

REFORMA SIGLO XXI

La necesidad de la intervención de la mediación comunitaria e intercultural

■ ■ Erasmo Castillo Reyna*

A raíz de la desaparición del mundo bipolar, conformado una vez que terminó la Segunda Guerra Mundial, es a partir de este momento, cuando la humanidad experimentó una serie de cambios muy significativos. Observó con asombro la caída del Muro de Berlín (1989) que, sin duda, fue el símbolo más identificable del periodo de la posguerra, la manifestación monumental sentida, producto del enfrentamiento ideológico entre estos dos grandes bloques, el occidental y el oriental; a esto se suma la gran tensión vivida ante el resquebrajamiento del bloque socialista, sistema político económico que venía funcionando desde 1917 en Rusia, cuya debacle se gestó debido a la corrupción política que prevaleció en el gobierno soviético. A la caída de este régimen contribuyeron en mucho las reformas políticas y económicas, las cuales generaron un clima de apretura y crítica hacia el interior de la URSS, la Perestroika y el Glasnost, promovidas por Mijaíl Gorbachov para toda la Unión Soviética en 1985, lo que presagiaba la llegada de una nueva forma de integración mundial.

La globalización viene acompañada de grandes avances científicos y tecnológicos, la red de internet revoluciona y modifica en gran medida la vida de muchas comunidades, las telecomunicaciones acercan a individuos y pueblos, sin embargo, los impactos de estos progresos muy pronto se dejarán sentir en el mundo entero. La cultura local o regional de las ciudades se ve amenazada, la dinámica en que se mueve el nuevo mundo es muy acelerada, debido a los adelantos en los servicios de comunicación que están prácticamente al alcance de todo público.

La telefonía móvil y las redes sociales han contribuido en gran medida a la construcción de un nuevo paradigma en la comunicación a nivel global; esto es por una parte, por otro lado, la globalización

económica, favorece al reagrupamiento de países en torno a los mercados, facilitando los intercambios comerciales y financieros, por medio de tratados y la conformación de bloques económicos, políticas macroeconómicas que se han implementado en una gran cantidad de países en todo el mundo, lo que ha tenido como resultado que vivamos en una aldea global en las primeras dos décadas del siglo XXI.

En nuestra ciudad el fenómeno global lo pudimos percibir y observar desde los años noventa del siglo pasado, a partir de entonces, se han instalado una gran cantidad de empresas que modificaron el concepto de la fábrica tradicional de esta región y se erigieron centros comerciales muy similares a los de Estados Unidos, por ejemplo, el cine que se acostumbraba en un solo espacio ha quedado atrás, ahora son plazas con varias salas, puedes acudir y de manera simultánea ver diferentes películas, con más opciones para adquirir diversos productos y un variado entretenimiento para los visitantes. Compañías emblemáticas que tradicionalmente tenían sus raíces en esta ciudad, ahora forman parte de consorcios extranjeros, como el caso de la Cervecería Cuauhtémoc, fundada en esta región en 1890, y así existen muchos ejemplos que registran esta migración.

La globalización económica *per se* trae consigo múltiples intercambios, uno de los que más impactan en la población, son los cambios culturales, es decir, personas que habitan en un lugar, tienen que habituarse a las nuevas condiciones que se brindan ante la llegada de individuos de otras latitudes, ciudadanos con tradiciones culturales arraigadas, costumbres y hábitos totalmente diferentes; no obstante, ahora tienen que convivir con individuos que, de igual manera, lo ven como un extraño, sin embargo, ambos tienen que aprender a convivir en este nuevo espacio.

La constitución de una nueva ciudadanía, con una identidad propia no es sencillo, en este sentido, podemos mencionar que en tiempos actuales interactúan en un mismo espacio una gran multiplicidad de culturas.

