

MEDIACIÓN COMUNITARIA

PASCUAL HERNÁNDEZ MERGOLDD*

Vivimos en una sociedad en la que los conflictos sociales no son una excepción, sino que forman parte de la normalidad.

Un conflicto implica la existencia de un problema. La palabra *problema* ocupa el sitio número veinticuatro entre las 400 palabras más usadas en el mundo. Está por detrás de palabras como *tiempo*, *niño*, *hombre*, *mujer* y *trabajo* y antes de la palabra *hecho*, que ocupa el sitio veinticinco. Las palabras *solución* y *resolución* no aparecen en esa lista lo que revela que vivimos en un mundo de problemas o conflictos que aceptamos, intentamos ignorar o evitamos porque creemos que no podemos cambiarlos, lo cual es falso.¹

Uno de los mecanismos alternativos de solución de controversias es la mediación, herramienta eficiente para solucionar conflictos, en la que la participación directa de las personas involucradas es indispensable.

La mediación² consiste en un procedimiento voluntario, independiente a la jurisdicción ordinaria, por el cual dos o más personas involucradas en una controversia, a las cuales se les denomina mediados, buscan y construyen una solución satisfactoria a la misma, con la asistencia de un tercero imparcial denominado mediador.

Se trata de una negociación asistida por un tercero, cuya labor es facilitar la comunicación entre las partes en la que las decisiones que se tomen y los acuerdos que se acepten, serán construidos por los involucrados. No decide un tercero.

* Director General del Centro de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal. Correo electrónico: pascual.hernandez@tsjdf.gob.mx

¹ BOGAN, David, (2010), *What's keeping you awake at night: the handbook for life: how to analyze and solve problems*, Auckland, Nueva Zelanda: Harper Collins Publishers.

² Artículo 2, fracción X de la Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia para el Distrito Federal, publicada en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, el 8 de enero de 2008. (LJADF).

El concepto de mediación puede tener diferentes definiciones que atienden a la meta perseguida, al papel de las partes implicadas y al enfoque que se le otorgue a dicho proceso. Así podremos encontrar la mediación para la solución de conflictos legales, para la solución de conflictos escolares y para la solución de conflictos comunitarios, entre otras.

Los usuarios de los servicios de mediación se benefician por una moderna actitud institucional y democrática que les permite su participación en la solución de sus conflictos.

Es también un movimiento humanizador y democratizante que impulsa una cultura de la paz que propicia, de manera creciente, la solución sana de conflictos.

En nuestra Ciudad de México, la sociedad es cada día más compleja y los cambios se producen a gran velocidad, lo que implica algún grado de incertidumbre e inestabilidad que afecta a todos los ciudadanos y ciudadanas.

Conscientes de la existencia de numerosas definiciones del término *comunidad*, consideramos ésta como un grupo que comparte valores, intereses y espacios que crean pertenencia.

Así mismo entendemos por Mediación Comunitaria la que hace que las personas implicadas se apropien de las distintas alternativas para gestionar pacíficamente sus conflictos.

Con bastante frecuencia se identifican los conflictos sociales con una parte de la sociedad, en una comunidad determinada y, en consecuencia, cuando se quiere intervenir desde las administraciones o desde la sociedad civil se plantea una intervención sobre las personas que conforman dicha comunidad. Sin embargo, no ha de soslayarse que cuando existe un conflicto social es toda la sociedad quien tiene y sufre esa situación, y la intervención debe ser integral, es decir, sobre todas las personas que conviven en ese microcosmos, en esa comunidad en la que se produce el desencuentro.

Este es el marco en el que hunde sus raíces la Mediación Comunitaria, que no sólo aborda la conflictividad social en el momento y en el lugar en que se produce, sino que trabaja conjuntamente con todos los colectivos y todas las personas afectadas.

Los retos de la Mediación Comunitaria apuntan a cómo hacer para que la gente participe en el proceso, cómo animar a la voluntad política, cómo hacer que los mediadores estén legitimados, cómo hacer que la presencia de diferencias culturales, sociales o económicas se torne en una oportunidad, cómo coordinar las diferentes acciones y actividades presen-

tes en un territorio concreto, en un barrio, en un mercado público o en una unidad habitacional, por citar algunas posibilidades.

Los programas de Mediación Comunitaria contribuyen a crear ciudadanía y a fomentar la participación, porque parte de la base de considerar ciudadanos y ciudadanas a todas las personas implicadas o afectadas por un conflicto, y a que sean ellas mismas las que encuentren la solución pactada y consensuada al desencuentro, con el apoyo de un mediador comunitario.

En la Mediación Comunitaria es necesario escuchar a los protagonistas de los conflictos en la comunidad ya que son ellos quienes mejor conocen su realidad.

