

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CIUDAD JUÁREZ
Instituto de Ciencias Sociales y Administración
Departamento de Ciencias Sociales
Maestría en Psicoterapia Humanista y Educación para la Paz



**Resolución de conflicto vecinal entre dos familias Juarenses:
Intervención de mediación breve**

Tesis para obtener el grado de
Maestra en Psicoterapia Humanista y Educación para la Paz

Por

Anissa Díaz Figueroa

Directora de tesis
Dra. María Elena Vidaña Gaytán

Ciudad Juárez, Chihuahua

Febrero, 2019

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CIUDAD JUÁREZ
Instituto de Ciencias Sociales y Administración
Departamento de Ciencias Sociales
Maestría en Psicoterapia Humanista y Educación para la Paz



**Resolución de conflicto vecinal entre dos familias Juarenses:
Intervención de mediación breve**

Tesis para obtener el grado de
Maestra en Psicoterapia Humanista y Educación para la Paz

Por

Anissa Díaz Figueroa

Directora de Tesis
Dra. María Elena Vidaña Gaytán

Comité Tutorial
Dra. María Elena Vidaña Gaytán
Mtro. Jorge Ramón Lozano Martínez
Mtro. Héctor Ocaranza Sáinz

Ciudad Juárez, Chihuahua

Febrero, 2019

Acta de Examen Profesional

Resolución de conflicto vecinal entre dos familias Juarenses:
Intervención de mediación breve
Tesis de Grado de Maestría

Por

Anissa Díaz Figueroa

Dra. María Elena Vidaña Gaytán
Directora de Tesis

SÍNODO

Dra. Nancy Alejandra Amador Esparza
Presidente

Mtro. Jorge Ramón Lozano Martínez
Secretario

Mtro. Héctor Ocaranza Sáinz
Vocal

Dr. Alberto Castro Valles
Coordinador de la Maestría en Psicoterapia
Humanista y Educación para la Paz

Constancia de aprobación

Dedicatoria

Después de mucho pensar dedico mi trabajo a Dios que con infinita sabiduría me ha ido presentando las oportunidades de vislumbrar y adquirir conocimiento, lo que me ha permitido discernir, que mis padres en su ausencia me dieron la oportunidad de vivir el duelo de la pérdida, encaminándome a la templanza de la paciencia y perseverancia. Así como a la Doctora y Maestros, que con mansedumbre, se dieron el tiempo para compartirme y facilitarme sus conocimientos en la elaboración de la presente.

Agradecimientos

A mi Padre Celestial, que por medio de la vida, salud y discernimiento me da la oportunidad de ir adquiriendo conocimiento y sabiduría.

A mis padres, quienes me mostraron que con disciplina, dedicación y responsabilidad, puedo obtener lo que me proponga.

A mi pareja, que con su silencio, entrega y apoyo, descubrí que el acompañamiento en los momentos de silencio, nutre el discernimiento y fortalece la seguridad individual.

A mi hijo, que con su sola presencia me impulsa a seguir adelante y llevar a término todo cuanto inicio.

A mi Directora de Tesis, quien con sabiduría, paciencia y prudencia me ha ido mostrando el camino a seguir en este oleaje continuo de experiencias dentro de los medios alternos.

Resumen

Ciudad Juárez como frontera está inmersa en un ambiente bicultural donde la confrontación ha adquirido carta de ciudadanía. Es característico el hecho que las personas diriman sus diferencias por la vía violenta, al percibirse como enemigos y que precisa vencer y ganar. Mi experiencia como mediadora durante diez años (2008 – a la fecha), así me lo indica. La intervención de mediación breve intenta lograr que las partes involucradas en el conflicto puedan tener la óptica que a ambas se les presenta la opción de la premisa yo gano-tú ganas, con lo cual se resuelve el conflicto. El objetivo del presente estudio fue aplicar una intervención breve con dos familias intervinientes, de cinco miembros cada una. Se empleó la metodología cualitativa-fenomenológica, de un caso mediante la entrevista e intervención. El resultado fue el acuerdo de las partes, basado en el intercambio de experiencias con empatía, respeto y exponiendo las necesidades de cada familia. En conclusión, una intervención de mediación breve en casos complejos, ahorra tiempos, costos y confrontaciones innecesarias, al tiempo que se llega a la resolución del conflicto de manera exitosa.

Palabras clave: Conflicto, Familias, Intervención Breve, Mediación.

Abstract

Juarez City, as a frontier, is immersed in a bi-cultural area, where violent confrontation is the usual means people have to solve their differences; as a matter of fact, they perceive one another as enemies and the only way to avoid de problems is to win destroying the enemy. My experience gained in ten years as a mediator, shows that path.from 2008 till now. The objective of the brief intervention with two families, each of them having five members affected with the problem, was that the parties involved in the conflict could have the optic that both of them can reach the goal I win-you win, as a means to achieve conflict resolution. With qualitative phenomenological methodology, it was a case through interview and intervention. The conclusion is that a short mediation intervention in complex cases to solve a conflict, saved money, time and useless confrontation between the participants; both families exchanged experiences with empathy and respect and the agreement was reached smoothly

Keywords: Conflict, Families, Brief Intervention, Mediation

Tabla de contenido

Introducción	11
Antecedentes de la intervención.....	12
Formulación del problema.....	14
Justificación del estudio.....	15
Objetivo del estudio.....	16
Panorama de la tesis.....	16
Capítulo I. Soporte teórico	17
Marco legal y ético de la intervención.....	30
Capítulo II. Metodología del estudio	32
Tipo de estudio.....	34
Participantes de la intervención.....	37
Supuesto del estudio.....	42
Diseño y desarrollo de la intervención.....	44
Procedimiento.....	47
Capítulo III. Resultados	49
Limitación del estudio.....	54
Capítulo IV. Conclusiones	56
Recomendación.....	57
Discusión.....	58
Referencias documentales	60

Apéndices

Apéndice 1 Ley de Justicia Penal Alternativa del Estado de Chihuahua (2006)	
Apéndice 2 Ley de Justicia Alternativa del Estado de Chihuahua (2015)	
Apéndice 3 Informe USAID/México: Justice and Security Program. <i>Manual de Mediadores</i> .	
Apéndice 4 Proderecho: Programa de apoyo para el Estado de Derecho Mexicano. 2007	

Figuras

Figura 1 Diagrama de las partes del conflicto.....	19
Figura 2 Elementos del paradigma interpretativo	35
Figura 3 Organigrama: Sub Procuraduría General de Estado, 2008	40

Figura 4 Nuevo Sistema Penal de Chihuahua (s. f.)	41
Figura 5 Esquema del proceso de mediación breve.	45
Figura 6 Acuerdo reparatorio.....	50
Figura 7 Acta de medio alternativo.....	53

Introducción

*El zapato que va bien a una persona
es estrecho para otra:
no hay receta de la vida que vaya bien para todos
Carl Gustav Jung*

Es una realidad insoslayable que las dependencias oficiales encargadas de la impartición de justicia tienen acumuladas cantidades enormes de expedientes cuya resolución se ha visto empantanada por insuficiente personal capacitado, burocratismo, y en algunos casos aislados, por corrupción. Así las cosas, los problemas permean la sociedad, la violencia adquiere carta de ciudadanía como medio para resolverlos.

El Estado de Chihuahua fue pionero en la implementación de mecanismos alternativos de solución de controversias (MASC) como medios para resolver conflictos , pues el 7 de enero de 2003 publicó en el periódico oficial del Estado la Ley de Mediación del Estado de Chihuahua, con el objetivo de implementar un Centro Estatal de Mediación no adscrito al poder judicial, independiente, a la par que centros regionales distribuidos en la entidad con cinco objetivos básicos:

- Estudiar y difundir técnicas de mediación
- Instituir un registro de mediadores de la institución
- Vigilar los procesos de mediación
- Formalizar los convenios presentados por los mediadores
- Atender quejas y sugerencias en relación con los servicios ofertados

Pese a que la Ley mencionada quedó en buenas intenciones debido a causas que se desconocen, Chihuahua continuó en su intento y el 9 de diciembre de 2006 se publicó en el periódico oficial la Ley de Justicia Penal Alternativa del Estado de Chihuahua, que conlleva crear el Centro de Justicia Alternativa; éste inició operaciones el 1 de enero de 2007. Por falta de infraestructura dejó de funcionar al poco tiempo.

En 2008 se llevaron a cabo reformas constitucionales pertinentes para implantar la obligatoriedad nacional para que se instrumentaran instituciones que ofrecieran los servicios de Justicia Alternativa. Hasta seis años después -2014- el periódico oficial del Estado publicó la nueva Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de Chihuahua, la cual en su Artículo 176 plantea

la constitución del Instituto de Justicia Alternativa (IJA), para intervenir en conflictos civiles, mercantiles, familiares y penales. Nava, (2016).

Si bien el Estado de Chihuahua fue pionero en implementar una ley que contemplara la justicia alternativa, se requirieron 11 años para que pudiera hacerse realidad.

A nivel nacional se han establecido centros de mediación y leyes correspondientes, cuyo catálogo actualizado en 2009 se presenta enseguida Fierro, (2010):

Centros de justicia alternativa en México:

1. Aguascalientes: Centro de mediación del Estado de Aguascalientes.
2. Baja California: Centro de Mediación de Baja California.
3. Baja California Sur: Centro de Mediación del Tribunal Superior de Justicia de Baja California Sur.
4. Campeche: Centro de Justicia Alternativa del Tribunal Superior del Justicia del Estado.
5. Chiapas: Centro Estatal de Justicia Alternativa.
6. Chihuahua: Centro de Justicia Alternativa del Poder Judicial del Estado de Chihuahua – Centro Estatal de Mediación.
7. Coahuila: Centro Estatal de Medios Alternativos de Solución de Conflictos. Este centro tiene tres sedes: Monclova, Saltillo y Torreón.
8. Colima: Centro de Justicia Alternativa del Estado de Colima. Este centro cuenta con tres sedes en el Estado: Tecomán, Manzanillo y Villa de Álvarez.
9. Ciudad de México: Centro de Arbitraje de México. Centro de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de la Ciudad de México Centro de Mediación y Arbitraje Comercial de la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México.
10. Durango: Centro Estatal de Justicia Alternativa.
11. Guanajuato: Centro de Mediación y Resolución de Conflictos de Irapuato. Centro Estatal de Justicia Alternativa.
12. Guerrero: No cuenta con este tipo de centros.
13. Hidalgo: Centro de Justicia Alternativa del Estado de Hidalgo.
14. Jalisco: Centro Estatal de Justicia Alternativa.
15. Estado de México: Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial Del Estado de México.

16. Michoacán: Centro de Mediación y Conciliación del Poder Judicial del Estado de Michoacán. Centro de Mediación Municipal (Morelia).
17. Morelos: Centro de Justicia Alternativa del Estado de Morelos.
18. Nayarit: Centro de Mediación del Estado de Nayarit. Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Nayarit.
19. Nuevo León: Centro Estatal de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León. Centro de Mediación Municipal de San Pedro Garza García. Centro de Mediación Municipal de Guadalupe. Módulos de Orientación Social de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Nuevo León.
20. Oaxaca: Centro de Mediación del Tribunal Superior de Justicia del Estado Oaxaca.
21. Puebla: Centro de Mediación y Conciliación del Tribunal Superior de Puebla. Centro de Mediación Municipal.
22. Querétaro: Centro de Mediación del Tribunal Superior de Justicia del Estado de Querétaro.
23. Quintana Roo: Centro de Mediación del Tribunal Superior de Justicia del Estado de Quintana Roo. Centro Estatal de Justicia Alternativa. Centro de Mediación y Arbitraje del Caribe.
24. San Luis Potosí. No cuenta con este tipo de centros.
25. Sinaloa: No cuenta con este tipo de centros.
26. Sonora: Centro de Justicia Alternativa del Supremo Tribunal de Justicia del Estado de Sonora. Centro de Justicia Alternativa Penal del Supremo Tribunal de Justicia del Estado de Sonora.
27. Tabasco: Centro de Conciliación del Tribunal Superior de Justicia del Estado de Tabasco.
28. Tamaulipas: Centro Estatal de Justicia Alternativa. Instituto de Mediación del Estado de Tamaulipas.
29. Tlaxcala: Centro de Mediación de Justicia Alternativa y para Adolescentes. Centro de Justicia Alternativa del Estado de Tlaxcala.
30. Veracruz: Centro Estatal de Medios Alternativos para la solución de Conflictos del Supremos Tribunal de Justicia del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave. Centro de Mediación familiar y Asistencia Jurídica.

31. Yucatán: No cuenta con este tipo de centros.

32. Zacatecas: Centro de Mediación Judicial del Estado de Zacatecas.

De manera paralela a la apertura de instituciones que oferten el servicio de MASC, se necesitan lineamientos legales que las regulen a fin de verificar que se lleve a cabo el servicio de manera óptima y, sobre todo, legal.

Formulación del problema

El periodo 2008-2012 conocido como la ‘guerra calderonista’ en contra del crimen organizado, generó una de las cifras mayores de delitos (homicidios dolosos, secuestros, desapariciones forzadas, extorsiones) que atrajo a Ciudad Juárez el epíteto de ‘la ciudad más violenta del mundo’. La secuela de dicha ola violentísima en nuestra comunidad afectó tanto a las familias cuanto a las instituciones procuradoras de justicia; en ambos casos se vieron rebasadas su capacidad y habilidad para solucionar dichas situaciones.