* Facilitador de Mecanismos Alternativos para el ejercicio de la Mediación y la Conciliación en el Estado de Nuevo León. Certificación FMANL-655. Conciliador laboral certificado (CONOCER) (EC1250); maestro de posgrado en Maestría en Métodos Alternos de Solución de Conflictos (FACDYC). Correo: erasmo_castillo@hotmail.com

Con la llegada del nuevo milenio el mundo enfrenta nuevos desafíos, la mundialización económica avanza a enorme velocidad, atrayendo grandes inversiones de capital que transforma regiones y comunidades que anteriormente subsistían bajo una dinámica de vida, hasta cierto punto tranquila. En nuestro medio podemos mencionar el caso de Pesquería, Nuevo León, municipio semiurbano, que actualmente sufre una transformación vertiginosa ante el arribo de la empresa KIA Motors.

Pesquería tenía aproximadamente 11,321 habitantes en el año 2000, 20,083 en el año 2010 y en el año 2015, 87,168, en datos proporcionados por el INEGI.¹ Por lo que observamos, el movimiento poblacional de este municipio se triplicó en tan sólo cinco años, con todas las problemáticas que esto implica, en justicia a ello, es necesario atender una serie de solicitudes sociales que reclama esta población.

La comunidad de Pesquería, Nuevo León jamás imaginó el gran movimiento que tendría su municipio en un tiempo muy breve, de pronto un aumento en la demanda de viviendas, acelerado crecimiento en obra pública, ampliación de calles y avenidas, adecuación de entradas y salidas al municipio para miles de automóviles. Recibir de manera precipitada a una gran cantidad de inmigrantes, principalmente coreanos, multiplicó las actividades de servicios que brinda el cabildo.

La ciudadanía y las autoridades gubernamentales deben estar preparados para estos cambios y cuidar la sana armonía social, no podemos evitar el crecimiento y desarrollo de las sociedades, pero si participar y estar enterados de los cambios, promover acercamientos entre las administraciones municipales y los ciudadanos; coadyuvar de manera informada ante el impacto de estos movimientos económicos, sociales y culturales, con la finalidad de prevenir posibles conflictos y sensibilizar a la colectividad ante la llegada de personas con una cultura distinta, y que no se vea sorprendida, que de pronto en su entorno convive con personas de diferentes costumbres, lenguaje y rasgos disímiles.

Nuestras comunidades están expuestas a estos cambios, debido a las nuevas dinámicas de un mundo

global, por lo tanto, la participación de la ciudadanía tiene que ser muy auténtica y civilizada, aprender y asimilar de manera expedita nuevas conductas, por ejemplo, aprender a enfrentar conflictos, anteponer ante cualquier conflicto el diálogo, como herramienta para la gestión y resolución de cualquier dificultad.

En este artículo, señalo la importancia de preparar a la ciudadanía para que aprenda a convivir en los nuevos tejidos que se están conformando en la sociedad actual. Los Métodos de Solución de Conflictos como la mediación, contribuyen en buena medida en el bienestar de las relaciones sociales armoniosas, mejoran la vida en la comunidad, parten de un principio fundamental: La cultura de paz y no violencia, un respeto absoluto a los derechos humanos, se apoyan en la cultura del diálogo.

Entre los procesos de mediación se encuentra la mediación comunitaria, es una herramienta que podemos utilizar para explorar diversos conflictos que se presentan en las comunidades. En un conflicto hay intereses y necesidades opuestas, relaciones de poder enfrentadas, la virtud que tienen los procesos de mediación, es que el mediador facilita la comunicación entre las partes, destraba aquellos malentendidos, lleva a los mediados a la búsqueda del acuerdo, gestiona los intereses y necesidades de los involucrados, para que se puedan vincular por medio de una mediación, negociación o conciliación, que ponga fin parcial o total del conflicto. A continuación, un comentario muy acertado de la utilidad de la mediación comunitaria del Dr. José Manuel López Libreros, que dice:

La mediación comunitaria se puede calificar como “justicia de barrio” por los asuntos que en su seno se resuelven (hurtos menores, problemas vecinales, conflictos escolares, temas ambientales, etcétera). Este tipo de mediación es socialmente benéfica puesto que tiene la cualidad de ser transformadora de la sociedad a largo plazo, ya que al involucrar a los actores en un proceso de aprendizaje y toma de conciencia de “lo social” y “del otro”, se educa y se genera una comunicación intrasocial con base en valores tales como el respeto, la cooperación, la reciprocidad y la tolerancia entre otros.²

