

# MANUAL DE FORMACIÓN EN JUSTICIA COMUNITARIA



Gláucia Falsarella Foley  
Brasília- 2013

## **FORMACIÓN EN JUSTICIA COMUNITARIA**

### **Introducción**

#### **1. EL CONFLICTO**

- 1.1. Análisis del conflicto**
- 1.2. Formas de abordar el conflicto**

#### **2. MEDIOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

- 2.1. Jurisdicción**
- 2.2. Conciliación**
- 2.3. Arbitraje**
- 2.4. Violencia**
- 2.5. Mediación**

#### **3. MEDIACIÓN DE CONFLICTOS**

- 3.1. Un histórico**
- 3.2. ¿Mediación reguladora o emancipadora?**
- 3.3. Posición e interés. La escucha activa.**
- 3.4. Etapas de la mediación**
  - 3.4.1. Pre - Mediación**
  - 3.4.2. Apertura**
  - 3.4.3. Entendimiento. Técnicas de comunicación.**
    - a) Preguntas. Tipos.**
    - b) Resumen, reformulación, legitimación**
    - c) Reuniones por separado (*Cáucus*)**
  - 3.4.4. Objetivación**
    - a) Agenda. La organización de los datos.**
    - b) Análisis objetivo de los datos**
    - c) Creación de opciones**
    - d) Evaluación y selección de opciones**
  - 3.4.5. Conclusión**
- 3.5. Co-mediación y pausas técnicas**
- 3.6. Ética del Mediador**

#### **4. EDUCACIÓN PARA LOS DERECHOS**

#### **5. ANIMACIÓN DE REDES SOCIALES**

- 5.1. La comunidad. Configuración.**
- 5.2. El mapeo social. Conociendo el *locus*.**
- 5.3. Redes sociales**
- 5.4. Redes sociales en movimiento**

#### **6. JUSTICIA COMUNITARIA. Mediación para una comunidad participativa**

## **Presentación**

Este material ha sido elaborado con el objetivo de colaborar en la capacitación en materia de justicia comunitaria, a partir del análisis detallado de cada uno de sus ejes de actuación: la mediación comunitaria, la educación para los derechos y la animación de las redes sociales.

Después de una breve contextualización de Justicia Comunitaria en el escenario contemporáneo, registrada en la introducción, el primer módulo aborda el tema de los conflictos y las formas de manejarla bajo diferentes normas. El siguiente tema describe los medios de resolución de conflictos disponibles, clasificándolos de acuerdo con las variables regulatorias y emancipadoras, cuyo criterio se alinea con los fundamentos filosóficos de la justicia comunitaria.

A continuación, se concede especial énfasis a la mediación, que se aborda en primera instancia como procedimiento para la resolución de conflictos. Después de un breve corte de su historia y sus abordajes -clasificados en esta obra bajo un doble criterio: acuerdistas o transformadoras- esta guía ofrece una visión general de sus técnicas, sus etapas, finalizando con una reflexión sobre la ética en la mediación.

Los otros ejes de la Justicia Comunitaria -la educación para los derechos y la animación de redes sociales- se presentan en relación al concepto de la mediación comunitaria o mediación para una comunidad participativa, según la cual la mediación no se limita a un procedimiento de resolución de conflictos, debiendo ser utilizada como práctica social transformadora.

Esperamos que este material fomente la reflexión de nuevas vías para la justicia. Una justicia que late en la práctica social y que reconoce el papel de la comunidad y su vocación para construir sus propios canales de inclusión y transformación social.

Buena lectura.

## Introducción

Los signos de la crisis de los paradigmas de la modernidad –que se revelan en una realidad plural y fragmentada- requieren la construcción de un nuevo enfoque de la ley. En el ámbito del ejercicio de la justicia, la racionalidad moderna que celebra la universalidad, la linealidad y la verticalidad no son suficientes para manejar las complejidades que marcan los tiempos actuales.

La justicia en manos de la jurisdicción del Estado es un modelo que se ajusta a las normas de la modernidad occidental, ya estructurado sobre la base de principios universales pautados por requerimientos legales. Es un tipo de justicia que codifica los procedimientos y aplica la norma en este caso, en base a deducciones racionales derivados de la autoridad de la ley o precedente. En situaciones de conflicto, el Estado sustituye a la voluntad de los ciudadanos, por no decir la ley, y garantizar la paz social. Bajo este patrón, el Estado tiene el monopolio del ejercicio de la actividad judicial.

Esto no quiere decir, sin embargo, que el Estado posea el monopolio en la creación de la ley. Hay un segmento de la sociedad que excluye el servicio judicial, buscar fórmulas propias de resolución de conflictos, creando alternativas para mantener un mínimo de cohesión social. Esta pluralidad de sistemas jurídicos, a pesar de ser una realidad, por lo general, no es reconocido oficialmente por el Estado. Sin embargo, desde finales de los años 70, especialmente en los EE.UU., somos testigos de la aparición de un movimiento de rescate de la resolución alternativa de conflictos (ADR ) **1** como instrumento de ejercicio de la justicia **2** .

Este fenómeno ha sido analizado desde diferentes perspectivas. El debate se dividió entre los opositores de facilitar el supuesto monopolio del Estado en el ejercicio de la justicia y los que creen que los métodos alternativos de resolución de conflictos revelan signos de la justicia del futuro.

Los críticos, a pesar de algunas diferencias de las líneas de pensamiento, preguntan: ¿sería este movimiento parte de un proceso de privatización de las funciones del Estado consideradas eminentemente estables? ¿Estaría el Estado otorgando sus funciones judiciales a los ciudadanos, dejándoles escapar de la autoridad para arbitrar conflictos y equilibrar desigualdades para promover la paz

social? ¿No sería esto una forma de reservar la justicia social a los socialmente incluidos y asignar una justicia de 'segunda clase' los excluidos?

Por otro lado, entre los entusiastas, nos encontramos desde los que restringen el movimiento a una alternativa a la lentitud e inaccesibilidad de los procedimientos judiciales oficiales, y aquellos que consideran que es una valiosa herramienta para la promoción de la autonomía comunitaria y la emancipación social.

Este movimiento de rescate y construcción de nuevos métodos de resolución de conflictos tiene un instituto importante que ha sido objeto de debate durante las últimas tres décadas: la mediación. Es un proceso en el que una tercera parte desinteresada y sin ningún poder de decisión hace que sea más fácil para las partes en conflicto encontrar una solución. En contraste con el sistema jurisdiccional, la lógica de la mediación ofrece potencialmente un modelo dialéctico, horizontal y participativo.

Cuando se opera en el ámbito de la comunidad, sin embargo, la mediación aumenta su dimensión emancipadora, ya que se trata de autodeterminación, de participación en las decisiones políticas, la re-elaboración del papel del conflicto y el diseño de un futuro bajo nuevos paradigmas.

El primer tema a tratar en la capacitación en materia de Justicia Comunitaria es el conflicto -este fenómeno tan inherente a la condición humana- y sus enfoques como se demuestra a continuación.

## **1 . EL CONFLICTO**

### **1.1 . Análisis del conflicto**

En el sentido común, la palabra conflicto viene cargada de negatividad. En general, el fenómeno está ligado a la lucha, la discusión de ideas, la lucha por los intereses en conflicto, la guerra, la falta de armonía, el desorden, los golpes, y como tal, el conflicto debe ser evitado o eliminado.

La imagen negativa del conflicto, sin embargo, se ha ido flexibilizando con el (re)surgimiento de medios autocompositivos de resolución de conflictos que reconocen el potencial de este fenómeno para colaborar en el proceso de transformación individual y social.

El conflicto no se puede analizar desde la perspectiva del pensamiento lineal, que guarda una necesaria proporcionalidad entre causa y efecto. Se trata de un fenómeno plural relacionado con variados y continuos procesos individuales y sociales cuyos resultados no son determinantes a priori.

En estos términos, no es posible dar un sentido positivo o negativo al conflicto en sí mismo, sino sólo a sus reacciones específicas. La guerra, por ejemplo, no refleja el conflicto, sino un tipo específico de respuesta (en este caso, violenta) al conflicto.

¿Cómo surge el conflicto? Puesto que es inherente a la condición humana, el conflicto surge de las relaciones entre individuos o grupos, cuando una **necesidad** no se ve satisfecha y/o una **identidad** no es reconocida.

## EL CONFLICTO

- La manifestación del conflicto surge cuando:



NECESIDADES NO SATISFECHAS

IDENTIDADES NO RECONOCIDAS

(Juan Carlos Vezzulla)

Las necesidades surgen en diferentes niveles de la existencia, ya sea a nivel individual –aquí se incluyen las necesidades fisiológicas, de seguridad, de

afecto, de reconocimiento y de auto-realización<sup>3</sup> - ya sea en la esfera colectiva, en la que las instituciones, las comunidades y las naciones tienen la necesidad de preservar sus recursos ambientales, económicos, territoriales, de defensa territorial, culturales, etc .

La no satisfacción de las necesidades en estos ámbitos puede conducir a la aparición de conflictos, sobre todo cuando esa frustración se ve optimizada con el no reconocimiento de una identidad.

La **identidad** no es algo que existe a priori. Las identidades son construidas en las relaciones sociales y, como tales, están sujetas a cambios y reconstrucciones constantes. La identidad -individual o colectiva- se construye a partir de las opciones personales y de un determinado contexto histórico.

Según Castells, la identidad es el *"proceso de construcción de significados sobre la base de un atributo cultural o un conjunto de atributos culturales interrelacionados, la(s) cuál(es) prevalece(n) sobre otras fuentes de significado. Para un determinado individuo (...) (hay) múltiples identidades. Sin embargo, esta pluralidad es una fuente de tensión y contradicción en tanto la auto-representación como en la acción social."* <sup>4</sup>

## Identidad



- ❖ Identidad individual/ identidad colectiva ( características , imágenes , sentimientos , etc.)
- ❖ La identidad - determina y es determinada en un contexto histórico
- ❖ La necesidad de reconocimiento

El concepto de identidad guarda, pues, íntima relación con el de otredad, en la medida en que la existencia de un sujeto está condicionada a su relación con el otro. *"Otredad es ser capaz de captar al otro en la plenitud de su dignidad, de sus derechos y, sobre todo, de su diferencia. Cuanta menos otredad hay en las relaciones personales y sociales, más conflictos se producen"*<sup>5</sup>

La otredad presupone un conocimiento entre personas que se comunican, que interactúan. Como dice Morin: *"(.. ) la comprensión humana va más allá de la explicación. La explicación es bastante para la comprensión intelectual y objetiva de las cosas anónimas o materiales. Es insuficiente para la comprensión humana. Esto implica un conocimiento de sujeto a sujeto"*<sup>6</sup>

## La otredad

El sujeto sólo existe en la capacidad de vivir relacionándose con el otro



Aunque la aparición de conflicto está relacionado con la aparición del binomio -necesidad insatisfecha y/o identidad no reconocida- los intereses reales no siempre aparecen claramente, de ahí que sea esencial la comprensión de las motivaciones más allá de las posiciones rígidas tomadas por las personas en conflicto. Para Morton Deutsch *"Ningún conflicto es lo que parece en la superficie. Como un iceberg, la parte oculta es mucho mayor que la visible."*

El abordaje del conflicto requiere un análisis sobre su dinámica y sus variadas expresiones. Podemos clasificar los conflictos en cuanto al nivel de

cobertura y en cuanto a la forma en que se manifiestan, como se muestra a continuación.

## CONFLICTO

### Niveles de cobertura



- **Interpersonal**(entre parejas , familiares , vecinos, trabajo, vecindario , etc);
- **Intergruppal** (entre grupos religiosos, étnicos, orientación sexual, cultural, etc);
- **Social** (entre clases sociales);
- **Internacional** (entre naciones)

# CONFLICTO

## Expresiones



- MANIFIESTO = explícito en posiciones rígidas ej: "paga/no paga"



- LATENTE = implícita e impregna la relación ej: desconfianza, venganza, deseos, etc

En base a esta clasificación, es oportuna la reflexión de Vezzulla sobre las expresiones del conflicto -la posición manifiesta o explícita frente al deseo latente u oculto- y su dinámica ligada a la lucha de poder.

## CONFLICTO

### Concepto



“El conflicto consiste en querer tomar posiciones que van en contra de los deseos del otro, lo que implica una lucha de poder y que su expresión pueda estar explícita u oculta tras una posición o discurso encubridor.” (Juan Carlos Vezzulla)

### 1.2 . Formas de abordar el conflicto

Como hemos visto, el conflicto en sí mismo no es negativo ni positivo. Es simplemente un fenómeno natural inherente a la vida. La forma de tratar los conflictos es la que les da un carácter positivo o negativo.

Esta perspectiva dual y no lineal del conflicto ya estaba presente en la definición grabada por Sun Tzu en *"El Arte de la Guerra"* 480-211 a.C:



## CONFLICTO

“El conflicto es luz y sombra, peligro y oportunidades, estabilidad y cambio, fortaleza y debilidad. El impulso para superar el obstáculo que se opone a todos los conflictos contiene la semilla de la creación y la desconstrucción.” (El Arte de la Guerra", Sun Tzu, sec IV a.C.)

Dependiendo del contexto en el que se establece el conflicto -que consiste en la combinación de diferentes variables, como el perfil de las personas, circunstancias sociales, la naturaleza del conflicto, etc.- las personas expresan diferentes reacciones ante una situación de conflicto.



**Evitar**= es la negación del conflicto o el reconocimiento de que uno no es capaz de resolverlo. Evitar el conflicto puede ser positivo o negativo. Será positivo cuando se evite por ser necesario para la auto-protección, o sea, para que no haya violencia física, por ejemplo. Pero si la evasión es el resultado de un proceso de resignación, será negativa porque la situación que da origen al conflicto permanece.

**Competir** = tiene como objetivo siempre la victoria de uno de los competidores. Frente a una divergencia entre personas, cada cual tratará de imponer su voluntad y su perspectiva sobre el otro. Al final, habrá un ganador y un perdedor, un acertado y uno equivocado. Esta vía puede desembocar en la forma de un procedimiento judicial y/o la violencia física, opresión política y/o económica. En situaciones específicas, la competición puede no sólo ser positiva, sino también necesaria.

**Ceder** = implica la reconciliación mediante la negociación. Es cuando las personas en conflicto prefieren "perder los anillos a perder sus dedos." El enfoque de todos los implicados en el conflicto es únicamente su propio interés para

garantizar que la pérdida sea la mínima posible. Es muy común en la conciliación judicial.

