

BORRADOR DE PROTOCOLO Y DE REGLAMENTO DE JUSTICIA COMUNITARIA – URUGUAY –

JUAN CARLOS VEZZULLA

BORRADOR MODELO DE PROTOCOLO

A partir de la información recibida desde el Ministerio de Educación y Cultura por medio del Director de Asuntos Constitucionales Legales y Registrales Dr. Jorge Pablo Maqueira Sosa y del Poder Judicial por medio de la Dra. Laura Lange de la Oficina Coordinadora de los Centros de Mediación deducimos que la implementación en Uruguay de la Justicia Comunitaria dependerá efectivamente de la unión de esfuerzos y de voluntades de varios sectores. Los cinco Centros de Mediación funcionando en la ciudad de Montevideo y los seis restantes distribuidos en otros departamentos de Uruguay parecen ser los únicos espacios donde la población puede obtener servicios estatales de mediación de conflictos. Esos centros por recibir la mayoría de consultas referidas a conflictos familiares y vecinales¹ cumplirían con la función de Justicia Comunitaria.

Tomando como experiencia el sistema de Justicia Comunitaria existente en Brasil podemos elaborar un plan gradual que cuente con la participación activa del Poder Judicial y sus centros ya existentes, el Ministerio de Educación y Cultura y los organismos que trabajan la conflictiva social². En estos momentos esos Centros son atendidos por dos mediadores que distribuyen entre si las consultas recibidas³

ACCIONES A SER IMPLEMENTADAS

El modelo de Justicia Comunitaria implementada en Brasil está orientada a promover la participación activa de la comunidad en el abordaje de sus propios conflictos

Para este fin, el servicio es orientado a atender tres frentes⁴:

- a. Educación para el ejercicio de derechos
- b. Formación de redes
- c. Servicios de mediación de conflictos

¹ Según las estadísticas que disponemos de 2012 sobre la actividad desarrollada en los cinco centros de Montevideo, el 60,20% de las consultas recibidas son sobre cuestiones de tenencias y de familia en general y 23,40% sobre conflictos de vecindad.

² Esta interacción entre los diversos órganos del estado ya está referida en la Acordada 7276 de la Corte Suprema de Justicia que hace referencia a un convenio con el Ministerio de Salud Pública que cede las instalaciones para establecer los Centros de Mediación.

³ Según las estadísticas que disponemos de 2012 sobre la actividad desarrollada en los cinco centros de Montevideo, el 77,64% de las consultas fueron encaminadas a mediación y el 23,36% fueron derivadas a otros servicios.

⁴ Estas acciones están contempladas en la Circular 128 / 2009 que reglamenta los Centros de Mediación.

Socios operativos



Consorcio Liderado por



Socios Coordinadores



La estructura de cada Núcleo o Centro de Justicia Comunitaria está integrado por:

- a. Un coordinador general (en la experiencia brasileña ese cargo está ejercido por un juez, un defensor, un fiscal o promotor o un delegado del organizador responsable)
- b. Un coordinador operacional
- c. Un administrativo
- d. El equipo multidisciplinario conformado por un abogado, un psicólogo y un asistente o trabajador social formados en mediación
- e. El equipo de agentes comunitarios conformado por vecinos elegidos entre los postulantes y formados en mediación

OPERATIVIDAD

Los Agentes Comunitarios son los encargados de divulgar la existencia de los Centros de Mediación entre los vecinos y son los que reciben las consultas de aquéllos que están involucrados en situaciones conflictivas.

En este primer contacto el Agente informa sobre los Servicios del Centro tanto de mediación como de atención de consultas sobre cuestiones legales, sociales y psicológicas.

Los agentes son también los encargados de percibir las problemáticas de la comunidad para orientar al Centro a organizar encuentros que atiendan esa problemática, tanto sea por vía de educación para el ejercicio de los derechos, cuanto a la construcción de Redes.

La función de los Agentes en su cotidiano implementan lo que llamamos de "Mediación para la Comunidad Participativa" (Ver Anexo A) que es el objetivo final de conseguir que la comunidad se apropie de sus conflictos y que por medio del debate respetuoso, cooperativo y solidario programe las acciones para realizar una autogestión emancipadora encuadrada en la democracia participativa.

El equipo multidisciplinario es el encargado de recibir las necesidades traídas por los agentes y juntos con ellos programar las acciones que mejor puedan atenderlas.

Además de su actuación en mediación como procedimiento de tratamiento de los conflictos, cada uno en su área específica darán la orientación que atienda las necesidades de la población.

En las mediaciones el equipo de trabajo debe ser lo más heterogéneo posible incluyendo siempre mediadores del equipo multidisciplinario y de mediadores agentes.

El equipo multidisciplinario debe elaborar un plan de formación permanente en mediación y una programación periódica de encuentros para discutir casos o situaciones presentadas en la comunidad.

Nuevas incorporaciones y formación en mediación de agentes debe realizarse periódicamente para divulgar la cultura, dotar a la comunidad de

Socios operativos



Consorcio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

nuevos agentes hasta que la comunidad pueda continuar su camino de manera autónoma.

BORRADOR MODELO DE REGLAMENTO

De las reuniones de discusión sobre la organización de la Justicia Comunitaria en Uruguay y su posterior debate y validación surgirán quienes serán los organismos estatales que formarán parte de esta adecuación de los Centros de Mediación del Poder Judicial.

A partir del ya citado Reglamento expuesto en la Circular 128 / 2009 se realizarán las modificaciones y agregados que contemplen los nuevos integrantes, la interacción, función y responsabilidad de cada uno.

