecuencia debemos actuar potenciando la Educación en valores y la Cultura de paz.

La paz es definida como un proceso gradual que es alcanzado por aquellas sociedades concienciadas con el concepto de justicia, sin embargo, es necesario ser conscientes de que el concepto de paz es cambiante, ya que se trata de un camino aprendido cargado de transformaciones continuas.

Es por ello que el concepto de paz positiva debe ser aplicado a las relaciones a cualquier nivel (individual, social, nacional e internacional), para contribuir en conjunto a la resolución no violenta de los conflictos y a la justicia social.

Para alcanzar la denominada “paz positiva”, es decir, no sólo la paz referente a la ausencia de guerra sino la que incluye fenómenos como la pobreza, las desigualdades o la vulneración de derechos humanos, hay que acudir a mecanismos que nos permitan **atajar las circunstancias conflictivas** presentes y anticipar las futuras. *“La educación a todos los niveles es uno de los medios fundamentales para edificar una cultura de paz. En ese contexto, es de particular importancia la educación en la esfera de los derechos humanos”*. (Declaración y Programa de Acción sobre la Cultura de Paz, art. 4).

La educación surge como escenario esencial y necesario, “reconociendo que la paz no sólo es la ausencia de conflictos, sino que también requiere un proceso positivo, dinámico

y participativo en que se promueva el diálogo y se solucionen los conflictos en un espíritu de entendimiento y cooperación mutuos”.

Cuando hablamos de construir un entorno pacífico, potenciando los valores y principios promulgados por la Cultura de paz, necesariamente tenemos que contemplar el conflicto como parte del proceso.



Teniendo en cuenta que el conflicto es algo natural e inherente a las relaciones humanas en este caso se hace relevante una buena base en gestión y resolución de conflictos, cultura en negociación, mediación y conciliación como herramientas fundamentales en la Educación para la Paz. La puesta en marcha de estos mecanismos de gestión de conflictos persigue el objetivo de transformar un escenario conflictivo en un **entorno de diálogo y consenso** que permita una convivencia equilibrada y armónica.

Por tanto la Cultura de Paz necesita de la cultura de la mediación, entendiéndose ésta, como método de resolución de conflictos basada en una filosofía ganar-ganar, en la que todas las partes implicadas fomenten y desarrollen, a lo largo del proceso, habilidades comunicativas positivas y actitudes receptivas para alcanzar un acuerdo.

La promoción y desarrollo de las relaciones sociales y el respeto de los derechos humanos comparten, en muchos aspectos, una motivación común, haciéndose necesario el compromiso fundamental de promover la libertad, el bienestar y la igualdad de los individuos en todas las sociedades.

### ÁRBOL DE PROBLEMAS (Causas y Efectos)

*“Se obtiene de la unión del árbol de causas y el árbol de efectos”*



## VECINDAD Y/O COMUNIDAD

Al hablar de mediación vecinal, hablaremos de conflictos que transitan ciudadanos vecinos, en sus vínculos y vivencia vecinal, y como parte de esa comunidad vecinal. Podrán ser conflictos de interrelación o que comprendan a varios vecinos. Conflictos que implica se vean afectados un conjunto de vecinos, justamente como comunidad vecinal ciudadana, y en definitiva estaremos rondando siempre al “vecino”. Podrán ser situaciones de uno o varios vecinos que convocan a una institución gubernamental, una asociación o una entidad privada. Se develarán situaciones atravesadas por lo multicultural y la subcultura.

Las herramientas de la negociación, comunicación y mediación permitirán desenvolver un rol de facilitador, planteado y acordado con las personas intervinientes. En los procesos dialogales de solución de conflictos con la ayuda de un tercero neutral e imparcial, y que justamente no es un juez, la “sentencia”, el “acuerdo”, el “entendimiento” lo “escriben” a sí mismos los participantes involucrados en el conflicto, protagonistas del mismo en su génesis, y potenciales hacedores de la solución.

Aparecerá el *brainstorming*, las ideas de vecino, comunidad, ciudadano, cercanía, lo compartido, lo que separa, lo que une, necesitarse, familia, trabajo, escuela, centro barrial, junta vecinal, asociación vecinal, deportes, niños, adolescentes, mascotas, jardines, veredas, estacionamiento de vehículos, patios, fiestas familiares, salud, tratamientos médicos, abuelos, adultos mayores, estado, municipio, funcionarios y muchas más...