**Colaborar/cooperar** = el enfoque de la resolución del conflicto es satisfacer los intereses y necesidades de todos los involucrados. La colaboración puede o no tener un sentido positivo. Depende del contenido al que se adhiere. No es positiva, por ejemplo, la cooperación con una resolución de un conflicto cuyo desenlace puede provocar o reforzar la opresión. Por otra parte, la cooperación entre las personas que comprendan recíprocamente el conflicto y construyan una solución que se adapte a sus necesidades, le da un sentido positivo a la resolución del conflicto. La adopción de este enfoque puede fortalecer los lazos de confianza, solidaridad, respeto, sensibilidad y creatividad, siendo pues la base para la mediación de conflictos.

Antes de presentar la mediación, vamos a analizar cómo las reacciones en el conflicto se expresan en las posibilidades concretas para su resolución.

## **2 . MEDIOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

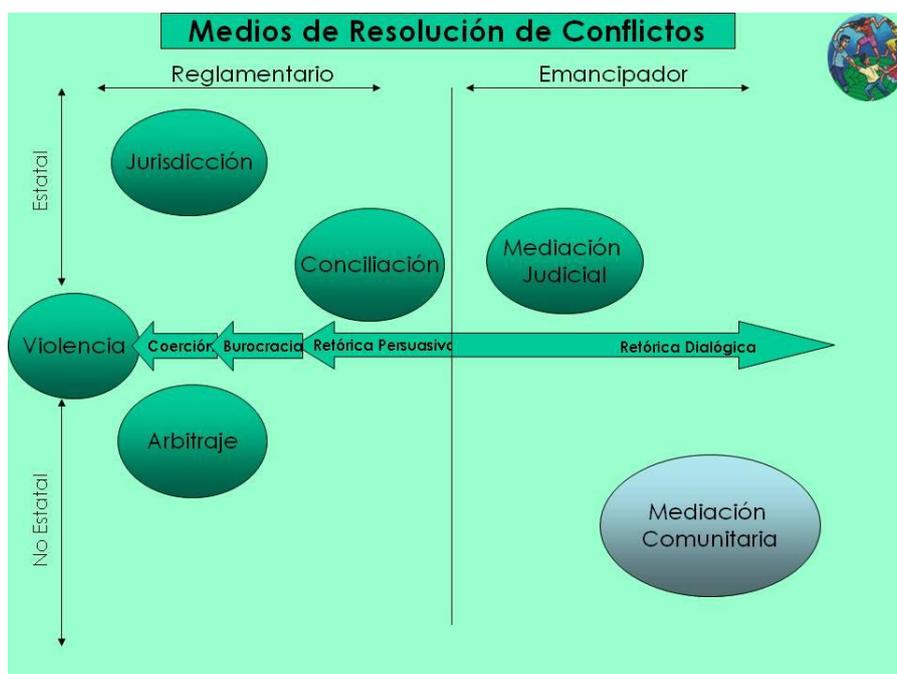
Hay varios posibles criterios para la clasificación de los medios de resolución de conflictos. En este trabajo, serán adoptadas las siguientes variables: regulador/emancipador y estatal/no estatal. La primera variable tiene como objetivo identificar las prácticas comunicativas con mayor o menor posibilidad de colaborar en el proceso de emancipación social. El criterio estatal/no estatal es importante para señalar que los espacios de concertación no son necesariamente estatales.

Para Boaventura, el modelo de emancipación es el escenario para el ejercicio de retórica. En virtud de la norma reguladora, el derecho está permeado por la coerción y/o la burocracia. El grado de contaminación o colonización entre estos elementos - retórica, coacción y burocracia - es el que define que el derecho de tipo emancipador o regulador<sup>7</sup>.

El criterio de clasificación adoptado aquí obedecerá, pues, a la combinación de los tres elementos estructurales del derecho encima mencionados y de la

naturaleza de la retórica utiliza. Es decir, con una prevalencia de la retórica dialógica<sup>8</sup>, el derecho será emancipador. Por el contrario, las prácticas que hacen hincapié en la coerción y la burocracia serán identificadas como manifestaciones de la ley reguladora. En un terreno intermedio, se encuentra la retórica de tipo persuasivo, cuyo enfoque es menos transformador y más pragmático.

El marco expuesto a seguir<sup>9</sup> expondrá los campos para la clasificación de los diferentes sistemas jurídicos: a) el derecho estatal regulador b) el derecho estatal emancipador c) el derecho no estatal regulador y d) el derecho no estatal emancipador. En los campos que se muestran en la tabla, se encuentran diferentes tipos de resolución de conflictos: 1) la competencia; 2) la violencia, y 3) la conciliación, y 4) el arbitraje; 5) la mediación - judicial y comunitaria.



## 2.1 . Jurisdicción

La jurisdicción es una de las expresiones más clásicas del ideario de la Modernidad. Los imperativos con los que opera la prestación jurisdiccional tienen como fundamento principios universales orientados por la racionalidad humana. Y es precisamente esta supuesta universalidad la que permite aplicar el mismo procedimiento a casos tan diferentes, a partir de las deducciones racionales extraídas de la ley (derecho civil) o de los precedentes (common law).

En las democracias occidentales, los ciudadanos, libres y racionales, son capaces de elegir a sus representantes para que el Parlamento, entre otras funciones, regule las situaciones de conflicto de intereses. Cuando hay un conflicto, los individuos -sujetos de derecho- activan el Estado para que los jueces -representantes legítimos e imparciales del Estado - apliquen la regla a cada caso concreto.

Todo el sistema, formateado para cumplir con esta lógica, tiene las siguientes características: **a) es contradictorio y dialéctico**, ya que implica una síntesis de la contraposición de los derechos que necesariamente se excluyen. Habrá, al final, necesariamente, un ganador y un perdedor, **b) es autocrático**, he aquí respaldado en la autoridad de la ley, **c) tiene pretensión universal**, porque, como advierte Shonholtz, *"el tratamiento de la ley es igual, sin respetar la diversidad cultural, lingüística, étnica y racial"*, **d) es coercitivo, burocrático y no participativo**, ya que produce resultados dispuestos sin la participación voluntaria de todos los involucrados que sucumben a las estrategias del lenguaje forense traducidas por los operadores del derecho.**11**

Este modelo acusatorio, que opera bajo la lógica binaria, polariza el debate, distorsiona la realidad y no pone en relieve dimensiones importantes del conflicto, lo que simplifica las complejidades - materiales, psicológicas, sociales o culturales.

Al trabajar con elementos de coerción y burocracia en detrimento de la retórica, el tribunal expresa su alta intensidad **regulatoria**, indicando la necesidad de buscar otros medios capaces de alcanzar la justicia del consenso, dentro y fuera del ámbito jurisdiccional.

No se pretende con esta afirmación, abogar a favor de la sustitución de la decisión judicial por la adopción de "medios alternativos". Hay que reconocer que es en la jurisdicción, ese precioso legado de la modernidad, donde se puede garantizar el equilibrio en la protección de los derechos y garantías individuales, colectivos y sociales, siempre que las relaciones de conflicto se encuentren en la violencia y la opresión.



## JURISDICCIÓN

- Pretensión universal,
- Autocrático
- Contradictorio y dialéctico
- Coercitivo, burocrático, no participativo
- Piramidal con juez en el vértice
- Regulador

### 2.2 . Conciliación

Lo que caracteriza a la conciliación es el objetivo de poner fin al conflicto, ya sea de forma judicial o extrajudicial. En consecuencia, aunque el mediador no actúe como un árbitro que decide unilateralmente en el conflicto, su conducción se centra en el asesoramiento cuyo contenido induce a las partes a concluir un buen acuerdo. La actuación del conciliador es **intervencionista**, ya que su papel es el de proponer alternativas y condiciones para la solución del conflicto, interfiriendo así en el resultado de la composición.

Otro elemento que caracteriza la conciliación es que cuando es judicial, sus fronteras chocan con los mismos bordes del litigio. Por lo tanto, la comunicación entre las partes se limita a las posiciones adoptadas -"Yo quiero esto o lo otro" - no alcanzando las verdaderas motivaciones que constituyen el conflicto.

Como se destaca más adelante, mientras que el fin de la conciliación es **conseguir un acuerdo** para evitar o poner fin a un proceso judicial, el acuerdo

no es la meta, sino el posible resultado de un proceso de comprensión de las necesidades reales que alimentan a las rígidas posiciones adoptadas por las partes en conflicto.

Para Warat, la reconciliación está limitada, ya que actúa en la disputa de las posiciones, no explorando el conflicto y sus circunstancias: *"la conciliación y la transacción no trabajan el conflicto, lo ignoran, y por lo tanto no lo transforman como hace la mediación. El conciliador desempeña el papel de 'negociador del conflicto', reduciendo la relación de confrontación a una mercancía **12**".*

Por estas características, la reconciliación es un medio de resolución de conflictos de tipo **regulador** porque se encuentra en una zona intermedia: A pesar de operar con los elementos de la retórica, la conciliación es de tipo persuasivo, de ahí que no revele la alta intensidad emancipadora requerida para una democratización efectiva de la justicia.



## CONCILIACIÓN

- Actuación de intervención del conciliador
- Voluntad para el acuerdo
- Normas que delimitan el proceso judicial
- Negociación de las posiciones
- Retórica persuasiva
- Regulador

### 2.3 . Arbitraje

El arbitraje se define como un proceso formal por el cual las partes, de común acuerdo, aceptan someter la controversia involucrando el derecho patrimonial disponible a un tercero, cuya decisión tendrá cumplimiento obligatorio. El sentencia arbitral tendrá el mismo efecto que la sentencia dictada por los órganos del poder judicial, constituyendo su aplicación incluso en caso de condena.

La estructura del arbitraje sigue el mismo patrón piramidal-coercitivo presente en el proceso judicial, de ahí su localización en el campo **normativo**. En la cúspide de la relación procesal que se establece entre las partes en conflicto, se encuentra la figura del responsable de la concesión: en la esfera pública, el juez estatal; en el campo privado, el árbitro elegido por las partes en los contratos celebrados a la luz de derecho privado.



## ARBITRAJE

- Piramidal
- Ensayo de un tercero
- Coercitivo
- Regulatorio
- Esfera privada

### 2.4 . Violencia

Con las numerosas configuraciones resultantes de las relaciones entre el Estado, la sociedad civil y el Mercado en el escenario actual, el Estado se ha convertido en un campo de conflictos de diferentes proyectos e intereses. En esta lucha por la hegemonía, algunos centros de poder aplican sus propios medios de resolución de conflictos, buscando consolidar regulaciones despóticas y privatizar lo público. Es lo que se llama fascismo social<sup>13</sup>.

Uno de los métodos de este fascismo es el *apartheid social*, que se define por el apartheid, en el espacio urbano, de los excluidos que viven en áreas consideradas "salvajes", donde impera la ley del estado de naturaleza hobbesiano. En este espacio, algunas formas de solución de conflictos reproducen un modelo en el que la violencia y la coacción prevalecen en detrimento de la retórica. Este tipo de prácticas se asientan en un pilar **normativo**, en la medida en que funcionan por medio de mecanismos de control, tutela o coerción.

La violencia como medio de resolución de conflictos puede tener varios aspectos. En su extremo, el llamado fascismo social local se rige por las reglas de la *sociedad civil no civil*.<sup>14</sup> No hay rastro de la retórica y el poder normativo sobre

los conflictos es el monopolio de los miembros de la comunidad que la controlan mediante la imposición del silencio, del miedo y de las armas. Como ejemplos, la violencia policial y el tráfico de drogas, que destruyen el sentido de comunidad a partir de la negación del otro **15**.

La justicia desarrollada bajo el yugo del fascismo social ofrece como juez a un tercero que sustituye la voluntad de las partes, sin ninguna imparcialidad. Por lo tanto, es una justicia parcial y politizada porque el juez actúa para mantener el control de la política y el privilegio de un segmento específico. La justicia del fascismo social, evidentemente, no ofrece un segundo grado de jurisdicción. Por el contrario, cualquier cuestionamiento de su decisión puede implicar la adopción de la pena de muerte como una de las formas de castigo. La violencia es, en ese sentido, la manifestación más extrema de la justicia que se practica de acuerdo con una vertiente normativa.



## VIOLENCIA

- Piramidal
- Prueba unilateral
- Guiada por la "ley del más fuerte"
- Coercitivo
- Pública o privada

## 2.5. Mediación

Como hemos visto, el modelo competitivo presente en la resolución de conflictos alaba lo contradictorio, divide dialécticamente el bien del mal, atribuye culpa, e identifica al final a ganadores y perdedores. Aún cuando el proceso judicial celebra conciliación y formaliza la composición judicial, el acuerdo no siempre resulta eficaz con respecto al sentido de la justicia que cada parte aporta al proceso. Esto se debe a que, a menudo, debido a los riesgos de derrota, la adhesión al consenso es accionado por una razón meramente instrumental.

En este sentido, tenemos que construir a través de la razón dialógica, un consenso sobre la exactitud de la solución que ayude a construir la ética de la otredad. Los protagonistas del conflicto, cuando interactúan en un ambiente favorable, pueden tejer una solución más sensata, justa y fundamentada en bases satisfactorias, tanto en términos de evaluación como materiales.

Una herramienta eficaz para este nuevo enfoque es la mediación. Se trata de un proceso voluntario en el cual un tercero imparcial y sin ningún poder de consejo o decisión -el mediador- facilita la comunicación entre las personas en conflicto para que ellas decidan, en comunión, su mejor desenlace.

Con sencillez, Littlejohn define la mediación como *"un método en el que un tercero imparcial facilita un proceso por el cual los litigantes pueden generar sus propias soluciones al conflicto."* **16**

Vezzula es preciso al definir la mediación como *"un procedimiento por el cual las personas pueden resolver sus propios conflictos y atender a sus necesidades en la programación de su futuro a través de la autocomposición- principio básico de resolución participativa, responsable y cooperativa de los conflictos- anterior a cualquier jurisdicción concedida"*.

Los elementos esenciales que caracterizan la mediación, por lo tanto, son los siguientes: a) el proceso es voluntario, b) el mediador es un tercero carece de

interés en el conflicto, c) el mediador no tiene poder de decisión, d) la solución es construida por las personas en conflicto.

Puesto que el enfoque de este medio autocompositivo de resolución de conflictos es el conocimiento de las circunstancias del conflicto, el restablecimiento de la comunicación entre los involucrados es la construcción del consenso en comunión, la lógica de la mediación sigue un modelo dialógico, horizontal y participativo.