El modo en que tradicionalmente se arreglaban los problemas era recurriendo “en corto” a la solución; empero, al verse rebasados o agotados los recursos individuales, familiares o vecinales y que se atropellara alguno de sus intereses (pertenencias, reconocimiento, aceptación) se generó la confrontación abierta y directa entre familiares y vecinos. Fuquen (2003) menciona que el conflicto “es como un estado emotivo doloroso, generado por una tensión entre deseos opuestos y contradictorios que ocasiona contrariedades interpersonales y sociales, y en donde se presenta una resistencia y una interacción reflejada muchas veces en el estrés”.

Frente a la escalada de violencia y, en consecuencia, conflictos en la dinámica familiar, vecinal y comunitaria, el camino ‘ad hoc’ era buscar apoyo o ayuda de las dependencias de impartición de justicia, como la Fiscalía General de Estado; ellas tienen la obligación de recibir toda denuncia o querrela de un hecho considerado delito. Al multiplicarse exponencialmente tales solicitudes, las dependencias se congestionaron de expedientes; resultado: demandas o querellas sin atender; conflictos sin resolver, centros de detención atiborrados debido a juicios sin sentencia. Esta situación deja de lado el trato humanitario, aumenta la percepción de un trato injusto, y genera dolor y emociones de ira, venganza y desesperación. Existe una constante en los protagonistas del

conflicto penal: todos sufren y, tanto víctima cuanto ofensor, necesitan ser atendidos pues pasan por momentos difíciles. A ello se agrega el gasto económico que representa la tardanza originada por la saturación de trabajo en dichas dependencias, así como el aletargamiento de los procesos judiciales y en ciertas ocasiones una deshumanización de las personas que integran dichas instituciones; esta actitud impide mirar a las personas usuarios del sistema. Flemming (2013).

Lo anterior llevó a instaurar salidas alternativas en los procesos judiciales, mediante los centros estatales de MASC en materia penal, los cuales son independientes del Ministerio Público, cuya responsabilidad es diferente de los procesos de resolución de conflictos –mediación, conciliación y juntas restaurativas-. Estos mecanismos constituyen formas de atender el conflicto de fondo, resolverlo y, en consecuencia, ahorrar recursos y descongestionar el sistema.

Justificación de la intervención

En los diez años de experiencia como mediadora en la Fiscalía General del Estado, he tenido la oportunidad de constatar lo asentado en párrafos previos (acumulación de expedientes, incremento de costos, subutilización de recursos, desinterés por la persona).

Esta posición me lleva a asumir la responsabilidad de ejercer mi función y profesión de mediadora con ética, humanismo y lealtad a la institución que me cobija. Por ello, al pergeñar atajos que se reflejaran en una mediación abreviada, ahorro de costos para los intervinientes, optimización de recursos para la Fiscalía, y mi realización personal atendiendo a los demás como yo quisiera ser atendida, decidí probar la eficacia de una intervención breve de mediación.

Con el nuevo sistema de justicia penal todo ciudadano tiene la oportunidad, posibilidad y a su alcance, de acudir al Centro de Justicia Alternativa para solicitar una mediación y resolver los conflictos que lo aquejen.

Ante esta realidad surge la pregunta de investigación: *¿puede la mediación breve, con enfoque humanista, ser una herramienta que logre acuerdos en conflictos complejos de tipo vecinal- comunitario?* La respuesta se aprecia en los resultados que se generaron al plantearse los siguientes objetivos del estudio.

Objetivo General

- Diseñar una intervención de mediación breve para resolver el conflicto vecinal entre dos familias Juarenses.

Objetivos específicos

- Utilizar el modelo de mediación breve
- Identificar el conflicto vecinal entre dos familias Juarenses.
- Establecer un acuerdo satisfactorio entre ambas familias Juarenses.
- Formalizar legalmente el acuerdo logrado para la solución total y definitiva del conflicto entre ambas familias Juarenses.

Panorama de la tesis

Esta investigación da cuenta de una intervención breve para solventar el conflicto surgido entre dos familias juarenses compuestas por cinco miembros de cada una. La destrucción del barandal de la casa de una de las familias, se tradujo en amenazas recíprocas, lesiones y que se acabara una amistad añeja mediante una intervención breve, creatividad de la autora de este trabajo se resolvió el problema y sus consecuencias reanudando paulatinamente la amistad preexistente.

La introducción aborda los antecedentes de la intervención, se formula el problema y se establece los objetivos del estudio, el capítulo uno trata sobre el marco legal y ético de la intervención, el capítulo dos muestra la metodología utilizada en la intervención: tipo de estudio, inclusión de participantes, diseño y procedimiento, así como las técnicas utilizadas. En el capítulo tres se plasma los resultados al comparar las condiciones iniciales y la evaluación final. El capítulo cuatro contiene las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación. Finalmente se agregan las referencias documentales los apéndices y la relación de las figuras.

Capítulo I. Soporte Teórico

*El verdadero problema del mundo
es como impedir que salte por los aires.
Noam Chomsky*

El conflicto

Este vocablo, en su acepción etimológica latina, bien puede asociarse con problema, lucha, pelea; empero, hay autores que hacen un distinguo entre conflicto y problema. El primero se refiere a una diferencia de criterio entre los personajes que se relacionan; problema es una situación que lesiona los intereses de alguno de los intervinientes o de todos.

Siempre que las personas se relacionen, surgirá el conflicto. Bien dice el adagio popular de que ‘cada cabeza es un mundo’. Existen múltiples formas de apreciar el conflicto, pues es vivido por cada persona de manera diferente de acuerdo con la formación académica, cultura, estatus social y situación racial. En cambio, cuando alguien lesiona la propiedad, los bienes o la reputación de otra persona, existen amenazas o, incluso, lesiones, procede acudir al órgano encargado de impartir justicia para que resuelva la problemática. Jamás hacerse justicia por propia mano será la solución; violencia engendra violencia y surge la escalada que nadie sabe dónde terminará.

Para efecto del estudio que nos ocupa, se utilizó la palabra conflicto como sinónimo de problema, ya que es el término empleado en la Fiscalía General del Estado para definir el motivo por el que se ha interpuesto una querrela o demanda.

Cada interacción y criterio involucrado generan emociones. Cómo se presentan y expresan, cuánto hay que desestructurar para la posible solución constructiva del conflicto, quién debe establecer los acuerdos, quién debe coordinar las acciones, son elementos que intervienen en una mediación, como instrumento valedero, eficaz y legal para destrabar cualquier problemática susceptible de mediarse.

Emoción es un estado afectivo ante el ambiente acompañado de una conducta innata: ante el miedo hay temblor y parálisis; ante el enojo se contrae la mandíbula y se cierran los puños; la tristeza se advierte en la cara alargada, hombros caídos, cabeza gacha; la alegría se caracteriza por la sonrisa, mirada brillante, pecho expandido. El paso del tiempo y los aprendizajes en la familia, escuela, amigos y comunidad, repercutirán en las reacciones ante emociones diversas.

Al inicio de algún desacuerdo o problema tienden a resolverse de manera informal, sea restándoles importancia o evitando la presencia de la persona conflictuada. El resultado es una relación incómoda e insostenible al grado que deseen un arreglo más de fondo, estable y que obligue a ambas partes por igual. Los medios alternativos son la conciliación, la negociación y la mediación.

Causas generadoras de conflictos

El conflicto es un acontecimiento entre dos o más personas cuyas percepciones, expectativas y valores son discordantes.

Las percepciones son tan importantes como los hechos; muchas veces son equívocas por comprensiones inadecuadas, interpretaciones prejuiciosas o mala lectura de las gesticulaciones y acciones ajenas; reales o equivocadas tienen que tomarse en serio, y hacer lo pertinente para ratificarlas o rectificarlas. Las expectativas suelen ser causa de conflictos, ya que las relaciones implican contratos psicológicos sobre lo que cada uno espera de los demás. Nuestras construcciones del mundo están limitadas por el lenguaje: generamos las convenciones del discurso, tanto en la ciencia como en la vida cotidiana y tenemos la capacidad de generar relatos aceptables, así como de alterarlos o corregirlos. Los valores de cada ser humano, propios o adquiridos, son el campo donde se generan las más variadas discordancias; se refieren a visiones de vida, ideología, religión, tradiciones, ideas, etc. Urquidi, (1999, pp 29-30).

Características del conflicto

Si bien la palabra conflicto culturalmente tiene connotación negativa, la resolución del mismo adquiere una dimensión positiva dependiendo del tipo de relación y comunicación de cada persona y de las actitudes que asuman hacia el conflicto.

La génesis del conflicto se da por la percepción que una persona tiene de que sus necesidades están siendo ignoradas o soslayadas por la contraparte; emerge entonces sentimiento de frustración y conflicto latente, a nivel interno; reconocer un enfrentamiento que lleva a reafirmarse en posiciones contra puestas.

Harvard, en su modelo tradicional-lineal, apunta que es acultural, atemporal y apersonal; es la contraposición de posturas asumidas; es negativo y busca desaparecerlo.

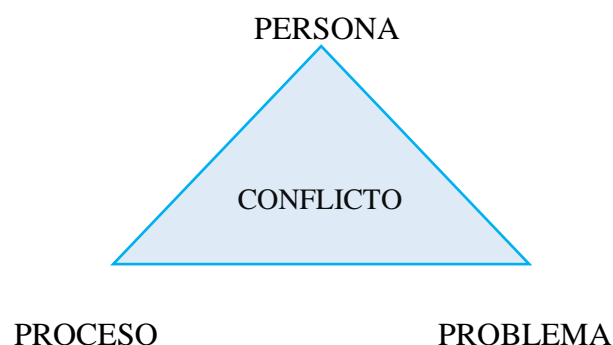
El modelo circular narrativo de Sara Cobbs, se conceptúa como proceso mental, con potencial de cambio mediante otro proceso; un solo elemento es suficiente para iniciar el cambio en los sistemas en conflicto.

Según el modelo transformativo de Barush y Folger el conflicto es una oportunidad de crecimiento, inherente a la persona y a la sociedad; no desaparece, sino que se transforma. Suares (2002) afirma que no es negativo ni positivo; implica desgaste y displacer, a la par que coexiste la posibilidad de crecer y aprender nuevas estrategias que servirán a cada una de las partes para afrontar posibles conflictos futuros.

Estructura de los conflictos

Separar cada parte del conflicto, permite ampliar el horizonte cuando dos o más personas se encuentran involucradas en el conflicto. La estructura se compone de tres elementos fundamentales.

Figura 1. Diagrama de las partes del conflicto



Fuente: Lederach & Chupp (1995)

Persona se refiere al aspecto humano de un conflicto; tener presente que llega cargada de emociones, sentimientos, y con la necesidad de explicarse, justificarse y desahogarse. Asimismo, sus propias percepciones del problema y la forma en que les afecta lo ocurrido.

Proceso es el modo en que un conflicto se desarrolla y la manera como las personas tratan de resolverlo. Es decir, se aprecia la ruta que ha seguido el conflicto; la necesidad manifiesta de un procedimiento justo para todos los involucrados; la comunicación y el lenguaje con que se expresan; y lo que se necesita para establecer un diálogo constructivo.

Problema es la causa particular del conflicto y las diferencias esenciales que separan a las personas. En otras palabras, tener en cuenta los intereses y necesidades de cada persona, sus diferencias esenciales y valores que las distancian, lleva a clarificar y resolver el conflicto y no sólo en el problema aislado. Lederach & Chupp, (1995)

Condiciones para manejar los conflictos

Al llevar a cabo la mediación para resolver la querrela o demanda de los intervinientes, precisa que éstos aporten sus mejores dotes como condiciones básicas para el éxito de la gestión conciliadora.

- 1.- Apertura.- Mostrar la verdadera razón del desacuerdo, su origen y la causa con toda honestidad.
2. Empatía.- Escucha activa y ponerse en los zapatos del otro sin salirse de los propios.
3. Apoyo.- Preocupación por los problemas o el estado de la contraparte, comprenderla para encontrar soluciones mutuamente benéficas.
4. Reciprocidad.- Trato equitativo que ambas partes confieren a las ideas expresadas.
5. Buena fe.- Intención positiva de las partes para identificar lo negativo de ambos y llegar a un acuerdo satisfactorio. Gonzaini, (1995).

Desde este punto de vista, el conflicto nace como un desvío social que necesita el descubrimiento de las causas que lo originan para proyectar desde allí el tratamiento de corrección.

Etapas del conflicto

El conflicto suele seguir una pauta de deterioro progresivo a través de etapas que se relacionan con la estructura “persona, proceso y problema”. De ahí lo conveniente de identificar estas etapas:

Conflicto Latente. Aparece problema único cuya responsabilidad comparten las personas; hay desacuerdos y competencia por la obtención de recursos.

Conflicto Percibido. Surgen nuevos problemas, se diluye especificarlo al generalizar; se manifiestan las diferencias de opinión y se percibe una sensación de amenaza hacia sus personas.

Conflicto Sentido. La comunicación se torna menos directa, “personalizándose” el conflicto; se percibe a la(s) persona(s) como problemática(s); se resta importancia al conflicto en sí y aparece la sensación de tensión y angustia.

