

MEDIACIÓN COMO MÉTODO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: ESTUDIO DE CASO EN EL ESTADO DE TABASCO

José Francisco Olán Félix

Licenciado en Comunicación por parte de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

Artículo Recibido: 25 de septiembre 2017. Aceptado: 17 de noviembre 2017.

RESUMEN. Este ensayo tiene como propósito resaltar la importancia de la capacitación en medios alternos para la solución de los conflictos. En este caso de estudio, la colonia La Manga toma relevancia el papel del delegado, jefe de manzana y líder natural; tres principales agentes de cambio con representatividad en dicha zona urbana. En un primero paso de investigación, se realizaron entrevistas para determinar los conflictos más comunes. Con base a los conflictos y las recomendaciones de otros autores, se crea el taller de capacitación justamente en medios alternos. Este taller dotará de las herramientas necesarias para abordar los conflictos mediables.

Palabras Clave: mediación, conflicto, delegados, líderes, jefes, propuesta.

INTRODUCCIÓN.

Este ensayo tiene como propósito resaltar la importancia de la capacitación en medios alternos para la solución de los conflictos. Es este caso de estudio, la colonia La Manga, toma relevancia el papel del delegado, jefe de manzana y líder natural, tres principales agentes de cambio con representatividad en la colonia.

Tiene origen en mi quehacer cotidiano como reportero del diario de mayor circulación en el Estado de Tabasco "Tabasco Hoy"; me tocó recorrer en innumerables ocasiones, la Colonia La

Manga, Secciones I, II y III. Los conflictos entre colonos son cada vez más violentos y los delegados, los jefes de manzana y líderes naturales o de grupos, tienen que enfrentarse a esta realidad. Es de esta observación de conflictos de donde nace la idea de llevar la mediación a esos lugares, a través de un programa de capacitación para todos ellos.

Hoy, a través de un trabajo de investigación científica que me ha servido como tesis para sustentar mi examen profesional en la Maestría de Medios Alternos de Solución de Conflictos, a la que

acudí durante dos años a adquirir el conocimiento teórico necesario en aulas para llevar a cabo la propuesta en la empírea, valiéndome de los conocimientos adquiridos en investigación cuantitativa, presento el artículo.

La observación se hizo por un periodo de un año para determinar mi objeto de estudio. Para conocer a fondo los conflictos, se recurrió a entrevistas con delegados y fundadores de la colonia La Manga. Se logró tener una lista de los conflictos más comunes, posteriormente se analizaron varios autores que abordan sobre mediación y se creó un taller de mediación para la capacitación.

DESARROLLO.

Los medios alternos de solución de controversias, y en particular la mediación, son mecanismos que han cobrado importancia en la intervención de los conflictos de la vida cotidiana. Su práctica, tiene como finalidad principal, el que no se judicialicen las disputas y que puedan ser abordados a través de la mediación, arbitraje y la conciliación.

En este sentido, desde un principio, en mi diseño de investigación, se planteó el objetivo: crear un taller de Medios Alternos de Solución de Conflictos para la capacitación de delegados, jefes de manzana y líderes naturales de la colonia La Manga en sus tres secciones, del municipio Centro, Tabasco, que se logró después de haber constatado la realidad de los conflictos en dicha zona.

Se descubrió que los conflictos de mayor recurrencia son: el alto volumen de la música del vecino, sacar la basura después del paso del camión recolector, vecinos en estado de ebriedad que generan faltas a la moral, además de las inconformidades entre los mismos vecinos por la existencia de los lotes baldíos, toda vez que se convierten en criaderos de culebras o ratas y los vecinos tienen temor de resultar con picaduras.