## MEDIACIÓN



- Dialéctica, horizontal y participativa
- Voluntaria, consensuada y cooperativa
- Mediador como tercero imparcial que facilita el diálogo
- Mediador sin poder de decisión
- Valores: respeto, reconocimiento, solidaridad, igualdad
- Decisión tomada en comunión
- Satisfacción de las necesidades
- Emancipadora

En consecuencia, incluso si no hay un acuerdo, la mediación no será considerada necesariamente fracasada, porque el objetivo es mejorar la comunicación y la participación de la comunidad. La idea subyacente es que la participación en las mediaciones comunitarias empodera a los protagonistas del conflicto y proporciona los medios para gestionarlo de forma pacífica.

Es oportuno destacar aquí el modelo transformador de Bush y Folger<sup>17</sup>, según el cual *"la mediación tiene éxito (1) si las partes se hacen conscientes de las oportunidades de empoderamiento<sup>18</sup> y reconocimiento formuladas en el proceso, (2) si se ayudó a las partes a aclarar sus metas, opciones y recursos para hacer elecciones libres, (3) si se alienta a las partes al reconocimiento en cualquier dirección que la decisión ha sido tomada"*.

En la mediación, sólo los mediados son legítimos para saber cuál es el mejor resultado para el conflicto. En este sentido, a diferencia de la jurisdicción, la ley es solamente (más) una referencia, no una limitación. Eso es debido a que la previsión legal es demasiado genérica para observar las particularidades de los casos reales. La libertad para crear soluciones sin los grilletes del ordenamiento jurídico confieren a los mediados autonomía para establecer sus propias soluciones, no sólo para hacer frente a un conflicto en particular, sino también para evitar adversidades futuras.<sup>19</sup>



### 3 . MEDIACIÓN DE CONFLICTOS

#### 3.1 . Un histórico

Los principios que subyacen en la mediación no son nuevos. En general, en las sociedades tradicionales, la identidad del individuo se construye y se integra en la comunidad y la falta de principios cooperativos provoca rupturas en el tejido social. Cuando esto ocurre, el grupo promueve un debate sobre lo que pasó desde la perspectiva de la co-responsabilidad.

Según Vezzulla, *"estas manifestaciones pueden ser observadas en los sistemas tradicionales de círculos comunitarios de las comunidades maoríes de Nueva Zelanda, que dieron lugar a la llamada Justicia Restaurativa, utilizado para solventar y resolver problemas. Al igual que las costumbres de los pueblos de África del Sur rescatadas por las diversas comunidades reunidas en asambleas pudieron cerrar las heridas producidas por los crímenes cometidos durante el apartheid. En estas reuniones se rescató el concepto de Ubuntu, que significa "Yo estoy en todos y todos en mí " y " lo que tú me haces repercute en todos, incluso en el agresor"*<sup>20</sup>.

De acuerdo también con Vezzulla, este mismo concepto se encuentra *"en muchas organizaciones sociales tradicionales de todo el mundo. Confucio en China y su idea de 'no hagas a los demás lo que no deseas que te hagan'. En la tradición Guarani se continúa utilizando el término "Mborayhu" con múltiples significados occidentales como el amor y la felicidad, pero la felicidad vivida en unión con el otro (S)".*

## MEDIACIÓN EN LA HISTORIA



- **Confucio China** (sec. VI a.C.)  
"regla de oro" o "ética de la reciprocidad"
- **Tradicón Guarani**  
"Mborayhu" : felicidad en el amor con el otro
- **Proverbio Zulú África**  
"Ubuntu" = "yo en todos y todos en mí"
- **Cuáqueros y comunidades utópicas de Dedham** "la ley comienza donde la comunidad termina"

El desarrollo de la mediación en los EE.UU. -donde hay un (re)surgimiento de modelos de resolución de conflictos auto compositivos desde los años 70- revela dos facetas de un mismo movimiento. Por un lado, el rescate de la ideología de las comunidades tradicionales basada en la responsabilidad y la confianza mutua entre sus miembros. Por otro, un medio de contener los movimientos sociales emergentes, en particular de los huelguistas de principios de siglo y los contraculturales de los años 60 y 70.

La mediación fue inicialmente practicada por los colonos y más tarde por los inmigrantes, que buscaban un medio de preservar sus valores y tradiciones culturales. A pesar de la variedad de características entre ellos, los fundadores de Dedham (comunidad utópica del siglo XVII en Massachusetts), los cuáqueros (comunidad utópica del siglo XIX), los chinos en la costa oeste, sobre todo en San Francisco, los Judíos en Manhattan, los holandeses en Nueva Amsterdam y los

escandinavos en el Medio Oeste, compartían una suposición común: *"la ley comienza donde termina la comunidad"* .21

Los colonos estadounidenses entendieron que las disputas legales bajo un solo componente contradictorio estándar eran destructivas para la cohesión y la solidaridad del grupo, elementos clave para el logro de la misión en la nueva tierra.<sup>22</sup> Los puritanos<sup>23</sup> fundaron la idea de que los conflictos no deben resolverse individualmente, sino colectivamente, a través de la aplicación de la Palabra de Dios. Para ello, utilizaron un sistema es consensual y no contradictorio. Entre estos religiosos, las iglesias funcionan como tribunales porque resolvían una amplia gama de disputas.

Sin embargo, las aspiraciones de desarrollo de los colonos al final del siglo XVII, estimularon el crecimiento de la cultura jurídica norteamericana. La ley proporcionaba un marco de estabilidad, orden y autoridad que apoya la búsqueda de ventajas personales. Las personas, inscritas en un contexto de desarrollo, preferían la disputa por sus intereses personales para restaurar la cohesión comunitaria. Para resolver estos nuevos conflictos, las iglesias fueron reemplazados por los tribunales oficiales y los mediadores religiosos por abogados.

Después de la Guerra Civil<sup>24</sup>, la explosión de demandas de trabajo y la turbulencia en las relaciones raciales redefinió experiencias alternativas de resolución de conflictos -incluyendo el arbitraje- las cuales ahora representaban un remedio para la congestión de los tribunales y un medio para contener los conflictos sociales. Las controversias que surgieron de los contratos de trabajo firmados entre los blancos y los negros recién liberados de la esclavitud fueron sometidos a arbitraje, un proceso que fue controlado por una mayoría blanca. Por un lado, las cortes oficiales estaban reservadas para los conflictos entre los blancos. De otro, el arbitraje estaba dirigido a resolver el conflicto entre blancos y negros, con el pretexto de la facilidad de acceso a la justicia e igualdad de trato. Ambos sistemas, oficial y "alternativo", reforzaban la supremacía blanca.

Durante los primeros años del siglo XX, los EE.UU. recibieron miles de nuevos inmigrantes. Eran italianos, rusos, polacos, rumanos, búlgaros, griegos y armenios, entre otros, en busca de estabilidad y oportunidades. Todos, sin embargo, se resistían a la tramitación de procesos judiciales por no creer que el

sistema jurídico anglosajón y la relación adversa pudieran proporcionar justicia. En este escenario, el interés en los métodos alternativos se renovó de nuevo.

El arbitraje fue un instrumento utilizado por el *establishment* para neutralizar la organización de los trabajadores y sus huelgas a finales del siglo XIX y principios del XX, durante el conflicto entre capital y trabajo<sup>25</sup>. Desde la perspectiva de los trabajadores, el arbitraje individual debilitaba la fuerza del movimiento y las demandas deberían ser dirigidas a la negociación colectiva.

## MEDIACIÓN EN LA HISTORIA



La ideología de la conciliación también fue usada para contener movimientos sociales en los EEUU:

- Tras la Guerra Civil (1865) - demandas raciales y laborales
- finales del siglo. XIX – conflictos de capital y trabajo y movimientos de inmigrantes
- movimientos sociales de defensa de los derechos civiles (años 60/70)

A pesar de esta aparente prevalencia reguladora en las experiencias aquí narradas, el interés por los métodos alternativos de resolución de conflictos se retomó en los EE.UU. entre los años 60 y 70. Los movimientos sociales - articulados en la defensa de derechos civiles- lucharon por una justicia que proporcionase democratización de acceso a la justicia, mayor participación política de la comunidad y *capacitación* social. La mediación comunitaria se convirtió en la meta de los defensores de la justicia popular.

Parte de las experiencias comunitarias norteamericanas iniciadas en este período inspiraron la implantación de otros programas, especialmente en Francia, según lo narrado por Bonafé-Schmitt.<sup>26</sup> En lugar de promover un mayor acceso a la justicia oficial, el objetivo era reducir las tensiones sociales y crear redes de solidaridad mediante el desarrollo de mecanismos para una mayor participación ciudadana en la resolución de conflictos.

A partir de este nuevo enfoque, lo que se buscó fue dar un nuevo impulso a la dinámica social y la mediación que ya no se concebía como un instrumento técnico destinado a la gestión de los conflictos y que pasó a funcionar como

elemento de transformación social. Y este es exactamente el enfoque que se respira en este trabajo.

Esta breve y parcial reseña histórica proporciona evidencia suficiente para concluir que, históricamente, la mediación comunitaria no constituye necesariamente una experiencia transformadora. Esto se debe a que muchas de las prácticas expuestas fueron realizadas por grupos religiosos cuya tradición se basaba en las relaciones patriarcales o jerárquicas y, cuando se llevó a cabo por el Estado, la mediación comunitaria sirvió de pretexto para neutralizar la organización de movimientos sociales.

Sin embargo, conforme al análisis de Bonafé-Schmitt, esto no quiere decir que la mediación comunitaria no pueda ser un instrumento de emancipación social, tanto en las hipótesis en que la experiencia es llevada a cabo por la comunidad de manera autónoma, como aquellas en las que el Estado lo fomenta en colaboración con la comunidad.

Uno de los criterios que miden la intensidad emancipadora o reguladora de la mediación no es, por tanto, la variable estatal/no estatal, si no que ese medio de resolución de conflictos es de tipo agencia -y, por tanto, va ligado al proceso judicial- o es comunitaria. Esto, por cierto, es el centro de la discusión entre los distintos enfoques de la mediación, como se verá en la siguiente sección.

### **3.2. ¿Mediación reguladora o emancipadora?**

Entre los numerosos criterios utilizados para distinguir los modelos de mediación - que sirven a diferentes corrientes ideológicas - en este trabajo se adopta el dual, que divide los modelos de mediación en: *Modelo acordista o de agencia* cuyo enfoque está orientado hacia la satisfacción de las partes, por lo general operado en las prácticas de mediación vinculadas al sistema judicial, y el *modelo comunitario* que ofrece una perspectiva transformadora, ya que es re direccionado a la organización comunitaria.

Bush y Folger<sup>27</sup> también dividen el vasto campo de la mediación en dos vertientes. En primer lugar, el enfoque de *resolución de problemas*, que hace hincapié en la capacidad de mediación para encontrar soluciones y generar

acuerdos. En segundo lugar, el enfoque transformador de la capacidad de promover *la capacitación y el reconocimiento*.

Al amparo de la parte comprometida con el proceso de transformación individual y social, tenemos: a) **justicia social**, que busca, en el proceso, un vehículo de organización popular y comunitaria, b) **transformadora**, que tiene por enfoque la transformación e integración de las relaciones humanas c) **narrativa circular**, centrado en el equilibrio de poder entre los mediados, a través de técnicas narrativas específicas.

Centrándonos en la **justicia social**, cuyo representante es Shonholtz (1987), entre otros (Carl Moore, 1994 y Margaret Herrman, 1993)<sup>28</sup>, la mediación ofrece una forma eficaz de organizar a los individuos en torno a objetivos comunes y estrechar fuertes lazos en estructuras comunitarias. Por su capacidad de ayudar a las personas a resolver sus problemas por sí mismas, la mediación reduce la dependencia en las instituciones oficiales y fomenta la emancipación individual, incluyendo la formación de bases comunitarias. Bajo este aspecto, la adjudicación y la voluntad eliminarán las posibilidades de capacitación de los participantes a través de la pérdida de control de los resultados, otorgando el destino de la resolución de conflictos a los representantes técnicos.

Sobre la visión **transformadora**, la mediación puede conducir a las personas a ejercer la libre determinación, ayudándolas a movilizar sus propios recursos para resolver problemas y alcanzar metas. Los participantes de un proceso de mediación adquieren un sentido de autoestima y autoconfianza. Desde este punto de vista, este es el resultado de la capacitación. (Albie Davis, 1989; Leonard Riskin, 1984; Carrie Menkel - Prado, 1991; Dukes, 1993, Bush y Folger, 1994 ).<sup>29</sup>

Sara Cobb<sup>30</sup> es la representante de la **teoría narrativa circular**, por la cual las técnicas de comunicación deben asegurarse de que no haya colonización de un discurso sobre otro. La forma lineal en la que los mediadores son entrenados para alentar a las partes a narrar los hechos no contribuye a la (re) co-elaboración de la historia conjugada porque toda la estructura narrativa está atrapada en los límites impuestos por el primer narrador. Para la autora, se trata

de un modelo acusatorio que frustra la propuesta de la mediación porque consolida la división entre las partes y se endurece el patrón de conflicto. La propuesta consiste en construir un relato conjunto, en el que predomine la versión de la parte que tiene más coherencia en el discurso o la que tiene más información, a fin de evitar que el discurso esté colonizado por una persona que tiene mayor poder comunicativo.

Warat también resalta la clasificación acuerdista y transformadora. En primer lugar, lo que se busca es un acuerdo. En el enfoque transformador, *"el conflicto brinda un incentivo para la interacción, se termina erigiendo una posibilidad de crear, con el otro, la diferencia<sup>31</sup>"*.

En el campo contrario, se muestra la *mediación procesal, de agencia, o acuerdista* -cuya fuente teórica es la **Escuela Harvard** que realiza la mediación hacia el acuerdo- opera con una retórica que es en parte persuasiva, en parte dialógica. Esto se debe a que todo el procedimiento de mediación procesal es supervisado por el juez. En el momento en que las partes ya no estuvieran dispuestas al diálogo, el curso del proceso -y su riesgo intrínseco de colapso- se reanuda.

Por otra parte, no hay, en esta modalidad de mediación, una relación directa con la comunidad, a fin de permitir que el conflicto social pueda servir como materia prima para la promoción de la cohesión social, la paz y la solidaridad.

## ¿MEDIACIÓN ACORDISTA O TRANSFORMADORA?



- Vertiente **transformadora**:
  - Justicia social (Shonholtz)
  - Narrativa circular (Sara Cobb)
  - Transformadora (Bush e Folger)
- Vertiente **acordista**:
  - Escuela de Harvard - lineal

Cuando la práctica de la mediación tiene lugar fuera de la esfera comunitaria, limitándose a las liturgias forenses, no hay integración de las estrategias de capacitación de la comunidad: No hay acceso colectivo a la información, la inclusión, la participación, la corresponsabilidad, el compromiso social y la capacidad de organización local. La evolución del papel de la mediación comunitaria se presentará al final de este trabajo.