Conflicto Evidente. Aumenta de intensidad, la comunicación se deteriora y se incuban dinámicas de venganza; deviene una escalada hacia la hostilidad y el antagonismo personal que desembocan en una espiral de mayor desconfianza

Conflicto Polarizado. Las personas se sienten impelidas a tomar posiciones radicales, quizá busquen a un tercero que concrete dañar al otro(s).

Aspectos positivos del conflicto

El conflicto es un fenómeno social natural de la vida humana, aprovecharlo como factor positivo para el crecimiento personal y modificar patrones comunitarios hacia su dignificación. Suares (2002) asegura que las razones de los conflictos son diversas y, por ello, los métodos de intervención también deben serlo con la finalidad de adaptarse a ellas. Conocer los orígenes y las causas que llevan a enfrentarnos se hace necesario para transformar sus consecuencias y apreciarlos como oportunidad de mejora social positiva. El proceso que se sigue para la “posible solución” del conflicto es el que con frecuencia lo hace destructivo y dañino para las partes implicadas.

Métodos Alternativos de Solución de Conflictos

La exploración de los medios por los cuales conflictos y controversias pueden solucionarse ha resultado en vías no violentas que se pueden aprender y aplicar de manera constructiva a los desacuerdos familiares, grupales, comunitarios y sociales. Los medios alternativos de solución de conflictos funcionan como vías pacíficas en el diario vivir ante la posibilidad latente del conflicto; implica un reto para nuestra sociedad que conduzca, a través de la vía pacífica, hacia su transformación. Cabe señalar que los MASC, sin ser estáticos o rígidos, funcionan como agentes de cambio al contener un factor educativo de manera que los individuos puedan posteriormente resolver sus conflictos.

Revisemos de manera breve, algunos de los medios alternativos de resolución de conflictos.

Conciliación

Es la actividad que se realiza con objeto de conciliar, que según define el Diccionario de la Lengua, de la Real Academia Española (RAE, 2001) es “componer y ajustar los ánimos de quienes estaban opuestos entre sí”. Es uno de los métodos para resolver conflictos de manera no violenta.

Enseguida se comentan las aportaciones de dos autores.

Vásquez (2010) apunta que es el mecanismo rápido y eficaz para solucionar conflictos; los intervinientes intentan llegar a un acuerdo con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador. En el ámbito de la familia es mecanismo pertinente pues los conflictos están cargados de alta dosis de emociones y sentimientos comprometidos y cuyas consecuencias afectan a los más vulnerables de esta institución social. La conciliación constituye una oportunidad para evitar la violencia en la familia y mantener relaciones aceptables entre sus miembros del grupo familiar, incluso si el vínculo matrimonial se disuelve.

Fuquen (2003), por su parte, anota que la conciliación “es un proceso de civilidad porque los acuerdos resultan del ejercicio pacífico y democrático del derecho a la controversia” (p. 276). Los actores están dispuestos a zanjar diferencias, mediante acuerdos recíprocos y satisfactorios; tú ganas-yo gano; la querrela se resuelve. Entender orígenes, causas, precepciones y alternativas, conceptualizando el conflicto como un todo y una oportunidad de crecimiento y evolución de los

grupos sociales, llámense sistema familiar, grupo vecinal, comunidad. Este autor entiende la conciliación como acto democrático, ya que las personas son simultáneamente generadores del conflicto y sus soluciones; existe equidad, legitimidad de intereses y voluntad para negociar y concertar acuerdos.

Ventajas de la conciliación

Según Guzmán (s/f) la conciliación tiene ventajas en la solución de conflictos; se resumen enseguida:

- *Comunicación entre las partes.* El conflicto puede ser sano, crea un clima de paz, entendimiento entre las partes, restaurándose la comunicación entre ambas.
- *Economía.* Costos bajos de proceso; incluyen honorarios al conciliador y al centro de conciliación, por sesiones menos numerosas.
- *Rapidez.* El proceso concluye en una o pocas sesiones. El arbitral demora por lo menos seis meses y el judicial es mayor a seis meses.
- *Protagonismo de las partes.* Todos son protagonistas de sus decisiones; controlan el proceso y el resultado; Las posibilidades de solución dependen de las partes y no es delegada a un tercero.
- *Flexibilidad.* Se utiliza un lenguaje sencillo y directo. Se privilegia recuperar las relaciones que mantener las formas; solución de mayor permanencia sustentada en los intereses y no en las posiciones.
- *Informalidad.* Ausencia de requisitos formales dado que cada parte participa de manera voluntaria y el conciliador usa técnicas y herramientas que refuerzan la comunicación entre ellas.
- *Solución realizable.* Las decisiones adoptadas logran 95% de eficacia al ser acuerdos que ellos mismos han adoptado. Son soluciones propias, creatividad de las partes, buscan las fórmulas más apropiadas al caso materia del conflicto, utilizando su disponibilidad e inteligencia.

Negociación

La negociación figura entre los MASC con características propias; carece del tercero neutral; sin acudir a un centro de conciliación, los actores actúan en el lugar, fecha y tema acordados. Rozemblum, citado en Fuquen (2003), afirma que la negociación es la manera como quienes desean llegar a un acuerdo lo hacen de un modo pacífico, basado en la comunicación, sin usar la violencia que complica y “pudre todo y no hay retorno”. Añade que la negociación «es una habilidad que consiste en comunicarse bien, escuchar, entender, recibir feedback, buscando una solución que beneficie a todos» (p.274-275). Amplía conceptos al indicar que se negocia con base en el respeto y la consideración; lo que se busca satisfacer son las necesidades, deseos o cuestiones materiales.

Otros autores aportan sus conclusiones acerca de la negociación; se sintetizan a continuación:

- “La negociación es un método para llegar a un acuerdo con elementos tanto cooperativos como competitivos”. (Schoonmaker, 1990)
- “La negociación es una forma de alcanzar objetivos cuando éstos no dependen exclusivamente de uno sino requieren interacción con otros sujetos; es un procedimiento para conseguir objetivos y satisfacer intereses” Pomar, (1991)
- “La negociación es el proceso en que dos o más partes trabajan en conjunto para una solución mutuamente aceptada sobre uno o más asuntos (transacción comercial, contrato, etc.). Es un proceso de concesiones mutuas; todas las partes se sientan satisfechas y se comprometan a cumplir la resolución.” Cohen, (2003)

Principios de la negociación

La negociación atiende circunstancias y objetivo del negociador; en aras de la brevedad, se indican de forma general sin ser tan específicos. El éxito dependerá de conocer previamente el tipo de negociación, tener preparación adecuada y actitud positiva. El esquema clásico sigue tres partes o tiempos:

- Inicio: contacto con la otra parte.

- Desarrollo de la negociación: establecimiento de hechos, búsqueda de los intereses mutuos, y traducción de temas complejos en otros más sencillos.
- Finalización: redacción y firma del documento vinculante para las partes.

Tipos de negociación

La negociación distributiva, también conocida como posicional, de suma cero, competitiva, o negociación ganar-perder; una de las partes se beneficia a expensas de la otra; ambas compiten por ventajas de manera individual y por la distribución de una cantidad fija de valor. Por ejemplo, compraventa de un automóvil o de un inmueble.

La negociación integrativa o basada en intereses o méritos, conocida como cooperativa, ganar-ganar. Las partes cooperan para lograr un resultado satisfactorio para ambas; identifican intereses y diferencias mutuas para realizar una labor conjunta posterior.

Características del negociador

Los negociadores que suelen tener mayor éxito en sus gestiones tienen carisma que se advierte en las características comunes que se mencionan a continuación:

- Planificador: prepara, evita la improvisación, obtiene toda la información relevante.
- Estratega: delinea la ruta a seguir para el logro de sus objetivos.
- Flexible: adapta su estilo de negociación y posee mente abierta.
- Creativo: desarrolla soluciones originales para resolver los problemas.
- Duro con el problema y blando con las personas.
- Capacidad para desarrollar la negociación incluso bajo presión.
- Confiabilidad: sabe ganarse la confianza de sus adversarios y desarrollar relaciones con ellos.
- Escucha activa: actitud receptiva ante las argumentaciones de la contraparte.
- Asertivo: sabe decir “no” a su interlocutor sin crear conflicto.
- Empatía: se pone en los zapatos del otro, sin dejar los propios.
- Liderazgo: capitanea la reconciliación de intereses de las partes.

- Domina la gestión del tiempo durante la negociación.
- Persistente: jamás abandona el logro de sus objetivos.
- Claridad: argumentaciones y acuerdos sin dar pauta a dudas. Compendio, (2017)

Cada negociador tiene su propia capacidad y estilo; lo óptimo es desarrollar un equilibrio entre características, estilo y capacidad.

Arbitraje

Este MASC resulta controversial debido a su semejanza con el proceso tradicional de juicio en que un juez dictamina los resultados y los involucrados se someten a tal dictamen, es indiscutible. Participa un tercero que dictamina lo que ha de suceder entre los actores del conflicto. Fuquen (2003) expone que es un proceso (se siguen pasos definidos); interviene un tercero (establecido institucionalmente); éste decide lo conducente sobre el caso; y las partes aceptan la decisión denominada «laudo arbitral». El árbitro actúa como auxiliar de la justicia, buscando que ésta se haga más clara para que los actores interesados puedan determinar las reglas de procedimiento y se convierta en un instrumento comunitario (p. 277)

Mediación

La mediación es el modelo más aceptado para la resolución de conflictos; participa un tercero neutral de manera menos activa al dirigir el devenir del evento; considera y da primacía a la situación subjetiva de las dos partes al considerar la comunicación existente en el problema, factores emocionales, cognitivos y malentendidos que necesiten ser traducidos a un lenguaje entendible.

Acudamos a lo que diversos autores han concluido respecto a este modelo para solucionar desavenencias y lograr acuerdos exitosos.

De nueva cuenta se acude a lo que asienta Fuquen (2003) al respecto; es un proceso, hay un mediador imparcial, cooperador con los intervinientes para llegar a una solución. A este modelo le llama sistema de negociación facilitada; las partes pueden ser asistidas por sus abogados; un

tercero imparcial (el mediador) actúa como conductor de la(s) sesión(es) coadyuvando a encontrar una solución satisfactoria para los conflictuados. Al escuchar a cada parte involucrada ubica intereses y facilita encontrar soluciones equitativas y satisfactorias para todos; ahora bien, el acuerdo carece de fuerza jurídica, salvo que se formalice en una notaría o centro de conciliación (p.275).

La diferencia entre los MASC radica en el papel del mediador y su relación con los querellantes o demandantes. Utrera (s.f.) agrega a lo plasmado previamente las particularidades de la mediación: se requiere un profesional imparcial y neutral (mediador); se acude voluntariamente, expresan desacuerdos y deciden acciones ajustadas a sus necesidades. En el arbitraje el tercero que interviene (árbitro) tiene facultades para resolver la disputa. En la conciliación el conciliador tiene poder frente a las partes, aunque no lo ejerza. (p.6)

Frode (s.f) señala que la mediación es mecanismo para la autocomposición; participa un tercero imparcial y neutro que auxilia, facilita, incentiva a las partes; carece de poderes de decisión; ayuda a encontrar solución mutuamente aceptable. Y lo más importante: es siempre voluntario y confidencial, con un método propio e informal (p.p. 217-218).

Suares, (1997), asienta textualmente que “el acto de la mediación es un acto comunicacional, conversacional. Por lo tanto, la forma de conceptualizar la comunicación (contenido y relación) es uno de sus elementos fundamentales. Otro elemento fundamental es la importancia atribuida al acuerdo”.

Navarro (2002) aporta otra concepción acerca del modelo que se aborda: es una práctica sin corpus teórico propio y se nutre de diversas fuentes, como la Sociología, la Psicología, el Derecho y las técnicas de comunicación y de resolución de conflictos. De ahí que su epistemología sea interdisciplinaria. Las partes implicadas tienen la responsabilidad y control de sus conflictos por lo que ellas estructuran las propias relaciones y posiciones del desacuerdo y proponen alternativas de acuerdos que satisfagan a ambas partes.

La mediación impulsa soluciones originales; reconoce que las partes tienen recursos suficientes al redescubrir capacidades para afrontar sus conflictos. Se promueve la fe en sí mismas cuyo resultado se reflejará en los acuerdos y, sobre todo, el aprendizaje adquirido durante el proceso sobre las interacciones para lograrlos. Adicionalmente, efectos positivos en el proceso

socializador de los hijos que aprecian la oportunidad de cómo los padres, los adultos, resuelven sus conflictos (p. 34)

Concluyendo, la mediación posee carácter ecléctico y como tal sin un núcleo sólido en el cual basar sus postulados; por el contrario, está conformado por la interdisciplinariedad.

Antecedentes de la mediación

La mediación es muy antigua y está ampliamente extendida en el mundo; es entendida como la participación de una tercera persona neutral en una disputa o negociación entre dos partes; no obstante, los MASC se formalizaron en Estados Unidos de América (EUA) debido a los conflictos en las relaciones internacionales.

En EUA el arreglo amistoso se ha privilegiado como camino alternativo para resolver disputas menores, mediante servicios privados de conciliación y mediación. Empero, a finales del siglo XIX, apareció la mediación para evitar las huelgas, especialmente dañinas, debido a la situación económica del país, sin ser alternativa del arbitraje y la adjudicación (p. 36). Subsiste la Asociación China Benevolente (Chinese Benevolent Association), que data del siglo XIX instituida por inmigrantes asiáticos; la pueden utilizar sus miembros que deseen resolver amistosamente sus disputas.