Cuando un vecino se sienta con otro vecino en la mesa de mediación, confluyen en él un conjunto de factores, un todo que hace que sea ese vecino y no otro. Un todo ser humano sentado ahí con otro todo ser humano.

La persona que acepta transitar un proceso de mediación con otra persona que es su vecino; o un grupo de vecinos que aceptan la mediación para intentar solucionar un tema comunitario con otros vecinos; o con una institución gubernamental o una entidad privada, se encuentran al momento del diálogo atravesados por su vida toda: Su trabajo, sus tareas cotidianas y ocupaciones, su salud, el marido, pareja, hijos, lo que ese día conversó y negoció con ellos, el panadero y el almacenero con quienes intercambió hace un momento, su familia extensa, su madre que llamó temprano, etc.

Este contexto el mediador será importante que lo tenga presente al momento de colaborar con estos vecinos.

El fenómeno de lo vecinal nos atraviesa a cada uno de manera diferente. Cada uno evoca una representación de su vecindario, de su barrio, de sus vecinos, ajustada a su propia experiencia vital, y cada uno tendrá una diversa vivencia. Esa vivencia es trascendente en cada ser humano, tanto como la familia en la que nacimos y con la familia que hayamos crecido, lo es el vecindario. Con todas las connotaciones que implican para la vida ciudadana el vecindario. Históricamente a los fines del censo, de organización comunitaria y como conjunto de personas legitimadas para tomar decisiones para el todo. Esta pertenencia es mucho más trascendente de lo que a simple vista pueda parecer, y nos marca para el resto de nuestra vida en comunidad.

El diccionario de la Real Academia Española (22ed. 2001. Tomo II – Editorial Espasa) dice que: “vecino, na. (Del lat. Vicinus, de vicus, barrio, lugar). Adj. Que habita con otros en un mismo pueblo, barrio o casa, en habitación independiente. Que tiene casa y hogar en un pueblo y contribuye a las cargas o repartimientos, aunque actualmente no viva en él. Que ha ganado los derechos propios de la vecindad en un pueblo por haber habitado en él durante el tiempo determinado por la ley. Vecindario. Conjunto de vecinos de un municipio o solo de una población o de parte de ella.”

Según Barbieri: *“Una de las formas por las que el hombre descubre su identidad se alcanza a partir del diálogo con su lugar de pertenencia. Volver a nacer es algo vedado a las posibilidades humanas, por lo que la vida mamada en nuestra época primigenia, constituye nuestro reservorio ineludible de sentidos, valores y sentimientos. Este estancamiento vivencial encuentra sus afluentes en dos realidades: la familia y nuestra comunidad de origen. ... Somos lo que aquel universo dialógico-cultural ha hecho de nosotros a partir de nuestros hábitos, reyertas, creencias y relaciones. Este determinismo socio histórico no supone la impugnación de nuestra autarquía individual sino que la completa, ya que jamás podremos ser hombres sin otros hombres, tener cultura sin cultivarnos, querernos sin haber querido, ni luchar por ideales sin que antes hayamos pugnado por los principios de nuestra colectividad.”*<sup>1</sup>

En palabras de Humberto Maturana: *“Todo nuestro quehacer humano opera en nuestra cotidianidad, y si no reconocemos y aceptamos que esto es así, no podemos apreciar correctamente cómo nuestra existencia biológica como sistemas vivos que convivimos en el lenguaje puede generar algo que ninguna técnica habría podido generar sin la participación creativa de seres humanos, por la sencilla razón de que la técnica es un producto de entidades biológicas humanas.”* (Maturana, 2008).

## La vecindad

El trabajo con mediaciones de índole vecinal y comunitaria, resultan de abordaje cotidiano, ya que en los tiempos actuales los conflictos con base en las relaciones de vecindad, o también con raíz en temas comunitarios más amplios, son diarios.

Si bien todos los conflictos son de la comunidad, hacer algunas distinciones puede resultar positivo a los fines organizacionales, sin desmerecer que todos los conflictos, aún los interpersonales pueden ser comunitarios si tenemos en cuenta el bien común y la paz social que se pueden ver afectados en su totalidad, por el malestar de solo unos pocos miembros de esa comunidad.