En el siguiente tema se desarrollarán algunos conceptos necesarios para la comprensión de cómo la mediación puede satisfacer las necesidades de las personas involucradas en el conflicto.

### **3.3. Posición e interés. La escucha activa.**

El éxito en la mediación no se expresa en el posible acuerdo efectuado por los mediados, si no en la capacidad del mediador para proporcionar un diálogo libre de coacción, y que responda a las necesidades reales de los mediados, los **intereses**. La mediación debe dar protagonismo a las personas y no al problema.

Por lo tanto, el mediador, a través de la **escucha activa** debe desarrollar algunas habilidades de comunicación para colaborar en el proceso de ampliación de la percepción de la cuestión que efectivamente motiva a los mediados, más allá de sus **posiciones** rígidas.

## ÉXITO EN LA MEDIACIÓN



- ❖ Mejora en la capacidad de diálogo
- ❖ Respeto las diferencias
- ❖ Mejora en la capacidad de tomar decisiones
- ❖ Amplia la comprensión de la realidad
- ❖ Comprensión de las circunstancias que envuelven el conflicto
- ❖ Comprensión de las necesidades (propias y del otro) más allá de las posiciones

### Posición / interés

- **Posición** = son las manifestaciones explícitas de las personas involucradas en el conflicto, lo que ellas afirman, los discursos. Por lo general se expresan en forma de afirmación rígida: "quiero/no quiero", "voy a hacer/no voy a hacer", "no permito...."

A través de las posiciones adoptadas por los mediados, el mediador puede percibir:

- los discursos; las versiones de cada uno sobre el problema;
- lo que dicen que quieren, lo que quieren lograr;
- Las necesidades, las demandas;
- Las condiciones impuestas;
- Lo que afirman que pretenden hacer/no hacer;

• **Intereses** = son las motivaciones de las personas en conflicto. La percepción de los intereses ayuda a entender lo que se esconde detrás de las posiciones:

- Preocupaciones (temores que inquietan o paralizan a las personas);
- Deseos;
- Expectativas (lo que espera lograr o evitar)
- Necesidades (lo que se necesita satisfacer)

**La escucha activa** = escuchar con atención implica la escucha y la reflexión. En general, las manifestaciones son parciales y no revelan plenamente las necesidades de las personas y, por medio de la escucha atenta y respetuosa, es posible identificar las emociones y comprender los intereses de mediados.

Para Vezzulla, *"el trabajo de escucha de los participantes y el descubrimiento de lo que está latente en su discurso es el paso más importante que debe dar el mediador al principio. Sabemos que ningún conflicto es tal como aparece en la superficie. Como un iceberg, la parte oculta es mucho mayor que lo visible (...) no se puede mediar entre dos personas siempre repiten el mismo discurso y que para cada ataque tienen una respuesta preparada. El mediador debe romper este círculo vicioso con preguntas que lleven a la reflexión y al surgimiento de los intereses reales (...). El mediador debe romper esta posición, a través de la investigación y del interrogatorio para ayudar al participante a reflexionar llevándolo a la ruptura del discurso -sean contradicciones u otros signos que llaman la atención- para investigar la aparición de otro discurso, el verdadero. Así se procede la mediación con los mediados, para ayudarles a descubrir los verdaderos intereses en el tema en discusión. Las preguntas clave son: ¿Qué? ¿Por qué? Sin la intención de culpar, pero deseando saber siempre más. Cualquier intervención del mediador para conducir a la verbalización de dicha información, desbloqueando los miedos y limitaciones de los mediados, producirá un efecto liberador que ampliará la visión de los problemas y fomentará la creatividad, reprimida por la cristalización de la palabra."* **32**

## ESCUCHA ACTIVA



- Sin pensamientos parásitos (ideología)
- Con respeto y sensibilidad
- Sin asociar el caso a otro caso
- Sin anticipar, concluir o juzgar (el mediador no diagnostica como los demás profesionales)
- Respetando los tiempos y las formas de los mediados
- Observando a los mismos, lo que se dice y lo que se quiere decir

A través de los relatos de las personas involucradas, el mediador debe demostrar interés en lo que se dice, colaborando para que todos -mediados y mediador- comprendan el conflicto, aplicando algunas técnicas de comunicación que serán expuestas en los próximos temas, a través de la presentación de las etapas de la mediación.

### 3.4. Etapas de la mediación

## ETAPAS DE LA MEDIACIÓN



- Pre-mediación
- Apertura
- Comprensión. Técnicas de comunicación.
- Objetividad
- Conclusión

### 3.4.1. Pre - mediación

## PRE-MEDIACIÓN Etapas de la mediación



- ✓ Invitar a las personas a la mediación
- ✓ Planificación: día, lugar, horario
- ✓ Explicación del procedimiento
- ✓ Hacer preguntas
- ✓ Hacer hincapié en la cooperación, el respeto y la buena fe
- ✓ Evaluar la conveniencia de hacer o no la mediación

### 3.4.2. Apertura

El enfoque inicial adoptado por el mediador para la apertura del procedimiento es esencial para que las personas confíen en el mediador y en el proceso de mediación. Por lo tanto, el mediador deberá abordar a los mediados con respeto y empezar a abrir la mediación, observando lo siguiente.

## APERTURA

### Etapas de la mediación



- ✓ Bienvenida, agradecer la presencia, acoger
- ✓ Negociar el tiempo disponible
- ✓ Reiterar el compromiso de respeto recíproco
- ✓ Explicar el papel del mediador (no juzgar, tampoco aconsejar)
- ✓ Mediador imparcial y comprometido con la confidencialidad
- ✓ Espontaneidad: la mediación puede suspenderse
- ✓ Sin imposiciones. Decisiones tomadas en conjunto.
- ✓ Explicar el procedimiento, incluida la posibilidad de *caucus*
- ✓ Explicar que el éxito está en el proceso y no en el acuerdo
- ✓ Firma del acuerdo de confidencialidad

#### 3.4.3. Entendimiento. Habilidades de Comunicación.

Los mediados vienen a la mediación inseguros, desconfiados, temerosos, con baja autoestima, rígidos y generalmente confunden sus posiciones con sus identidades. Mientras las personas se centren en sus posiciones rígidas, la solución que se revela para uno es generalmente incompatible con la solución apropiada para el otro.

Desde el momento en que las personas involucradas en el conflicto se dan cuenta de los intereses que motivan su posición, se abre el camino para la formulación de posibles soluciones para la satisfacción de las necesidades implicadas.

El mediador debe entonces utilizar las técnicas de comunicación que le den confianza en el procedimiento de mediación, que expresen acogimiento y sensibilidad, y que garanticen la imparcialidad y la confidencialidad.

*"El mediador será una tercera parte neutral que esencialmente genere una 'externalización', introduciendo un modo de relación que debe existir entre los mediados: respeto , expresión , escucha y armonización de los intereses de ambos. Por eso a veces interviene el mediador, reformulando la defensa de los intereses de una de las partes, siempre a través de preguntas, dirigidas a obtener la mejora de una oposición debilitada o la apertura de una posición demasiado estructurada y autoritaria." 33*

A continuación, presentaremos algunas técnicas que pueden ser utilizadas por el mediador para ayudar a establecer relaciones en el proceso de mediación - entre los mediados y entre éstos y el mediador- que se expresen por medio de un diálogo horizontal, libre de toda coacción.

Para entender el problema, los mediados deben ser invitados por el mediador a exponer la cuestión que los llevó hasta la mediación, asegurándose de que no haya interrupciones ni ofensas. Durante la narración, el mediador puede ayudar se aclarar los motivos de las personas en relación el conflicto.

El objetivo de esta fase es la sensibilización de cada uno de los mediados con la historia del otro. Averiguar cuáles son los conflictos latentes y las motivaciones de los participantes.

**a) Preguntas. Tipos.**

## TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN



### Preguntas. Tipos.

- **Binarias/cerradas** = una respuesta de una palabra
- **Abiertas** = para comprender el problema con más informaciones sobre la realidad, la relación, las emociones, etc

## TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

### Preguntas. Tipos.



#### **Circulares/reflexivas**

- ampliar las perspectivas
- hacer circular la información
- alternar las narraciones y los papeles
- Hacer comprender que los problemas están en la relación ("separar las personas de los problemas")
- romper con la visión imaginaria
- permitir que se exprese lo que nunca fue dicho

## TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

### Preguntas. Tipos.



#### **Circulares/reflexivas. Ejemplos.**

- "¿como se siente cuando eso sucede?"
- "lo que usted piensa que va a suceder..."
- "lo que usted piensa que ella piensa sobre eso"
- "¿Consideraría usted esta sugerencia en su lugar?"

## TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

### Preguntas. Tipos.



- **Preguntas de silla vacía**= cuando la opinión de alguien ausente puede ayudar a ampliar la comprensión del problema. Ej: "vamos a imaginar que su hijo está sentado en esta silla; qué piensa que diría sobre esta situación?"
- **Preguntas milagro**= para liberarse del pasado y pensar en otras soluciones. Ej: "imagine que pasan diez años y por arte de magia un hada cumple su deseo, ¿cómo se sentiría?"

## TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN

### Preguntas. Tipos.



- **Preguntas de responsabilidad =**

Cuando es preciso romper con la victimización y estimular que los mediados se apropien y se co-responsabilicen de la solución del problema

Ej: "¿qué hace usted cuando eso sucede?"; "¿cree que podría hacer hecho algo diferente?"; "Cómo le gustaría ser recordado..."?

#### b) Resumen, reformulación, legitimación

## TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN



- **Resúmenes cooperativos:**

Los resúmenes son útiles para verificar en qué medida lo que se dijo fue comprendido por todos. Cuando son cooperativos dan un sentido positivo a lo que fue dicho, resaltando las convergencias y ayudando a eliminar la fuerte carga emocional o demasiado negativa presente en las narrativas

## TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN



- **Parfrasear o reformulación positiva =**  
Recolocar el contenido de la comunicación, centrándose en el hecho y no en las emociones o posibles ofensas. Las agresiones son reinterpretadas como preocupaciones o deseos
- **Legitimación=**  
Demostar que las preocupaciones y las emociones expresadas se escucharon y respetaron

### c) Las reuniones por separado ('caucus')

## TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN



- **Caucus =**  
  
Son reuniones por separado con cada mediado cuando se percibe la necesidad de profundizar en una cuestión que esté "bloqueando" el diálogo y también para comprobar si es posible la continuidad o no de la mediación

### 3.4.4. Objetivación

a) **Agenda. Organizando los datos.** Organización de los temas que ya hayan sido o deban ser resueltos, guiando por las motivaciones y las limitaciones;

b) **Análisis objetivo de los datos.** Comprobación de la comprensión de los datos objetivos, la fiabilidad de la fuente de información y si hay necesidad de informaciones adicionales ( jurídicas, psicológicas, etc . );

c) **Creación de opciones o " lluvia de ideas".** Presentación libre de posibles soluciones, sin comprometerse a formalizarlas;

d) **Evaluación y selección de opciones.** Prueba de la viabilidad práctica de las soluciones presentadas y si cubren las necesidades y pueden satisfacer a todos. Al final, se escogen las opciones que mejor se adapten a la realidad de los mediados.

### 3.4.5. Conclusión

Valoración del proceso de colaboración establecido entre los mediados.

**Consenso.** Si hay consenso –parcial o integral- en relación a las soluciones presentadas, los mediados podrán decir si quieren o no formalizar los compromisos (registrarlos o no por escrito);

**Documento.** Si la duración del acuerdo fuera escrito, deberá haber un espacio para el resumen de su objetivo y de los compromisos asumidos, incluidos los plazos para el cumplimiento, si fuera el caso. Se puede seguir a través del siguiente esquema:

## CONCLUSIÓN

### Etapas de la mediación



En caso de necesidad de formalización del acuerdo, incluir en el documento:

- ✓ ¿Quién?
- ✓ ¿Qué hacer?
- ✓ ¿Cómo?
- ✓ ¿Cuándo?
- ✓ ¿Dónde?
- ✓ Observaciones importantes

### 3.5. Co- mediación y pausas técnicas

## CO-MEDIACIÓN Y PAUSAS TÉCNICAS



- **CO-MEDIACIÓN.** Cuando es realizada por más de un mediador, pudiendo ser: pura (sin ninguna regla); por rotación o por medio de la co-mediación en el sentido estricto (uno coordina y el otro complementa)
- **PAUSAS TÉCNICAS.** Son útiles cuando el mediador quiere "subir a la galería" para observar "desde arriba" el proceso; analizar si hay necesidad de consejo de algún profesional; intercambiar ideas con colegas mediadores; programar la continuidad de la mediación

### 3.6. La ética del mediador

Como hemos analizado, el mediador debe reunir algunas habilidades sobre las técnicas empleadas. No es suficiente con el manejo adecuado de los

instrumentos de mediación. La postura del mediador debe estar comprometida con el proceso ético de la mediación y eso implica:

## ÉTICA DEL MEDIADOR



- **Imparcial** = no sabe cuál es la mejor solución;
- **No aconseja, tampoco juzga**, sólo facilita la comunicación;
- El mediador debe ser “**biodegradable**” (Vezzulla);
- Demuestra **confianza en el procedimiento** de la mediación;
- **Reconoce sus límites personales** y no realiza la mediación cuando se ve involucrado emocionalmente;
- **Paciencia, auto-control, creatividad, reflexión, concentración**;
- Se asegura que el proceso sea **controlado** por los mediados

## ÉTICA DEL MEDIADOR



- **Sensibilidad para la escucha activa** y para **captar las emociones**;
- Compromiso con la **confidencialidad** de las informaciones obtenidas en el proceso;
- **Sin conflicto de intereses, aconseja a cualquiera de los mediados**;
- Asegurar el **equilibrio en el trato** con los mediados;
- Garantiza el acceso a las **informaciones necesarias** para el acuerdo;
- **Interrogatorio** no por curiosidad si no por comprensión;
- Asegurar **la espontaneidad** en el proceso

## ÉTICA DEL MEDIADOR



- **Habilidad en el manejo de las técnicas de comunicación** para posibilitar:
  - ✓ la comprensión de las motivaciones
  - ✓ resaltar las convergencias
  - ✓ organizar las discusiones
  - ✓ estimular la creatividad
  - ✓ colaborar en la objetividad de las soluciones

#### 4. EDUCACIÓN PARA LOS DERECHOS

"Nadie libera a nadie,  
nadie se libera a sí mismo:  
los hombres se liberan en  
comunidad"**34** ( Paulo Freire )

La ignorancia de los ciudadanos acerca de sus derechos y de los instrumentos disponibles para su eficacia constituye uno de los obstáculos para la democratización de la justicia. El excesivo formalismo del lenguaje forense y la complejidad del sistema procesal dificultan el acceso al sistema judicial.