Modelos de mediación

En este apartado se han tomado las ideas y conceptos de dos autores que aportan y enriquecen los paradigmas tradicionales de mediación relativos a los modelos analizados.

Modelo tradicional lineal (Harvard)

En este modelo los fundamentos se refieren a la comunicación lineal, es decir, las partes se expresan de manera alternada, cada uno su molestia, mientras el otro escucha.; el mediador facilita la comunicación acerca de la causa del conflicto y su origen que constituye el desacuerdo sin más. Otras causas, contexto y percepciones del pasado son ignoradas. El método consiste en traer a

colación cuándo empezó el conflicto para que éste aparezca durante el desarrollo del proceso. El rol que juega el facilitador es imparcial y equidistante de las partes sin realizar alianzas, yendo del caos al orden. La meta es el acuerdo al disminuir diferencias e incrementar. Esto produce que el conflicto desaparezca Tomasso, (2002, pp. 25-26).

Suares (1997) agrega a lo asentado por el autor antes mencionado que el mediador debe facilitar un diálogo, entendido como comunicación bilateral efectiva, cuyo objetivo es eliminar percepciones de errores del pasado para entender el presente y lograr un acuerdo sobre el futuro. Expresar emociones como ejercicio catártico para evitar entorpecer el proceso Las personas son un todo y se clasifican tipos de interés, necesidades, etc., ajenos al factor relacional. (pp. 58-60).

Modelo transformativo (Bush y Folger)

La premisa en que se sustenta este modelo es la prioridad asignada a la comunicación y a lo relacional de los intervinientes. Se hace hincapié en lo vital de la autodeterminación o autoafirmación, el propio protagonismo y el de la contraparte, que cada uno se haga cargo y responsable de sus actos. Con ello se busca cambiar la relación entre las partes, más que resolver el conflicto en particular. Es pues, un modelo opuesto al tradicional la privilegiar la transformación de las relaciones Tommaso, (2002, pp. 26-27).

Suares (1997) concuerda con Tommaso y enriquece agregando a lo anterior la causalidad circular, o sea, los nuevos paradigmas son totalmente incorporados en este modelo. Potenciar el protagonismo le llama *empowerment*, entendido como uso de los recursos o carismas que les permiten ser agente, protagonista de su vida. Se reconoce al otro como parte del conflicto, es decir, su coprotagonismo para transformar su relación (pp. 60-61).

Modelo circular narrativo (Cobb)

Este modelo se centra en la comunicación -verbal y gestual o no verbal- como un todo en el que participan las partes; hay una causalidad de tipo circular que se retroalimenta de manera permanente y no solo una causa. La ruta que se sigue en este modelo es que inicialmente las partes manifiesten sus diferencias, pues llegan a la mediación con posiciones rígidas. Construir un lugar

legítimo dentro de la situación, para cambiar el significado al elaborar una historia alternativa en contexto renovado que conduzca percibir el problema desde otro ángulo. El objetivo fomentar la reflexión, cambiar el significado de la propia historia y lograr un acuerdo Tommaso, (2002, p. 27).

Suares (1997), por su parte, concuerda que este modelo se fundamenta en la comunicación circular, el todo que abarca elementos verbales, paraverbales (corporales, gestuales, etc.), digitales (contenido), analógicos (las relaciones). Las partes siempre se comunican de alguna manera. Su método consiste, además de seguir las prácticas del autor comentado en el párrafo previo, en llevar el ‘caos al orden’; dar flexibilidad a la rigidez; legitimar a las personas (dar la razón a cada uno, según corresponda). Pareciera que es contrario a los postulados del Modelo Tradicional de Harvard; sin embargo, crear contextos alternativos y con imaginación da resultados positivos, sobre todo en los casos de mediación comunitaria conocidos como mediación en política pública o social cuyo desarrollo se inicia hasta especificar. Este autor sostiene como metas fomentar la reflexión, cambiar significado vía transformar la historia; un plus sería lograr un acuerdo (pp. 61-63).

Principios de la Mediación

Como toda actividad, la mediación cuenta con principios que regulan su quehacer y concuerdan con los señalados por el Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional USAID, (2007) para los programas de crecimiento social que patrocina:

- Voluntariedad: acceder a participar en la mediación por voluntad propia, sin coerción de terceros.
- Confidencialidad: proteger la integridad de los intervinientes, sin que lo expresado se utilice en otras instancias.
- Flexibilidad: orientar sin ser directivo, adecuando el proceso a los involucrados.
- Neutralidad: permanecer sin tomar partido ni tomar en cuenta juicios de valor.
- Imparcialidad: evitar preferencias y favoritismos en el trato, hacía alguna de las partes.
- Equidad: proporcionar oportunidades semejantes a las partes, de manera que ambas perciban y logren satisfacer sus expectativas.
- Legalidad: ajustar los acuerdos según el marco legal correspondiente.

- Honestidad: actuar (el mediador) con decencia y decoro; recato y pudor; siendo respetuoso y justo, probo, recto y honrado.

Casos en que es improcedente un proceso de mediación

Herrera (2013) asienta que la ruta para discernir la improcedencia de la mediación es al tratarse de delitos imprudenciales en que procede el perdón de la víctima; los de contenido patrimonial que se hayan cometido sin violencia sobre las personas (robos); los que admitan presumiblemente la sustitución de sanciones o condena condicional; y aquéllos cuya pena media aritmética no exceda los cinco años de prisión y carezcan de trascendencia social. En estos casos se acude a otro medio de resolución, sea conciliación o arbitraje.

Al tratarse de delitos graves como el homicidio, el secuestro, la violación y el asalto con violencia, robo de vehículo, delitos de índole sexual, violencia familiar, serán turnados directamente a las unidades de investigación. (pp 28 y 29)

Capítulo II. Metodología de la Intervención

*“Si supiese qué es lo que estoy haciendo, no lo llamaría investigación, ¿verdad?”
Albert Einstein*

En este capítulo, se presenta el tipo de estudio, la contextualización de la intervención y de la institución, así como la descripción de las familias Tapi y Saltamontes, el supuesto y la variable operativa, el procedimiento de la intervención, las técnicas, así como el procedimiento de recolección y método de análisis de la información.

La presente investigación fue con enfoque cualitativo transversal e interpretativo, ya que fue un proceso de mediación breve para lograr la resolución del conflicto. Aunado a ello, se ajustó a las condiciones que cita Carl Rogers (1992) en su obra *El proceso de convertirse en persona*:

Coherencia: significa que los sentimientos que el terapeuta experimenta resultan accesibles para él, es decir, para su propia percepción, y que, en caso necesario, es capaz de vivir estos sentimientos, serios y comunicarlos (p. 33).

Actitud de aceptación: el terapeuta se preocupa por el cliente de manera no posesiva, que lo valora incondicionalmente cálida y positivamente hacia lo que existe en él ...sea cualquier sentimiento que surja en ese momento: temor, confusión, dolor, orgullo, enojo, odio, amor, coraje o pánico (p. 34).

Comprensión empática... cuando se comprende cómo se siente un tercero, sin intentar analizarlo o juzgarlo, ofreciendo un clima en el que se pueda desarrollar y madurar... (p. 34).

El proceso de mediación breve de que da cuenta este trabajo partió de la realidad de inexistencia de entrevista previa con los intervinientes. La facilitadora se allegó el expediente de cada demandante (5 en total) y tras proponer a la autoridad correspondiente la fusión en un solo caso y los beneficios que ello reportaría al tiempo que se llevaría a cabo un recorte de fases y tiempos burocráticos cuyos dividendos serían individuales e institucionales. Fue como se asignó la intervención a la autora de este estudio.

⁰ Los nombres y apellidos utilizados en el desarrollo del trabajo son ficticios, lo cual se apega al Código Ético del Psicólogo.

Luego del saludo siguió la explicación del proceso a llevar, su objetivo, funciones del facilitador o mediador y de los intervinientes, así como los principios rectores y la firma de consentimiento del medio alterno. Es oportuno mencionar la importancia de una dicción fluida, clara y concisa; asimismo, la gesticulación (refleja juicios o inferencias mentales), el lenguaje corporal (cejas levantadas, ceño fruncido, comisuras bucales, etc.) y la mirada hacia los ojos a los intervinientes - como un vaivén-para que se perciban incluidos, tomados en cuenta; lo anterior crea un ambiente de confianza y seguridad, pues los intervinientes observan todo con especial atención.

Con actitud de aceptación hacia los intervinientes, implicó dar cabida a su comunicación no verbal (gesticulación, intensidad y volumen de la voz, movimientos repetitivos de manos, piernas o pies), para apreciar lo que están sintiendo, merced al contexto del momento, evocaciones en la memoria, al compartir espacio con quien(es) han tenido conflictos (personas requeridas). Con esta actitud se evita interpretar esas manifestaciones como ataque a la integridad, dignidad o autoestima del facilitador o mediador, lo cual desataría una distorsión al interpretar el proceso.

La sesión se pone en marcha con exponer lo sucedido, al preguntar al solicitante: ¿Qué recuerda de lo que pasó el día x? o bien ¿desea mencionarlo directamente o prefiere que lea el breve resumen anotado en la comparecencia inicial? La finalidad es que los intervinientes asuman la responsabilidad de lo que hicieron, dijeron u omitieron el día de lo sucedido, y al verbalizar sus recuerdos empieza el proceso de integrarlos con los de las personas requeridas. Se activa la acción de escuchar para responder.

Al llegar el turno de hablar del o los requeridos, mencionan sucesos anteriores al motivo por el cual se solicitó el servicio del Centro Estatal de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal. Esto permite el desarrollo del proceso de mediación breve, en virtud de un rápido pre-conocimiento del contexto que se venía dando entre los intervinientes, ampliando el análisis del facilitador, permitiendo reconocer el problema real, poniendo en marcha la capacidad de escucha activa, observación, comprensión empática y coherencia del facilitador. Quizá sea necesario algún tipo de preguntas aclaratorias o circulares, reencuadrar y parafrasear lo mencionado por alguno de los intervinientes a fin de desanudar percepciones para elaborar un acuerdo reparatorio (término legal), cuyo cumplimiento es asumido como responsabilidad por los intervinientes para subsanar el daño material.

Tipo de estudio

El paradigma cualitativo transversal e interpretativo, se ha considerado el más adecuado para esta investigación ya que permite que, a través de la propia significación de los involucrados, se pueda comprender la subjetividad del proceso de la escucha, los motivos, la percepción y la interpretación del conflicto vecinal aproximándose al significado e interpretación de la necesidad con una visión holística acerca de los sucesos y hechos registrados.

Toda investigación parte de una realidad y sobre cómo puede ser entendida; en este caso, la realidad de los involucrados consistió en dos familias diferentes con cinco miembros cada una. Sus interpretaciones se materializaron en marcos teórico-metodológicos que se denominaron para esta intervención y se explicaron desde un paradigma transversal e interpretativo que corresponde a la metodología cualitativa y entiende que existen múltiples realidades y múltiples conocimientos que son contextuales. Según Lincon y Guba 1985 en Denman y Haro (2002) el paradigma interpretativo se caracteriza por cinco axiomas: 1) naturaleza de la realidad, 2) relación investigador-observado, 3) la posibilidad de generalización, 4) posibilidad de nexos causales y 5) papel de los valores en la investigación.

