

LA MEDIACIÓN COMUNITARIA EN PARAGUAY

Livia Cardozo Sánchez

Introducción

En general la mediación se ha definido como una negociación asistida por un tercero neutral. Este tercero, el Mediador o la Mediadora, ayuda a las partes a encontrar el punto de armonía del conflicto.

La mediación es un procedimiento informal y no adversarial en el cual un tercero neutral, llamado mediador o la mediadora, que no tiene poder sobre las partes, facilita la comunicación entre éstas y las ayuda a realizar elecciones voluntarias e informadas para llegar a un acuerdo mutuamente satisfactorio.

El mediador o la mediadora actúa para alentar, estimular y facilitar la resolución del conflicto sin indicar la solución, para que las partes por sí mismas logren un acuerdo que proteja los intereses reales de todas ellas. En ese sentido el mediador por medio de técnicas y habilidades, ayuda a las partes a:

- Identificar sus reales necesidades y deseos.
- Comprender las necesidades y deseos del otro.
- Descubrir los temas fundamentales del conflicto.
- Incentivar la cooperación entre ellas para resolver el problema.
- Explorar posibles vías de solución.
- Analizar en forma realista las posibilidades de concretar con éxito las opciones pensadas por ellas.

Este método está orientado por la idea de solucionar los conflictos de tal forma que todas las partes sean ganadoras, sin que haya perdedores.

En cuanto al ámbito de aplicación de la mediación, en principio no existen límites, salvo el orden público. Pueden ser objeto de mediación los conflictos sobre derechos disponibles por las partes involucradas.

En este trabajo abordaremos la mediación comunitaria en Paraguay. La mediación comunitaria abarca una amplia gama de disputas interpersonales entre los vecinos de un barrio o residentes dentro de una comunidad o familiares, que pueden ser resueltos por mediación.

Actualmente en Paraguay existen instituciones que les brindan servicios de mediación comunitaria a los ciudadanos. Estas entidades ofrecen el servicio de mediación en forma gratuita para la comunidad, como es propio de la mediación comunitaria, compartiendo el objetivo de ofrecer un método alternativo en que terceros capacitados, ayudan a las partes – en forma voluntaria – a resolver sus diferencias sin necesidad de acudir al sistema judicial.

En el ámbito comunitario especialmente el proceso de mediar disputas promueve mayor responsabilidad y participación de la comunidad en la solución de sus conflictos, lo que contribuye favorablemente a la preservación de las relaciones, a la satisfacción de los intereses de todas las partes y a la economía de costos de tiempo y dinero en la solución del problema.

Se enfatiza la importancia de conscientizar a los ciudadanos de su poder para resolver conflictos a través del diálogo productivo, construyendo puentes que edifican relaciones colaborativas entre miembros de la comunidad, abriendo nuevos caminos para una positiva transformación sociocultural.

La Mediación Comunitaria

La Mediación Comunitaria se caracteriza por su carácter más informal, por el voluntariado de sus miembros, los mediadores comunitarios que prestan el servicio en su vecindario o zona de influencia de barrio.

Pueden ser mediaciones multipartes o no, dependiendo de las personas o grupos de sociales involucrados, puede consistir en conflictos entre miembros de una familia, entre dos vecinos por problemas por ruidos molestos, medianería, olores desagradables, animales domésticos; como también, conflictos que involucren a diversos sectores de una comunidad por contaminación ambiental.

Los Centros de Mediación Comunitaria pueden ser privados, auspiciados por asociaciones o fundaciones, o públicos como, en el caso de los dependientes de la municipalidad, u otras entidades públicas.

En estos casos la mediación es gratuita para las partes. La actividad se desarrolla más informalmente, se podría concluir la mediación con acuerdos escritos o verbales, dependiendo de la naturaleza del conflicto y la voluntad de las partes. En la práctica se dan variables en cuanto a las formas, adaptándose a las necesidades de las partes, como la posibilidad de realizar la mediación en un espacio neutral fuera del Centro, más cercano a la residencia de las partes involucradas.

En los países que tienen mayor experiencia en mediaciones (como por ejemplo, Estados Unidos, Canadá, Australia, etc.) existen centros públicos y privados para mediaciones comunitarias, formados principalmente con mediadores voluntarios que pertenecen a la misma comunidad, vecindario o barrio.