Antes de desarrollar un esbozo definitivo de reglamento considero conveniente discutir quienes van a participar y cuál podría ser la función de cada uno.

OPCIÓN “A”

Desde el Ministerio de Educación o desde el Poder Judicial procurar socios (Universidades, Ministerio Público, Defensorías Públicas, ONG´s etc.) en barrios o en regiones específicamente delimitadas para implementar los Centros de Mediación Comunitaria según el Programa de Justicia Comunitaria.

Esta opción es la trabajada en Brasil desde el Ministerio de Justicia por medio de la Secretaria de Reforma del Judiciario.

Organización inicial ,

1 . Consolidar las bases ideológicas y los objetivos de la Justicia Comunitaria implementando los conceptos de mediación para la comunidad participativa.

I. Especificar las condiciones y exigencias a ser definidas por el Organizador central sobre los convenios con otras entidades.

II . Diagramar y producir el material de divulgación y el material con las instrucciones para el montaje de los Centros o Núcleos de Justicia Comunitaria.

III . Definir los programas de formación necesarios para implementar la “mediación para una comunidad participativa” que desarrolle los tres ejes del Programa de Justicia Comunitaria: de Educación para los Derechos que atiendan las necesidades da comunidad; de Formación de Redes y los servicios de Mediación de Conflictos.

IV . Establecer criterios y compromisos en la elección de la entidad asociada con el Organizador central.

IV . Elección y transmisión de la información básica al socio ,

2 . Apoyar y orientar al socio regional con los planes y acciones para la implementación del Núcleo o Centro de Justicia Comunitaria

Socios operativos



Consorcio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

- I . El acompañamiento de los primeros del socio,
- II . La elección del equipo multidisciplinario
- III . La elección de los agentes comunitarios
- 3 . La formación en mediación comunitaria del equipo multidisciplinario y de los agentes comunitarios
 - I. El seguimiento y la supervisión de las mediaciones y de las otras áreas del Proyecto de Justicia Comunitaria
 - II . Seguimiento y formación complementaria de los mediadores
 - III . La continuidad de la formación y la organización interna de las reuniones de inter-visión entrevista y de investigación teórica - práctica.
 - IV . Seguimiento y supervisión de la labor del Centro .
- 4 . La continuidad del trabajo de los agentes comunitarios
 - I. La fase de transferencia de la actividad para la comunidad
- 5 . La organización de los centros regionales de capacitación y monitoreo y supervisión.
- 6 . La organización de reuniones regionales, nacionales e internacionales de intercambio de experiencias y la discusión de problemas y resultados.

DESARROLLO DE LOS CONCEPTOS

- 1 . Consolidar las bases ideológicas y objetivos de la Justicia Comunitaria implementando los conceptos de mediación para la comunidad participativa. Y**
- 2 . Apoyar y orientar al socio regional con los planes y acciones para la implementación del Núcleo o Centro de Justicia Comunitaria**

Poder transmitir con claridad que abogados, psicólogos, trabajadores sociales y agentes comunitarios están trabajando juntos en un sistema de igualdad, de integración y de cooperación para la comunidad participativa. No podemos proponer el trabajo con agentes comunitarios para después en la práctica hacer una diferencia con ellos por su falta de formación universitaria .

Estos conceptos de cooperación y de trabajo con y por la mediación deben estar bien comunicados a los socios para que al incorporar a los profesionales y pasantes les aclaren que su actuación fundamental en el Núcleo o Centro no será en la práctica de sus formaciones de origen, pero si en la mediación y que se espera de ellos continuidad para poder ser formados, trabajar junto con los agentes comunitarios y seguir creciendo en la mediación tanto como procedimiento cuanto como teoría social para llegar a constituir un grupo de formadores en mediación y supervisión de la práctica.

Las consultas atendidas en los campos del derecho, la psicología y el trabajo social deben estar orientadas a la emancipación de los vecinos y no a una

Socios operativos



Consortio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

dependencia del saber que los desacredita como capaces. O sea que la práctica profesional debe ser ejercida mediante la aplicación de los conceptos emancipadores y fortalecedores de la mediación.

La elección de los agentes debe atender con cuidado cuales son las motivaciones de los candidatos que los lleva a querer participar del Programa de Justicia Comunitaria. Cualquier propósito de aspirar a tener un poder sobre sus vecinos, cualquier fin de utilizar su posición en el programa para divulgar creencias religiosas o partidarias descalifica al aspirante.

Debemos orientarnos a incorporar vecinos que desde su situación de ser miembro de la comunidad se dé cuenta que hay acciones que pueden ser implementadas para lograr una mejor calidad de vida sin mesianismos o Iluminismos.

Es importante tomar los cuidados contractuales para que los profesionales y los agentes participen de los cursos y permanezcan en el programa el tiempo para suficiente aprender, ejercer y transmitir sus conocimientos y experiencia y en el caso de los agentes que expresen su voluntad de continuar ejerciendo su función en el Programa, incluso después de finalizado el apoyo del Estado

3 . La formación en mediación comunitaria del equipo multidisciplinario y de los agentes comunitarios

Formación inicial:

Los programas de formación en mediación en el mundo han evolucionado de forma a contar cada vez con más horas de clases y de pasantías a medida en que las investigaciones y la experiencia trajeron mayor información y exigencia científica. Comenzamos con cursos de formación de 40 horas y hoy estamos con cursos con más de 200 horas y un acompañamiento y supervisión de las prácticas como mediadores en el ejercicio del procedimiento de resolución de conflictos o como mediadores para la comunidad participativa, de unas cien horas más.

