

## Conclusiones del X Congreso Mundial de Mediación. Génova, Septiembre de 2014

### FORO DE MEDIACIÓN FAMILIAR

1. El estado debe comprometerse al diseño de políticas públicas para que los conflictos de la familia se gestionen a través de la mediación familiar, en forma preventiva y en cumplimiento de la función socializadora que le corresponde.
2. La familia desde la visión sistémica esta compuesta por los subsistemas conyugal, paterno-filial y fraterno, cualquier conflicto generado en alguno de los subsistemas deberá ser atendido por la mediación familiar para restablecer la armonía.
3. El aprendizaje de habilidades socio cognitivas, en el sistema familiar, produce condiciones que permiten comprender el conflicto e identificar los elementos de éste, que dañan la relación, así como establecer espacios de encuentro para gestionar sus diferencias; previniendo con esto las devastadoras consecuencias que produce ignorarlos en la dinámica familiar.
4. La mediación familiar es un antídoto eficaz ante manifestaciones de la posmodernidad que atenta contra la filosofía del encuentro y el sentido de reaprender a vivir juntos.
5. Los padres de familia deben ser reeducados en nuevas formas de diálogo que privilegien el respeto, el reconocimiento y la necesidad de comprensión mutua, de tal manera que los conflictos se aborden de preferencia con la presencia y participación de todos sus integrantes.
6. Para involucrar a los niños en el proceso de la mediación, el personal deberá tener una preparación especial y solo citarlos cuando su participación aporte algo a la solución del conflicto y represente ventajas para los menores.
7. Es prioritario un entrenamiento en mediación familiar para los jueces, lo que permitirá una mas adecuada canalización de los casos 8. Desde la experiencia italiana, al igual que en México proponen la mediación con enfoque sistémico para la necesaria contextualización del conflicto.
9. La mediación asociativa en la familia, es un recurso que coopera para que surja una nueva visión del conflicto y de cómo resolverlo a través de la comprensión de las cualidades positivas y el desarrollo de habilidades socio cognitivas de sus miembros.

10. La fuerza de la mediación familiar está puesto en la capacidad de los mediados que al desarrollar nuevas capacidades de negociación, no solo resuelven su conflicto sino que, adquieren habilidades de relación que permiten la gestión eficaz de futuros conflictos.

11. Todo mediador (a) que se dedique a la conflictiva familiar, debe ampliar su marco de referencia en función de la complejidad de la naturaleza del conflicto que se genera al interior de un sistema dinámico que se transforma y cambia como cualquier otro sistema vivo.

12. Un área de conflicto emergente en el sistema familiar es la relacionada con el cuidado de las personas mayores que se manifiesta en el sistema fraterno.

13. El nuevo modelo de relación en el subsistema paterno filial, pone en riesgo la función tradicional del ejercicio de la autoridad en aras de una democratización, llegando al extremo de crear una generación que creció temiendo a sus padres y envejece temiendo a sus hijos.

#### **FORO DE MEDIACIÓN ESCOLAR**

1. Si como lo establece el artículo 10 de la Declaración Universal de los Derechos del Niño, éste debe ser educado en la comprensión, la fraternidad y la paz, con plena conciencia de que debe consagrar sus energías al servicio de sus semejantes; es urgente el diseño de políticas públicas que incorporen en sus planes de estudios desde preescolar hasta la educación media superior, habilidades para facilitar el diálogo y la mediación.

2. La consideración del diálogo como estrategia para prevenir o facilitar la solución conflictos en la escuela debe reflejarse en la promoción y formación de habilidades cognitivas, como la asertividad, la empatía y la compasión tanto en educandos como en todos los actores escolares.

3. Como bien sabemos la democracia se caracteriza por ser el sistema político idóneo en la evolución de sociedades pacíficas que respetan la dignidad y los derechos humanos, es por eso que en la escuela la democracia como modo de vida que engloba los mismos principios de la mediación, se debe convertir en la práctica cotidiana en todos los niveles de enseñanza aprendizaje.

