

La Mediación Comunitaria como Medio de Resolución de Conflictos

Community Mediation as Conflict Resolution Means

Fecha de Recepción: 04 de agosto del 2023

Fecha de Aprobación: 20 de noviembre del 2023

Acosta, Rosalba ¹

Universidad Católica "Nuestra Señora de la Asunción" Campus Itapúa. Paraguay

Acosta, Ovidio ²

Universidad Católica "Nuestra Señora de la Asunción" Campus Itapúa. Paraguay

Resumen

Este trabajo trata sobre Medios de Resolución de Conflictos Alternativos a lo que es el Proceso Judicial, específicamente la Mediación como forma de solución pacífica de controversias. Se tuvo en cuenta una situación en particular -los conflictos en espacios comunitarios, barrios-, por lo que se desarrolla lo denominado Mediación Comunitaria. En ese sentido, el tema abordado incluyó consideraciones sobre la Mediación en sí y la Comunitaria, así como la revisión de experiencias llevadas a cabo sobre la implementación de Centros de Mediación Comunitaria en algunos lugares de América Latina. Esta tarea fue conseguida a través de una investigación bibliográfica

de análisis de textos y de la revisión de experiencias en 3 localidades entre Brasil y Argentina de conformidad a los datos proporcionados por el Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos del año 2014. El estudio evidenció el éxito de la Mediación Comunitaria, considerando a la misma como un mecanismo útil para mantener la paz, entendida esta no como la ausencia de conflicto bélico sino como el estado de bienestar que permita a las personas desarrollarse en su propio medio siendo el conflicto algo natural de la vida.

Palabras clave: Mediación, Mediación Comunitaria, Conflicto, Comunidad.

1. Especialista en Negociación y Mediación, Especialista en Docencia en Educación Superior, Especialista en derecho civil, egresada de la Escuela Judicial del Paraguay, Abogada, Actuarial Judicial. Docente Universitaria. rosalba.acosta@uc.edu.py

2. Magíster en Derecho. Especialista en Negociación y Mediación. Especialista en Docencia en Educación Superior. Especialista en Derecho Civil. Abogado y Notario. Docente Universitario. ovidio@astabogados.com

Abstract

This paper refers to the Methods of Conflict Resolution as an alternative to the Judicial Process, specifically Mediation as a way of pacific solution of controversies. A particular situation was taken into account: conflicts in communitarian spaces, neighborhoods, which is called as Community Mediation. In this respect, the topic approached included considerations on Mediation itself and Community Mediation, as well as the review of experiences carried out on the implementation of Communitarian Mediation Centers in some places of Latin America. This task was achieved through a bibliographic research of text analysis and the review of experiences in 3 locations in Brazil and Argentina according to data provided by the United Nations Settlements Program in 2014. The study evidenced the success of Community Mediation, considering it as a useful mechanism to maintain peace, understood not as the absence of warlike conflict but as a state of well-being that allows people to develop in their own environment, conflict being a natural part of life.

Key words: Mediation, Community Mediation, Conflict, Community.

Mombyky

Ko tembiapo oñe'ẽ umi apañuãi Ñemboguata ambue hendáichare ha'éva

1. Introducción

Hace un tiempo se habla de que nos enfrentamos a nuevas formas de manejar y resolver conflictos, esto obedece a que los sujetos vivimos en una interdependencia, en un relacionamiento constante que insinúa la implementación de fórmulas cooperativas para resolver de manera más eficiente las diferencias que por naturaleza se presentan en la sociedad.

mba'éichapa ojejapo va'erã ñemohenda, ha'évéva Ñembohape oíva oñesoluciona haguã py'aguapýpe umi apañuãi. Ojehechakuaa peteĩ tekotee -umi tembiasa asy ojejuerekóva avarekoha tendápe, tava'i-, upévare pe ojeheróva Avarekoha Ñembohape. Upévare he'ise, ñe'ẽmbyrã oñeñe'ẽva'ekuépe oíke umi mba'e oñekonsiderava'ekue Ñembohape ijehe rehegua ha Avarekoha rehegua, avei ojehecha jey umi mba'e ojuhupytýva ojepapóva ñemboguata Avarekoha Ñembohape ñemombyte tenda América Latina-pe rehegua. O tembiapo ojuhupyty jeporeka ñe'ẽryru ñehesa'yíjo kuatiañe'ẽme rupive ha umi mba'e ojehasáva jehesa'yíjo guive 3 tendápe Brasil ha Argentina mbytépe péicha he'i apopyme'ẽ ome'ẽva Programa de Asentamiento Naciones Unidas ary 2014-pe guarã. Ko ñemoarandu ohechauka éxito orekóva Avarekoha Ñembohape, ojehechakuaávo ko'ã mba'e ha'eha peteĩ pojoapy oipytyvõva py'aguapýpe, ojehechakuaa ndaha'etí ñorairõ ndaipóriha ha katu tekoporã reko ohejáva tapichakuérape oñemoakãrapu'ã hekohápe ñorairõ ha'ehápe peteĩ mba'e ha'ete tekovépe.