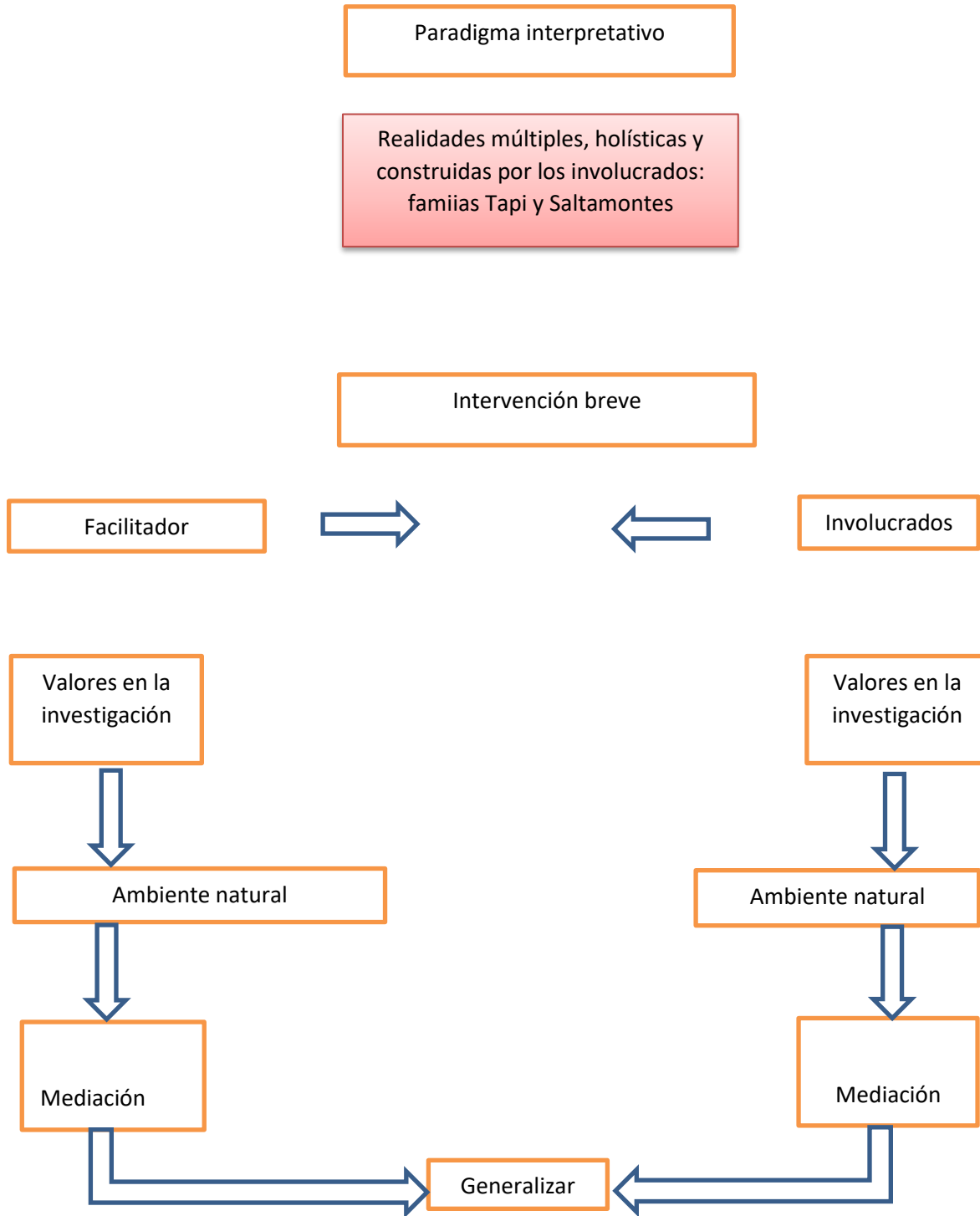
De esos axiomas se deducen varias características de la investigación interpretativa: surge en un ambiente natural; el instrumento es el propio ser humano; utiliza el conocimiento desde la visión de los diez involucrados; los métodos son cualitativos; el análisis es de carácter inductivo. A la vez, puede generar teoría fundamentada, negociar los resultados; y el informe se redacta desde estudio de casos e interpretación ideográfica.

Así mismo, esta investigación precisó inmersión en el campo, en un momento dado y sin seguimiento en la intervención de mediación breve. “...las *investigaciones cualitativas* se basan más en una lógica y proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas). Van de lo particular a lo general...” Hernández, Fernández y Baptista, (2014, p. 9)

A continuación aparece la figura número 1, con los elementos que se tomaron del paradigma interpretativo propuesto por Lincon y Guba, y que se aplicaron a la intervención, ya que las realidades de 10 involucrados tuvieron característica multidimensional cargada de valores presentes en todo momento; se dio un ambiente natural y permitió comprender la intervención desde un marco contextual que asume que la realidad es construida y reconstruida mediante la

interacción entre las partes involucradas, ya que ellas perciben una realidad desde su propia experiencia.

Figura 2. Elementos del paradigma interpretativo



Pre-mediación

El proceso se inició con la solicitud de Rocío Tapi, quien presentó su queja el mismo día de los hechos, en contra de Juan Gilberto Saltamontes, Samuel Gregorio Saltamontes, Andrés Ramírez y Dulce Saltamontes por lesiones a sus dos hijos menores y por amenazas a su persona, siendo asignado el asunto a facilitadora distinta de quien la recibió en un inicio, dándose cita para el cuarto día posterior.

A los dos días de dicha queja se presentó Andrés Saltamontes y su hija menor Dulce; presentan queja en contra de Rocío Tapi, Sergio Javier Tapi y Juan Carlos Tapi, por lesiones a Andrés y por amenazas a Dulce.

El mismo día que el caso anterior, a hora diferente, se presentó José Antúnez esposo de Rocío a presentar su queja en contra de Samuel Gregorio Saltamontes y Juan Gilberto Saltamontes por amenazas.

Por último, mismo día pero a hora distinta de los casos previos, acudió Esther Saltamontes madre Saltamontes a presentar su queja en contra de Rocío Tapi, por amenazas.

Fue así que, habiendo cuatro quejas aparentemente sin nexo alguno, cada cita se dio a diferente hora y se asignaron a facilitadores distintas. El objetivo de la cita era ampliar la información que condujera a una mediación en condiciones favorables al acuerdo correspondiente.

Al enterarse una facilitadora -autora del presente estudio- del contenido de las querellas y deduciendo que se trataba del mismo conflicto suscitado entre dos familias vecinas involucrando a cinco miembros de cada una, decidió gestionar su asignación para ser ella la mediadora y de esa manera aplicar lo que su creatividad había visualizado: una intervención de mediación breve.

Contexto

El contexto es el ‘entorno físico o de situación, ya sea político, histórico, cultural o de cualquier otra índole, en el cual se considera un hecho’ según definición de la Real Academia Española en su Diccionario de la Lengua Española. Así concebido, éste se refiere a la colonia al surponiente de la ciudad donde residen los querellantes; la circunstancia de ser vecinos desde muchos años atrás; amistad entre las dos familias, cuya ruptura obedeció a malentendidos que generaron celos y enemistad. Ante el conflicto surgido previamente entre Romelia Hernández y Esther Saltamontes por la destrucción del barandal de la vivienda de Andrés, la escalada de violencia incluyó lesiones y amenazas, al punto de acudir a la instancia procuradora de justicia para dirimir la controversia.

Participantes

La estrategia de selección se decidió en función del censo de los involucrados. De acuerdo con Creswell (2005) en Hernández y *Cols* (2014) puede ser la elección de los participantes que experimentaron la situación. Para efectos de este estudio se pusieron las características relevantes de los diez participantes de dos familias vecinas: Tapi y Saltamontes. Nombres, generales y su querella, se anotan enseguida.

Familia Tapi

Romelia Irene, de 59 años, sin interponer queja alguna, pese a ser dueña la vivienda a la cual dañaron el barandal y que alberga también a la familia de su primogénita; madre de 3 hijos mayores de edad y abuela de 8 nietos, No sabe leer ni escribir. Padece diabetes e hipertensión arterial. Influye sobre sus hijos de los que la más impulsiva y agresiva es su hija mayor. Fueron muy buenas amigas ella y Esther Saltamontes, cuyo señor le metió en la cabeza que Romelia Irene andaba tras de él, pues le caía mal.

Rocío, primogénita, de 30 años, es la primera en presentar su queja, por sí y en representación de sus hijos menores. Está casada con José Antúnez y procrearon tres hijos, de 8, 5

y 2 años; reside en la casa de su mamá; estudió hasta segundo de secundaria; es una persona impulsiva, terca y exigente.

Sergio Javier, de 24 años, fue citado sin que él hubiera presentado queja. Está casado, tiene dos hijos y otro que viene en camino; terminó la secundaria, reside en una de las orillas de la ciudad; trabaja en la maquila como jefe de grupo; toma bebidas embriagantes ocasionalmente; sin padecimiento médico de relevancia.

Juan Carlos, de 19 años, sin presentar queja, acude por el citatorio recibido. Vive en unión libre en casa de su suegra; terminó la secundaria y es operador en la maquila; fuma y toma bebidas embriagantes periódicamente.

José Antúnez, de 35 años, presenta queja por amenazas. Casado con Rocío; en segundo de secundaria postergó sus estudios; es chofer de transporte de personal; vive en casa de su suegra. Tuvo discusiones con su vecino Andrés por circunstancias originadas en trabajos extra que realiza en el exterior de la casa donde vive.

Jessica, Daniel y Susana, de 8, 5 y 2 años, hijos de Rocío y José, estuvieron ausentes en el proceso en virtud de que se informó a sus padres que era innecesaria su presencia. Su madre es quien los representó legalmente.

Familia Saltamontes

Andrés Ramiro, de 58 años, presenta queja por lesiones y, en representación de su hija Dulce Georgina (17 años), por amenazas. Herrero, dueño de la casa donde vive con su esposa Esther y sus dos hijos menores; es abuelo de dos nietos. Dejó trunca la primaria; padece diabetes e hipertensión arterial; es impulsivo y poco tolerante.

Juan Gilberto, de 25 años, se presenta sólo por haber recibido citatorio, sin queja. Casado, vive en una de las orillas de la ciudad, terminó el bachillerato y es auxiliar de mantenimiento en la maquila; sin padecimiento médico de relevancia; consume regularmente bebidas embriagantes.

Samuel Gregorio, de 18 años, sin queja se presenta porque lo mandan citar; desconoce el conflicto. Soltero, estudiante del último año de bachillerato, vive con sus papás.

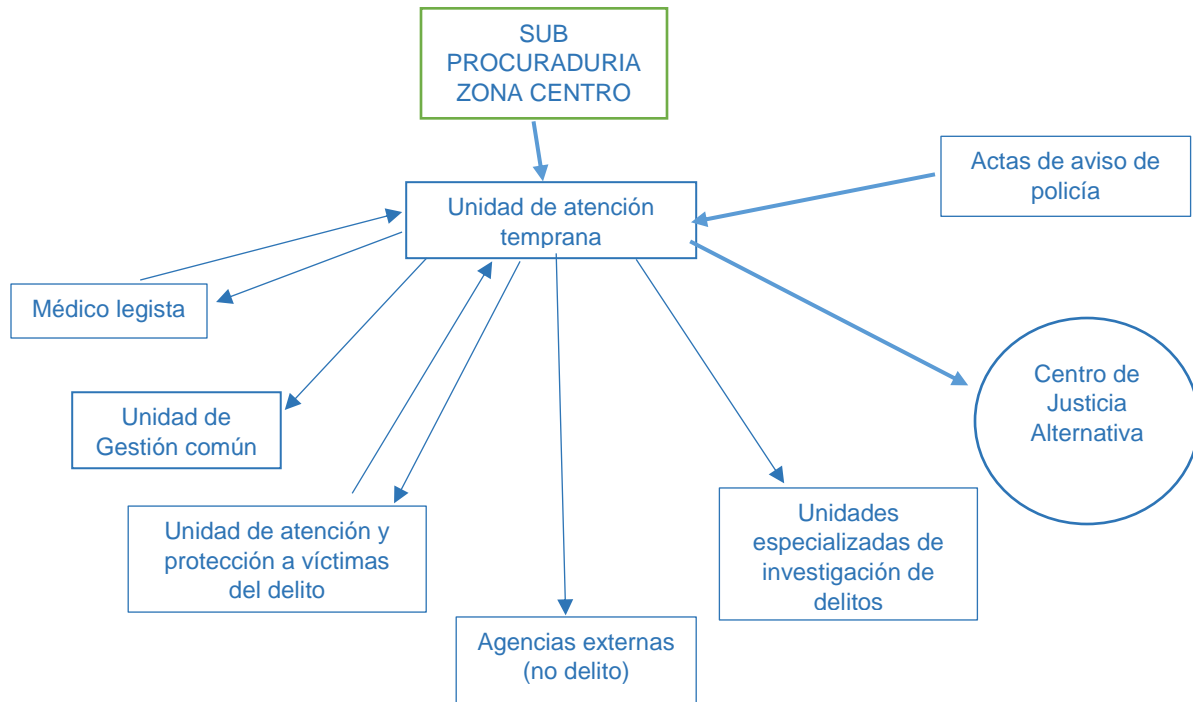
Dulce Georgina, de 16 años, presenta queja por amenazas, representada por su papá Andrés Ramiro. Soltera, estudiante del segundo año de bachillerato, vive con sus papás.

Esther, de 55 años, presenta queja, por amenazas. Casada con Andrés Ramiro con quien procreó tres hijos: Juan Gilberto, Samuel Gregorio y Dulce Georgina, de 25, 18 y 16 años, respectivamente; estudió hasta tercero de primaria; padece de hipotensión arterial (baja presión). Es tranquila y tolerante salvo tratándose de sus hijos.