Se ha señalado como experiencia clásica a la Junta Comunal de San Francisco (Community Boards of San Francisco), se sostiene que muchos mediadores comunitarios utilizan sus técnicas, que están basadas en un fuerte componente educativo. Se trata de conseguir que los partes al vivir la experiencia de un proceso de mediación, adquieran nuevos conocimientos para que de un modo más efectivo puedan relacionarse unos con otros ante un conflicto, para fortalecer las relaciones sociales y mejorar la calidad de vida de su comunidad.

Principios de la Mediación Comunitaria

La mediación comunitaria se sustenta en una serie de creencias y supuestos. Para el Programa de Resolución de Disputas Comunitarias de Philadelphia, Pennsylvania, Estados Unidos de América – pionero en este campo -, las creencias son las siguientes:

- Las personas deseamos y somos capaces de cambiar nuestro comportamiento.
- Debemos ser responsables por llevar adelante nuestra vidas.
- La gente prefiere ser amigable, cálida, honesta, abierta y cooperativa.
- Los conflictos se agravan por una pobre comunicación y no pueden ser resueltos sin mejorarla.
- Comprendernos unos a otros usualmente conduce a tener mejores relaciones.
- Mucha gente desea o al menos aprende a vivir en paz.
- La persistencia del conflicto puede ser resuelta juntando a las personas y ventilando las cuestiones.
- Somos los expertos en la resolución de nuestros propios problemas. Con ayuda podemos tomar mejores decisiones que las que otro puede tomar para nosotros.
- La gente está más dispuesta a negociar cuando es tratada con respeto y consideración.
- Cuando la gente trabaja para lograr un acuerdo está más comprometida en cumplirlo

Se ha sostenido que los valores que sustentan la mediación comunitaria pueden ser de tres categorías diferentes:

- **Prestación de servicios de resolución de disputas.** Se privilegia la eficiencia en lograr un acuerdo para aliviar la congestión de los tribunales y además proveer una solución más satisfactoria.

- **Transformación social.** Se enfatiza la importancia de reestructurar la sociedad y reducir el grado de violencia interpersonal. Se reconoce el valor de crear un nuevo sentido de la comunidad, fortalecida, con descentralización judicial y con miembros capacitados para la resolución de conflictos en lugar de profesionales o instituciones como la justicia y la policía.
- **Crecimiento y desarrollo personal.** Se pone el acento en el reconocimiento personal, fortalecimiento de la autoestima y desarrollo de la propias habilidades para resolver conflictos. El proceso de mediar disputas hace sentir a la gente, a diferencia de los tribunales, más humana y responsable.

Experiencia de Mediación Comunitaria en Paraguay

La aplicación de la mediación se fundamenta en el principio de libertad establecido en la Constitución Nacional y el principio de autonomía de la voluntad.

Marco jurídico aplicable

- Constitución Nacional: artículos 9 y 47.
- Ley Arbitraje y Mediación 1879/2002.
- Acordada No.198 de la Corte Suprema de Justicia (de fecha 27 de diciembre de 2000)

El acuerdo entre las partes resultado de un proceso de mediación es obligatorio y se ejecuta como un contrato privado, que podrá ser homologado por el juez competente.

En el ámbito de la mediación comunitaria en Paraguay se desarrolló el **Proyecto de Experiencias Piloto de Mediación Comunitaria** (1999-2000), componente del Programa de Fortalecimiento del Estado de Derecho, patrocinado por la Agencia de los Estados

Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) y ejecutado con las Municipalidades de Asunción y Tobatí y el *National Center for State Courts* (NCSC/Py), se desarrolló la instalación y funcionamiento de tres centros de mediación vecinal dependientes de dichas municipalidades, que prestan el servicio de resolución de conflictos del ámbito comunitario (vecinales, familiares, ambientales, patrimoniales, organizacionales), por medio de la mediación. En el año 200, según los datos estadísticos obtenidos de la experiencia en la zona de Trinidad, se consideró altamente positiva el servicio de mediación comunitaria, al cual ingresaron aproximadamente 300 casos y se alcanzó un elevado porcentaje de casos mediados con acuerdo (70% promedio).

Se destaca también el servicio de mediación comunitaria del Centro de Mediación Vecinal de la Municipalidad de Tobatí, con aproximadamente 70 casos y un elevado porcentaje de casos mediados con acuerdo (70% promedio).

Por otra parte, en el año 2002 se ha iniciado el Programa de Mediación en Paraguay, desarrollado por el Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales y Sociales de Paraguay (INECIP), con el apoyo de la Agencia para el Desarrollo Internacional del Gobierno de los Estados Unidos de América (USAID), llevará adelante el *Programa de Mediación en Paraguay*, el cual tiene como fin mejorar la gestión de los niveles de conflictividad social.