Ñe'ẽ momba'e guasupy: Ñembohape; Avarekoha Ñembohape; tembiasa asy; avarekoha.

Todo texto que pretenda introducirnos a concebir lo que es el conflicto, nos inicia diciendo que es una dinámica existente desde la antigüedad, a partir que el hombre convive con otros se ha generado conflictos, y esto es así, porque cada ser humano es único, entiende de cierta manera la vida, tuvo tal o cual experiencia, siente de esta o de aquella forma y así las percepciones varían en cada uno y estas pueden discrepar configurándose lo que llamamos “conflictos” “choque de intereses” “controversias” o simplemente “problemas”.

El conflicto es el espejo de las diferencias. Diferencias que alejan a quienes las padecen, y los alejan de la verdad. No debemos olvidar que muchas veces está oculta en las emociones de aquellos que esgrimen e insisten el considerar que solo ellos tienen razón. Esa realidad está en verdad muchas veces escondida en la intimidad del ser, y por eso es difícil de encontrar, de analizar y sobre todo de solucionar. (Rodríguez, 2017)

Los conflictos que a simple vista podemos notar en las comunidades, en los barrios pueden tratarse de malos entendidos entre vecinos, problemas sobre el uso y propiedad de bienes, inconvenientes familiares y domésticos, cuestiones laborales, además de problemas de inseguridad y causas penales.

A partir de considerar el conflicto, surge mencionar a la Mediación teniendo en cuenta que es un medio de resolución pacífico de controversias y qué mejor que su aplicación en las comunidades a fin de promover el diálogo y la convivencia armónica entre vecinos de un mismo lugar.

...la mediación se presenta, no sólo como un proceso de armonía a través del conflicto sino también como el medio de establecer puentes entre el Estado y los ciudadanos... Puentes que en suma posibiliten la realización de la justicia...La participación voluntaria de las partes en igualdad de circunstancias dentro del proceso de mediación, y la existencia de un diálogo orientado por la figura del mediador imparcial, neutro, honesto y equidistante, así como la solución del conflicto de intereses de las partes con base en el equilibrio, confidencialidad y justicia pasan, con la mediación, a ser una realidad. (Rodríguez, 2017)

Como seguidores y profesionales alentadores de la cultura de la paz para la mejora de la sociedad, hallamos en consonancia a la Mediación como forma de resolver conflictos originados en los barrios y comunidades. Conflictos que como se mencionaron, por sobre todo cuando hablamos de América Latina, podrían tratarse de problemáticas verdaderamente

graves inclusive de connotaciones violentas, tema (cuestiones de violencia) que no tratamos en esta oportunidad.

Los beneficios de este sistema autocompositivo son múltiples, pues no solamente estamos hablando de menos costo, rapidez, confidencialidad y otros tantos más al momento de resolver las problemáticas que se presentan, estamos diciendo que el poder gestionar, administrar incluso resolver los conflictos comunitarios por sus mismos protagonistas genera sociedades más civilizadas y por tanto mayor bienestar para todos.