<sup>1</sup> De qué hablamos cuando hablamos de valores, Julián Barbieri. Consultorio Paidós. 2008

Para cada ser humano que transita un conflicto, inconveniente, malestar, esa situación que le causa dolor es ya grave. Desde el proceso dialogal sin duda colaboramos con la mirada que esa persona puede tener de la gravedad de la situación y entonces ayudar a aliviar. Grave, en cuanto a la belicosidad manifestada por las personas atravesadas por conflictos basados en la vecindad inmediata o mediata como parte de una comunidad barrial por ejemplo. Rozan a veces presuntos delitos en cuanto a las amenazas que pueden haberse proferido de manera verbal o de hecho y que llegan a fiscalía.

El espacio del proceso de Mediación, negociación, dialogal pacífico, de manera preventiva y aún ya ocurridos los hechos, una forma de reconstruir la naturaleza amistosa, solidaria y hasta alegre de lo que pueden haber sido los vínculos vecinales. Asimismo en cuestiones de mayor amplitud vecinal comunitaria y en relación a organismos estatales o no, es también la manera propicia de abordaje.

Ha resultado de utilidad en estos casos y a fin de que los participantes puedan contar con parámetros objetivos, invitarlos a consultar otros expertos (arquitecto, ingeniero, maestro aparejador, albañil, electricista, fontanero, jardinero, por dar algunos ejemplos), y nutrirse de su información. En algunos casos también ha sido de utilidad, la participación en mediación de funcionarios municipales de áreas específicas. Esta participación ha permite, que el funcionario aporte información técnica con la que el particular no contaba, y además ha generado confianza en el ciudadano.

Es necesario realizar verdaderos planes de concientización del diálogo entre vecinos, entre los miembros de la comunidad por temas que les afecten a todos y que la solución pueda depender en gran medida de ese todo comunidad: Barrial, del bar, del asentamiento, etc. Contar con operadores preparados y como mediador es óptimo en lo posible conocer ese barrio, caminarlo, apreciarlo. Esto redundará en beneficio de todos y, como hemos dicho, en algunos casos la justicia penal no es la respuesta satisfactoria a estos conflictos, sino el poder y autonomía de cada ciudadano ayudado en la construcción de la solución, es considero la mejor herramienta.

Los participantes llegan a acuerdos de las más diversas modalidades. Pueden arribar a acuerdos por escrito, que se escriben en la misma reunión y que son firmados por los participantes y cada uno se lleva su ejemplar, pudiendo homologarlo. Es decir, presentado al juez competente para que sea convertido en sentencia. Y también pueden arribar a acuerdos verbales o llevarlo ante notario.

En muchas oportunidades, tanto mediados como mediadores, sea la mediación por el tema que sea, se preguntan: ¿Un acuerdo hecho en mediación, lo cumplirá? ¿Se sostendrá en el tiempo? Los acuerdos nacen para ser cumplidos, ha de regir la siempre la buena fe, es un principio del Derecho Romano. Escritos o no los acuerdos, siempre son morales, la buena fe sustenta las relaciones. Si la buena fe está ausente, todo será más difícil, dialogar, escucharse, respetarse y acordar.

Los acuerdos pueden también tener contenido patrimonial o puramente moral y de reconocimiento y disculpas, que cada vez suele ser más vital como parte de ese “respeto por el otro”, como así constructor de paz y esperanza.

El universo de los conflictos en la comunidad es, sin duda, infinitamente amplio y deriva de relaciones por demás complejas. De este modo, la alternativa de intervenir en un contexto determinado, constituido espontánea o voluntariamente, exige indagar acerca de cuestiones diversas y, fundamentalmente, de sus particularidades específicas. Con este fin, hemos observado y analizado diversos “espacios comunitarios” en sus distintos aspectos, lo que nos ha aportado una visión de las conflictividades que en ellos se presentan así como también de las tipologías de conflictos que estos contextos favorecen. Luego, la comprensión y el conocimiento de realidades concretas abren la posibilidad de pensar y de llevar adelante procesos de intervención más efectivos a fin de hacer un aporte positivo a la construcción de una buena convivencia.

Ubicamos en este grupo los conflictos que se suscitan en las relaciones interpersonales en cuanto a las distintas formas de asociarse, de cohabitar y de participar del espacio urbano, en las que la permanencia del vínculo entre las partes es un factor preponderante. El ámbito comunitario en el que se desarrollan estas relaciones supone una comunidad, y esta, a su vez, vínculos personalizados. La comunidad posible, en términos de Bauman, implica una construcción que, como tal, contradice la propia noción de “comunidad”. El entendimiento en la comunidad real, como él mismo señala, precede a todos los acuerdos y desacuerdos; podría decirse que es natural o tácito. En cambio, las comunidades construidas o verdaderamente existentes requieren un consenso, entendido como un acuerdo alcanzado por personas con formas de pensar esencialmente distintas, como resultado de un proceso de negociaciones y de compromisos<sup>2</sup>.