Si los derechos son vástagos de las necesidades humanas, la democratización del acceso a la reflexión sobre "¿qué es el derecho?" Y "¿qué derecho se pretende?" es esencial para la promoción de la igualdad entre los ciudadanos, de ahí la adopción de su práctica en la Justicia Comunitaria.

La educación para los derechos, bajo un enfoque crítico, revela una escala tridimensional: a) **preventiva**, que permite evitar violaciones de los derechos derivados de la falta de información, b) **emancipadora** porque hace reflexión sobre en qué medida el derecho impuesto es reflejo de las necesidades individuales reales o de la comunidad, y c) **pedagógico**, que permite al ciudadano entender cómo buscar, por vía judicial o la red social, la satisfacción de sus necesidades/derechos siempre que sea necesario. Esto se debe a que no todos los conflictos se someterán a la mediación comunitaria - sea por que las personas no quieran o porque la naturaleza de la demanda no lo recomienda.

Las actividades de educación para los derechos se basan en la producción de recursos didácticos -librillos, música y representaciones- creados bajo la inspiración del arte popular, que además de contribuir a la comprensión del funcionamiento del sistema de justicia y la democratización del acceso a la información, rescatan las raíces y la identidad cultural de la comunidad.

La elección de los temas a desarrollar en la actividad centrada en la educación para los derechos debe seguir el criterio de las aspiraciones comunitarias y de las posibilidades de producción de material didáctico y artístico a ser divulgado y presentado **35**.

Los temas relacionados con la ciudadanía y los derechos humanos, por ejemplo, pueden ajustarse a la siguiente dinámica **36**:

1. **Investigación temática:** consulta al grupo sobre temas que revelen el vocabulario y el universo del estudiante. El contacto con los temas propuestos se inicia a partir de la movilización de los alumnos con recortes de periódico sobre temas de ciudadanía (discriminación racial, violencia doméstica, tribunales especiales, minoría de edad penal, violencia contra las personas mayores, entre otros) ofrecidos en el aula;

2. **elección** -preferentemente por elección- de los temas principales y secundarios **37**;

3. **elección de los educadores** que serán invitados a discutir el tema elegido;

4. **el desarrollo de la clase propiamente dicho**, desde la perspectiva del profesor y su práctica, de los estudiantes y de un equipo multidisciplinar;

5. **resultado de la clase** para estudiar las posibilidades de una acción concreta destinada a la transformación social. Por ejemplo, la futura elaboración de material didáctico que lleve a la reflexión sobre el tema en la comunidad.

El objetivo de esta capacitación es promover el intercambio permanente y multidisciplinar entre los diversos conocimientos. El presupuesto epistemológico es la construcción del conocimiento a partir de la lectura crítica de la realidad, es decir, el proceso de aprendizaje no es una mera transferencia mecánica de conocimiento. Cada estudiante, ante todo, es un ciudadano que conoce el mundo, independientemente de su nivel de escolaridad, y partiendo de ahí, dispone de un contenido mínimo para la reflexión sobre temas relacionados con la ciudadanía. En este sentido, la educación en derechos no se basa en la transmisión de conceptos específicos sin ninguna relevancia como el conocimiento y como la realidad social de sus alumnos.

Si el proceso de aprendizaje es un acto de conocer críticamente el contexto social en el que vivimos, la construcción (y la desconstrucción) de contenidos debe tener en cuenta el conocimiento de los estudiantes de la comunidad insertado en este "vocabulario universal".<sup>38</sup> De la identificación de este conocimiento, la formación busca recrear, rediseñar y dotar nuevos significados a las cuestiones ligadas a la ciudadanía, que constituyen el objeto del aprendizaje.

Este proceso tiene también una **dimensión política**, redireccionado a desarrollar una conciencia crítica de la realidad, no limitándose a operar sólo en la esfera cognitiva. Además de eso, para reflejar su papel en la sociedad y en la

historia, los estudiantes tienen el reto de idear formas de transformar la realidad. La lectura crítica de la dinámica social denunciando la realidad, permite la proyección utópica de otra realidad que impulsa la acción transformadora. El método desarrollado por Paulo Freire considera que *"la educación a la vez como acto político, como acto de conocimiento y como acto creador"* .39

El enfoque de la política de educación para los derechos en materia de Justicia Comunitaria es esencial para la deseada (re) apropiación de la gestión de los problemas comunitarios por los propios miembros de la comunidad. Y esta reflexión se hace a partir de la realidad vivida y no de fórmulas institucionales previamente desarrolladas a partir del conocimiento técnico.

Así dice Morin, *"(...) la reducción de lo político a lo técnico y a lo económico, la reducción de lo económico al crecimiento, la pérdida de referencias y horizontes, todo eso conduce a un debilitamiento del civismo, a la fuga y al refugio en la vida privada, a la alternancia de apatía y revuelta violenta, y así, a pesar de la permanencia de las instituciones democráticas, la vida democrática se debilita."* 40

No es suficiente, sin embargo, que la comunidad sea objeto de discusión en el aula, desde una perspectiva interdisciplinar. Es necesario que esa reflexión sea compartida con la comunidad porque el proceso de aprendizaje es múltiple y resultante del encuentro de diferentes interpretaciones de la realidad.

En la feliz expresión de Sousa Santos<sup>41</sup>, se trata de construir la "ecología del saber", según la cual *"(...) la lógica de la monocultura del saber y del rigor científicos, tiene que ser cuestionada por la identificación de otros saberes y otros criterios de rigor que operan creíblemente en contextos y prácticas sociales declaradas inexistentes por la razón metonímica. Esa credibilidad contextual debe considerarse suficiente para que el saber tenga legitimidad para participar en debates epistemológicos con otros conocimientos, como el conocimiento científico. La idea central de la sociología de las ausencias en este campo es que no hay un desconocimiento general ni un saber general. Toda ignorancia es ignorante de un cierto saber y todo saber es la superación de una ignorancia particular. De este*

*principio de no completitud de todos los saberes surge la posibilidad de diálogo y de disputa epistemológica entre los diferentes saberes. Lo que cada saber contribuye a ese diálogo es la forma en que orienta una determinada práctica para superar una cierta ignorancia. La confrontación y el diálogo entre saberes es una confrontación y diálogo entre diferentes procesos por los cuales las prácticas diferentemente ignorantes se vuelven prácticas diferentemente sabias".*

Como se verá en el tema destinado a la justicia comunitaria, la educación para los derechos presupone la adopción de espacios comunitarios para la reflexión y participación en la elaboración de políticas públicas. Además, el análisis de los derechos a la luz de las necesidades individuales y colectivas ayuda en la construcción de una identidad social, esencial para el proceso de emancipación social.

Los principios, por lo tanto, con los que la Justicia Comunitaria opera muestran respeto y compromiso con la comunidad, en la medida en que la totalidad de su práctica se centra en que la propia comunidad decida sobre las posibilidades de transformación de la realidad.

## **5. ANIMACIÓN DE LAS REDES SOCIALES**

La complejidad y la fragmentación de la realidad social son rasgos de actualidad. En todas las sociedades, sin embargo, hay grupos humanos unidos por identidades, entre ellas la territorial que confiere a la comunidad el status de *locus* privilegiado para el desarrollo de programas de transformación social.

Para Kisil<sup>42</sup>, la división del territorio tiene una fuerte relación con el ejercicio de la autonomía comunitaria. *"Las personas se identifican con los lugares donde nacen, crecen, van a la escuela, tienen lazos familiares, se socializan e interactúan con su entorno local, formando redes sociales con sus familiares, amigos, vecinos, organizaciones de la sociedad civil y autoridades del gobierno"*.

Es en este sentido en que la justicia comunitaria adopta la comunidad como ámbito privilegiado de acción, porque concibe la democracia como un proceso que, cuando se ejerce en el ámbito comunitario por agentes y canales locales, promueve la inclusión social y la ciudadanía activa, a partir del conocimiento local. A instancias de la comunidad los individuos construyen sus relaciones sociales y participan más activamente en las decisiones políticas. Es en este contexto en el que estimula la capacidad de autodeterminación del ciudadano y de apropiación de su papel en la historia<sup>43</sup>.

### **5.1. La comunidad. Definición de locus.**

Entre de la amplia literatura sociológica dedicada a la conceptualización de la comunidad, destaca la siguiente definición por su objetividad: *"Comunidad significa un grupo de personas que comparten una característica común, una "unidad común", que las aproxima y por la cual se identifican <sup>44</sup>"*.

La "unidad común" puede ser el territorio en el que viven las personas, pero nada impide que una comunidad se constituya a partir de intereses y / o causas compartidas. De todos modos, el concepto central es la idea de la identidad compartida.

En este trabajo, la denominación de comunidad se dará a los grupos sociales que viven en la misma ubicación geográfica y que por lo tanto tienden a compartir los mismos servicios (o la falta de ellos), los problemas, los recursos, los códigos de conducta, el lenguaje y los valores.

## ANIMAÇÃO DE REDES SOCIAIS



1. Definiendo el *locus*: la comunidad
2. Conociendo el locus: el mapeo social
3. Identificando las redes sociales
4. Articulando las redes sociales

La división territorial no implica, sin embargo, la construcción de una comunidad cohesionada socialmente. Esta dependería de su capacidad de producir *capital social*<sup>45</sup>, es decir, del grado de conexión entre sus miembros y su capacidad para promover el desarrollo local.

Según Robert C. Chaskin <sup>46</sup>, la estandarización de la **cohesión social** de una comunidad se da a partir del análisis de cuatro elementos:

## ANIMACIÓN DE REDES SOCIALES



La comunidad territorial tendrá identidad compartida si hay COHESIÓN SOCIAL:

- a) Sentido de pertenencia y reconocimiento recíproco
- b) Compromiso y responsabilidad por los intereses comunitarios
- c) Mecanismos propios de resolución de conflictos
- d) Acceso a los recursos materiales, sociales, culturales

Donde hay cohesión social hay una identidad compartida cuya creación depende de la movilización social y de la involucración con los problemas y soluciones locales. Hay, por lo tanto y según Putman<sup>47</sup>, un círculo virtuoso entre el capital social y el desarrollo local sostenible. En este sentido, el desarrollo de la comunidad es un proceso que "proporciona valores éticos a la democracia y construye lazos de solidaridad"<sup>48</sup>. Esta cuestión será abordada en el tema de la Justicia Comunitaria: mediación para una comunidad participativa.

### 5.2. El mapeo social. Conociendo el *locus*.

La elaboración de un mapeo social para identificar las organizaciones sociales y estatales en la comunidad es esencial para servir de referencia a: a) el **direccionamiento de algunas demandas por la red social** cuando es por deseo de las personas; b) **el conocimiento de las circunstancias** que envuelven los problemas de la comunidad; c) la **creación de nuevas redes asociativas** o el fortalecimiento y la coordinación de las ya existentes. La confección del mapeo social requiere una previa organización, como se muestra a continuación.



## MAPEO SOCIAL

### Conociendo el *locus*

1. Definir el área geográfica
2. Definir las fuentes de información
3. Definir la metodología empleada
4. Reclutar agentes locales
5. Crear formulario de identificación
6. Organizar banco de datos apto para cruzar informaciones

Siendo conscientes de que la cartografía social es una actividad en permanente construcción, cuanto mayor es la participación de la comunidad en su elaboración, más eficiente será el resultado.

La recolección de datos debe tener en cuenta las deficiencias y necesidades de la comunidad, pero también los talentos, habilidades y recursos disponibles. Esta estrategia permite que el mapeo sirva de espejo para la comunidad que, a la vista, sea consciente de sus problemas pero sea también consciente de su potencial, lo que es esencial para la construcción de una identidad comunitaria<sup>49</sup>.

Cuando se conoce el potencial de una comunidad y se identifican los recursos locales, su gente y sus instituciones establecen nuevas conexiones y fortalecen las ya existentes.<sup>50</sup>

Este método también permite investigar en qué medida las soluciones a los problemas comunitarios ya existen ahí mismo, justo en esa comunidad en que, por razones de exclusión social histórico-estructural en general no ve ninguna

solución a sus problemas si no es mediante el patrocinio de una institución que externa. Esta conexión entre problemas y soluciones promueve *"un sentido de responsabilidad por la comunidad en su conjunto, lo que crea una espiral positiva de la transformación social"*.**51**

Para que esta conexión suceda efectivamente, es esencial que el proceso de mapeo no tenga como objetivo simplemente una base de datos, repleto de informaciones útiles pero sin conexión entre sí. La construcción permanente de la base de datos es principalmente un medio para fortalecer las relaciones y crear nuevas asociaciones.

En ese sentido, es importante tener en cuenta que el mapa a realizar no se reduzca a una imagen momentánea de los elementos identificados, sino que sea una guía para apoyar el diálogo entre estos elementos que sirven de base para una animación permanente de las redes sociales.

Se presentan a continuación las informaciones que pueden ser recopiladas para ayudar en el proceso de construcción del mapeo social**52**.

## **RECURSOS DE LA COMUNIDAD**

### **Las asociaciones de vecinos**

Estas organizaciones son fundamentales para su comprensión y su potencial para generar capital social y liderazgo comunitario, es decir, por su capacidad de movilización en torno a los intereses y valores comunes. Es un contrapunto a la cultura de la dependencia de apoyo institucional externo. Es interesante que la identificación de asociaciones incluya información acerca de su funcionamiento (local, frecuencia de las reuniones, entre otros), así como sus logros.

## **Instituciones en general**

Entidades públicas =escuelas, hospitales, centros de salud, parques, bibliotecas, etc .;

asociaciones e instituciones = iglesias, clubes, cooperativas, centros comunitarios, etc .

El reparto de estas instituciones debe ir acompañado de una encuesta sobre la percepción de los recursos que cada uno puede ofrecer. Por ejemplo, es importante registrar si una escuela pública tiene - y / o está dispuesto a ofrecer - salas de reuniones abiertas los fines de semana, ordenadores, cursos de alfabetización de adultos, campos deportivos, educadores, voluntarios, juntas padres y maestros, sinergia entre la escuela y la comunidad, organización estudiantil, etc.**53**

## **Habilidades y talentos personales**

En cada comunidad se puede identificar a los líderes, voluntarios, bordadores, cocineros, artistas, educadores, mediadores "natos" de conflictos, etc. Estas personas, sin embargo, suelen ser "flexibles" y podrían aprovechar mejor sus talentos si formasen asociaciones o simplemente si tuviesen más oportunidades de expresar sus habilidades. El mapeo puede ayudar en la activación de este proceso.