2. La Mediación

La Mediación es: *...un procedimiento no adversarial en el cual un tercero neutral facilita la comunicación y ayuda a las partes a negociar para llegar a un resultado mutuamente aceptable.* (CAMP, 2003)

La ley de Arbitraje y Mediación de Paraguay del año 2002 define a la Mediación en su art. 53 diciendo: *La mediación es un mecanismo voluntario orientado a la resolución de conflictos, a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución amistosa de sus diferencias, con la asistencia de un tercero neutral y calificado, denominado mediador.*

También encontramos conceptualizaciones como: *La mediación es un procedimiento no adversarial en el que un tercero neutral, que no tiene poder sobre las partes, ayuda a estas a que en forma cooperativa encuentren el punto de armonía en el conflicto.* El mediador ayuda a las partes a identificar los puntos de la controversia, a acomodar sus intereses a los de la contraria, a explorar fórmulas de arreglo que trasciendan el nivel de la disputa, a tener del conflicto una visión productiva para ambos. (Caivano, Gobbi & Padilla, 2006)

Es una forma de resolver conflictos, aplicada a situaciones en que las partes involucradas han llegado a un punto en que la comunicación entre ambas está bloqueada o que se ha tornado muy dificultosa, por lo tanto, no es posible el avenimiento a través de la negociación directa, aquí podemos agregar que por eso también se la suele llamar “negociación asistida”.

En este proceso interviene un tercero neutral, sin poder sobre las partes y su función es ayudar a los involucrados en el conflicto para que de manera voluntaria logren un acuerdo que sea satisfactorio y aceptado mutuamente. En la mediación, la decisión a la que lleguen las

partes será elaborada por ellas mismas y no por el mediador, se reafirma así la capacidad de este medio alternativo de devolverle el poder a las partes para que sean ellas mismas quienes tomen las decisiones, y no el mediador.

Este procedimiento es una vía de autocomposición de resolución de conflictos. Es una figura no adversarial porque se busca que en ella las partes no compitan, sino trabajen conjuntamente para destrabar el problema en el cual se encuentran sumergidos buscando, como se ha mencionado, la solución satisfactoria para todos.

Distingue a la Mediación *la voluntariedad* que implica que su funcionamiento responde a la exclusiva iniciativa de los interesados, pero también, conlleva la libertad de las partes para desistir en cualquier momento del proceso ya iniciado.

La imparcialidad es una característica con relación a la persona mediadora, que ayuda y orienta a las partes a alcanzar acuerdos, pero sin tomar partido por ninguna de ellas, así como *la neutralidad*, pues se desenvuelve el mediador con respeto a los acuerdos de las partes, que deben ser de su propia iniciativa e interés y no reflejo de las convicciones o valores de la persona mediadora.

Otra nota especial y característica del procedimiento es *la confidencialidad*, esta alcanza tanto al mediador, sobre el que pesa la obligación de no revelar la información obtenida en la mediación, por consiguiente, está imposibilitado para testificar en caso de que las partes acudan a un proceso judicial. Preservar la privacidad de la información es la característica que más la diferencia de cualquier otra forma de resolución de controversias.

Como puntos principales que motivan a considerarla a fin de resolver situaciones conflictivas en las comunidades, consideramos *la capacidad para tomar decisiones y el empoderamiento de las partes en conflicto*, es que el control sobre los resultados reside en las partes y no en el mediador como sería el caso del juez en un proceso judicial, que sí decide por la partes, esta posibilidad de autodeterminación es extraordinaria. Otras ventajas encontramos en *la flexibilidad, la rapidez y economía* del procedimiento.

Los llamados nuevos paradigmas acerca de la mediación, hacen énfasis no solo de tenerlo como medio de resolución de conflictos, sino que permite el surgimiento de estándares de interacción social y de esta manera desarrollar modificaciones en cuanto a injusticia y opresión que constituyen los elementos estructurales de la conflictividad en comunidades.

3. La Mediación Comunitaria

Al abordar este tema, es clave entender a la Mediación no solo por su búsqueda de acuerdos y un servicio, sino desde la importancia que tiene como posibilidad de fortalecer las capacidades de las propias comunidades para transformar sus condiciones de vida a través de la promoción del diálogo, la deliberación y discusión, y del fortalecimiento de las capacidades de los individuos del lugar, siendo en definitiva un instrumento de intervención social.

Es así que la Mediación Comunitaria *...es una práctica promovida y facilitada por un equipo que contribuye a la generación de espacios y procesos de diálogo participativo, entre individuos o colectivos, con el fin de crear ambientes favorables para el manejo y transformación de los conflictos, complementaria a la justicia y alternativa a la violencia explícita e implícita.* (Manual de Mediación Comunitaria, 2014). Es un proceso de conversación, de reconstrucción de las relaciones y de comunicación asertiva. En este sentido, se considera como logros el que las partes comprendan el proceso, que se sientan bien, que perciban el centro de mediación comunitaria como una zona segura, de encuentro, que descubran el potencial de cada uno y que participen, con el objetivo de llevar a cabo los compromisos.