Cuando hablemos de comunidad o de ámbito comunitario nos estaremos refiriendo a:  
*Un tipo de asociación entre los individuos, sea espontánea o voluntaria, en la que diversas razones (territoriales, culturales, sociales, temporalidad de la relación, objetivos comunes u otros) establecen una relación de dependencia recíproca entre sus miembros.*

Dichas relaciones pueden ser encuadradas en algunos de estos registros:

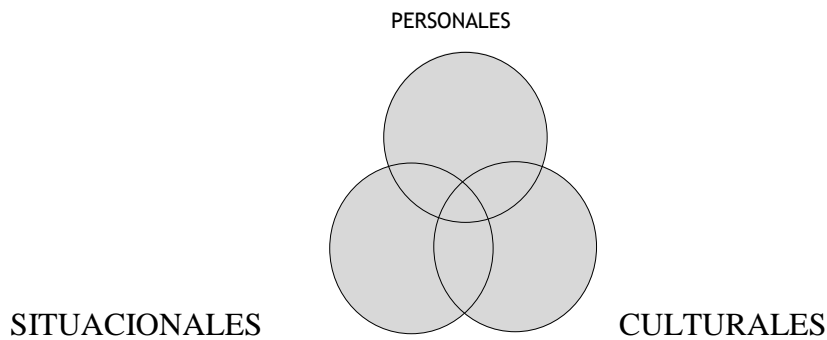
- Relaciones de vecindad.
- Relaciones en ámbitos institucionales.
- Relaciones en el interior de las organizaciones civiles.
- Relaciones familiares.
- Relaciones urbanas.

Los diversos factores que confluyen en una situación conflictiva pueden ser categorizados, utilizando la clasificación de Carlos Giménez Romero<sup>3</sup>, como personales, situacionales o culturales. La preponderancia de alguno de ellos determinará, de algún modo, el carácter del conflicto a abordar.

---

<sup>2</sup> Bauman, Z., 2003.

<sup>3</sup> Giménez Romero, C., 2003.



Siguiendo al mismo autor, ubicamos en cada grupo:

**Factores personales:** se refieren a cuestiones de orden ideológico, personal o psicológico. Algunos de ellos son:

- Autopercepción.
- Pautas de percepción del otro y de lo ajeno.
- Actitudes básicas del individuo.
- Pautas habituales de comportamiento.
- Habilidades sociales.
- Emocionalidad.
- Valores.

**Factores situacionales:** incluyen los aspectos que refieren a una situación circunstancial o permanente:

- Condición socioeconómica.
- Situación laboral.
- Cuestiones de género.
- Integración o articulación social.
- Temas familiares.
- Poder o prestigio.
- Edad.

**Factores culturales:** aluden a un universo de sentidos y significaciones:

- Creencias y valores.
- Identidades.
- Pautas comunicacionales.
- Pautas de interacción social.

Una correcta evaluación de los recursos disponibles individuales y/o comunitarios (densidad de las redes comunitarias, relaciones intra e intercomunitarias), así como el conocimiento de las potencialidades para adquirirlos, de la tipología de la relación, de las particularidades del contexto y de los factores enunciados, nos permitirán desarrollar un



diseño de intervención adecuado y conformar un equipo de profesionales que pueda asumir la responsabilidad de trabajar en la situación a abordar.



## EL ESCENARIO DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA

Definir la Mediación nos invita a preguntarnos acerca del escenario en que esta se desarrolla. La comprensión y el conocimiento de esta realidad nos abren la posibilidad de pensar y de llevar adelante procesos de intervención más efectivos en el intento de concretar las “aspiraciones de la Mediación”.

Las preguntas ¿qué sociedad? y ¿qué ciudad? nos permiten comenzar la reflexión, que plantearemos inicialmente por separado solo con el fin de individualizar el punto del observador, es decir, un punto fijo desde el cual trazar una perspectiva. Desde luego, en cada una de ellas estará presente el binomio ciudad sociedad interpretado como una relación recíproca.