Esto exige una mayor inversión de tiempo, espacio y dinero que se complica y dilata porque las clases no pueden tomar muchas horas por día, ya que los agentes tienen obligaciones laborales que apenas les deja disponibles cuatro o menos horas por día.

Por esta razón los cursos tendrán que adecuarse a las posibilidades reales de tiempo y de inversión sin abandonar la exigencia de una profunda y adecuada formación. Cuanto menor la capacitación, menor la calidad del servicio ofrecido a la comunidad.

Esta formación en etapas debe considerar también la organización de reuniones semanales de inter-visión y de discusión de conceptos .

Seguimiento:

Primer año:



Después de tres o cuatro meses de práctica posteriores a la primera parte de la formación, sería conveniente programar una nueva formación para actualizar los conocimientos a partir de las prácticas realizadas.

Posteriormente las reuniones se pueden organizar cada dos o tres meses por Internet para supervisiones y actualización de conceptos.

Segundo año :

Programar las reuniones de supervisión a cada cuatro meses y organizar un nuevo curso presencial para enseñar la especialización en mediación familiar y el trabajo en mediación con niños y adolescentes, así como cualquier otra especialización que haya tenido una mayor demanda en el núcleo .

Tercer año :

La formación de formadores en mediación de los agentes y del equipo profesional que hayan demostrado una mayor identificación con el programa y especialmente que deseen participar como formador de los futuros participantes del programa.

El seguimiento y acompañamiento de la primera capacitación impartida por los instructores locales.

Cuarto año :

Acompañamiento de los Agentes " emancipados " y su relación con el equipo regional.

4 . La continuidad del trabajo de los agentes comunitarios

5 . La organización de los centros regionales de capacitación y de monitoreo y supervisión.

Pensando que el objetivo del programa es organizar los núcleos para que puedan continuar en el trabajo interno de los agentes capacitados en cada distrito , la última función del Estado es mantener los centros regionales de capacitación y el apoyo y la supervisión de los núcleos que operan en su área.

Dependiendo de la cantidad de núcleos y de áreas geográficas se dividirá Uruguay en centros regionales para la formación continua y permanente, el seguimiento de los trabajos y para servir como enlace de los agentes comunitarios con el Estado en caso de necesidad de intervención para atender determinadas necesidades de la comunidad .

Los **Centros Regionales de Capacitación y de acompañamiento del Programa de Justicia Comunitaria** deberán ser sostenidos con contribuciones nacionales y municipales, pero también puede obtener un autofinanciamiento con los honorarios por las capacitaciones de los nuevos núcleos y la supervisión de los centros o núcleos existentes sustentados por el estado.

Cada centro será informado del funcionamiento de los núcleos en reuniones periódicas y mediante visitas y de reuniones virtuales.

De esta manera aseguramos la continuidad del programa y, fundamentalmente, mantener los niveles de calidad y de servicios que son requeridos en este proyecto y la extensión del programa a la mayor cantidad de barrios de las ciudades uruguayas.

Socios operativos



Consorcio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

6 . La organización de encuentros regionales, nacionales e internacionales para el intercambio de experiencias y la discusión de los problemas y resultados obtenidos.

Los diferentes Centros Regionales deben estar en contacto entre sí intercambiando permanentemente información y discutiendo los problemas y las cuestiones teóricas y prácticas.

Periódicamente se deben organizar encuentros regionales de mediadores comunitarios para continuar con la formación continua y el intercambio de información para mantener los principios éticos y sociales de este programa. A cada un o dos años, será fundamental organizar en Uruguay un encuentro nacional de Mediación Comunitaria para un intercambio más directo y fluido de información y de experiencias.

A cada dos encuentros nacionales sería importante organizar un encuentro internacional para poder actualizar los sistemas de mediación comunitaria con la información presentada por los participantes de diversos países del mundo .

ANEXO A

Artículo publicado en la revista “Mediadores en Red” del mes de Julio de 2007.-

La mediación para una comunidad participativa

por Juan Carlos Vezzulla^{cv}

^{cv} Juan Carlos Vezzulla es psicólogo y mediador, master en servicio social, doctorando en derecho y sociología, co-fundador de los Institutos de Mediação e Arbitragem do Brasil y de Portugal y presidente científico del del Instituto de Mediação e Arbitragem de Portugal y miembro de diversas instituciones internacionales de mediación. Profesor y formador de formadores en resolución de conflictos en América Latina, Europa y África, ha publicado diversos libros sobre el tema como "Teoria e Prática da Mediação" (Instituto de Mediação e Arbitragem do Brasil, 1995), "Mediación de conflictos con adolescentes autores de acto infractor" (Universidad de Sonora e Instituto de Mediación

Socios operativos



Consortio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

Introducción

Los años dedicados a la práctica de la mediación en diversos contextos y, fundamentalmente, las exigencias enfrentadas en la formación de mediadores en diferentes países (nada mejor que enseñar para aprender) me llevaron a reconocer la necesidad de construir un marco teórico referencial que sustentase la mediación, su filosofía y práctica, y que marcase principios básicos que permitiesen diferenciarla de la conciliación y de todo un abanico de prácticas extendidas por el mundo bajo el nombre de mediación sin respeto a su base científica, filosófica, ética y profesional.

En gran parte de la bibliografía existente sobre mediación se encuentra una profusión de experiencias y hasta de indicaciones técnicas, pero una gran falta de conceptos teóricos y científicos que sustenten tal práctica, fundamentalmente en lo social, función fundamental de la mediación si realmente deseamos que ella actúe en el cambio de la cultura y en la transformación de la sociedad.