Con la Mediación Comunitaria, en igualdad como todo proceso de Mediación, se logra identificar el conflicto, desarrollar la cultura del diálogo, se interrumpen los ciclos de violencia, se promueve la autonomía y responsabilidad de las partes, eficacia, celeridad y menos costos.

En cuanto a dónde aplicar la Mediación Comunitaria, la respuesta es en cualquier entorno, y para la implementación de un Centro de Mediación Comunitaria, podemos sintetizar ciertos factores para su realización.

Así hablamos del contexto en el que funciona y sus propias normas, pues es esencial conocer la comunidad en la cual se trabaja, no considerando solamente barrios vulnerables, los centros pueden funcionar en nucleaciones de todo tipo, obviamente los barrios más necesitados pueden ser los lugares de inicio. Tiene importancia, establecer las actuaciones y limitaciones del centro de forma clara y conocida por la comunidad, con el fin de establecer la confianza y la seguridad entre las personas otorgando la mejor atención posible a los casos. Por ejemplo, puede haber espacios diferentes de mediación comunitaria, donde uno trabaje

con temas domésticos y el otro no. Las limitaciones pueden variar con el tiempo, por eso deben ser constantemente revisadas y reformuladas.

El espacio físico consistente en un local público y accesible, las experiencias han demostrado que pasa a ser un lugar más allá de donde se tratan los conflictos sino un lugar donde se encuentran oportunidades de desarrollo humano y acercamiento entre quienes conviven en un mismo espacio, se convierte, además, en un sitio para informarse.

La difusión de lo que propone la Mediación y el llamado para que las propias partes intervengan en la solución del conflicto, es así que la preparación tanto de las personas que hacen parte del centro y a las que va dirigido es fundamental, así como la preparación continua de los mediadores. Al conocer las personas la posibilidad de resolver sus conflictos, al intentarlo, al acercarse, definitivamente se crece a nivel personal y comunitario.

Lo denominado, sustentabilidad política, se trata de que el centro se debe sostener, promover, defender y lo logra por los grupos que lo integran que forman redes generadoras de estabilidad para la mediación, así como el apoyo de organismos gubernamentales que puede materializarse en colaboraciones o convenios entre instituciones y un tercer elemento sumamente especial: los residentes de la comunidad.

La sustentabilidad política viene aparejada con la sustentabilidad económica que es la manera de planificar las fuentes de financiamiento que pueden ser tanto privadas y/o públicas, así como administrar y saber diversificar recursos, como toda institución que debe sostenerse.

A fin de llegar a una mejor comprensión del tema, se desarrolla una breve descripción y características dadas en experiencias reales de Centros de Mediación Comunitaria.

4. Revisión programa de las Naciones Unidas para los asentamientos

Experiencia del Balcón de Derechos en Río de Janeiro, Brasil

Surge en Brasil, junto con la Constitución de 1988 más ajustada al reconocimiento de derechos. Identificando la necesidad de ampliar el acceso a los mecanismos jurisdiccionales a una parte significativa de la población que aún quedaba alejada de la protección legal del Estado, fue concebido el Balcão de Direitos (Balcón de Derechos).

Con líderes comunitarios, la propuesta fue llevada dentro de la organización de la sociedad civil Viva Río, apoyada por el gobierno nacional y se instaló en 5 favelas de la ciudad de Río de Janeiro, se trataban de oficinas populares de abogados en el interior de las favelas. No era algo común tratar sobre derechos en un territorio de baja presencia de la organización estatal y además involucrando a los moradores. Los conflictos tratados fueron: desacuerdo de parejas, pensión alimenticia, peleas entre vecinos, cuestiones laborales y de consumo, dudas sobre los beneficios de la seguridad social entre otros.

Dentro de este sistema se introdujo de forma sistemática la Mediación de Conflictos. En el análisis sobre la experiencia se puede extraer que los ciudadanos, conscientes de su condición y de la dificultad que los tribunales tienen para dar respuestas que se ajusten a la realidad en la que viven, reinando el interés en la búsqueda de soluciones que sean relevantes y pertinentes a sus demandas, se mostraron más abiertos a métodos alternativos de solución de conflictos, como la conciliación y la mediación. Así fue que basados en la Mediación Comunitaria, se amplió el objetivo del Balcón y en vez de facilitar el acceso al ámbito judicial, se concentró en fomentar, por medio del entendimiento, caminos no violentos para el tratamiento de los conflictos interpersonales.