## **DIFICULTADES DE LA COMUNIDAD**

Es esencial que la información recopilada en el formulario para la elaboración del mapa tenga un espacio dedicado al registro de los problemas de la comunidad según la perspectiva de la propia comunidad. Además de eso, es interesante para clasificar el problema de acuerdo con su naturaleza: estructural, social, personal**54**. Esta clasificación, cuando es realizada por los propios miembros de la comunidad, en comunión con los entrevistados, puede causar una importante reflexión sobre el contexto en el que se localizan los conflictos - individuales o colectivos- de esa comunidad. Por lo tanto, problemas como el

desempleo, analfabetismo, falta de saneamiento, falta de hospitales y escuelas, la violencia doméstica, niños que viven en las calles, el crimen organizado, pandillas juveniles, alcoholismo, absentismo escolar, delincuencia, el abuso infantil, problemas psicológicos, entre otros, comprenden un mosaico útil para promover una reflexión colectiva acerca de sus circunstancias.

Aunque no haya un momento de conclusión del mapeo social, se trata de un proceso permanente en la misma medida de la dinámica social, es fundamental que los resultados parciales sean objeto de división y debate en la comunidad. Por otra parte, es importante que periódicamente y siempre que sea posible, se haga un análisis de los resultados obtenidos a partir de la elaboración del mapa, como asociaciones, hechos o acontecimientos desencadenados a partir de ese proceso.

La elaboración del mapeo social es por lo tanto fundamental para que los mediadores comunitarios puedan sugerir el posible direccionamiento de los participantes de mediación comunitaria en la red social, después de entender el contexto en el que se sitúa el conflicto. Así, al tiempo que se opera con un enfoque centrado en el futuro, se trata de evitar que el problema continúe, ese enfoque de la mediación permite la reflexión sobre las circunstancias en que se encuentran los conflictos, ampliando la visión de la realidad.

### **5.3. Las redes sociales**

Las redes sociales expresan el perfil de lo contemporáneo. Para Castells, *"Las redes constituyen la nueva morfología social de nuestras sociedades y la difusión de la lógica de redes modifica sustancialmente el funcionamiento de los resultados de los procesos productivos y de experiencia, poder y cultura 55"* .

El estándar de la organización en red se caracteriza por la multiplicidad de elementos interconectados de manera horizontal. Los enlaces de una red se comunican voluntariamente bajo un acuerdo intrínseco que revela huellas de su modus operandi: *"el trabajo cooperativo, el respeto a la autonomía de cada uno*

*de los elementos, la acción coordinada, o compartiendo valores y objetivos, la multi-dirigencia, la democracia y sobre todo la descentralización de poder **56**".*

Hay un proceso simbiótico entre la participación política, el ejercicio de la autonomía y la solidaridad entre los miembros de una comunidad organizada en red. Las redes permiten maximizar las oportunidades para la participación de todos, para el respeto por la diferencia y la autoayuda en el contexto de la asistencia mutua. La participación trae más oportunidades para el ejercicio de los derechos políticos y de las responsabilidades. Para tener acceso a recursos comunitarios, el nivel de actividad y de compromiso de los grupos sociales aumenta, y la autoestima crece después de ganar más derechos y recursos. Hay una reciprocidad entre los diversos componentes de esta cadena "ecológica", en la medida en que implica retroalimentación.**57**

Las redes son la nueva cara de los movimientos sociales. Castells afirma que "el principal agente de cambio actual es un estándar actual de organización e intervención descentralizada e integrada en la red, característica de los nuevos movimientos sociales". **58**

La lectura de las redes revela nuevas formas de relaciones sociales que también es compartida por Aguiar, para quien *»las redes van posibilitando la combinación de proyectos, el debilitamiento de los controles burocráticos, la descentralización de poderes, el intercambio de conocimientos y una oportunidad para el cultivo de las relaciones horizontales entre los elementos autónomos"* .**59**

Esta nueva estructura se consolida como una alternativa al sistema oficial se asocia con la práctica de la mediación.

## LAS REDES SOCIALES

### Identificando las redes sociales



“Como la verticalidad y las estructuras piramidales van siendo confrontadas por las redes, la solución de los conflictos tiende a abandonar las formas clásicas y judicializadas para aceptar nuevas formas de composición de conflictos como la mediación” (Aguar)

Estas experiencias permiten que la lógica de la rígida estructura del lenguaje judicial de paso a la retórica, al arte de la persuasión, a la involucración. Es lo que él llama "derecho dialógico, que respeta las diferencias y radicaliza la democracia **61**".

Sin embargo, dada la importancia que el mercado está tomando y de una cierta retracción estatal, ¿en qué mallas sociales se construyen estas redes? ¿Cuáles son los espacios posibles para la construcción de esa tarea emancipadora?

Para Sousa Santos, las sociedades capitalistas se componen de seis estructuras, seis esferas de relaciones sociales, que producen seis formas de poder, de derecho y de conocimiento del sentido común. Son los espacios centrales para la producción y reproducción de las relaciones de poder, pero también son susceptibles de convertirse en "lugares centrales de relaciones emancipadoras" **62**, a partir de prácticas sociales transformadoras. Aunque cada esfera tiene autonomía en relación a las demás, ya que tienen su propia dinámica, la acción transformadora en cada una de ellas sólo puede ser puesta en marcha en constelación con las demás. **63**

En este espacio de estructura multifacética, la acción transformadora pretende crear condiciones para que los paradigmas emergentes puedan ser experimentados en oposición a la reproducción de los viejos paradigmas, destinados a la dominación. Estos espacios son los siguientes: a) **el ámbito doméstico**, cuyo paradigma dominante consiste en la familia patriarcal, en contraposición a la emergencia de la democratización de del derecho doméstico, basado en la autoridad compartida, en la prestación mutua de los cuidados, entre otros, b) **el espacio de producción**, en el que reina el expansionismo capitalista que se transforme en un nuevo modelo guiado por unidades de producción basadas en cooperativas autogestionadas c) **el mercado** en el que se cambia el consumo por las satisfacciones individuales, pueda estar dirigido a las necesidades humanas a través del estímulo a un consumo solidario d) **el espacio comunitario** propiamente dicho, en el que la "sociedad colonial"<sup>64</sup>, representada por antiguas formas de organización guiadas por la exclusión de las diferencias, pueda dar lugar a la identidad múltiple, inacabado, valorando el sentido común emancipador orientado a una acción multicultural y democrática, e) **el ámbito de la ciudadanía**, constituido por las relaciones entre el Estado y la sociedad y entre los miembros de la sociedad. En este espacio, el paradigma emergente está dirigido a la democracia radical, la realización de los derechos humanos, transformando las relaciones de poder en las autoridades compartidas f) **el espacio mundial**, en el que el paradigma del desarrollo desigual y de la soberanía exclusiva sea transformado en soberanía recíproca y democráticamente permeable.

En estos espacios estructurales, la construcción del nuevo paradigma asume una triple transformación: de poder en autoridad compartida; de derecho despótico en derecho democrático y de conocimiento-regulación en conocimiento-emancipación.

Los espacios privilegiados para la formación de estas redes solidarias, desde la perspectiva de la justicia comunitaria, son tres de las seis esferas indicadas por Sousa Santos: **el espacio doméstico, el comunitario y la ciudadanía**. Estos espacios pueden reinterpretar los conflictos, instrumentalizándolos para el ejercicio de la autonomía, bajo una perspectiva solidaria.

La **autonomía** es la capacidad de autodeterminación de un ser humano o de una colectividad. Según Franco, es el "*poder de administrar por sí mismo, creando las normas -nomos, para sí mismo-*". Pero, como el mismo autor advierte, el ejercicio de la autonomía presupone una relación de poder en que cada uno, en su autosuficiencia, no respalda el ejercicio de la humanización. Así, para romper con la lógica del poder, la autonomía se debe universalizar a través de la construcción de "un mundo unificado por común-humanización " .**65**

El concepto de autonomía con que opera la justicia comunitaria tiene, por lo tanto, esta dimensión de otredad. Su desarrollo se produce en lugares donde la gente erige sus vidas y se enfrenta a las dificultades, en comunión con los otros. Es en estos escenarios locales - nacionales, comunitarias y de ciudadanía- donde los ciudadanos pueden desarrollar la capacidad de reflexionar, debatir y decidir en comunión sus conflictos, dando lugar a la realización de la autonomía política, en hacia un rescate de los auto nomos y de la radicalización de la democracia**66**. Esto requiere una mayor participación popular, menos exclusión social y, por consiguiente, más justicia social. Es en estos ámbitos el ciudadano común siente que es posible intervenir en la vida política, ejercitando la ciudadanía. Estos espacios son donde la gente construye sus relaciones y toma decisiones a lo largo de la vida. Estos son los espacios que teje la tela de la vida.**67**

#### **5.4 . Las redes sociales en movimiento**

Como ya se ha señalado, el mapeo social permite el descubrimiento de vocaciones, talentos, potencialidades, carencias y problemas de la comunidad y de sus miembros. Durante la continua sistematización y análisis de los datos recogidos, es importante que haya un movimiento que conecte las iniciativas y las organizaciones de la comunidad, poniéndolas en permanente contacto y diálogo.

La animación de las redes sociales tiene como objetivo promover capital social, cuyo grado, aunque no puede ser medido**68**, se puede evaluar a partir de la presencia de ciertos elementos de la comunidad, como se indica a continuación:

## LAS REDES SOCIALES EN MOVIMIENTO



### Creación de capital social:

- Pertenencia
- Comunicación
- Reciprocidad
- Identidad en la diferencia
- Cooperación
- Confianza mutua
- Elaborar preguntas y respuestas locales
- Emergencia de proyectos comunes
- Repertorio compartido

Sin embargo, ¿cómo promover estos encuentros ante una realidad que estimula el escepticismo en la comunidad e incluso un cierto grado de resignación de sus miembros en relación a los temas relacionados con la política? Como Neumann afirma, *"en las comunidades de bajos ingresos, la alta migración de los residentes, la violencia, la inseguridad y la desconfianza de todo y de todos tienden a romper las relaciones sociales y a aislar a las personas en sus hogares y espacios. No se les permite compartir inquietudes, dudas y temores. Un trabajo de desarrollo de una comunidad de dentro hacia fuera para debe comenzar por aproximar a las personas y ayudarles a construir o fortalecer las relaciones y la confianza mutua"*. **69**

En ese sentido, es esencial que la comunidad promueva constantemente encuentros. Para la preparación de reuniones, cabe tenerse en cuenta lo siguiente. **70**

## LAS REDES SOCIALES EN MOVIMIENTO



Reuniones comunitarias horizontales:

- Verificar la infraestructura
- Lista de material
- Definir el facilitador
- Pauta de reunión para divulgación
- Acogimiento inicial (dinámica participativa)
- Agenda
- Confirmar compromisos y tareas
- Marcar próxima reunión

La reunión también debe propiciar que el tema al que dio lugar sea objeto de reflexión, abordaje e intercambio de conocimientos -incluso los dos técnicos que posiblemente participen en el conocimiento que se produce localmente. También debe haber un espacio para hablar sobre el futuro, que siempre es un punto de referencia para los esfuerzos de la comunidad.

Al proporcionar estos encuentros y promover estos diálogos, los mediadores comunitarios actúan como tejedores que contribuyen a que esta tela o web social se muestre coherente o suficiente para la tarea de construcción colectiva de su futuro.

### **6. JUSTICIA COMUNITARIA. Mediación para una comunidad participativa.**



Cuando se opera en el ámbito comunitario, la mediación adquiere especial importancia, ya que los mediadores son miembros de la comunidad. Mediante la integración de la ecología local, se legitima a los mediadores de la comunidad a articular horizontalmente una red de oportunidades para que la propia comunidad identifique y comprenda sus conflictos y las posibilidades de resolución.

Por otra parte, la dinámica de la mediación comunitaria fortalece los lazos sociales en que opera **para, en** y sobretodo **por la** propia comunidad, convirtiendo el conflicto en una oportunidad para tejer una nueva estructura social. En la mediación realmente comunitaria, la propia comunidad produce y utiliza la cultura y el conocimiento local para la construcción de la solución del problema que le afecta. En otras palabras, la comunidad abre un canal para 'dar respuestas a problemas comunitarios'<sup>71</sup>.

A diferencia de la esfera judicial y sus ritos, la práctica de la mediación en la comunidad amplía sus posibilidades emancipadoras. "El ámbito comunitario es, en sí, un espacio de gran riqueza por su capacidad para difundir y aplicar los

*métodos pacíficos de gestión de conflictos o la tramitación de las diferencias. La mediación, como un instrumento adecuado para tal fin, brinda a los protagonistas -los que comparten el espacio comunitario- la oportunidad de ejercer una acción colectiva por la cual ellos mismos son los que facilitan la solución a los problemas que surgen en sus pequeñas comunidades. En este sentido, el desarrollo de estos procesos -, así como la transferencia de herramientas y técnicas específicas de mediación a los integrantes de las comunidades- constituye un valioso aporte y un avance concreto sobre nuestra madurez como sociedad y colabora eficazmente en pro de un ideal de vida comunitaria más satisfactoria ( ... ). La mediación es valorada como un área privilegiada para el ejercicio de la libertad, un lugar de crecimiento y desarrollo, a partir de -en palabras de Habermas- una acción comunicativa 72”.*

Desde la perspectiva de la justicia comunitaria cuya práctica de la mediación se centra **en una comunidad participativa73**, el mediador no puede resolver los conflictos en lugar de las personas, igual que no puede diseñar a la comunidad cómo debería ser, a partir de una ideología que le sea exógena. Si lo hace, negará a la comunidad su condición de sujeto, transformándola en un objeto y perpetuando sus relaciones de dependencia en relación a algún "iluminado" que, por su saber científico o por su liderazgo, crea saber lo que es mejor para la comunidad.

La colaboración del mediador comunitario es para que la comunidad pueda diagnosticarse según sus propios criterios de la realidad. Para Vezzulla, este es el mayor de todos los respetos: aceptar la producción de la información realizada por la comunidad, de acuerdo a sus propios parámetros. A partir de este reconocimiento, la comunidad puede participar, incluirse en los debates y expresar sus sentimientos y necesidades. La inclusión fomenta la participación y el desarrollo de la responsabilidad. Sólo se siente responsable quien pueda ejercer la decisión. Cuando se realiza lo que fue decidido por el otro, la responsabilidad recae sobre los que decidieron. El reconocimiento y el respeto, por lo tanto, son las bases de la cooperación que se lleva a cabo cuando hay igualdad en las diferencias y respeto por las necesidades y los derechos de todos.