En mi trabajo con adolescentes, necesariamente tuve que profundizar en esos aspectos sociológicos de la mediación, al ser la adolescencia una etapa psicosocial del desarrollo de los seres humanos (Vezzulla, 2005).

A partir de ese trabajo confirmé que la mayor riqueza que podía ofrecernos la mediación debía ser analizada desde la contribución de diferentes ciencias en un entrecruzamiento o enlace que nos permitiese construir una visión más amplia y sólida, no solamente de la teoría sino, y especialmente, de su práctica.

Infelizmente, se observa en buena parte del mundo una acomodación de los mediadores, que modifican su práctica para adaptarla a las exigencias de los usos y costumbres tradicionales, llevando a que la mediación pierda precisamente su riqueza, su innovación y su trascendencia social.

Frente a esta situación, no queda otra opción que exigirnos un rigor científico que nos obligue a verificar permanentemente nuestra práctica para evitar desvíos,

de México, 2005) y "Adolescentes, família, escola e lei. Mediação de conflitos" (Ministério da Justiça de Portugal, 2006), Lisboa, Portugal. entre otros. E-mail: vezzulla@imap.pt

Socios operativos



Consortio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

fundamentalmente, para planear una acción según los objetivos a ser alcanzados, y, finalmente, explicar los resultados obtenidos.

Tres situaciones me llevaron a intentar conceptualizar el uso de la mediación, ya no solamente para prevenir o resolver conflictos, sino para atender las necesidades de diferentes comunidades:

a) En el sur de Portugal, la organización In Loco trabaja para atender, por medio de la capacitación de "animadores sociales", la situación de innumerables poblaciones que están quedando deshabitadas por la falta de actividad económica y de espacio para el desarrollo de los jóvenes o el asentamiento de nuevas familias, y que han caído en una parálisis aceptando el triste futuro de su desaparición como una maldición imposible de modificar.

Estos animadores son agentes sociales que estudian la situación particular de cada población para llevarles la actividad, la capacitación o la acción que consideran más adecuada.

Esta acción asistencial obtiene resultados diversos y depende mucho de la característica especial del animador y de su trabajo.

b) En el sur de Brasil, donde, en algunos municipios, se trabaja con la aplicación del presupuesto participativo, también los líderes comunitarios encuentran grandes dificultades en conseguir la participación activa de los moradores para operacionalizar este procedimiento, dando por resultado que sean pocos los que participan en la elaboración de prioridades de las necesidades a ser atendidas.

En estos dos casos fui convocado para capacitar en mediación, a fin de auxiliarlos en el ejercicio de esas funciones. Tuve encuentros con esos animadores y líderes sociales para poder discutir con ellos de qué forma la mediación podía servirles para ejercer otro liderazgo diferente. Liderar, conducir sin opinar ni sugerir o decidir, consiguiendo una amplia convocatoria que llevase a la población a participar activamente en el trabajo de enfrentar y resolver sus propios problemas sin interferencias exógenas.

c) Finalmente y como resultado de las otras dos experiencias, la realizada en México, Hermosillo, gracias al Dr. Jorge Pesqueira Leal, que me permitió trabajar tres

Socios operativos



Consortio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

días con unos sesenta presos del CERESO, la cárcel de esa ciudad del Estado de Sonora. El Dr. Pesqueira Leal y su equipo llevaban ya mucho tiempo trabajando la mediación con los internos, contando la prisión con un centro de mediación entre pares. Algunos de los participantes de nuestros encuentros ya eran mediadores, otros habían recibido información sobre la mediación y otros estaban interesados, pero no habían participado de ningún curso anterior.

El objetivo de nuestros encuentros fue discutir con ellos sobre el uso de la mediación para conseguir que los otros internos participasen activamente en la presentación de sus problemas y pudiesen, en conjunto, elaborar caminos que les asegurasen una calidad de vida mejor, asumiendo las limitaciones impuestas por la prisión y recuperando el *autorespeto* y la autoestima.

Tres experiencias distintas entre sí, pero con el común denominador de capacitar a esas personas para que pudiesen conseguir una convocatoria que les asegurase la **participación activa y responsable** de los participantes de cada comunidad para asumir la discusión de los problemas que los afectaban y sus posibles soluciones.

Resultaba entonces fundamental analizar cuáles eran los componentes de la mediación que les permitirían alcanzar esos objetivos.

Ejes teóricos

Varios son los ejes teóricos a partir de los cuales se construyó este trabajo: los conceptos sobre sociología crítica de Boaventura de Sousa Santos (2001), fundamentalmente los parámetros por él establecidos para analizar el tipo de derecho de aplicación en una sociedad, diferenciando el **derecho regulador** del **derecho emancipador**, según sirva para mantener controlada una sociedad o sirva como apertura para el ejercicio de nuevos derechos.

También de este autor tomamos la diferenciación que hace según la forma en que puede ser encarada la capacitación de una sociedad, a partir de la imposición de una ideología, de un dogmatismo, de una “verdad” por medio de la **capacitación imposición** (propia del colonialismo) o la **capacitación emancipadora**, que

Socios operativos



Consortio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

contribuye para el desarrollo de nuevas habilidades a partir del respeto de una cultura y de una organización social que los identifica.

De Antonio Gramsci (1999-2002) utilizamos sus reflexiones sobre **hegemonía**, como la expresión del pensamiento de la sociedad civil y su función de abrir o cerrar espacios -moral o económico- a los derechos y a las necesidades de la población.