“Si antes había una demanda de “certeza coercitiva”, generada por la tutela jurisdiccional, ahora se desea una opción que tenga en consideración el contexto en el que vivimos y aporte soluciones a sus demandas urgentes. La noción de que uno tiene el control sobre sus propias vidas y que no hay una decisión externa de monitoreo tomada traerá más comodidad a los usuarios del proyecto”... El proyecto se transformó en una referencia de la lucha por el acceso a los derechos y por la práctica del diálogo, y así atrajo a personas e instituciones de diferente perfil. Por el proyecto, solamente en Rio de Janeiro, pasaron aproximadamente 600 estudiantes de derecho, cerca de 80 abogados y alrededor de 110 líderes comunitarios. Fueron más de 70.000 las atenciones realizadas en los 11 núcleos del Balcão de Direitos, que funcionaron por periodos irregulares. Gran parte de estas personas fueron voluntarios formalmente registrados en el proyecto. Cada localidad mantuvo su identidad propia, definida por el perfil del equipo y de la favela donde funcionaba, y el reto fue mantener, justamente, el estándar de atención común”. (Programa ONU, 2014)

La experiencia de Ceará, Brasil

En el 2007, el Colegio de Fiscales del Ministerio Público del Estado de Ceará, inició el Programa Núcleos de Mediação Comunitária (Núcleos de Mediación Comunitaria). Abarcando todo el Estado de Ceará. En la capital, los núcleos se encuentran vinculados a la Secretaría Ejecutiva de las Fiscalías de Justicia de los Juzgados Especiales Civiles y Penales; en el interior, a las Fiscalías de Justicia de los Juzgados Especial Civil y Penal; y, donde no hubiere dicho órgano de ejecución, a la Fiscalía de Justicia con esa atribución. Esta experiencia se trató de centros de mediación propiamente no inició como oficinas para tratar problemas legales como la experiencia antes mencionada de Río de Janeiro.

Con el programa se pudo observar que la mediación es un eficiente medio de resolución de conflictos comunitarios bajo la visión extrajudicial. Al involucrar a la sociedad en la práctica de la mediación, el Ministerio Público pudo estimular y fortalecer a las personas en otorgar efectividad a la búsqueda de sus derechos y dar con sus propias soluciones. Se resalta que, de tal manera, la sociedad desarrolla y crece su entendimiento sobre deberes y obligaciones legales y humanas. Las prácticas evidenciaron que más allá del simple acuerdo satisfactorio entre las personas involucradas en el conflicto. La mediación rescata el valor humano existente en cada uno de quienes se encuentran involucrados, resaltando la educación jurídica y social entre los mediados, en consideración de que los mismos son protagonistas de la pacificación social. Ello caracteriza al programa de mediación como un instrumento para la diseminación de la cultura de la paz social, de la promoción del diálogo, de la optimización de la solución y prevención de los conflictos, la inclusión social por la valorización del ser humano y por el respeto de los derechos fundamentales.

Del análisis del programa se puede mencionar cuestiones como que el inicio de la sesión de mediación, momento clave, donde las partes en conflicto son escuchadas por el mediador e incentivadas a conversar de forma pacífica sobre el problema en cuestión, tornándose así protagonistas de sus vidas. Afirman que ocurre una verdadera transformación, siendo un acto de educación social; cada sesión trasciende y genera una repercusión dentro de la comunidad.

La mediación realizada por el Ministerio Público de Ceará, por los núcleos de Mediación es la transformadora, el eje es el ser humano y sus interrelaciones. Aunque las partes no logren llegar a un acuerdo, por lo menos aclaran el conflicto y aprenden a dialogar

entre sí de forma respetuosa y productiva. Lo que importa para el Programa es lo que la mediación produce en las personas, aunque no haya un acuerdo, lo que consideran como circunstancia que los diferencia en relación a las otras instituciones que están en el mismo segmento.