Cabe destacar, para precisar que se acudió al expediente abierto cuando los querellantes se presentaron ante la Fiscalía y exponer sus quejas; es decir, de los datos generales que se les solicitó entonces y al elaborar el acuerdo reparatorio o convenio. Se confirma haber mantenido la confidencialidad del proceso de mediación. (Figura 7)

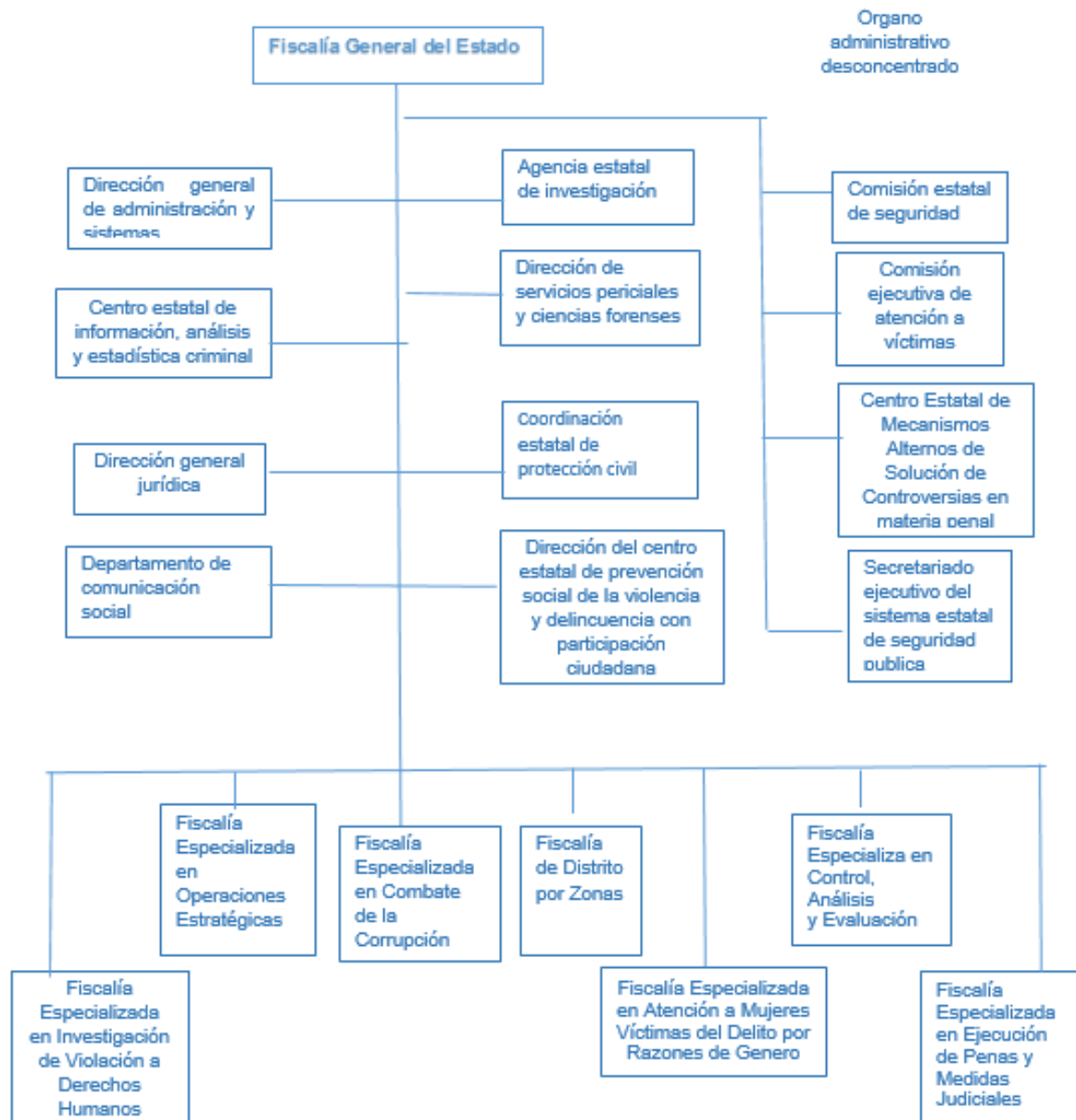
A continuación se presentan los esquemas del organigrama de la unidad de atención temprana y el funcionamiento actual en el sistema penal.

Figura 3. Organigrama: Sub Procuraduría General del Estado de Chihuahua



Fuente: Sub Procuraduría del Estado de Chihuahua, 2008

Figura 4. Nuevo Sistema Penal de Chihuahua (s. f.)



Fuente:

FISCALIA GENERAL DEL ESTADO DE CHIHUAHUA recuperado de:
http://fiscalia.chihuahua.gob.mx/inicio/?page_id=13

Es cierto que el proceso se inicia en la Unidad de Atención Temprana -en cuanto a la definición del delito-, sin embargo, si en la comparecencia inicial el solicitante cambia de parecer y no desea llevar a cabo el procedimiento del Centro de Mecanismos Alternos de Solución de Controversias en Materia Penal, se le canaliza a la unidad de investigación que corresponda. En este caso en particular el interés principal de los solicitantes era el poder responder los cuestionamientos, ¿por qué así y porqué a ellos?, es decir qué fue lo que los llevó a presentar las acciones y lo dicho en ese día, considerando que los precede una amistad de mucho tiempo y habían tenido diferencias en ese tiempo, más nada que los hubiera llevado al punto en el que están; por lo que al informarles en aquella Unidad el procedimiento del Centro, les resultó idóneo para resolver la situación que habían vivido.

Cabe mencionar que ninguna de las personas requeridas merced a la queja inicial hizo acto de presencia a la primera cita, por lo que se dio una segunda cita a la cual únicamente acudió la mitad de las personas requeridas y solicitantes. Esto motivó que se ventilara la existencia de tres expedientes más, por los mismos hechos, que involucran a las mismas personas, por lo que la facilitadora asignada al primer caso, con formación en derecho, determina dar una nueva cita para integrar los cuatro expedientes.

Supuesto y variable operativa

El supuesto del que se parte y que fundamenta esta investigación es lo que considera Suares (1997, p. 58) como mediación: “acto comunicacional-conversacional. Por lo tanto, la forma de conceptualizar la comunicación (contenido y relación) es uno de sus elementos fundamentales. Otro elemento fundamental es la importancia atribuida al acuerdo”.

Para el análisis de la variable, se ha considerado la dimensión: el acuerdo

Se considera importante abordar la dimensión, comprendiéndola de la siguiente forma: la finalidad del acuerdo reparatorio o convenio, como coloquialmente lo identifican los intervinientes, es respaldar la solución que encontraron en su situación particular, lo cual se aprecia en el dicho “nosotros firmamos lo que sea pero que no se vuelva a dar otra situación igual”,

expresado al término de la intervención, dejando entrever que tiene un significado de peso el comprometerse y plasmar dicho compromiso establecido por ellos .

El concepto de acuerdo reparatorio o acuerdo simplemente, aprobado en la Cuadragésima Segunda Sesión Ordinaria del Consejo Nacional de Seguridad Pública (2017), es “aquel celebrado entre la víctima u ofendido y la persona imputada que, una vez aprobada por el Ministerio Público o Juez de Control y cumplido en sus términos, tiene como efecto la extinción de la acción penal”.

Otra definición la generó el Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos (2014) bajo la Ley Nacional de Mecanismos Alternos de Solución de Controversias en Materia Penal (p. 2): “el acuerdo reparatorio celebrado entre los intervinientes que ponen fin a la controversia total o parcialmente y surte los efectos que establece esta ley”. Es muy importante recalcar ‘celebrado entre los intervinientes’ es decir, con base en las propuestas de ellos en el desarrollo del proceso.

Al efecto, se anota lo mencionado en caso de que el Mecanismo Alternativo concluya con una solución mutuamente acordada por los intervinientes:

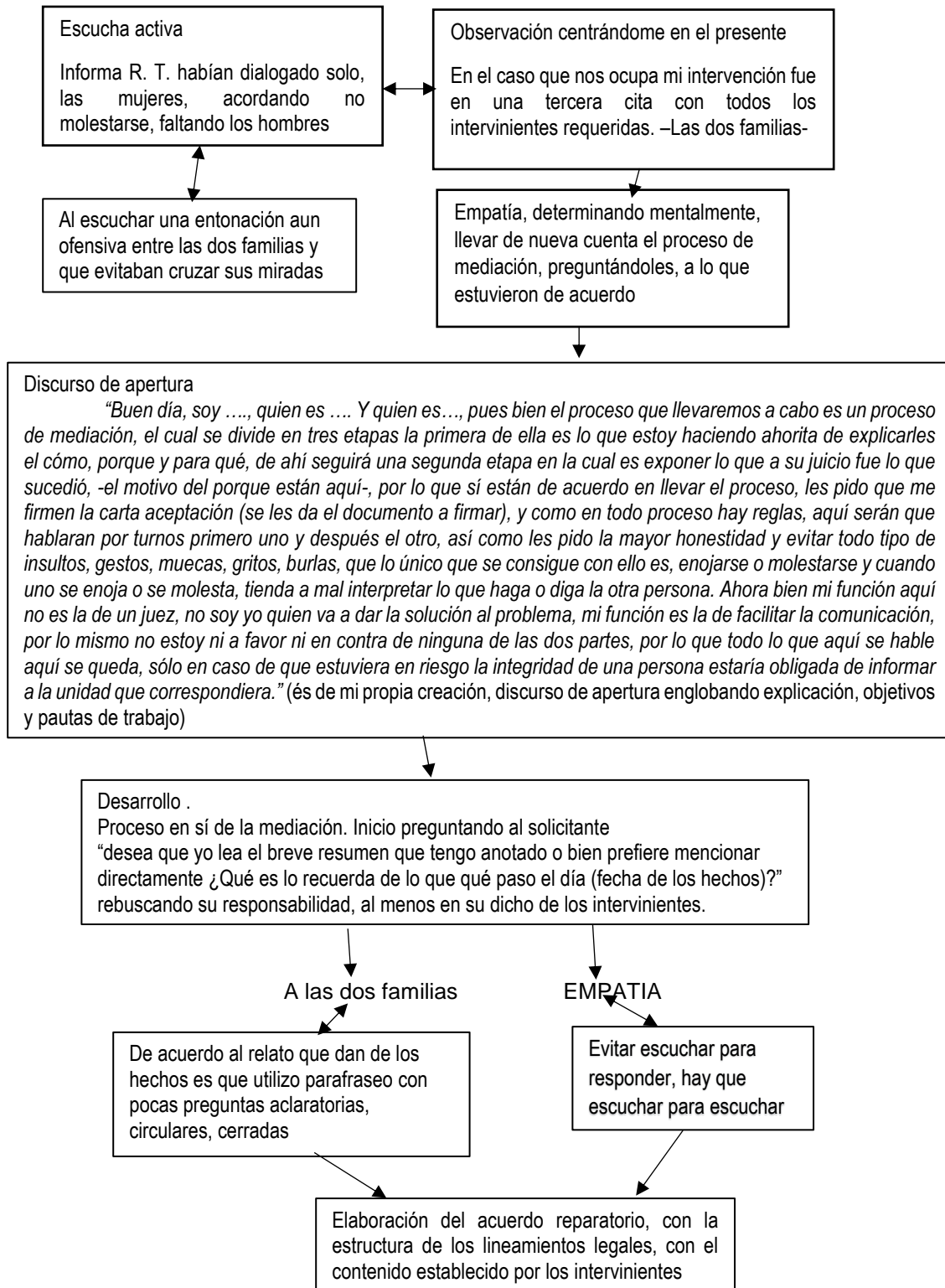
El Facilitador lo hará constar por escrito con la siguiente información: I. El lugar y la fecha de su celebración; II. El nombre y edad, información que se cotejará con un documento fehaciente; nacionalidad, estado civil, profesión u oficio y domicilio de cada uno de los intervinientes. En caso de representante o apoderado legal, se hará constar la documentación con la que se haya acreditado dicho carácter; III. El número de registro del Mecanismo Alternativo; IV. Una descripción precisa de las obligaciones de dar, hacer o no hacer que hubieran acordado los intervinientes y, en su caso, los terceros civilmente obligados, así como la forma y tiempo en que éstas deban cumplirse el cual no podrá exceder de tres años a partir de la firma del Acuerdo; V. La firma o huellas dactilares de quienes los suscriban y, en su caso, el nombre de la persona o personas que hayan firmado a petición de una o ambas partes, cuando éstos no sepan o no puedan firmar; VI. La firma del Facilitador que haya intervenido en el Mecanismo Alterno y el sello de la dependencia, y VII. Los efectos del incumplimiento. El Acuerdo podrá versar sobre la solución total o parcial de la controversia. En el segundo supuesto se dejarán a salvo los derechos de los intervinientes respecto de lo no resuelto en el Acuerdo (pp. 9 y 10).

Pues bien, firmar un documento ante la vista de los demás refuerza la responsabilidad de cada interviniente, formaliza el documento, le otorga legalidad y simboliza el compromiso de evitar, en la medida posible, volver a caer en una situación como la ya vivida.

Diseño y procedimiento de la intervención

Se autorizó integrar los cuatro expedientes, por contar con elementos semejantes, y citar de nueva cuenta a los involucrados; la facilitadora asignada, autora del presente trabajo, aportó el concepto de mediación breve de su creatividad quien en su argumentación aludió a un concepto de mediación breve, de su creatividad. La intervención constó de tres etapas, según se aprecia en la siguiente página.

Figura 5. Esquema del proceso de mediación breve



Fuente: creación propia

Desarrollo de la intervención

Siguiendo el esquema del proceso de mediación breve, el apoyo básico fue la observación empírica y la escucha activa, sin responder. Se parte de la realidad de la facilitadora agregando la de ambas familias querellantes. Ellos rebasaban en número y complejidad a la mediadora y estaban enfrascados todavía en el haya (en donde el haya, es en un sentido de pasado); ella consciente de dicha situación y deseando destrabar el proceso de mediación cita de nueva cuenta a todos para aclarar expectativas al ignorar que la solución debería partir de ellos mismos.

Se inició el desarrollo del proceso dando la explicación de lo que es la mediación, sus partes, confirmar que acudieron por decisión propia, las reglas que deberían observar y que el fin consistía en que construyeran la solución que mejor les acomodara. También, la función de la mediadora, sus obligaciones, entre las cuales aclararía las dudas surgidas.