De David Held (1997) su concepto de **autonomía igual** en la propuesta de una política que genere la posibilidad de una ciudadanía libre e igual.

Partimos de esos conceptos para entender el alcance social de la base operacional de la mediación de conflictos: la *autocomposición* que, consideramos, apunta a la acción emancipadora por excelencia, pues el centro del trabajo en la mediación es facilitar el pasaje de la dependencia a la emancipación.

Para eso, partiendo de la definición base de la mediación de conflictos -que dice que es el procedimiento por el cual las personas en conflicto pueden alcanzar una solución por medio de la *autocomposición*- concluimos que, al permitir un **tratamiento igualitario** a todos los ciudadanos, sin exclusiones, trabajando en la **capacitación de las personas**⁵ para que puedan abordar, comprender y resolver sus problemas, la mediación puede revertir la acción **reguladora** del derecho recuperando su función de **derecho emancipador**, “ ... un derecho comprometido con la **humanización** de sus funciones en los conflictos, el Derecho de la mediación” (Warat, 2001).

Entonces, el desafío de la mediación en su diferenciación de los otros procedimientos *autocompositivos* de resolución de conflictos, estaría claramente delimitado en poder dar la libertad y favorecer el ejercicio de la ciudadanía, al permitir que el ciudadano pueda atender sus propios problemas y resolverlos, sin que eso se establezca como un ejercicio liberal más al servicio de la ideología hegemónica.

⁵ Con capacitación nos referimos a la tarea de promover el desarrollo de las habilidades de una persona sin imposiciones ideológicas, respetando su identidad psico-social.

Socios operativos



Consorcio Liderado por



Socios Coordinadores



Encontramos en Gotheil (1996) los conceptos que nos permiten realizar el enlace con los otros autores al describir: 1) la repercusión del modelo de autodeterminación y; 2) el énfasis puesto en la responsabilidad necesaria para que la libertad en la resolución de los conflictos pueda tener la repercusión social deseada.

Esta responsabilidad, así como la modalidad especial del tratamiento de los conflictos deben ser asumidas por los ciudadanos. Por eso, la educación pasa por el necesario reconocimiento de los participantes de la propia capacidad para ejercer esa libertad con responsabilidad.

Después de siglos de dependencia, esta liberación debe ser alcanzada por la acción del mediador. En ese sentido, Gotheil (ídem) remarca que el proceso de la mediación significa generar un mayor sentido de “tener la capacidad para”, de “sentirse con permiso para”, así como capacitar a los individuos para generar relaciones sociales más próximas a la solidaridad y más alejadas del enfrentamiento.

Estos principios conducen el trabajo del mediador de cuestionar, de llevar a los participantes a descubrir en sí mismos las capacidades para que puedan ir en la búsqueda de lo que necesitan para decidir, ir al encuentro de información, saber escuchar al otro y a sí mismos sobre lo que desean, sobre la viabilidad y la realidad de estos deseos con la seguridad de que todo puede ser resuelto a satisfacción de todos.

En este sentido, Warat (2001) demuestra la eficacia de la mediación en la organización de los individuos según sus intereses comunes, permitiéndoles crear vínculos y estructuras comunitarias bien sólidas. La falta de unión promueve la explotación; por el contrario, la unión comunitaria conseguida con la mediación puede conseguir una mayor justicia social al llevar a los individuos a reconocer que no son adversarios entre sí.

Con las técnicas de la mediación pueden encontrarse esos puntos de coincidencia, de intereses comunes, que pueden auxiliar para alcanzar una unión que los fortalezca como grupo. Estas alianzas, continúa Warat, pueden auxiliar a los más débiles, no solamente para la unión, sino para el desarrollo de su capacidad de resolver por ellos mismos sus problemas.

Socios operativos



Consorcio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

Así, la mediación disminuye la dependencia de los organismos de poder más alejados y desarrolla la *auto-ayuda* en la formación de eficientes y eficaces estructuras comunitarias de base.

Socios operativos



Consortio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

No considero necesario desarrollar aquí los conceptos propios de la mediación que complementan las teorías presentadas, por ser todos ellos muy bien conocidos por los lectores.

Los conceptos en juego en el trabajo con comunidades

Es habitual que la intervención en una comunidad con la intención de ayudarla a enfrentar y resolver sus problemas sea realizada por un líder, natural o creado, para conducirla a alcanzar los objetivos considerados convenientes por él, como representante del pensamiento hegemónico. Ese líder es considerado capaz de conducir ese proceso por tener el “conocimiento del qué y del cómo” que los habitantes de esa comunidad no poseen (capacitación imposición).

A veces, ese líder pertenece a un partido político y ejerce su trabajo con el fin proselitista de conseguir votos (acción *clientelista*) o es un ciudadano con buenas intenciones. También, por qué no aceptar la existencia conjunta de ambos perfiles.

Estos líderes se aproximan a la comunidad con el concepto de **cómo ella debería ser** (Vezzulla, 2005), casi como un arquitecto que al mirar una casa ve como finalmente debería quedar después de las reformas. Este proyecto o plano de construcción, que llamamos de un **modelo de comunidad**, sigue lo que Boaventura de Sousa Santos (2001) llama de **imposición de un saber**, y precisamente evita la toma de consciencia de sí y de la capacidad operativa, pues conduce al ciudadano a no pensar ni reflexionar sobre su realidad, si no a confiar en el líder y a continuar en la posición de dependencia.