La actual crisis de efectividad del poder judicial, considerando la morosidad y la falta de carácter social en sus decisiones, provoca que las personas busquen otros medios de resolución de sus conflictos, que los trabajos sean desarrollados por mediadores comunitarios, actuando voluntariamente en la promoción de la paz social. El éxito de la práctica se refleja en los datos estadísticos, dándole legitimidad para la continuación y sostenibilidad al Programa. En el 2011 se realizaron 16.184 atenciones, de las cuales 5.202 fueron de apertura de procedimientos de mediación, 7.699 de orientaciones socio-jurídicas y encaminamientos realizados, y 3.283 de mediaciones efectuadas, de las cuales el 51% tuvieron éxito. (Programa ONU, 2014)

Experiencia del Centro de Mediación Comunitaria de Paraná, Argentina

El Centro de Mediación Comunitaria de la Defensoría del Pueblo de Paraná (ciudad capital de la provincia de Entre Ríos, Argentina) fue creado por Ordenanza Municipal N° 8391/02 junto a la misma Defensoría y comenzó a funcionar en noviembre de 2003.

Por definición de la propia ordenanza, este Centro está dedicado a las situaciones de conflictos “entre vecinos”, sin dar más precisiones pero especificando los temas que “no son mediables” citando los siguientes: causas penales, temas familiares con excepción de las cuestiones patrimoniales, sucesorios, asuntos laborales, cuestiones en las que estén involucrados el orden público, menores de edad y personas con discapacidad mental.

En el análisis de la experiencia se puede extraer que han valorado el impacto social obtenido por la institución al analizar las fuentes más numerosas de derivación de casos. Reciben derivaciones tanto desde las comisarías, oficinas municipales, así como desde las fiscalías y juzgados de instrucción. El área que supervisa las “construcciones urbanas” (gracias a las gestiones de un inspector mediador) incorporó al acta que entrega a quien solicita una inspección, un párrafo en el que informa que se puede recurrir a la mediación de la Defensoría del Pueblo por tratarse de un conflicto entre vecinos. Otras derivaciones se realizan a través de expedientes municipales. Por su parte, tanto las Fiscalías como los

juzgados de instrucción, sugieren en numerosas oportunidades a quienes realizan denuncias o inician causas penales por situaciones vecinales acercarse a la Defensoría, tanto informalmente, como por escrito remitiendo nota a la institución. Cabe aclarar que estos casos no se consideran “mediación penal”, ya que no se trabaja sobre el hecho puntual delictuoso, sino más ampliamente sobre la alterada situación de convivencia cotidiana. Además de muchos otros derivados por los mismos ciudadanos, encuentran que revela el afianzamiento de la institución en la práctica del diálogo así como de respeto en la ciudad.

En cuanto a la Mediación en sí se puede extraer *que el mayor enriquecimiento deviene de los aprendizajes de la propia práctica, capitalizados en la reforma y ampliación constante de ésta, su transmisión a otros, y la sistematización en diversos documentos. A fin de tomar algunas de estas enseñanzas, cabe destacar la solvencia ganada en la atención a quienes se acercan a la oficina, fomentando la escucha atenta, la paciencia, y la ayuda en focalizar el eje de conflicto, lo que resulta en un ámbito de contención sumamente valorado por los ciudadanos. Otro aprendizaje es el de la “mente abierta”. La multiplicidad de situaciones y personas que se reciben han favorecido que se dejen de lado todo tipo de prejuicios o estereotipos, dado que resulta imposible definir con anterioridad qué ocurrirá con un caso, qué reacción tendrá el vecino invitado, que facetas impensadas de una relación se desnudarán, etc. Esto posibilita una recepción genuinamente desprejuiciada y sin condicionamientos, siempre desde el foco del respeto por las historias particulares, habilitando todas las narrativas, sin prevalencia de ninguna y confiando en la buena fe de las personas.* (Programa ONU, 2014)

Paraguay

En nuestro país, no se pudo identificar exactamente intentos de Centros de Mediación Comunitaria, pero si podríamos mencionar que hoy día el Poder Judicial tiene Oficinas de Mediación en las Circunscripciones Judiciales como en la Corte Suprema de Justicia, también la Defensoría Pública cuenta con mediadores. Sin embargo, siendo sumamente interesantes la existencia de estos, consideramos que no se puede hablar de organizaciones destinadas a funcionar como administradores de conflictos existentes en los barrios o en las comunidades, pues el desafío es que el Centro de Mediación Comunitaria esté inserto en la comunidad, naturalizada en lo cotidiano de los residentes, con pertenencia local, dejando de ser visto como un lugar extraordinario y eventual.