De igual manera se planteó la hipótesis: a mayor capacitación de delegados, jefes de manzana y líderes de grupo de la colonia La Manga en sus tres secciones del municipio Centro, Tabasco, habrá mayor eficiencia en la solución de los conflictos

que se susciten en la colonia, para procurar la sana convivencia. Sin embargo, al ser una hipótesis nula, no pudo ser comprobada, dado a que se trata de una investigación proyectiva en la que se planteó la necesidad de la creación de un programa de capacitación. No obstante, se pudo constatar que la falta de capacitación de los mediadores en la colonia aledaña Gaviotas Norte, genera ineficiencia en la implementación del proceso de intervención.

Asimismo, se recomendó que antes de elegir a los mediadores, en primer lugar, se debería capacitar a un grupo de personas y posteriormente, con base al perfil de mediador, se elegirá a los futuros mediadores. En este contexto, se planteó que fuesen los delegados, jefes de manzana o líderes naturales, porque generan confianza entre los colonos de su mismo entorno.

Con la propuesta de la creación de un taller, se eligieron a los posibles mediadores. Posteriormente, se encausarán a la práctica de campo en el Centro de Mediación Comunitario que existe en la colonia Gaviotas Norte.

Este proyecto puede ser financiado por la autoridad municipal o estatal, incluso puede ser apoyado por alguna organización no gubernamental interesada en la resolución de los conflictos en su colonia. De llevarse a cabo, deberá gestionarse los recursos necesarios ante la autoridad, para el desarrollo del proceso y para la incentivación de las personas que realicen la mediación.

El objeto de estudio es La Manga, una de las 117 colonias que constituyen a la ciudad de Villahermosa. Al igual que las demás, presentan conflictos de índole comunitario, que pueden ser intervenidos por delegados, jefes de manzana o líderes de grupo. Pero la falta de capacitación e implementación de los mecanismos de solución de controversia ha generado que los conflictos no sean gestionados y proliferen en la colonia.

Por este motivo, la realización de este proyecto de investigación nace con el propósito de concientizar a la ciudadanía, de volver a la comunicación para resolver las diferencias. Es cierto que las autoridades que imparten la justicia no se dan abasto para atender los conflictos en

todas las colonias, pero también es cierto que una colonia organizada puede resolver sus diferencias.

Se ha optado por realizar la investigación, debido a que, si bien la mediación se conoce dentro de las dependencias de gobierno responsables de impartir justicia, no se conoce a fondo en las colonias como lo es el caso de La Manga. Los intentos de mediación que han realizado los delegados, jefes de manzana y líderes naturales para resolver sus diferencias, se basan en experiencias de la vida cotidiana y es conveniente que tengan capacitación en medios alternos.

Como se mencionó anteriormente, en la investigación se plantea la hipótesis: a mayor capacitación de delegados, jefes de manzana y líderes de grupo de la colonia La Manga en sus tres secciones del municipio Centro, Tabasco, habrá mayor eficiencia en la solución de los conflictos que se susciten en la colonia, para procurar la sana convivencia.

Además, este proyecto de investigación tiene el propósito, no sólo de generar una

serie de pasos para capacitar a delegados, jefes de manzana y líderes naturales, sino definir a los mediadores con base al perfil que implica ser un mediador. Esto permitirá que el proceso de mediación sea eficiente. Dentro de la metodología aplicada para identificar los conflictos más comunes de la colonia La Manga, y a la vez, lograr la definición de las temáticas para la implementación del taller de capacitación, se constituyen entrevistas a personas fundadoras de la colonia. Al tener una larga trayectoria de vida, conocen la evolución de los conflictos con el paso de los años. Para la realización de este trabajo, se considera de suma importancia que las personas fundadoras de la colonia estén presentes en sus domicilios. De igual manera, que permitan la realización de las entrevistas. Se previeron las entrevistas durante los fines de semana para acordar en el horario de visita.