El papel del mediador causa transformaciones rumbo a una comunidad participativa. No hay promesas, propuestas, planes o expectativas. Con intervenciones puntuales y resúmenes, el mediador ayuda a la organización de lo

que se dijo sobre los problemas y las posibles maneras de abordarlos. Es un ejercicio para que la ideología derrotista de paso a una nueva capacidad que va siendo reconocida: la capacidad para enfrentarse a las dificultades con responsabilidad<sup>74</sup>.

La comunidad participativa, germen de la democracia participativa, asume la responsabilidad de sus preguntas y lejos de señalar culpables por el estado de las cosas, propone llevar a cabo, cooperativa y solidariamente, la búsqueda de soluciones que conduzcan a una mejor calidad de vida, en el respeto de cada uno y en la satisfacción de todos.

## **JUSTICIA COMUNITARIA**

### **Mediación para una comunidad participativa**



- ✧ La mediación no es sólo para la resolución de conflictos
- ✧ Desarrolla autonomía y autodeterminación
- ✧ Inclusión de responsabilidad y conducción cooperativa

## **JUSTICIA COMUNITARIA**

### **Mediación para una comunidad participativa**



- ✧ Reconocer y legitimar la identidad de la comunidad a partir de sus propios criterios de realidad
- ✧ Participar activamente en la base de la cooperación y de la responsabilidad para la superación de sus problemas

## **JUSTICIA COMUNITARIA**

### **Mediación para una comunidad participativa**



- ✧ Mirar que la comunidad haga su diagnóstico
- ✧ Escucha activa del mediador comunitario para que la comunidad se exprese y se escuche
- ✧ Reconocimiento lejos a ideología derrotista

De ahí que la mediación para una comunidad participativa sea inherente a la horizontalidad de la actuación en redes. El mediador comunitario va reconstruyendo el tejido social para identificar y articular iniciativas y recursos ya existentes -ya sean sociales o estatales- a través de encuentros en que la

comunidad -cansada de tanto escuchar- se exprese y cree la agenda de transformación de su propia realidad.

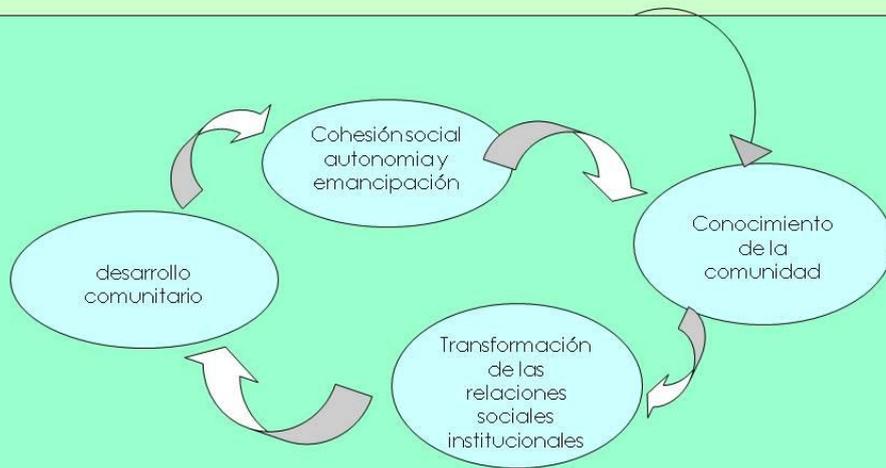
Aquí, aunque no es obligatorio, la presencia del equipo interdisciplinario es valiosa en la identificación de los recursos sociales y los servicios públicos para los que algunas demandas se pueden dirigir, si ese es el deseo de la comunidad.

El hecho de que el mediador de una comunidad participativa se integre en la comunidad en la que opera no significa admitir que el conocimiento de la realidad local lo legitima para "saber a priori" lo que es mejor para su comunidad. Más bien, lo que se busca con dicha membresía es la ruptura de las relaciones de dependencia y jerarquía con respecto a alguna entidad externa.

El mediador de una comunidad participativa, cuando es miembro de su propia comunidad, actúa como un verdadero tejedor social que conduce a la comunidad a "coserse a sí misma", elevando así el potencial transformador y emancipador de la Justicia comunitaria.

La justicia comunitaria es parte de un ciclo virtuoso<sup>75</sup> que cuenta con los siguientes componentes: a) conocimiento de la comunidad (a través del mapeo social y de la animación de redes) , b) **cambios en las relaciones de la comunidad entre sí y con las instituciones** (a través de la educación para los derechos) , c) **el desarrollo de nuevas habilidades y técnicas de comunicación de la comunidad** (por mediación comunitaria de conflictos), d) **promoción de la cohesión, autonomía y emancipación social** (resultado del proceso de construcción de la justicia comunitaria).

## JUSTICIA COMUNITARIA Mediación para una comunidad participativa



Ciclo virtuoso (Putnam)



conocimiento de la  
comunidad

### **MAPEO SOCIAL**

- **Comprensión de la dimensión y de las circunstancias de los problemas sociales**
- **Rescate de la memoria colectiva**
- **mapeo local**
- **conocimiento de los recursos y las dificultades**
- **identificación de las referencias democráticas**

Transformación en las  
relaciones sociales e  
institucionales



### **EDUCACIÓN PARA LOS DERECHOS**

- **construcción de espacios públicos para la reflexión, deliberación y gestión colectiva**
- **construcción de consensos sin coacción (Habermas)**
- **participación en la elaboración de políticas públicas;**
- **construcción de la identidad social (¿cuáles son nuestras necesidades?) y de pertenencia**
- **encuentro de la diversidad (saberes incompletos)**

desarrollo  
comunitario



## MEDIACIÓN COMUNITARIA

- **Desarrollo de confianza en el reconocimiento**
- **Participación responsable y cooperación**
- **transformación del conflicto en oportunidad de desarrollo**
- **restauración del tejido social con nuevos pactos;**
- **organizaciones horizontales - redes**
- **disminución de distancias metropolitanas**
- **emergencia de nuevas habilidades y talentos de comunicación**

Para promover la apropiación de recursos para el tratamiento responsable y cooperativo de los conflictos, la mediación comunitaria refuerza su dimensión emancipatoria ya que fomenta el ejercicio de autodeterminación y la ampliación de la participación en las decisiones políticas.

La justicia comunitaria es la justicia que surge de una práctica social transformadora, reconociendo el papel de la comunidad y su vocación de construir su futuro con autonomía, cooperación, responsabilidad y solidaridad.

## NOTAS A PIE DE PÁGINA

1 Las siglas son las iniciales del nombre en Inglés: Alternative Dispute Resolution .

2 AUERBACH, Jerold S. *Justice without Law?* UK: Oxford University, 1983. *Apud* FOLEY, Gláucia Falsarella. Justicia Comunitaria. Por una justicia de emancipación.

3 Esta orden sigue la "jerarquía de necesidades", desarrollada por Abraham Maslow.

4 Castells, Manuel. El poder de la identidad. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

5 Según el artículo de el Internet del 20 de octubre 2013  
<http://www.freibetto.org/index.php/artigos/45-alteridade-frei-betto>

6 MORIN, Edgar. Los siete saberes necesarios para la educación del futuro, p . 94-95.

7 Retórica, burocracia y coerción son, en el análisis de Sousa Santos, los tres componentes estructurales del derecho que pueden ser articuladas en diferentes combinaciones, dependiendo del ámbito jurídico o dentro de un mismo campo. SANTOS, Boaventura de Sousa. El Estado heterogéneo y el pluralismo jurídico.

En: SANTOS, Boaventura de Sousa; TRINDADE, João Carlos (Orgs.). Conflicto y transformación social: un paisaje de las justicias en Mozambique, p . 50.

8 De acuerdo con la *novísima retórica* de SANTOS, o *retórica dialógica* "debe primar el convencimiento en detrimento de la persuasión, deben acentuarse las buenas razones en detrimento de la producción de resultados." SOUSA SANTOS, Boaventura de. "La crítica de la razón indolente. En contra el desperdicio de la experiencia", p. 104-105

9 La articulación entre los criterios utilizados y la ilustración correspondiente fueron extraídas del libro "Justicia Comunitaria. Por una justicia de emancipación". FOLEY, Gláucia, p . 73.

10 SHONHOLTZ, Raymond. "*Justice from another perspective: the ideology and developmental history of the Community Boards Program*", in MERRY, Sally Engle; MILNER, Neal (Ed.). *The possibility of Popular Justice: a case study of Community Mediation in the United States*. USA: University of Michigan Press, 1996. p. 203.

11 FOLEY, Gláucia. " Justicia Comunitaria. Por una justicia de emancipación", p. 74.

12 Warat, Luis Alberto . "El oficio del mediador." Y continúa: "el tiempo de la conciliación es un tiempo de transferencia de un litigante a otro, cerrado. Pero el conflicto en la relación, en el mejor de los casos, se mantiene inalterado, ya que la tendencia es de agravarse debido a una conciliación que no expresa el encuentro de los las partes con ellas mismas". P 79-80.

13 SOUSA SANTOS, Boaventura de. "Reinventar la democracia". Cuadernos democráticos, p. 456.

14 Según Santos, "La sociedad *incivil* es el círculo exterior habitado por aquellos que están totalmente excluidos. Son socialmente invisibles. Este es el círculo del fascismo social y, de hecho, los que lo habitan no pertenecen a la sociedad civil, ya que se jugaron en el nuevo Estado de la naturaleza. No tienen expectativas estables, porque en la práctica, no tienen derechos". Ídem, p . 457.

15 FOLEY, Gláucia. "Justicia Comunitaria. Por una justicia de emancipación" , p. 78.

16 LITTLEJOHN, Stephen W. Book reviews: The promise of Mediation: Responding to Conflict Through Empowerment and Recognition by Roberto A. B. Bush and Joseph P. Folger, *International Journal of Conflict*, p. 103, jan. 1995.

17 BUSH, Robert A. Baruch; FOLGER, Joseph P. *The Promise of Mediation: responding to Conflict Through Empowerment and Recognition*. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 1994, p. 81.

18 Del inglés, empowerment, se trata de un anglicismo, ya que esta palabra no está integrada en el español. "El proceso de capacitación reúne actitudes individuales (autoestima, autoeficacia) y competencias (conocimientos, habilidades y conciencia política) para potenciar las acciones individuales y colaborativas (participación política y social) con el fin de lograr objetivos personales y colectivos (derechos políticos, responsabilidades y recursos)". (SCHWERIN, Edward. *Mediation, Citizen Empowerment and Transformational Politic*. London; Westport, Connecticut: Praeger, 1995, p. 81).

19 No se habla aquí del clásico y unilateral "hacer justicia por con propias manos", ya que el proceso de la mediación es dialógico y el consenso sólo se celebra si satisface las necesidades de todas las partes involucradas en el conflicto.

20 Vezzulla, Juan Carlos . "La Mediación para Una comunidad participativa". Instituto de Mediación y Arbitraje de Portugal - IMAP. Acceso a Internet el 1 de octubre de 2013. [imap.pt/tag/juan-carlos-Vezzulla](http://imap.pt/tag/juan-carlos-Vezzulla)

21 AUERBACH, Jerold S. *Justice without law?* p. 5.

22 Idem, p.20.

23 Idem, p. 21. Se trata de los cristianos ortodoxos que dejaron Inglaterra para escapar de la "codicia y la desintegración social", movidos por la - por ellos considerada - "impura" Iglesia Anglicana.

24 La Guerra Civil Americana o Guerra de Secesión, que tuvo lugar entre 1861 y 1865, tuvo como resultado la creciente industrialización de algunos estados del norte y los intereses esclavistas y latifundistas de algunos estados del sur.

25 Se trata de las huelgas que tuvieron lugar entre 1886 y 1894. AUERBACH, Jerold S. *Justice without law?* p. 62.

26 BONAFÉ-SCH MITT, Jean Pierre. *Alternatives to judicial model.*

27 BUSH, Robert A. Baruch; FOLGER, Joseph P. *The promise of mediation. Responding to conflicto Through Empowerment and Recognition*, p. 12.

28 Idem, p. 19.

29 Idem, p. 21.

30 COBB, Sara. *Empowerment and Mediation: a narrative Perspective*, p. 247-248.

31 Warat, Luis Alberto. *Ecología, Psicoanálisis y Mediación*, p . 16.

32 Vezzulla, Juan Carlos. "La Mediación para una comunidad participativa". Instituto de Mediación y Arbitraje de Portugal - IMAP. Acceso a Internet el 1 de octubre de 2013: [imap.pt/tag/juancarlos-Vezzulla](http://imap.pt/tag/juancarlos-Vezzulla)

33 Vezzulla, Juan Carlos. Idem.

34 Freire, Paulo. *Pedagogía del oprimido*. Río de Janeiro: Paz y Tierra, 1987.

35 Tal y como se ilustra en el material producido por el PJC -DF: cordel sobre justicia comunitaria y cartilla de fotonovela " El Derecho a Saber ", ambos disponibles en la el sitio web: [http://www.tjdft.gov.br/tribunal/institucional/proj\\_justica\\_comunitaria/comunitaria.htm](http://www.tjdft.gov.br/tribunal/institucional/proj_justica_comunitaria/comunitaria.htm)

36 FEITOSA, Sonia Couto Souza, parte de la tesis doctoral defendida en la FE-USP (1999), titulada Método Paulo Freire: principios y prácticas de una concepción popular de la educación. En [www.undime.org.br/htdocs/download.php?form=.doc&id=34](http://www.undime.org.br/htdocs/download.php?form=.doc&id=34)

37 Son temas secundarios aquellos cuya discusión previa está presupuesta para

un mejor enfoque de los temas principales. Por ejemplo, si el tema principal es la minoría penal, es interesante conocer el contenido del Estatuto del Niño y del Adolescente.

38 FEITOSA, Sonia Couto Souza. *Método de Paulo Freire*. Parte de la tesis doctoral defendida en la FE- USP (1999), titulada *Método Paulo Freire: principios y prácticas de una concepción popular de la educación*. Disponible en: [www.undime.org.br/htdocs/download.php?form=.doc&id=34](http://www.undime.org.br/htdocs/download.php?form=.doc&id=34)

39 Gadotti, Moacir. Paulo Freire: *la práctica hasta el sueño*. Disponible en: <http://www.antroposmoderno.com/textos/freire.shtml> . Consultado el 7 de julio de 2008.