Al inquirir si deseaban que se leyera un resumen breve de la comparecencia inicial, se pretendió que asumieran la responsabilidad de mencionar de viva voz lo que se hizo, se dijo, no se dijo o no se hizo, porque todo afecta. Ellos prefirieron decirlo directamente, lo cual ayudó a bajar la tensión entre las partes debido a la cercanía en un espacio tan pequeño. Se hizo hincapié en la escucha activa, la observación sin juicios y la empatía.

Recurrir al parafraseo se traduce en escuchar lo dicho por el primer interlocutor con otra modulación de voz, entonación e interpretación; hay momentos que, a juicio de la mediadora, son útiles las preguntas circulares (si estoy entendiendo bien, a usted le ha resultado dolorosa esta situación, por lo que menciona...) con lo que se obtiene una respuesta afirmativa o aclaratoria, a la par que explicación de la respuesta.

Tal estrategia provoca que los demás respondan en el mismo sentido, desde su sentir particular. El entorno humanista reside en que cada uno siente lo suyo junto con el otro, se empiezan a ver a los ojos y a disculparse por lo hecho, dicho, no dicho o no hecho.

El resumen general de lo expuesto por cada uno de ellos, con énfasis en los comentarios positivos, contribuye a construir el contenido del convenio. En el caso que ocupa la mediación breve objeto de este trabajo, el interés principal era tratarse con respeto, evitar confrontaciones, agregando que ellos mismos propusieron hacerlo por escrito para tenerlo presente, por lo que se elaboró el acuerdo reparatorio el cual firmaron todos y se les entregó copia a cada uno.

Procedimiento

El diagnóstico inicial se apoyó en el mapeo del conflicto, con la narrativa de cada involucrado. Luego se diseñó la intervención breve en tres sesiones de una hora cada una, según las personas que presentaron quejas consignadas en cuatro expedientes correspondientes a dos familias: Tapi y Saltamontes.

El proceso inició al canalizar las quejas hacia el departamento de atención temprana para determinar si en efecto hay elementos de conductas antijurídicas; se numeró cada expediente y se tuvo una comparecencia inicial en la que el solicitante relata de manera resumida los hechos. Enseguida se invita a las personas mencionadas por el solicitante para que expongan su visión particular.

Fue de este modo que Rocío Tapi expresó su queja por lesiones a sus hijos menores Daniel y Susana Antúnez, a la vez que amenazas a ella. En consecuencia, se mandó citar a Juan Gilberto Saltamontes, Samuel Gregorio Saltamontes, Andrés Ramiro Saltamontes y Dulce Georgina Saltamontes, y el expediente uno¹ se asignó a la autora de este trabajo.

La segunda queja la presentó Esther Saltamontes por amenazas, por lo que se ordenó citar a Rocío Tapi.; una vez numerado el expediente 2, se asignó a otra facilitadora cuya formación es en trabajo social.

La tercera queja fue presentada por José Antúnez, esposo de Rocío, por amenazas, ante lo cual se giró citatorio a Samuel Gregorio Saltamontes y Juan Gilberto Saltamontes, Foliado que fue el expediente 3, se asignó a otra mediadora psicóloga.

La última queja fue presentada por Andrés Saltamontes padre de Dulce Georgina Saltamontes, por el delito de lesiones y amenazas; por ello se giró el citatorio correspondiente para Rocío Tapi, Sergio Javier Tapi y Juan Carlos Tapi. Luego de foliar el expediente 4, se le asignó a una facilitadora abogada.

Cuatro días posteriores a las quejas presentadas se hicieron llegar las invitaciones (citorios) mediante notificadores, en las direcciones declaradas, corroborando que eran

¹ Cada expediente fue foliado con número secuencial de la Fiscalía; para efectos de identificar cada uno en este trabajo, los llamaremos expediente 1, expediente 2, y así sucesivamente.

verdaderas, si bien se desconocía que todos se desprendían de un mismo hecho. A la primera cita sólo se presentó Rocío Tapi y sus dos menores hijos, lo cual llevó a generar un segundo citatorio en todos los casos.

En la segunda cita se repite la misma situación que en la primera, salvo con Dulce Georgina Saltamontes, en que se presentan ambas partes a excepción de Andrés Saltamontes, quienes le informaron a la facilitadora respectiva que había tres expedientes más; al solicitarles los números de expediente verificó que en efecto los cuatro expedientes obraban en poder del Centro Estatal de Mecanismos Alternos de Solución de Controversias en Materia Penal.

Se determina acumularlos, es decir, asignarlos a una sola facilitadora para acortar tiempo y presupuesto; se consulta con los intervinientes y al aceptar se da fecha para una tercera cita. Esta fue la oportunidad para solicitar que los cuatro expedientes se asignaran a la autora de esta investigación con el propósito de emplear la intervención de mediación breve.

A esta cita sí acuden todos los involucrados, aun los menores de edad, y el proceso se llevó a cabo en las instalaciones de la Fiscalía General del Estado, donde se cuenta con cubículos cerrados, con paredes de cristal, con tan sólo dos sillas para los intervinientes. La sesión duró una hora y veinte minutos lográndose el acuerdo propuesto por las partes.

Capítulo III. Resultados

“La terapia debía ser un encuentro entre dos seres humanos en igualdad de condiciones, donde el psicólogo no representaba una figura de autoridad sino un agente de mediación”.

Carl Rogers

Precisa aclarar que, por la naturaleza del contexto de la presente investigación, fue indispensable ceñirse a lo que establecen los artículos 22, 23 y 35, del Compendio Penal Del Estado de Chihuahua específicamente, Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal (2016), que a la letra señalan:

Artículo 22. Desarrollo de la sesión. Una vez que los Intervinientes acuerden sujetarse a la mediación, el Facilitador hará una presentación general y explicará brevemente el propósito de la sesión, el papel que él desempeñará, las reglas y principios que rigen la sesión, así como sus distintas fases; acto seguido, formulará las preguntas pertinentes a fin de que los Intervinientes puedan exponer el conflicto, plantear sus preocupaciones y pretensiones, así como identificar las posibles soluciones a la controversia existente. El Facilitador deberá clarificar los términos de la controversia de modo que se eliminen todos los aspectos negativos y las descalificaciones entre los Intervinientes, para resaltar las áreas en las que se puede propiciar el consenso. El Facilitador podrá sustituir el Mecanismo Alternativo, con la anuencia de los interesados, cuando considere que es idóneo, dadas las características del caso concreto y la posición que tienen los Intervinientes en el conflicto. En el caso de que los Intervinientes logren alcanzar un Acuerdo que consideren idóneo para resolver la controversia, el Facilitador lo registrará y lo preparará para la firma de los Intervinientes de conformidad con las disposiciones aplicables previstas en esta Ley.

Artículo 23. Oralidad de las sesiones. Todas las sesiones de mediación serán orales y sólo se registrará el Acuerdo alcanzado, en su caso (p. 334).

Artículo 35. Cumplimiento de los Acuerdos. Corresponde al Ministerio Público o al Juez aprobar el cumplimiento del Acuerdo, en cuyo caso resolverá de inmediato sobre la extinción de la acción penal o el sobreseimiento del asunto, según corresponda. La resolución emitida por el Juez tendrá efectos de sentencia ejecutoriada (p. 336).

Ajustarse a dichos lineamientos clarifica y puntualiza el proceder del facilitador; la confidencialidad, como uno de los principios rectores de la aplicación de los medios alternos, sin permitir hacer notas, grabaciones o fotografías de los procesos. Para evitar malas interpretaciones o conflictos con preceptos legales y éticos, los resultados se presentan desde la perspectiva del facilitador o mediador, cuya experiencia personal es amplia, y respetando lo establecido en los artículos antes citados.

Figura 6. Acuerdo reparatorio.



FISCALIA GENERAL DEL ESTADO
CENTRO DE JUSTICIA ALTERNATIVA

Número Único de Caso: 37- 2016-004

ACUERDO

En la ciudad de JUÁREZ, CHIHUAHUA, siendo las DOCE horas con TREINTA CUATRO minutos del día VEINTIOCHO, del mes de SEPTIEMBRE de DOS MIL DIECISEIS.-----

Ante LIC., Facilitador del Centro Estatal de Mecanismos Alternos de Solución de Controversia en Materia Penal, con fundamento en el artículo 30 de la Ley de Justicia Penal Alternativa, comparecen *...(nombre de las personas solicitantes y de las personas requeridas)..*, a quienes se le protesta en debida forma, conforme lo establece la Ley, para que se conduzcan con la verdad en sus declaraciones, y habiendo manifestado así hacerlo, el primero de los mencionados manifiesta llamarse como ha quedado escrito, el primero de nacionalidad MEXICANA, estado civil CASADA, de 48 años de edad, de profesión u oficio MAESTRA DE ARTES, y vecino de esta ciudad, con domicilio en CALLE NO. , COLONIA, teléfono, el segundo de nacionalidad MEXICANA, estado civil CASADO, de años de edad, de profesión u oficio....., y vecino de esta ciudad, con domicilio en CALLE NO. , COLONIA, teléfono; Quienes una vez que han sostenido

una sesión, MEDIACION manifiestan que están de acuerdo en llevar a cabo el presente convenio, atendiendo a los siguientes antecedentes, y cumpliendo con las respectivas cláusulas:

----- Antecedentes -----

DEBIDO A UN ALTERCADO QUE SE DA ENTRE LAS FAMILIAS TAPI Y SALTAMONTES EN DONDE AMBAS FAMILIAS RESULTARON AFECTADAS EN SU SEGURIDAD INDIVIDUAL, ASÍ COMO EN SU HUMANIDAD, LLEGAN A UN ACUERDO REPARATORIO EN ESTE ACTO. En virtud de lo anterior, las partes acuerdan terminar con sus diferencias, motivo por el cual otorgan las siguientes: -----

CLAUSULAS

PRIMERA.- En este acto es voluntad de..... obligarse a reparar el daño por los delitos de amenazas y lesiones, dando un trato de respeto y de no agresión, absteniéndose de proferir amenazas en su contra, que no causarán daños en sus propiedades, bienes, posesiones o familia, que si tuviera que tratar con ellos por cualquier circunstancia, lo harán de una manera pacífica, mediante el diálogo, evitando así conflictos presentes y/o futuros.-----

SEGUNDA.- En este acto es voluntad de ----- (solicitante), manifestar que está de acuerdo en lo escrito en la cláusula anterior, así como es su deseo obligarse a otorgar el perdón una vez que se dé por satisfecha en la reparación del daño, en base a lo descrito en la cláusula primera. Así como a evitar todo tipo de confrontación entre ellos.-----

TERCERA.- Se fija el término de un mes contado a partir del día de hoyal de 20XX para el cumplimiento de las obligaciones pactadas, el cual suspenderá el trámite del proceso y el término para la prescripción de la acción penal, en cumplimiento con el artículo 37 de la Ley de Justicia Penal Alternativa.-----

CUARTA.- Las partes reconocen que no existe dolo, mala fe o coacción de ninguna especie en la celebración del presente acuerdo, así mismo se hace de su conocimiento que el cumplimiento del presente acuerdo, extinguirá la acción penal en cumplimiento con el artículo 38 de la Ley de Justicia Penal Alternativa.-----

QUINTA.- En este acto se apercibe a las partes que en caso de incumplimiento del presente convenio se procederá al ejercicio de la acción penal y se canalizara el caso a la Unidad de Investigación de la Unidad ESPECIALIZADA DE DELITOS CONTRA LA INTEGRIDAD FÍSICA Y DAÑOS, sin perjuicio de que el mismo pueda ser ejecutado por las autoridades civiles del Distrito BRAVOS.-----

Que es todo lo que desean manifestar, ratifican su dicho previa lectura y firma de conformidad ante LIC., Facilitador del Centro de Justicia Alternativa, mexicano, soltero, mayor de edad, con domicilio en EJE VIAL JUAN GABRIEL Y ASERRADEROS S/N, COL. SAN ANTONIO en esta ciudad.-----

Nombre de la parte

Nombre de la parte.

Lic. -----

Facilitador del Centro Estatal de Mecanismos Alternativos
de Solución de Controversias en Materia Penal.

Fuente Fiscalía General del Estado Zona Norte

Figura 7. Acta de Medio Alterno.



Fiscalía General del Estado de Chihuahua

**Centro Estatal de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en
Materia Penal**

NUMERO DE CASO ÚNICO _____

ACTA DE MEDIO ALTERNO

MEDICACION celebrado en Ciudad Juárez, Chihuahua el día ____ de _____ del 20____

Por una controversia/conflicto presentado entre _____ Y

Con el Facilitador _____

Antes de hablar de nuestra controversia/conflicto que intentaremos solucionar con la ayuda del Facilitador (a), reconocemos participar en el medio alternativo **VOLUNTARIAMENTE** y nos comprometemos a respetar la confidencialidad de todo lo que hablemos durante la misma, a tratarnos en todo momento con respeto guardando el turno de palabra y siendo sinceros.

Estamos de acuerdo:

Solicitante

Requerido

Fuente: Fiscalía General del Estado Zona Norte

Limitación del estudio.

La mediación breve en un contexto de impartición de justicia, como la Fiscalía General del Estado Zona Norte, ha de sujetarse a lo establecido en la ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal, en sus artículos relativos, cuyo texto es el siguiente:

Artículo 4. Principios de los Mecanismos Alternativos

Son principios rectores de los Mecanismos Alternativos los siguientes: ... III. Confidencialidad: La información tratada no deberá ser divulgada y no podrá ser utilizada en perjuicio de los Intervinientes dentro del proceso penal, salvo que se trate de un delito que se esté cometiendo o sea inminente su consumación y por el cual peligre la integridad física o la vida de una persona, en cuyo caso, el Facilitador lo comunicará al Ministerio Público para los efectos conducentes.