La colonia denominada “La Manga” se caracteriza por tener los conflictos, tales como: el alto volumen de la música del vecino, sacar la basura después del paso del camión recolector, lo que genera fétidos olores, además de ser un riesgo

para la obstrucción de las coladeras durante la temporada de lluvias. Asimismo, hay vecinos que, por estar en un estado de ebriedad, suelen decir obscenidades o faltar la moral a las personas, sobre todo a las mujeres. Otro de los conflictos más recurrentes son los lotes baldíos, al convertirse en un criadero de culebras o ratas, los vecinos tienen temor de resultar con picaduras. Por más que insisten a sus dueños, los responsables no se han hecho cargo.

Con base a lo anterior, se crea un programa de capacitación que además de abordar los conflictos comunitarios, también aborda los conflictos escolares para que los mediadores tengan una amplitud de conocimiento para la aplicación de la mediación.

CONCLUSIONES.

En el estudio se decidió que la mediación más adecuada que debía tomarse era la comunitaria debido a que ella se adecúa al objeto de estudio ya que representa las siguientes ventajas:

Ventajas.

La mediación comunitaria es una herramienta que contribuye a la transformación del tejido social y de las personas en su total amplitud, dado que nos implica y compromete a cada uno de nosotros, profesionales, ciudadanos, políticos en dicho proceso transformador (Sánchez, Bonilla, Angulo-Martín, & Blanco, 2015). Esto quiere decir, que existe una materialización de los procesos integralmente participativos porque buscan interpelar a la ciudadanía, devolver a los espacios de diálogo y convertirla en protagonista de sus propios conflictos. Finalmente, se tiene que contribuir a la prevención de los conflictos y al compromiso de los acuerdos pactados para que se logre el anhelado estado de paz.

Los tres autores antes citados continúan mencionando que la mediación comunitaria constituye una forma de acción social que pone el acento de su quehacer en la igual consideración de las diferencias, sean de la naturaleza que sean, apostando por la igualdad radical de todos y cada uno de los ciudadanos. En este sentido, redimensiona las prácticas

democráticas y el concepto de democracia entre sí.

Para Muscolo, Estany y Elisabet (2008) la mediación a menudo es considerada como una técnica y un proceso que pueden ayudar a resolver problemas grandes o pequeños; en campos como la familia, la escuela, las cuestiones medioambientales y la comunidad en general. Aseguran que con frecuencia se presenta como un simple procedimiento y una técnica con reglas que pueden aplicarse a los conflictos para encontrar una solución. Por eso creen que ese enfoque puede pasar por alto la complejidad de los contextos y escenarios sociales en los que vivimos. Ellos consideran que la aplicación de la mediación puede tener el alcance que las partes estén dispuestos a darle. Sobre todo, en los sectores donde hay numerosos núcleos de personas con un interés en común.

Es entonces la mediación, una práctica de creatividad social desde el momento que está enraizada en la vida cotidiana, en el deseo de construir vínculos diferentes entre las personas; que se conozcan y

reconozcan unas a otras, desde la voluntad de vivir juntas. Se empieza tratando el espacio público como una realidad compleja con el fin de iniciar una conversación a partir de nuestras narrativas biográficas como un modo de comprender el sentido de las dificultades y los problemas y al mismo tiempo fortalecer culturas de la ciudadanía.

Se trata de un método alternativo, extrajudicial y diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, y, además, es creativo. Promueve la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes e implica no restringirse a lo que dice la ley (Torrego, 2003).

El diccionario online *Definicionabcrefiere* que la mediación comunitaria es todo aquello propio, relacionado o vinculado con una comunidad en particular. El mismo diccionario refiere que desde el advenimiento de la Comunidad Europea, el término comunitario también se utilizaba para referir a todo aquello que tenía que ver con la Comunidad Europea o a la asociación de países europeos.

A manera personal, la mediación comunitaria es un proceso de gestión e intervención respecto a los conflictos concernientes a una determinada ranchería, colonia, poblado o villa. Desde luego existe la intervención de un profesional que fungirá como guía del proceso de mediación para que las partes en conflicto puedan encontrar alternativas de solución que les permita poner fin a las disputas existentes entre la comuna.