4. Generar políticas públicas para atender en la escuela a niños y adolescentes migrantes y a sus padres en la búsqueda de una adecuada inserción a la sociedad que los recibe, que implemente programas que faciliten la inclusión y la convivencia en la diversidad, enriqueciendo así la interculturalidad.

5. Revisar los currículos escolares, incluyendo el de formación de docentes, e insertar la teoría y práctica de la gestión de conflictos, especialmente la mediación, la facilitación del diálogo y el desarrollo de habilidades socio cognitivas.

6. Generar políticas públicas para dar plena vigencia a la concepción de escuela pacífica en donde todos los actores interactúan en este espacio de convivencia, aprenden a dialogar y a mediar, es una garantía de que un amplio y nuevo acervo de aprendizajes producen influencias positivas en las familias y en los barrios.

7. Generar políticas escolares que propicien que los actores de este espacio de convivencia aprendan “a vivir juntos” implica la utilización de métodos dialógicos de solución de conflictos a través de la mediación entre pares.

8. Considerar que así como el quehacer de la escuela se irradia a la comunidad, la difusión de las buenas prácticas de mediación escolar puede facilitar la implementación de programas de mediación en otras escuelas, logrando que esto se perciba como una necesidad de la comunidad escolar.

9. Fomentar la vinculación de instancias como la familia y la seguridad pública con la escuela para ayudarla en la prevención de los conflictos través de programas de cultura y respeto a la legalidad.

10. Considerar que la mediación se basa en el protagonismo de las partes para gestionar su conflicto representa un aprendizaje significativo del ejercicio de la libertad y de la autonomía del ser, por cuanto los educandos pueden vivenciar el ser sujeto de derechos y co-construir una convivencia democrática.

## **FORO DE JUSTICIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

1. La mediación prejudicial, particularmente en los conflictos familiares, abre espacio a la reflexión sobre las decisiones más apropiadas orientadas a relaciones futuras.

Para eso debe ser respetada la naturaleza informal y autocompositiva de la mediación creándose mecanismos de relación armónica entre su práctica y el sistema judicial que permita un funcionamiento independiente y paralelo que no interfiera en sus esencias.

2. La experiencia ha demostrado que para la ampliación de los servicios de mediación en sede judicial es necesaria la comprensión de los jueces y de los abogados, de las ventajas que para los justiciables tiene, que sean ellos mismos, los que encuentren una solución a sus conflictos.

3. Atendiendo a la complejidad y variedad de los conflictos, el mundo en que vivimos reclama además de la multidisciplinaria, el desarrollo de cuadros de mediadores capaces de interactuar y desempeñar sus funciones interdisciplinariamente para poder trabajar con los seres humanos sin limitaciones conceptuales parciales.

4. La formación continua del mediador en sede judicial es necesaria y de preferencia debe desarrollar las habilidades del mediador que hacen a la comprensión sensible de los mediados recibiendo además los conocimientos aportados por las diversas escuelas existentes. Deben ser incluidas en la formación las pasantías necesarias, realizando siempre el trabajo en equipo con una continua supervisión e intervisión implementando la co-mediación como sistema de trabajo más enriquecedor para los mediadores y más efectivo para los mediados.

5. Es urgente la democratización de la justicia y ésta se alcanza cuando aproxima sus servicios a aquellos espacios en los que los conflictos se suscitan y en los que incluso los protagonistas del conflicto no han reflexionado aún sobre la necesidad de acudir a la autoridad judicial. Para eso consideramos fundamental realizar un trabajo en red con la policía para que complementen su trabajo de ordenamiento social con una función pedagógica y convocante de la participación responsable de la ciudadanía. Este trabajo en red se completa con la introducción en las escuelas de la mediación como modelo relacional y de abordaje de los conflictos para que nuestros niños y adolescentes aprendan, viviendo, la forma de vivir en sociedad con respeto, cooperación y solidaridad.