Artículo 19. De las sesiones de Mecanismos Alternativos.

Las sesiones de Mecanismos Alternativos se realizarán únicamente con la presencia de los Intervinientes y, en su caso, de auxiliares y expertos, a petición de las partes. Los Intervinientes podrán recibir orientación jurídica. Para tal efecto, cuando ambos Intervinientes cuenten con abogado, éstos podrán presenciar las sesiones, sin embargo, no podrán intervenir durante las mismas. En caso de que se suscite alguna duda de índole jurídica que no pueda ser resuelta por los auxiliares y expertos invocados por el Facilitador, cualquiera de los Intervinientes podrá solicitar la suspensión de la sesión a fin de que pueda consultar con su abogado, si lo tuviere. Cuando los Intervinientes sean miembros de comunidades indígenas o personas que no entiendan el idioma español, deberán ser asistidos durante las sesiones por un intérprete de conformidad con la legislación procedimental penal aplicable. Al inicio de la sesión del Mecanismo Alternativo, el Facilitador hará saber a los Intervinientes las características del mecanismo, las reglas a observar, así como sus derechos y obligaciones. Se explicará que el mecanismo es confidencial en los términos que establece la fracción III del artículo 4 de esta Ley. Se hará saber a los Intervinientes los alcances y efectos legales de los Acuerdos que en su caso lleguen a concretarse. El Mecanismo Alternativo se dará por concluido si alguno de los

Intervinientes revela información confidencial, sin perjuicio de las responsabilidades en que se incurra por tal conducta. (pp. 330 y 333)

La confidencialidad y que las sesiones de Mecanismos Alternativos se realicen únicamente con la presencia de los Intervinientes son ordenamientos legales que dejan claro la imposibilidad de rescatar, notas o apuntes, tomar video o fotografías que sirvan de apoyo a la investigación. Así fue como la técnica de una mediación breve tuvo el respaldo de la creatividad y experiencia añeja de la facilitadora.

Otra limitante consistió en la observación libre de juicios, empatía, escucha activa, asertividad e inferencias a comprobar, lo que torna complejo el poder esquematizar o armar un marco informativo para aplicar una mediación breve, dados contexto, brevedad de tiempo y costo presupuestal.

Adicionalmente, el desgaste humano del mediador o facilitador a menudo cercano al *burn out* con mucha frecuencia rebasa su deseo por servir y auxiliar a la comunidad. El número de solicitudes del servicio sobreabundan en las instituciones de impartición de justicia, llámense Fiscalía o sub-procuraduría.

En resumen, la intervención de mediación breve se llevó a cabo con éxito, pues se reunieron los intervinientes -demandados y demandantes- sin juntas previas y pudieron hacerlo sin contratiempos (cuestionamientos, afrentas o insultos).

Habida la información pertinente sobre reglas de juego, ruta de la sesión con orden y respeto, exposición de lo ocurrido y opciones de resolución, se llegó al acuerdo (según modelo plasmado en párrafos previos) en armonía y sentando las bases para evitar otro suceso que anulara la buena vecindad que prevaleciera antaño.

Capítulo IV. Conclusiones, recomendaciones y discusión

“Con el transcurso de los años he adquirido una mayor capacidad de autoobservación que me permite con más exactitud que antes lo que siento en cada momento: puedo reconocer que estoy enojado o que experimento rechazo hacia esta persona”

Carl Rogers, 1992

Conclusiones

Al haber vivido este método de mediación, constato que una intervención breve en la resolución de un conflicto vecino-comunal es efectivo y eficaz; es satisfacción enorme que ambas familias llegaran al acuerdo que finiquitara el problema y sentara las bases para restablecer el lazo de buena vecindad existente antes de que se suscitara el incidente y hubiera malentendidos.

Cuando todos los intervinientes creían que el proceso llevaría por lo menos cuatro o cinco meses, acortar el tiempo de manera significativa condujo a que todos aportaran la mejor de sus capacidades para ubicar el conflicto real -daño material, lesiones, malentendidos, amenazas-.

Los intervinientes tuvieron claro que, así como el conflicto surgió entre ellos, también la solución provendría de ellos mismos. Aceptaron y agradecieron la gestión de la facilitadora, y, sobre todo, el corto tiempo en fueron guiados hacia el acuerdo.

La intervención breve aporta una herramienta práctica y accesible para cualquier persona con perspectiva de educación para la paz y la individual experiencia de vida, para ubicar posturas, intereses y necesidades de cada interviniente, así como el contexto en que se genera el conflicto, su escalada y las repercusiones sociales en el diario vivir.

Este tipo de intervención reduce el gasto -sea humano o institucional- en virtud de que acorta el tiempo promedio de una mediación convencional; también induce a los intervinientes descubrir que pueden recuperar el control y normalidad de sus vidas, sin tener que esperar a que alguien más venga lo decida.

Ciertamente la mediación es una técnica cuyo concepto más deseable sería aplicarla en diferentes áreas o ambientes; empero, en ocasiones el tiempo, espacio y presupuesto económico limitan realizarla de forma convencional, generando cierta frustración en los facilitadores o mediadores.

Recomendaciones

Al terminar la intervención de la facilitadora, autora del presente trabajo, le surgieron algunas propuestas para mejoras concretas en la labor que desempeñan las instituciones cuya función es la impartición de justicia, aplicando los Medios Alternativos en la Solución de Controversias (MASC).

Adoptar y oficializar la mediación breve como instrumento generador de ahorros considerables en horas/hombre y presupuestales, así como optimización de los recursos humanos y financieros. Aplicar las cinco fases de la mediación convencional resulta obsoleto por el cúmulo de personas que solicitan el servicio y el congestionamiento de expedientes sin atender.

Acudir a la(s) instancias pertinentes para que la mediación breve sea incluida en la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal, a fin de que su aplicación sea integrada en las instituciones de impartición de justicia en todas las entidades federativas.

A las personas dedicadas por profesión y vocación a mediar en conflictos (facilitadoras o mediadoras), sumar herramientas y habilidades personales como la observación, paciencia, flexibilidad de pensamiento y capacidad de abstracción.

Resulta de singular relevancia desarrollar las destrezas que mencionan los autores de investigaciones sobre la mediación: comprensión empática libre de juicios, actitud de aceptación, aplicar la congruencia con objetividad y claridad.

La educación continua en el área de la Psicología (diplomados, maestría, etc.) coadyuva al desarrollo personal y profesional de los facilitadores o mediadores, a la par que evita las transferencias y contratransferencias al intervenir en un proceso de mediación.

Discusión

<p>Mediación Clásica. Introducción.</p> <p>Crear un ambiente adecuado para generar confianza y comunicación abierta. Explicar a las partes el proceso de mediación y el rol del mediador. Acordar las ‘reglas de juego’. Firmar el formulario para participar en la mediación.</p>	<p>Mediación Breve. Introducción.</p> <p>Construir un ambiente de respeto, confianza y seguridad. Comentar a los intervinientes el proceso de mediación, la función del mediador-facilitador, establecer reglas. Plasmear su firma en acuerdo de voluntariedad.</p>
<p>Etapas de Narración.</p> <p>Se invita a las partes a compartir experiencias, emociones y perspectivas individuales sobre el asunto. Se escucha con atención sin juzgar; se hacen preguntas para ayudar a las partes a comprenderse mejor y a entender el asunto. Resumir y validar preocupaciones y emociones de las partes.</p>	<p>Etapas de Narración o Exposición de Hechos.</p> <p>Se inicia al preguntar al solicitante si desea que se lea el resumen o prefiere mencionar lo que recuerda de lo sucedido el día tal. El solicitante manifiesta lo que eligió y el requerido escucha para responder; al terminar de narrar se le pregunta al interviniente lo que recuerda de los hechos el día tal. Se abre así el espacio para que las partes expongan sus percepciones, interpretaciones e ideas de lo que vivieron, dando dos oportunidades para expresarse.</p>
<p>Etapas de Clarificación e Identificación de Intereses y Temas.</p> <p>Clarificar intereses, identificar preocupaciones individuales y comunes. Para enfocarse en los intereses y necesidades de los mediados. Con base en los intereses, se identifican, clarifican y confirman temas de importancia común, con las partes.</p>	<p>Etapas de Cierre.</p> <p>Se elabora mentalmente o bien con palabras claves (emociones, intereses o conceptos), parafraseando o re-encuadrándolas. Se inicia con él o la solicitante, seguido de lo dicho por el requerido. Caso de ser escaso el recuerdo o lo que refiere cualquiera de los dos, se pregunta al que menos haya expresado lo que significó para él lo sucedido el día de los hechos.</p>
<p>Etapas de Generación y Evaluación de Opciones.</p> <p>Se orienta a las partes a generar opciones para solucionar el conflicto buscando beneficios comunes y se les guía para evaluar de manera conjunta la viabilidad de cada opción.</p>	

Etapa de Cierre. Al llegar al acuerdo se concretan los detalles de las opciones evaluadas y elegidas. Finalmente se plasma por escrito dicho acuerdo, con énfasis en qué, quién, cuándo, dónde y cómo.	
--	--

La propuesta de mediación breve condensa en el cierre las dos últimas etapas del método convencional que dura más porque se añaden las entrevistas previas con los participantes. Se gana en tiempo y claridad de los hechos dado que se acude a la memoria inmediata.

Referencias Bibliográficas

- Alternativas Creativas! Colombia: Clara-semilla
- Cohen, S. M. (2003). Claves de Negociación con el corazón y la mente. España
- Compendio Penal del Estado de Chihuahua. (2016). México: LOPMON.
- Compendio. El punto de encuentro de los negociadores. Artículo. (2018). Recuperado de: www.negociacionavanzada.com/
- Fierro, A. (2010) Manejo de Conflictos y Mediación. México: Editorial Oxford
- Flemming Tello, N. (2013). Centro de Justicia Alternativa de Chihuahua. Revista semestral del Consejo de Coordinación para la Implementación del Sistema de Justicia Penal, volumen (6) recuperado de: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/53035/Revista_NSJP_VI.pdf
- Frode, C. (s.f.) La mediación en materia familiar. Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. Recuperado de: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3069/17.pdf>
- Fuquen Alvarado, M. E. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. Tabula Rasa, 1, 265-278. Recuperado de: <http://www.revistatabularasa.org/numero-1/Mfuquen.pdf>
- Gonzaini, O. A. (1995). Formas Alternativas para la resolución de conflictos. Buenos Aires, Argentina: Depalma.
- Guzmán Barrón, Cesar. (s/f). La conciliación: principales antecedentes y características. Recuperado de: [file:///C:/Users/office%20depot/Downloads/6239-24203-1-PB%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/office%20depot/Downloads/6239-24203-1-PB%20(2).pdf)
- Herrera, J. (2013). Centro de Justicia Alternativa de Chihuahua. Revista semestral del Consejo de Coordinación para la Implementación del Sistema de Justicia Penal, volumen (6) recuperado de: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/53035/Revista_NSJP_VI.pdf
- Informe USAID/Mexico: Justice and Security Program. Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional. Preparado por Management Systems International. *Manual de Mediadores. (2013). Septiembre.*
- Lederach, J. P., & Chupp, M. (1995). Conflicto y violencia? ¡Busquemos
- Ley de Justicia Alternativa del Estado de Chihuahua (2015) <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Estatal/Chihuahua/wo103264.pdf>
- Ley de Justicia Penal Alternativa del Estado de Chihuahua (2006) <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Estatal/Chihuahua/wo22547.pdf>
- México: Paidós.
- Nava, W. (2010) Justicia Alternativa en el Estado de Chihuahua. Chihuahua Hoy, Vol. 14 (s.n). 149-167. Recuperado de: <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/ChihuahuaHoy/article/view/1385>
- Pomar, Julio.(1991). Teoría y Técnicas de Negociación.
- Proderecho: Programa de apoyo para el Estado de Derecho Mexicano. 2007.
- Rogers, C.R. El proceso de convertirse en persona. Mi técnica terapéutica. 7ª. reimpresión.1992.
- Shoonmaker, Alan. (1990). ¡Negocie y Gane!. Bogotá, Colombia: Norma
- SMP Sociedad Mexicana de Psicología (2007). Código Ético del Psicólogo. México: Trillas.
- Suares, M. (1997). Mediación: Conducción de disputas, comunicación y técnicas.
- Tommaso, A (2002). Mediación y Trabajo Social. Espacio: Buenos Aires.
- Urquidi, E. (1999). Mediación Solución de Conflictos sin Litigio. México: Centro de resolución de conflictos.\

Utrera, J. (s.f.) La mediación familiar. Revista Baylio. Edición electrónica (Núm. 3). Recuperado de: <http://www.icace.org/pdf/b03-ponencia-02.pdf>

Vásquez Frutos, R. (2010) La resolución de conflictos familiares. Justicia Juris. (Vol. 6), 1, 40-48. Recuperado de: <file:///C:/Users/FERNANDO/Downloads/Dialnet-LaResolucionDeConflictosFamiliars-3634130.pdf>