Al mismo tiempo, se atiende al poder hegemónico que abre parcial y formalmente las puertas para que ante los ojos de los otros aparezca como consciente de las necesidades de la población, dando una aparente importancia y espacio a la comunidad (aspecto moral de la hegemonía) demostrando sensibilidad social, pero negando y calmando todo intento de cuestionamiento, de verdadera implementación de la emancipación que pudiese pretender una participación en el poder.

Esa aproximación con el objetivo de imponer un modelo precisa de un marco regulador que determine claramente lo que se debe y lo que no se puede hacer, un

Socios operativos



Consorcio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

conjunto de normas que permita diferenciar a aquéllos que se someten de aquéllos que no lo respetan, lo que pone en funcionamiento el derecho regulador presentado por Boaventura de Sousa Santos (ídem) para denominar al conjunto de normas creado para imponer y para castigar, diferenciado del derecho emancipador, que está fundamentado en la necesidad de implementar, reconocer y apoyar los derechos de los ciudadanos.

Aquéllos que no cumplen con las normas son castigados, separados (a la manera de un chico expulsado de la clase por indisciplina) con el objetivo manifiesto de reeducarlos, o sea, de que acepten que la educación que tienen no es buena y que debe ser substituida por otra, la oficial, la reconocida, la versión hegemónica. Si aún así no “aprenden”, se continúa con el ciclo de imposición – castigo – separación y reeducación.

En síntesis, la aproximación a una comunidad por la forma en que esa comunidad **debería ser** está sustentada por una regulación que impone ese modelo y que castiga a aquéllos que no lo respetan, separándolos de la comunidad para reeducarlos.

Siguiendo a Boaventura (ídem), agregaremos que la tentativa de reeducación contiene en sí misma un componente de **negación de la condición de sujeto** del ciudadano, pues es considerado incapaz (discapacitado) y necesitado de ese conocimiento que solamente los iluminados poseen.

Trátase una vez más de la dominación, del pensamiento hegemónico que puede aceptar el complemento asistencial “quien tiene, da a quien no tiene” y completar así el ciclo de dependencia por el cual se da el conocimiento, pero solamente con la aceptación del desconocimiento del otro, su desconocimiento como sujeto, como ciudadano.

Ese desconocimiento del otro exige violencia para ser instrumentado de manera impositiva, pues el verdadero desconocimiento es el de la identidad y la manera de imponerlo es por medio del miedo.

No podemos olvidar este modelo colonialista impositivo llamado por Boaventura de **conocimiento - desconocimiento** y los estragos que produjo en toda

Socios operativos



Consorcio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

América y en África con la imposición de los modelos sociales, religiosos y jurídicos europeos sin atender la realidad de las poblaciones colonizadas. Hoy en día, aún en la mayoría de los países donde los habitantes originarios no fueron masacrados, se vive la contradicción entre la tradición y la imposición⁶.

El ciclo comenzado por la imposición, necesariamente violenta, de un modelo que no respeta la identidad de la comunidad envuelve la represión de lo no reconocido, implementa el miedo como forma de dominación, que termina generando la violencia como reacción a la violencia sufrida.

De esta manera se explica el fracaso de la mayoría de las intervenciones asistencialistas impositivas y desconocedoras de la identidad y de la realidad de la comunidad sobre la que se opera, y la pérdida de resultados una vez que esa acción asistencialista es interrumpida, dejando a los ciudadanos totalmente confusos, huérfanos.

Sentimos miedo frente a la amenaza, frente a aquello que puede acabar con nuestro equilibrio y nuestra integridad. O sea que, tanto en el caso en que desconocemos la condición de sujeto del otro al tomarlo como objeto de una imposición, cuanto al contrario, cuando actuamos asistencialmente porque sentimos piedad por el otro, considerándolo en una situación inferior a la nuestra -pasando a desconsiderarlo como sujeto y a transformarlo en objeto de nuestra acción asistencial- estamos negando el reconocimiento necesario del otro como sujeto, como capaz y como mi semejante.

Solamente liberados de estos dos sentimientos, el miedo y la piedad, en las relaciones con los demás podemos asumir la responsabilidad de la participación⁷.

⁶ En algunos países de África, por ejemplo en Angola, donde estuvimos capacitando mediadores en 2005, se vive esta situación entre el derecho tradicional y el derecho impuesto por los portugueses, que entran en contradicción y generan violencia.

⁷ Estos conceptos están extraídos de la descripción aristotélica de catarsis como la depuración de los sentimientos de miedo y de piedad que liberarían al ciudadano. Este concepto, después tomado por Gramsci, fue aplicado a la toma de consciencia para abandonar la posición “egoístico pasional” individualista.

Socios operativos



Consorcio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

No puedo dejar de hacer un paralelismo entre esta situación de una comunidad y la del trabajo de ciertos mediadores que consideran necesario dar (sugerir) soluciones a sus clientes, pues éstos no saben o no piensan adecuadamente.

En ambos casos, con comunidades o con personas singulares, tenemos la otra opción de abordaje, la aproximación por cómo es realmente la comunidad o la persona, por medio del reconocimiento, del respeto (Vezzulla, 2005).