1 Anónimo. (2023). *Municipios de Nuevo León México*. <https://municipios.com.mx/nuevo-leon/mexico-19.html>

2 Márquez, M., (2014). *Reflexiones sobre mediación comunitaria*. Universidad Autónoma de Aguascalientes, pp. 182-183.

La mediación comunitaria, es una gran alternativa que puede solventar de manera positiva aquellos conflictos que se presenten en la comunidad, como en este caso, producto de la integración cultural, que con toda seguridad se irá dando en este lugar. Es difícil conciliar costumbres, idiomas, creencias, religión, entre otras cosas, en razón de esas diferencias las dificultades suelen aparecer, sin embargo, es el momento oportuno para ir generando una nueva cultura en toda la población, con base a una nueva forma de gestión y resolución de conflictos, en ese sentido, tendremos una sociedad más armónica, no podemos evitar el conflicto, pero si mejorar la manera de abordarlo o enfrentarlo a través de estos mecanismos como son los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), de los cuales se desprende la mediación comunitaria.

Menciono el municipio de Pesquería, por las condiciones que atraviesa actualmente; es un ejemplo de un crecimiento poblacional bastante apresurado, lo que trajo un sin número de dificultades, tanto en infraestructura, como de hacinamiento, lo que provoca toda una problemática generalizada en el Estado de Nuevo León. Empero, los servicios de mediación y en particular la mediación comunitaria, son útiles en todos los barrios y colonias de la ciudad. Proponen la creación de toda una cultura en la manera de gestionar, enfrentar y resolver las controversias, bajo un nuevo paradigma, que la ciudadanía aprenda a impartirse justicia desde otra óptica, donde las partes intervinientes sean los actores principales y ellos propiamente resuelvan su controversia, auxiliados por un experto, que posee habilidades y conocimientos necesarios para hacerlo.

En este artículo no se analiza de manera profunda la situación del caso KIA Motors; aspectos sociológicos, económicos, e incluso legales no los abordamos, sólo nos abocamos en señalar algunas aportaciones que los servicios de mediación comunitaria y los MASC pueden ser útiles para prevenir y mejorar las relaciones sociales y así evitar un acumulado de conflictos que venga a entorpecer la paz y tranquilidad de esta región.

Somos conscientes de la necesidad de este tipo de servicios, la ciudadanía requiere estas herramientas que le ayuden a amortiguar de manera eficiente el cambio tan vertiginoso en que se vio inmersa esta comunidad, ante el impacto tan brutal de movilización social de que fue objeto. La

ciudadanía de nuestro tiempo debe trabajar más de la mano con los órganos de dirección o autoridad más participativos en la toma de decisiones, conocer las políticas públicas, los planes de desarrollo estatales y municipales, programas de gobierno que impactan en forma directa hacia la comunidad.

La dinámica en que se mueve el mundo de hoy transita muy rápido, la comunicación fluye de forma instantánea, de tal manera que la geografía económica o política de una región se modifica en tiempo breve, como ya lo vimos. En este sentido, tenemos que culturizar a la sociedad para que enfrente estos cambios y que se afecte lo menos posible el curso de la vida cotidiana, dado que los grandes capitalistas se preocupan tan sólo de sus intereses económicos y financieros, y no prevén el desarrollo armónico de la sociedad.

Ante estos desafíos que nos presenta la época actual, los servicios de mediación MASC y en particular la mediación comunitaria en área urbana, son una opción viable para enfrentar los conflictos en esta y otras zonas. El fomento de una nueva cultura de paz y no violencia, el dialogo, la tolerancia, el respeto, y la empatía, son valores elementales que le vienen a dar cohesión a una comunidad como la que estamos describiendo en este artículo; en este sentido, afirma Eduard Vinyamata: "lo que acaba siendo realmente importante es aprender a convivir desde la diversidad";³ y a esto nos han llevado los tiempos modernos, a tener que aprender a convivir en este nuevo pasaje al que arribamos en la aldea global.