40 MORIN, Edgar. *Los siete saberes necesarios para la educación del futuro*. Traducción de Catalina Eleonora F. da Silva y Jeanne Sawaya, revisión técnica de Edgard de Assis Carvalho. Sao Paulo: Cortez; Brasilia: UNESCO, 2000, p. 112.

41 SOUSA SANTOS, Boaventura. *Para una sociología de las ausencias y una sociología de las emergencias*. En: SOUSA SANTOS (Org.). *El conocimiento prudente para una vida decente. 'Un Discurso sobre las Ciencias' revisitado*. Sao Paulo: Cortez, 2004. p. 790.

42 KISIL, MARcos. *Comunidad: enfoque de filantropía e inversión social privada*. Sao Paulo: Global; Instituto para el Desarrollo Social (IDIS), 2005, p . 38.

43 En **justicia comunitaria. Una experiencia**. Ministerio de Justicia. Brasil. 2006

44 NEUMANN, Licia Tramujas Vasconcellos; NEUMANN, Rogério Arns. *Repensando la inversión social: la importancia del protagonismo comunitario*. Sao Paulo: Global, Instituto para el Desarrollo Social (IDIS), 2004, p. 20-21. (Colección de inversión social).

45 Como veremos más adelante, el capital social se expresa en el "grado de cohesión social que existe en las comunidades y se muestra en las relaciones entre las personas para establecer redes, normas y confianza social, facilitando la coordinación y la cooperación para el beneficio mutuo". AUSTRALIAN BUREAU OF STATISTICS, *Social capital and social wellbeing*, Apud NEUMANN, Licia Tramujas Vasconcellos; NEUMANN, Rogério Arns. *Repensando la inversión social: la importancia del protagonismo comunitario*, p. 47.

46 CHASKIN, Robert J. Defining community capacity: a framework and implications from a comprehensive community initiative, Apud NEUMANN, Licia Tramujas Vasconcellos; NEUMANN, Rogério Arns. *Repensando la inversión social: la importancia del protagonismo comunitario*, cit, p. 24.

47 Putnam, Robert D. *Comunidad y democracia. La experiencia de la Italia moderna*. 4. ed. Rio de Janeiro : Editora Fundação Getúlio Vargas, 2005, p. 186.

48 KISIL, Marcos. *Comunidad: centrarse en la filantropía y la inversión social*, cit, p. 51.

49 El Programa de Justicia Comunitaria del DF - PJC - TJDFT desarrolló el proyecto "RETRATE SU REALIDAD" en el que se distribuyeron algunas cámaras de fotos a los agentes de la comunidad, de forma rotativa, para que pudieran expresar sus puntos de vista sobre la realidad que vivían y trabajaban. Las mejores fotos

fueron seleccionadas en un concurso y se publicadas.

50 NEUMANN, Lycia Tramujas Vasconcellos y NEUMANN, Rogério Arns. Desarrollo comunitario basado en talentos y recursos locales - ABCD, cit, p. 23.

51 Idem, p. 26.

52 Idem, p. 53-61.

53 Idem, p. 64.

54 Idem, p. 24.

55 Castells, Manuel. *La sociedad en red*. Traducción Roneide Venancio Mayer colaboración con Klaus Brandini Gerhardt. 3. ed. Sao Paulo: Paz e Terra, 2000, p. 497 (La era de la información. Economía, sociedad y cultura, vol 1).

56 MARTINHO, Cassio. El proyecto de las redes : horizontalidad e insubordinación. *Aminoácidos*, Brasilia, Agencia de Educación para el Desarrollo (AED), n. 2, p. 101, 2002.

57 FOLEY, Gláucia. Justicia comunitaria: Por una justicia de emancipación, p. 123-127.

58 "Debido a que nuestra visión histórica del cambio social ha estado siempre condicionada por batallones bien ordenados, estandartes coloridos y proclamaciones calculadas, estamos perdidos a la hora de enfrentarnos a la penetración sutil de cambios simbólicos de dimensiones cada vez mayores, procesadas por redes multiformes, distantes de las cúpulas de poder. Son estos recovecos de la sociedad, ya sea en redes electrónicas alternativas ya sea en redes populares de resistencia comunitaria, donde he notado la presencia de embriones de una nueva sociedad, surgido en el campo de la historia por el poder de la identidad". Y concluye: "el carácter sutil y descentralizado de las redes de cambio social nos impide percibir una especie de revolución silenciosa que se viene gestando en la actualidad" (Castells , Manuel El poder de la identidad. Traducción Klaus Brandini Gerhardt. Río de Janeiro: Paz y Tierra, 1999, p. 426-427. La era de la Información: Economía, sociedad y cultura, V. 2).

59 Y añade: "Esto implica una revisión a fondo , tanto en el momento de la génesis normativa, en las formas de su construcción, sino que también apunta a nuevas formas de aplicación, mantenimiento y control de quienes viven dentro de estas relaciones, donde no hay lugar para la lentitud ni espacio para asimetrías acentuadas, ni a oportunidades de acumulación de poder por parte de los viejos titulares de la máquina burocrática. Es otra dimensión de la democracia emergente" (AGUIAR, Roberto Armando Ramos. *Procurando superar el ayer: un derecho para hoy y mañana. Noticia del Direito Brasileiro*, Nueva Serie, Brasilia, Universidad de Brasilia, Facultad de Derecho, n 9 , p. 71, 2002 ).

60 Idem, p. 76.

61 Idem, p. 76.

62 SOUSA SANTOS, Boaventura de. *La crítica de la razón indolente*. Contra el desperdicio de la experiencia. Sao Paulo: Cortez, 2000, p . 271.

63 Idem, p. 334-342.

64 Idem, p. 339.

65 FRANCO, Augusto. *Acción local: la nueva política de lo contemporáneo*, Brasilia: Ahora; Instituto de política; Fase, 1995, p.61 y 80.

66 MOUFFE, Chantal. *Democracia deliberativa o pluralismo agnóstico?* *Investigación Social*, vol . 66, no. 3, p. 745-758, 1999. Disponible en: [http://www.ihs.ac.at/publications/pol/pw\\_72.pdf](http://www.ihs.ac.at/publications/pol/pw_72.pdf)

67 CAPRA, Fritjof. *La red de la vida: una nueva comprensión científica de los sistemas vivos*. Traducción de Newton Roberval Eicheberg. Sao Paulo: Cultrix, 1997.

68 FRANCO, Augusto de. *Capital Social*. Brasilia: Instituto de Política, Millennium, 2001, p. 62.

69 NEUMANN, Neumann y Vasconcellos Tramuja Licia, Rogério Arns, Desarrollo Comunitario basado en talentos y recursos locales - ABCD, cit, p . 32.

70 Idem, p. 30.

71 FOLEY, Gláucia. Justicia Comunitaria: Una Justicia para la construcción de la paz, en: FOLEY, Conor ( Org ) - Otro sistema es posible. La Reforma Judicial en Brasil. Brasilia: IBA - International Bar Association, 2012. en colaboración con la Secretaría de la Reforma Judicial del Ministerio de Justicia, Brasilia, p . 101-120.

72 NATÓ, Alejandro Marcelo, QUEREJAZU, María Gabriela Rodríguez, CARBAJAL, Liliana Maria. *Mediación comunitaria. Conflictos en el Escenario social urbano*, p. 109.

73 Vezzulla, Juan Carlos. "La Mediación para una comunidad participativa". Instituto de Mediación y Arbitraje de Portugal - IMAP. Acceso a Internet el 1 de octubre de 2013. [imap.pt/tag/juan-carlos-vezzulla](http://imap.pt/tag/juan-carlos-vezzulla)

74 Idem.

75 Una adaptación del ciclo virtuoso de generación de capital social de Putnam. PUTNAM, Robert D. *Comunidad y democracia. La experiencia de la Italia moderna*. 4.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUIAR, Roberto Armando Ramos de. **Procurando superar o ontem: um direito para hoje e amanhã**. Notícia do Direito Brasileiro, Nova série, Brasília, Universidade de Brasília, Faculdade de Direito, n. 9, 2002.

AUERBACH, Jerold S. **Justice without Law?** UK: Oxford University, 1983.

BETTO, Frei. **Alteridade**. artigo acessado na internet em 20 de outubro de 2013  
<http://www.freibetto.org/index.php/artigos/45-alteridade-frei-betto>

BONAFÉ-SCHMITT, Jean Pierre. Alternatives to judicial model. In: WRIGHT, Martin; GALAWAY, Burt (Ed.). *Mediation and Criminal Justice, Victims, Offenders and Community*. London: 1989, p. 178-194.

BUSH, Robert A. Baruch; FOLGER, Joseph P. **The Promise of Mediation. Responding to Conflict Through Empowerment and Recognition**. San Francisco: Jossey-Bass, 1994.

CAPRA, Fritjof. **A teia da vida**. São Paulo, Cultrix, 1997.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. Tradução de Roneide Venancio Mayer com a colaboração de Klauss Brandini Gerhardt. 3. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000. (A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura, v. 1).

\_\_\_\_\_. **O poder da identidade**. Tradução de Klauss Brandini Gerhardt. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1999. (A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura, v. 2).

COBB, Sara. Empowerment and Mediation: A Narrative Perspective. *Negotiation Journal*, n. 9, p. 245-259, July, 1993.

FEITOSA, Sonia Couto Souza, *in* parte da dissertação de mestrado defendida na FE-USP (1999) intitulada **Método Paulo Freire: princípios e práticas de uma concepção popular de educação**. *In*

[www.undime.org.br/htdocs/download.php?form=.doc&id=34](http://www.undime.org.br/htdocs/download.php?form=.doc&id=34)

Acesso em 06 de julho de 2008

FOLEY, Gláucia Falsarella. **Justiça Comunitária. Por uma justiça da emancipação**. Belo Horizonte: Forum, 2010.

\_\_\_\_\_. **Justiça Comunitária: Uma justiça para a construção da**

**paz**, In: FOLEY, Conor (Org.) - *Outro Sistema é Possível. A Reforma do Judiciário no Brasil*. Brasília: IBA - International Bar Association, 2012. em parceria com a Secretaria de Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça, Brasília.

FRANCO, Augusto de. **Capital social**. Brasília: Instituto de Política; Millennium, 2001.

\_\_\_\_\_. **Ação local: a nova política da contemporaneidade**. Brasília: Agora; Instituto de política; Fase, 1995.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do Oprimido**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

GADOTTI, Moacir. **Paulo Freire: a prática à altura do sonho**. Disponível em: <http://www.antroposmoderno.com/textos/freire.shtml>. Acesso em 07 de julho de 2008.

KISIL, Marcos. **Comunidade: foco de filantropia e investimento social privado**. São Paulo: Global Editora e IDIS – Instituto para o Desenvolvimento Social, 2005.

LITTLEJOHN, Stephen W. Book reviews: **The promise of Mediation: Responding to Conflict Through Empowerment and Recognition** by Roberto A. B. Bush and Joseph P. Folger. *International Journal of Conflict*, p. 101-104, janeiro, 1995.

MARTINHO, Cássio. **O projeto das redes: horizontalidade e insubordinação. In Aminoácidos**. Brasília: AED – Agência de Educação para o Desenvolvimento, número 2, 2002.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. **Justiça Comunitária. Uma experiência**. Brasília, 2006.

MORIN, Edgar. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. São Paulo: UNESCO, Cortez Editora, 8ª. edição, 2000.

MOUFFE, Chantal. **Deliberative Democracy or Agonistic Pluralism?** *Social Research*, n. 66:3, p. 745-58, 1999. Disponível em 81

[http://www.ihs.ac.at/publications/pol/pw\\_72.pdf](http://www.ihs.ac.at/publications/pol/pw_72.pdf) Acesso em 06 de julho de 2008.

NATÓ, Alejandro Marcelo, QUEREJAZU, Maria Gabriela Rodríguez, CARBAJAL, Liliana Maria. *Mediación Comunitária. Conflictos en el escenario social urbano*. Buenos Aires: Editorial Universidad, 2006.

NEUMANN, Lycia Tramujas Vasconcellos; NEUMANN, Rogério Arns.

**Desenvolvimento comunitário baseado em talentos e recursos locais – ABCD**. São Paulo: Global Editora e IDIS – Instituto para o Desenvolvimento Social, 2004.

\_\_\_\_\_. **Repensando o investimento social: a importância do protagonismo comunitário**. São Paulo: Global Editora e IDIS – Instituto para o Desenvolvimento Social, 2004.

PUTNAM, Robert D. **Comunidade e democracia. A experiência da Itália Moderna**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas Editora, 4ª Edição, 2005.

SCHWERIN, Edward. **Mediation, Citizen Empowerment and Transformational Politics**. London: Westport Connecticut, 1995.

SHONHOLTZ, Raymond. Justice from another perspective: the ideology and developmental history of the Community Boards Program. In: MERRY, Sally Engle; MILNER, Neal (Ed.). *The Possibility of Popular Justice: a case study of Community Mediation in the United States*. USA: University of Michigan Press, 1996.

SOUSA SANTOS, Boaventura de. **Para uma sociologia das ausências e uma sociologia das emergências**. In: SOUSA SANTOS, Boaventura (Org.). *Conhecimento prudente para uma vida decente: um discurso sobre as ciências. revisitado*. São Paulo: Cortez, 2004. p. 777-813.

\_\_\_\_\_. *Reinventar a Democracia. Cadernos Democráticos*. Lisboa: Gradiva, 1998.

\_\_\_\_\_. **O Estado e o pluralismo jurídico em África**. In: SOUSA SANTOS, Boaventura de; TRINDADE, João Carlos (Orgs.). *Conflito e transformação social*:

uma paisagem das justiças em Moçambique. Porto: Afrontamento, 2003.

\_\_\_\_\_. **A crítica da razão indolente: contra o desperdício da experiência.**  
São Paulo: Cortez, 2000.

VEZZULLA, Juan Carlos. **La mediación para una comunidad participativa.**  
Instituto de Mediação e Arbitragem de Portugal – IMAP. Acesso à internet em 01  
de outubro de 2013. [imap.pt/tag/juan-carlos-vezzulla](http://imap.pt/tag/juan-carlos-vezzulla)

\_\_\_\_\_. **Teoria e prática da mediação.** Imab. 1998

\_\_\_\_\_. **A mediação de conflitos com adolescentes autores de  
atos infracionais.** Joinville: Habitus, 2006.

WARAT, Luis Alberto. **Ecologia, Psicanálise e Mediação.** In: WARAT, Luis  
Alberto. *Em nome do Acordo. A Mediação no Direito*, 2<sup>a</sup>. ed., Argentina: Almed,  
1999.

\_\_\_\_\_. **O ofício do mediador.** Florianópolis: Habitus, 2001.