Para el logro del tal fin, el *Programa de Mediación en Paraguay* tiene como objetivo promover la participación ciudadana en la solución de sus propios conflictos en el ámbito local, mediante la aplicación de la mediación comunitaria.

El Programa de Mediación en Paraguay abarcará las zonas de Asunción, capital de la República del Paraguay, y los Departamentos de Cordillera, Central, Alto Paraná, Misiones y Caaguazú.

El Programa de referencia apunta al incremento del acceso a la justicia mediante la alternativa del logro de acuerdos justos, disminución de casos litigiosos que ingresan al

sistema formal de Justicia, la preservación de las relaciones interpersonales y comunitarias involucradas en un conflicto; construcción y fortalecimiento de relaciones colaborativas entre los actores de la comunidad; promoción de la participación ciudadana; fortalecimiento de la educación para el diálogo y la paz.

El Programa tiene como públicos-meta involucrados específicamente dirigido los Centros de Mediación Vecinal de las Municipalidades de Asunción y Tobatí, principalmente para el fortalecimiento de dichos servicios de mediación comunitaria; Consejerías Municipales por los derechos del niño, la niña y el adolescente (CODENIS), para la creación o fortalecimiento de servicios de mediación familiar en dicho ámbito; Juzgados de Paz, para capacitación en técnicas y herramientas de la mediación a los jueces de paz; grupos u organizaciones interesados en la construcción de redes sociales para la promoción de la mediación en el ámbito comunitario.

La experiencia en mediación comunitaria en Paraguay avanza paulatinamente, existen enriquecedoras experiencias en diversos ámbitos familiar, vecinal, escolar, organizacional, ambiental, concentradas en las zonas mencionadas. El desafío radica en la sostenibilidad de los servicios instalados y la ampliación de la mediación comunitaria en los diversos niveles locales del país. La demanda del servicio de mediación comunitaria ha tenido ciertos crecimientos, tanto en el aspecto cuantitativo por la cantidad de casos ingresados a la fecha, como en el cualitativo por la variedad de la naturaleza (vecinales, familiares, patrimoniales y escolares), y de origen (provenientes de barrios dentro la zona de influencia, fuera de la zona de influencia e, inclusive, más allá del radio de Asunción, y Tobatí, como ciudades de referencia por sus servicios de mediación instalados), a pesar de las limitaciones en cuanto a recursos.

La mediación comunitaria es uno de los mejores comienzos para la promoción de la mediación en una sociedad. Fortalece valores fundamentales de convivencia humana, de respeto, tolerancia y libertad.

Los centros de mediación vecinal pueden llegar a representar, más allá del valor del servicio en sí de la mediación, un espacio comunitario de destacada importancia, cuando se constituye en un verdadero eje de redes sociales, lugar donde el ciudadano puede acudir para resolver conflictos, que en el caso de no ser mediables, podrá igualmente ser canalizado a la instancia que corresponda o más adecuada para la atención a su necesidad, construyendo el trabajo en red para la prestación de servicios sociales.

La generación de estos nuevos espacios para resolución de conflictos de ciudadanos que comúnmente no tienen donde acudir para la atención de conflictos aparentemente menores pero que no tratados en su debido momento, pueden escalar y hasta conducir a situaciones de violencia, adquieren una dimensión preventiva de gran relevancia en la comunidad. A la vez, este espacio por su amplitud, también abarca la resolución de conflictos comunitarios de mayores resonancias en la sociedad, donde pueden estar involucrados diversos grupos u organizaciones.

El Mediador Comunitario o la Mediadora Comunitaria con su ejemplo se convierte un significativo referente en la comunidad para el aprendizaje de los ciudadanos de caminar hacia la construcción de una cultura de diálogo y paz social.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

FOLBERG y TAYLOR. “MEDIACIÓN. Resolución de Conflictos sin litigio”, Grupo Noriega Editores, México, 1996.

HIGHTON, Elena I., ÁLVAREZ, Gladys S., “Mediación para resolver conflictos”, Ad-hoc, Buenos Aires, 1996.

GONZÁLEZ-CAPITEL, Celia. “Manual de Mediación”, Atelier. 2001.

GROVER DUFFY, Karen; GROSCH, James; OLCZAK, Paul. “La Mediación y sus contextos de aplicación.”