6. La mediación en área penal con enfoque restaurativo es la metodología apropiada para intervenir en las necesidades de la víctima, del ofensor y de la comunidad.

Trabajándose específicamente las necesidades de desvictimización, de responsabilización y de proyectos a futuro que contemple la restauración de las relaciones y la reparación del daño sufrido.

7. Por último consideramos necesaria que toda reglamentación de la mediación y su ejercicio no limite ni restrinja su práctica y solamente se considere la voluntariedad y la necesaria buena fe de los participantes del procedimiento así como la capacitación continua de los mediadores expresada anteriormente.

## **FORO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA**

1. Se propone generar espacios de articulación interinstitucional que faciliten el abordaje de la conflictividad social en su fase latente y que optimice el vínculo de la ciudadanía con el Estado.

2. La mediación comunitaria debe contemplar la participación de niños, niñas y adolescentes en todo contexto social.

3. La mediación comunitaria debe contemplar la inserción de las distintas prácticas, herramientas, de mediación en las instituciones públicas para promover la facilitación del diálogo y la prevención y gestión de conflictos.
4. La mediación comunitaria debe generar equilibrio de poder entre los actores sociales a través de la intervención para favorecer las alianzas interinstitucionales casi de inmediato y superar las barreras étnicas.
5. La mediación comunitaria debe buscar que los conflictos se atiendan cuando son latentes y visibles sin esperar a que éstos escalen y lleguen a la violencia.
6. Dentro del marco de la mediación comunitaria proponemos promover en las comunidades la creación de espacios permanentes que generen acciones de pacificación social.
7. La mediación comunitaria entre pares produce cohesión y relaciones que generan redes solidarias de apoyo que facilitan procesos de aprendizaje para valorar la experiencia positiva de vivir juntos.
8. La mediación comunitaria con enfoques asociativo, transformativo o humanístico empoderan a los iguales y los mueven a tomar conciencia de la dignidad intrínseca que nos es inherente y de los derechos humanos cuya titularidad tenemos.
9. Los espacios comunes a los que concurren miembros de comunidades son indispensables para mantener una calidad de vida que produzca vínculos y relaciones fraternales, solidarias y cooperativas, y su disfrute pleno está directamente vinculado a la práctica cotidiana de diálogos y mediación.
10. La facilitación de diálogos restaurativos, apreciativos y asociativos convierte barrios multiculturales o uni-culturales marginados en familias extendidas que lejos de operar como un sistema cerrado en el mundo desarrollan estrategias para su integración social y la obtención de espacios que se abren a su reconocimiento social.
11. La intervención eficaz de facilitadores del diálogo y mediación en conflictos comunitarios solo es viable con la participación directa de todos aquellos actores que son relevantes y necesarios para encontrar solución a los conflictos.
12. La mediación comunitaria con enfoque transformativo, asociativo o humanístico modifica la visión y costumbres tradicionales que obstruyen la integración social y el enriquecimiento en el amalgamamiento de las culturas.

## FORO DE MEDIACIÓN Y MIGRACIÓN

Durante el foro fueron surgiendo varias cuestiones, ideas, falsas creencias que se suelen dar por ciertas, en torno a la inmigración, a la imagen del mediador y de la mediación:

Cuestiones relacionadas con la percepción de la inmigración:

1. La mediación intercultural debería trabajar con los profesionales de los medios de comunicación, ya que la imagen que los medios de comunicación dan de la inmigración alimentan la percepción negativa que la población autóctona tiene de los migrantes. Las noticias transmitidas generan miedo, sensación de amenaza e invasión. Esto afirma las falsas creencias, los prejuicios y estereotipos en la población, que entorpecen la comunicación entre las personas. Sin falsear la verdad, consideramos que la mediación intercultural, con los medios de comunicación, podrían dar una visión más constructiva y favorecer la convivencia.