También, dentro de la búsqueda de instituciones parecidas, pues presenta ciertas similitudes con el objetivo de inicio del Programa Balcón de Derechos de Río de Janeiro, encontramos el Programa Nacional del Poder Judicial de Facilitadores Judiciales, el cual se fomenta dentro de políticas públicas de acceso a justicia, para grupos en condición de vulnerabilidad.

Para su implementación cuenta con el apoyo técnico de la Organización de Estados Americanos (OEA). En su descripción dice que *se trata de un sistema que se sustenta en una red nacional de voluntariado, constituyéndose en un servicio totalmente gratuito, destinado a promover la igualdad en materia de acceso a justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, allanando los obstáculos que la impidiesen. Los facilitadores judiciales son los nexos más importantes para lograr la efectiva intercomunicación entre la comunidad, los Juzgados de Paz e instituciones estatales. Aunque cumplen funciones con el respaldo de la Dirección del Sistema Nacional de Facilitadores Judiciales del Poder Judicial, no asumen funciones jurisdiccionales; es decir que no pueden juzgar, castigar o condenar por sí mismos; así como no sustituyen tareas que competen a otros órganos complementarios y auxiliares de justicia (Policía Nacional, Fiscalía, Defensoría Pública, etc.), sino que los apoyan en el cumplimiento efectivo de sus respectivos cometidos.* (Sitio web Oficial de la Corte Suprema de Justicia de Paraguay). Sin embargo, este programa no considera a la Mediación o la realización de algún Centro de Mediación dentro de las comunidades o grupos vulnerables que son su objeto, lo cual podría ser una siguiente etapa u objetivo.

5. Conclusiones

Las experiencias señaladas nos muestran el éxito de la Mediación Comunitaria, cabe destacar que esto no se tratan de programas de nueva data, estamos hablando de intentos desde el inicio de los años 2000 más o menos, las altas expectativas que pueden generarnos nos persuaden a abogar por réplicas de Centros de Mediación también en nuestra zona, barrio, localidad, departamento.

Hemos visto que la Mediación Comunitaria es un mecanismo útil para mantener la paz, entendida esta no como la ausencia de conflicto bélico sino como el estado de bienestar que permita a las personas desarrollarse en su propio medio siendo el conflicto algo natural de la vida, pues considerando ideas expuestas en el inicio de este análisis... *no es posible concebir un grupo sin que existan intereses contrapuestos, el objetivo del orden social no es la*

desaparición de los conflictos sino la búsqueda de formas de controlarlos para asegurar un grado razonable de equilibrio en las relaciones entre los miembros de la sociedad. (Caivano, 2008)

En definitiva, los Centros de Mediación Comunitaria pueden ser un remedio importante para evitar la escalada de los conflictos, esto sumado a que van de la mano de la promoción de los derechos facilitando a los ciudadanos a conocerlos, respetar los del otro y fomentar la participación y el diálogo.

6. Bibliografía

Caivano, R., Gobbi, M., & Padilla, R. (2006). *Negociación y Mediación*. Buenos Aires: Ad-Hoc.

Caivano, R., (2008). *Arbitraje*. Buenos Aires: Ad-Hoc.

Cámara de Arbitraje y Mediación Paraguay- Cámara Nacional de Comercio y Servicios de Paraguay. Miembros del equipo docente. (2003). *Mediación*. Asunción, Paraguay.

Constitución Nacional de la República del Paraguay (1992). Asunción, Paraguay: Servilibro.

Ley N° 1879/02 de Arbitraje y Mediación. (2002)

Rodríguez, C. (2017). *La Mediación. Una respuesta al nuevo paradigma del Derecho*. Revista de Derecho. Publicación Arbitrada de la Universidad Católica del Uruguay, 243-256.

Suárez, M. (1999). *Mediación- Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós.

Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (ONU-HABITAT) en copublicación con Universidad Alberto Hurtado de Chile e Instituto de Estudios de la religión ISER. (2014) *Guía de Mediación Comunitaria*.

Sitio web Oficial de la Corte Suprema de Justicia de Paraguay: <https://www.pj.gov.py>