Si realmente queríamos conseguir que los portugueses enfrentaran su realidad, la analizaran y pudiesen a partir de ese análisis buscar las propias soluciones que mejor atendiesen sus problemas; si queríamos que el movimiento de presupuesto participativo consiguiese convocar a los ciudadanos de una determinada comunidad para discutir sus problemas, que éstos encontrasen las prioridades en la necesidad de solución y finalmente elaborasen las soluciones más satisfactorias; si queríamos que los presos de la cárcel de Hermosillo pudiesen movilizar a sus compañeros para discutir sus problemas y ellos mismos encontrar soluciones e implementarlas para poder tener una mejor calidad de vida; si queríamos conseguir esos resultados no podíamos abordar esas comunidades con los conceptos de modelos con modos impositivos y mucho menos contar con líderes partidarios o mesiánicos.

Estos objetivos de respeto y de reconocimiento que deseamos implementar en nuestro trabajo con comunidades parten de los mismos principios con que un mediador trabaja con personas envueltas en conflictos singulares.

Abordaje de un mediador para una comunidad participativa

En un primer momento, usamos para este mediador el nombre de animador social, siguiendo la denominación portuguesa, considerando que ellos debían “animar”, incentivar a los miembros de una comunidad a participar y a asumir sus propios problemas. Pero el significado distorsionado que la palabra animador recibía, fundamentalmente en Brasil, como presentador de programas televisivos o promotor de fiestas y de diversión, me llevó a usar directamente el nombre de mediador para una comunidad participativa.

Socios operativos



Consorcio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

La primera cuestión a ser pensada es con que objetivo nos acercamos a una comunidad. Los modelos asistencialistas están tan incorporados en todos nosotros que nuestra aproximación con el objetivo de ayudar ya conlleva la diferenciación entre *ellos que necesitan* y *yo que no necesito*.

Esa diferenciación promueve un distanciamiento que inhibe el real conocimiento de la realidad de una comunidad.

La única aproximación posible es la de partir del respeto por una identidad que desconocemos. Yo no sé quiénes son ellos, yo no sé cómo son ellos. A partir de esta actitud respetuosa sólo nos queda observar, observar atentamente para descubrir cómo son, sin comparaciones ni juicios.

Aquí debemos hacer una diferenciación entre **observar**, que es simplemente registrar lo que nuestros sentidos nos informan, e **interpretar**, conclusión posterior a la observación que nos lleva a dar sentido, intenciones, objetivos y razones a lo observado.

Si realmente queremos saber cómo es o cómo son, debemos observar sin interpretar, dejando para un segundo momento que el trabajo de interpretación sea hecho por ellos mismos.

Esta tarea es semejante a la de diagnosticar. Una cosa es captar, observar una serie de hechos, de información recibida, otra es construir en base a ellos un diagnóstico.

Sabemos que la gran diferencia del mediador respecto a los otros profesionales es precisamente que aquél no busca diagnosticar, sino conseguir que los clientes se escuchen y que a partir de esa escucha y de esa toma de consciencia puedan realizar su diagnóstico, su reflexión sobre el estado de las cosas. Lo mismo debe hacer el mediador al aproximarse a una comunidad, observar, observar y observar⁸ para que la comunidad pueda diagnosticarse según sus propios criterios de realidad.

Es éste el mayor de los respetos, aceptar la elaboración de la información realizada por ellos según sus propios parámetros. Reconocer, aceptando esa

⁸ Cuando digo observar me estoy refiriendo a estar disponible a recibir información por todos los sentidos. Lógicamente para nosotros los mediadores la observación más trabajada es la de escuchar, pero no debemos estar limitados a ella.

Socios operativos



Consorcio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

elaboración sin dar intervención a nuestros pensamientos, nuestra ideología y nuestros parámetros.

A partir de esa respetuosa aproximación es que podremos facilitar la integración de todos, pues al sentirse respetados es que consiguen participar, incluirse en las discusiones, expresar sus pensamientos y necesidades.

Veamos qué diferente resulta la aproximación cuando es realizada por medio de un modelo que excluye a todos los que no lo aceptan o que no se sienten identificados con él y, que al ser excluidos, encuentran en la violencia el único camino de expresión.

La inclusión, además de favorecer la participación, desarrolla la responsabilidad. Solamente nos sentimos responsables de aquello que es decidido por nosotros. Si ejecutamos lo decidido por otros, la responsabilidad queda a cargo de quien decidió.

Al ser respetados, respetamos. Al ser reconocidos, reconocemos. Reconocimiento y respeto son la base de la cooperación. La igualdad en las diferencias y el respeto a las necesidades y los derechos de todos es la cooperación.

Socios operativos



Consorcio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

Mayores dificultades

No solamente por nuestras experiencias sino también por la de otros, sabemos que la peor de las dificultades, trátase de Portugal, de Brasil o de México, es conseguir la participación de los ciudadanos en las discusiones sobre la propia comunidad de la que forman parte.

¿Cómo convocarlos? Cansados de ser usados por los políticos, los religiosos, los líderes (bien o mal intencionados) que sólo los quieren como objetos de sus objetivos, como número de seguidores, los ciudadanos están hartos de escuchar. Desean hablar, expresarse, ser oídos.

La acción

La escucha (observación) del mediador, exenta de todo comentario, va creando un cambio, una modificación. Sin promesas ni propuestas, sin planes y sin crear expectativas, alentando a hablar por medio de intervenciones puntuales -a veces resúmenes- sobre lo que han dicho, resaltando la visión presentada por cada uno de ellos sobre los problemas de la comunidad y la forma de enfrentarlos -lo que propicia que cada persona se sienta cada vez más capaz de atender sus necesidades y de buscar soluciones por sí misma-, y de esta manera es posible conseguir que la ideología derrotista ceda a cada nueva capacidad que va reconociéndose.

Este reconocimiento hecho por la atención y el respeto con que son escuchados les permite desarrollar las habilidades que tienen para enfrentar responsablemente las dificultades.