*Cuestiones relacionadas con el idioma:*

2. Importancia de poder expresar las emociones por parte de los mediados en la propia lengua materna. La afectividad se explica con la lengua materna. Pero la lengua es solo una parte del migrante.

Cuestiones relacionadas con la interculturalidad:

3. La interculturalidad no es simplemente la posibilidad de buscar espacios de intersección y hacer encontrar a las personas de distintos orígenes, mejorando la comunicación entre ellas. Es también reconocer al otro en sus necesidades específicas, aun cuando estas entran en colisión con la cultura dominante. Es cuando, entonces, tendremos la oportunidad de crear espacios de diálogo para, en el respeto de las diferencias, velar por el bien común.

*Cuestiones relacionadas con el mediador intercultural:*

4. Reconocemos el papel de los llamados mediadores naturales en la comunidad como válido para aquellos contextos en los que sus saberes y su legitimación pueden ser suficientes para ayudar en situaciones de tensión.

5. Los equipos de mediadores interculturales deben ser multiculturales, con una presencia relevante de personas autóctonas, ya que su “buen hacer” no depende ni de su idioma ni de su origen, sino de su formación y de sus competencias interculturales.

6. Un mediador intercultural puede ser intérprete en algunos casos, pero su papel no se reduce a traducir ni a ser el “recadero” de otros agentes sociales. Insistimos en que su tarea se inserta en un trabajo interdisciplinar en el que aportará la filosofía y las técnicas de mediación, con la especificidad de detenerse en todos los aspectos culturales que endurecen la resolución del conflicto.

7. Los mediadores se deben elegir para actuar según las características que cada situación presenta, es decir, se eligen de manera acorde a la situación.

8. Es importante que durante la mediación el mediador sea imparcial.

Eso no quita que este pueda convocar a las partes por separado cuantas veces lo considere oportuno, antes de la mediación.

9. En casos complejos, tanto por la diversidad idiomática como por las cosmovisiones que se enfrentan, debemos implementar la comediación para crear las sinergias necesarias para un abordaje más eficiente.

#### *Cuestiones relacionadas con la mediación intercultural:*

10. En muchos países europeos llaman mediación intercultural a una intervención que se realiza exclusivamente en situación de emergencia y en la fase de llegada de migrantes, reduciendo la acción mediadora a colocar “parches” indefinidamente. La mediación intercultural, sin embargo, persigue el cometido de mejorar la comunicación para el reconocimiento del otro, acercar las partes eliminando el miedo y los estereotipos que nos paralizan/enfrentan en nuestro vivir juntos.

11. La mediación intercultural no es solo una técnica, sino una propuesta de gestión política valiente para la gestión de la diversidad cultural en nuestros territorios urbanos y rurales.

#### **FORO DE MEDIACIÓN Y MÁRGENES DE APLICACIÓN**

1. Según el contexto, la mediación puede asumir formas prácticas y significados diferentes, por eso se debe salir de una definición unívoca y de sus límites. Trabajar en nuevos ámbitos, puede conllevar desarrollar nuevas metodologías incluso con desigualdad de poder, es un reto abierto.

2. La cultura de la mediación da instrumentos muy importantes y permite encontrarse con el otro en un espacio simbólico y compartir una nueva visión de la realidad, creando una forma

diferente de convivencia. En todo caso, es necesario que los mediadores puedan contar con un grupo de actores sociales que sostengan este procedimiento. Al mismo tiempo es importante que los profesionales, cualesquiera que sean, tengan herramientas para abordar los conflictos.

3. La mediación es un proceso transformativo que a través de la comunicación reduce el conflicto macro y micro. Es un método no lineal de resolución de conflictos 4. Los márgenes de la mediación se están volviendo muy flexibles y tal vez le estamos pidiendo mucho a la mediación como metodología y como abordaje.