Cuando los miembros de una comunidad identifican los conflictos que les afectan y descubren que su permanencia daña la sana convivencia, es indispensable que instituciones públicas faciliten estrategias de diálogo y de mediación para resolverlos.

En todo caso, es indispensable que el mediador comunitario identifique aquellos intangibles que además de generar perfiles de personalidad definen la concepción simbólica del otro para llevar a cabo mediaciones que fortalezcan el tejido comunitario.

Los conflictos entre integrantes de la comunidad debilitan el sentido de pertenencia del grupo del que forma parte, lo que impide que se percaten de cuáles son los conflictos que en realidad dañan los espacios de convivencia.

El leguaje tradicional en las comunidades debe ser comprendido e incorporado en el trabajo cotidiano del mediador, facilitándole a éste su comprensión cuando se compenetra de su contenido y alcance a través de expresiones culturales y artísticas propias del espacio comunitario en el que desempeña su tarea, lo que crea un ambiente propicio para producir confianza alentando la participación en procesos de diálogo y mediación.

La aspiración de quienes integran una comunidad para convivir pacíficamente es insuficiente como simple acto de intencionalidad, por lo que es necesario promover el *contagio positivo* entre sus miembros, para que confíen en que la mejor alternativa para gestionar sus conflictos son experiencias de facilitación del diálogo, como lo es la Mediación Comunitaria.

El diseño de políticas públicas debe contemplar programas para que todos los habitantes de una unidad habitacional, colonia, barrio o delegación aprendan a dialogar democráticamente, de tal forma, que las diferencias se gestionen exitosamente aun antes de que surjan los conflictos.

Conflictos que se producen por el hecho de compartir, de manera diversa, el espacio, los servicios, las relaciones, las responsabilidades y los desafíos.

La política pública de mediación a cargo del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal se consolida como resultado de la colaboración entre los tres poderes de la capital de la República, como parte de esa colaboración, el año pasado se modernizó la legislación en la materia³ que ha dado mayor fijeza a la Política Pública de Mediación que impulsa el Magistrado presidente del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, Doctor Edgar Elías Azar.

De las novedades de las reformas legales ya mencionadas, conviene destacar que se le han conferido al Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, a través de su Centro de Justicia Alternativa, atribuciones para capacitar mediadores y para desarrollar proyectos de mediación en apoyo a instituciones públicas y privadas, para la solución de controversias en todos los ámbitos de interacción social, tales como los proyectos de Mediación Comunitaria, que hoy nos ocupa, entre otros.

Con ello la democratización de la mediación ya no sólo se impulsa en sede judicial, también se participa, desde el Tribunal, en la expansión del aprovechamiento de la mediación en la solución de una mayor gama de conflictos, todo ello en beneficio de la ciudadanía.

Se trata de una nueva forma de gestión pública, donde la prevención y manejo constructivo de los conflictos se apoyen en la Mediación Comunitaria, como herramienta en la relación entre la ciudadanía y su gobierno.

Teniendo en cuenta las ventajas de la Mediación Comunitaria, tales como el aumento en la capacidad de prever, reducir, manejar y propiciar la solución de los conflictos de la comunidad, en 2010 el Tribunal Superior de Justicia desarrolló un programa piloto de Mediación Comunitaria en el que participaron, exitosamente, cinco delegaciones políticas y la Procuraduría Social, como parte de dicho proyecto se impartió el primer diplomado para formar mediadores comunitarios en el que participaron servidores públicos de esas instituciones.

Tengo el encargo del Magistrado Presidente Edgar Elías Azar, de reiterarles que en el Tribunal Superior de Justicia estamos listos para expandir ese programa a todas las delegaciones y retomarlo con la Procuraduría Social y de esta forma contribuir a la paz social y a la convivencia armónica que merecen los habitantes del Distrito Federal.

³ En junio de 2103 se reformaron la Ley Orgánica del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal y la Ley de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia para el Distrito Federal de junio de 2013.

Hasta hace muy pocos años, la mediación era objeto de fuertes críticas respecto de su eficacia y eficiencia. La práctica de este método ha demostrado en distintas latitudes y a nosotros nos demuestra sus bondades y pertinencia.

*La mediación es y será un camino a tomar siempre con seguridad y respeto; nadie deja camino por vereda, al contrario, se toma un rumbo firme y aceptado por la sociedad entera.*⁴

⁴ ELÍAS AZAR, Edgar, Presidente del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal, (2011), Intervención en la inauguración del IX Congreso Nacional de Mediación, celebrado del 25 al 27 de mayo de 2011 en la Sede del Colegio de Notarios del Distrito Federal.