A partir de este trabajo individual, el mediador realiza la convocatoria a una reunión, ejerciendo la coordinación de esa reunión para que todos puedan hablar, escucharse y finalmente construir una agenda de problemas y de diferentes opciones de solución. Cada nuevo paso los va confirmando en su capacidad de ejercer la autonomía y de resolver lo que los aqueja.

En México, el poco tiempo con el que contábamos nos permitió sólo trabajar con un grupo de aproximadamente sesenta internos, escuchándolos y promoviendo la expresión de sus dificultades. Fueron conducidos a que analizaran las dificultades que

Socios operativos



Consorcio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

ellos mismos ponían a la realización de este trabajo de convocatoria en la prisión, y generalmente eran manifestaciones de incapacidad, de limitación y de impotencia.

Como respuesta a mis preguntas, ellos mismos fueron reconociendo que las limitaciones (fundamentalmente la falta de libertad y de libre movilidad) no les cortaba la capacidad de trabajar sus problemas y sus necesidades. A partir de las propias circunstancias podían crear acciones que les proporcionase una mejor calidad de vida, dándoles solución a los problemas cotidianos.

Si algunos de ellos habían sido capaces de formarse como mediadores y de crear un servicio de mediación entre pares, ¿cómo no iban a poder trabajar en el tratamiento de los problemas de la comunidad aunque no llegaran al servicio de mediación?, ¿cómo no iban a poder convocar, escuchar y animar a sus compañeros para que participativa y responsablemente expusiesen esos problemas y les buscasen soluciones?

Conclusiones

Partiendo de tres realidades diferentes y contando con una base teórica capaz de permitirnos operar seguros de que nuestras acciones respondían a una coherencia entre teoría y práctica, conseguimos alcanzar el verdadero objetivo de la mediación, el de llevar a los ciudadanos la emancipación que conlleva la capacidad de enfrentar y resolver los propios conflictos personales y comunitarios por medio de la participación, la responsabilidad, la cooperación y el respeto.

En síntesis, espero no solamente haber podido presentar unas experiencias que con certeza poco contribuyen a lo ya realizado en la práctica por muchos de nuestros colegas especializados en comunidades, sino que me gustaría haber motivado a los mediadores a que, sea donde sea que realicen su trabajo, no se queden exclusivamente ligados a él sin el cuestionamiento, sin la búsqueda de los correlatos teóricos que sostienen esa práctica y los resultados obtenidos con ella.

Socios operativos



Consorcio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

Podemos encontrar en el Derecho, en la Psicología, en la Sociología, en la Filosofía, en las Ciencias de la Comunicación y en otras ciencias las bases teóricas que den sentido y orientación a nuestra práctica. Pensar nuestra teoría y nuestro accionar desde todos los terrenos científicos posibles conseguirá consagrar a la mediación como el procedimiento que instaure definitivamente su filosofía como un modo de vida, que atienda a la dignidad de las personas y que inflencie a todos los sectores de la sociedad.

Conseguir, en definitiva, que el pensamiento hegemónico no le abra solamente un espacio aparente para después usarla a su servicio, sino que se instituya como paradigma del derecho emancipador y de una realidad social más justa, más armónica, más humana.

JUAN CARLOS VEZZULLA

Socios operativos



Consortio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina

Referencias bibliográficas

Baratta, Alessandro. Criminología Crítica y Crítica del Derecho Penal: Introducción a la Sociología jurídico penal. Buenos Aires, Siglo XXI, 2002.

Gotheil, Julio. "La mediación y la salud del tejido social". En AAVV Mediación una transformación en la cultura, compilado por Gotheil, J. y Schiffrin, A. Buenos Aires, Paidós, 1996.

Gramsci, Antonio. Cadernos do cárcere. Rio de Janeiro, Civilização Brasileira, 1999-2002.

Held, David. "Desigualdades de Poder, Problemas da Democracia". En AAVV Reinventando a esquerda, compilado por Miliband, David. São Paulo, UNESP, 1997.

Morais, José Luis Bolzam de y Silveira, Anarita Araújo da. "Outras Formas de Dizer o Direito". En AAVV Em nome do acordo, a mediação no direito, compilado por Warat, Luiz Alberto. Buenos Aires: AlmED, 1998.

Pavarini, Massimo. Control y Dominación. Teorías criminológicas burguesas y proyecto hegemónico. Buenos Aires, Siglo XXI, 2002.

Santos, Boaventura de Sousa. A Crítica da razão indolente: contra o desperdício da experiência (3ª.ed). São Paulo, Cortez, 2001.

Vezzulla, Juan Carlos. Mediação: Guia para Usuários e Profissionais. São Paulo, IMAB, 2001.

_____. "Ser Mediador, Reflexões". En AAVV Estudos sobre Mediação e Arbitragem, compilado por Sales, Lilian de Moraes. Universidade de Fortaleza, Fortaleza, ABC, 2003.

_____. Mediação. Teoria e Prática. Guia para Utilizadores e Profissionais. Lisboa, Ministério da Justiça de Portugal, Agora Publicações, 2003.

_____. Mediación con adolescentes autores de acto infractor. Hermosillo, Universidad de Sonora, México, 2005

Warat, Luis Alberto. O Ofício do Mediador (vol. 1). Florianópolis, Habitus Editora, 2001.

Socios operativos



Consorcio Liderado por



Socios Coordinadores



Participan más de 80 Socios Operativos y Entidades Colaboradoras de Europa y América Latina