5. La mediación ha de permitir pasar de la sociedad de la asistencia a los colectivos marginados, a una sociedad donde el sufrimiento de estos y los grupos estructurados tengan un diálogo constante y compartido.

6. En la mediación en sentido estricto hay ámbitos y contextos en los que no se puede aplicar, pero si hablamos de gestión y transformación, no hay contexto donde no se pueda implementar porque las técnicas sirven. Hay contextos en los que hay desequilibrio de poder, pero no se puede descartar a priori la intervención de la mediación siendo necesario analizar el contexto y la necesidad de que el mediador lleve adelante una neutralidad activa para promover el equilibrio necesario.

7. Sería aconsejable que la mediación se pudiera convertir en un movimiento más allá de las técnicas, y que tenga trascendencia cultural y educativa.

Eso requiere tiempo, pero ha de programarse para que el interés nos lleve a buen fin.

8. Los conflictos ambientales producen en ocasiones daños irreversibles a la naturaleza y a la vida en general, de ahí que se requieran cuadros de expertos en facilitación del diálogo y mediación que involucren a protagonistas directos e indirectos del conflicto para encontrar las soluciones menos dañinas.

9. Las organizaciones de la salud son espacios de conflictos continuos ya sea entre miembros de la organización o bien con usuarios, ya que estos últimos con frecuencia se sienten ignorados y vejados en su dignidad. Por ello es indispensable que en estas instituciones ya sean públicas o privadas, se genere cultura de resolución, gestión y transformación de los conflictos, implicando a toda la comunidad, como sistema.

10. El municipio, como figura pública de mayor proximidad con la ciudadanía, está comprometido a desarrollar políticas públicas de mejora de la convivencia. Entre ellas, está el prestar servicios de mediación, tanto en conflictos entre sus habitantes, como en aquellos que se manifiestan entre ciudadanos e integrantes de esta organización política.



11. Tanto las instituciones públicas como particulares que operan con sindicatos deben desarrollar programas de facilitación del diálogo y mediación preventiva de tal manera que cuando surjan conflictos sus representantes se encuentren habilitados para gestionarlos con más probabilidades de éxito.

## FORO AMBITO **CIVIL**, **COMERCIAL** Y ECONÓMICO EN LA MEDIACIÓN

1. En las actividades **comerciales** la mediación encuentra un espacio natural en virtud de que el incumplimiento de obligaciones gestionado a través de esta vía colaborativa, mantiene la vigencia de las actividades **comerciales** entre los disputantes.

2. La incorporación de cláusulas en contratos **comerciales** en los que se establece como obligación acudir a mediación, en el supuesto del surgimiento de conflictos derivados de la interpretación o del incumplimiento de acuerdos pactados, es una alternativa eficaz para encontrar soluciones en las que las partes se sientan satisfechas.

3. La mediación **comercial** agiliza la solución de los conflictos y evita el sometimiento a un sistema de justicia que no necesariamente les da la razón a quien le corresponda.

4. La institucionalización de la mediación o conciliación en países como Argentina, México, Perú, Italia, España (Autonomías Catalana y Valenciana) al igual que en otros países latinoamericanos y europeos es un proceso irreversible. Esto se demuestra por la frondosa normativa nacional o autonómica que exige la formación de mediadores, la acreditación, puesta en marcha de sistema prejudicial o judicial de mediación y conciliación, normas que impulsan la mediación como previa (requisito de admisibilidad antes de interponer la demanda) o voluntaria, privada o pública; al igual que con los programas de especialización a nivel de diplomados o maestrías en universidades. Esto nos lleva a pensar igualmente en la profesionalización de la mediación, con todas las implicancias que esto pueda traer para el futuro de la misma.

5. Los abogados juegan un rol especial en los procesos de mediación, el reto es cómo incluirlos en los sistemas de mediación para que actúen bajo el importante rol de especialistas en derecho y de fuente de información legal a sus patrocinados, contribuyendo a la solución del conflicto a través de la mediación.