Los prestadores del servicio de mediación tienen como prioridad, profundizar en su capacitación para enfrentar este tipo de conflictos, así como trabajar de la mano con los ayuntamientos y con el Instituto Estatal de Mecanismos Alternativos, sus propósitos y objetivos deben ser reconocidos y difundidos en todo el municipio.

3 Vinyamata, E. (2011). *Conflictología. Curso de resolución de conflictos* (4ta ed.). Ariel, p. 137.

Algunos conflictos que son atendidos por los servicios de mediación comunitaria

| Mediación familiar | Mediación comunitaria | Mediación intercultural |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Conflictos de pareja: divorcios y matrimonio • Cuestiones de herencias. | <ul style="list-style-type: none"> • Conflictos entre vecinos. • Vecinos con autoridades. • Vecinos con nuevos integrantes en la comunidad. • Creación de nuevos polos de desarrollo. • Mediación Escolar. | <ul style="list-style-type: none"> • Conflictos entre diversas comunidades o pueblos. • Cuestiones limítrofes entre países o Estados Nacionales. • Arribo de inmigrantes o migrantes. |

Principios básicos de la mediación: La voluntariedad, la imparcialidad y la confidencialidad

En nuestro medio existe una gran desconfianza, crisis de credibilidad, pues la población en su mayoría desconfía de la clase política, porque la corrupción y otras prácticas nocivas desalientan la vida cívica en la comunidad; no obstante, tenemos que generar un nuevo ambiente de cordialidad, confiar en nuestros semejantes, para cuando se presente una situación conflictual, participar activamente en estos procesos y una vez que los conoce y entra en contacto con ellos, acuda voluntariamente a la resolución de su conflicto ante un prestador de este servicio.

Tenemos que cambiar el paradigma en la impartición de justicia, estamos acostumbrados a que se nos juzgue y se dicte una sentencia. La mediación comunitaria propone la exploración del conflicto con ayuda de un tercero que facilite la comunicación y su trato que sea amable y totalmente imparcial, de este modo las partes se convierten en actores principales de su conflicto y en eso estriba el cambio de paradigma, por ello es necesario aprender a dialogar nuestras diferencias; en este sentido la impartición de justicia sin duda será más justa, equitativa y expedita.

La confidencialidad en un proceso de mediación

Es muy significativo aclarar a los mediados o intervinientes que toda la información que ahí surja, no debe darse un mal manejo de ella, es decir, todo lo ahí vertido o dialogado ahí queda, si por algún motivo se hace mal uso de esa información, por ejemplo, el intentar una acción jurídica con información que se manejó en un proceso de mediación, con el solo hecho de que dicha información proviene de un proceso de esta naturaleza es nula toda acción que se intente; por otro lado, si se dan a conocer acciones delictivas en un proceso de mediación se hará la denuncia correspondiente.

A manera de conclusión

El campo de acción de la mediación comunitaria e intercultural es muy amplio, en este artículo sólo describimos unos pequeños rasgos del procedimiento de mediación intercultural; hoy en día son una buena opción para enfrentar múltiples dificultades de la sociedad. Pesquería y otros municipios del área metropolitana de Monterrey están sintiendo los embates de un gran flujo poblacional, derivados de los movimientos migratorios con todo lo que ello implica, un aumento considerable de conflictos en todos los órdenes, familiares, escolares, y vecinales.

Se requiere forzosamente la implementación de estos Métodos de Solución Pacífica de Conflictos, con la idea de bajar los índices de violencia e inseguridad; se tiene que trabajar con estas herramientas y enfoques con el firme propósito de generar confianza en toda la comunidad. La implementación de un programa de mediación escolar coadyuvaría en la

sensibilización y culturización de las comunidades al utilizar estas herramientas, pues se ha comprobado científicamente que funcionan en la pacificación de los pueblos y qué mejor hacerlo desde las escuelas, donde se forman los nuevos ciudadanos que se desarrollan en un mundo tecnificado y globalizado. Es un pequeño esfuerzo, pero creo que vale la pena.