En todo conflicto debe haber una gestión para definir si es de índole familiar, escolar, de inseguridad, entre otros rubros que puedan ir surgiendo, porque permitirá al mediador informarse del mismo. De esta manera, podrá acercarse a las partes para prevenir antes que el conflicto escale o si se encuentra en un proceso de escalada, este pueda descender.

Desventajas.

La mediación comunitaria o la mediación, desde sus inicios como técnica ha sido objeto de diversos análisis críticos respecto a su adecuación y su efectividad. Vasconcelos (2012) refiere que la primera objeción que surgió en relación con la mediación, así como en relación con los

otros mecanismos complementarios de solución de conflictos, probablemente fue por la novedad y por el desconocimiento del tema. Por el temor de que este instrumento acabase por privatizar la justicia, produciendo una progresiva desjudicialización del derecho.

Vasconcelos (2012) cita a Milagros Otero para mencionar textualmente que: “La mediación no supone un ataque a la vía judicial como vía por excelencia para la resolución de conflictos judiciales. En realidad, es al revés. El hecho de presentarse como vía alternativa a ésta, lleva aparejado el efecto añadido de protegerla porque la reserva únicamente para las situaciones en las que sea verdaderamente necesaria, limitando su uso indiscriminado, que es el que ahora se está produciendo, y cuya consecuencia es la ineficacia de su utilización”.

Con lo anterior, el autor considera conveniente precisar que por el hecho de que el método alternativo de solución de conflictos es novedoso en cuanto a la aplicación de manera oficial y no al mero hecho de que no se aplicaba desde antes -desde la antigüedad se practicaba la mediación,

aunque no se conocía como tal-, en su momento se consideraba como una desventaja, pues podría atentar contra la vía judicial. Incluso surgieron argumentos contrarios a la mediación que afirman que tal procedimiento permite un acceso más reducido a la justicia si es comparada con los procesos ordinarios. Las personas se alejan del sistema judicial con la utilización de la mediación.

PROPUESTAS.

Se propone que antes de elegir a los mediadores, en primer lugar, se deberá capacitar a un grupo de personas y posteriormente, con base al perfil de mediador, se debe elegir a los futuros mediadores. En este caso, se plantea que sean los delegados, jefes de manzana o líderes naturales, porque generan confianza entre las personas de su mismo entorno.

LITERATURA CITADA.

Muscolo, S. L., Estany, M. L., & E. T. (2008). La mediación comunitaria como práctica de creatividad social y de construcción de ciudadanía. España: Cartas Españolas.

Torrego, J. C. (2003). Mediación de conflictos en instituciones educativas. Madrid: Narcea, S.A de Ediciones.

Con la propuesta de la creación de un taller, se podrá elegir a los posibles mediadores. Posteriormente, se encausarán a la práctica de campo en el Centro de Mediación Comunitario que existe en la colonia Gaviotas Norte o un espacio alterno habilitado para ejercer el oficio de mediación.

Este proyecto puede ser financiado por la autoridad municipal o estatal, incluso puede ser utilizado por alguna organización no gubernamental interesado en la resolución de los conflictos en dicha colonia. De llevarse a cabo, deberá gestionarse los recursos necesarios ante la autoridad, para el desarrollo del proceso y para la incentivación de las personas que realizarán la mediación.

Vasconcelos, M. C. (1 de enero de 2012). Centro de Estudio de la Justicia de las Américas. Obtenido de Centro de Estudio de la Justicia de las Américas: <http://www.cejamericas.org/Documentos/DocumentosIDRC/89TesismediaciOnbahia.pdf>.

Vega Sánchez, Y., Montero Bonilla, C., Pérez Angulo Martín, A., & Tejerina Blanco, S. (2015). *Gestión de conflictos y proceso de mediación*. España: Ediciones Nobel, S.A.