
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN PENAL

** Por JULIO M. F. ALCONADA, Abogado, Mediador, Asesor de la Dirección Nacional de Política Criminal del Ministerio de Justicia de la Nación, a cargo del Dr. Mariano Ciafardini.- Curador Público Oficial del Ministerio Público de la Nación – Adscripto a la Defensoría Pública Oficial ante los Tribunales Federales de 1ª y 2ª Instancia de La Plata, Provincia de Buenos Aires., Rep. Argentina*

II.- Resolución Alternativa de Conflictos (RAC).

A partir del año 1993, se realizaron investigaciones respecto de tópicos concernientes exclusivamente a las víctimas, y ya en el año 1995, se inició una investigación sobre RESOLUCIONES ALTERNATIVAS DE DISPUTAS.-

Es muy grande el interés que ha venido despertando en el continente algo así como un “movimiento” que se aboca al desarrollo de métodos alternos de resolución de conflictos. Muchos, se entusiasman de manera muy contagiosa con dichos mecanismos, considerando sus múltiples virtudes. Otros, muy ajustadamente, se preguntan de qué se trata esta “novedad,” y se inquietan por la eventual posibilidad de convertirse en prácticas antojadizas o de moda.-

Considerando lo válido que traen ambas posiciones, pero sin caer en discursos escepticistas, es preciso intentar explicar el “por qué”, no es casualidad que a fines del siglo XX estos mecanismos se estén desarrollando, sino que más bien son una natural consecuencia de la actual coyuntura histórica.-

A su vez, se requiere tratar sobre “por qué”, los métodos de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC) mas que ser algo tan innovador, son una forma de regresar a conceptos de diferentes disciplinas e interdisciplinas que se han venido desarrollando durante este siglo.-

Es decir, las teorías y las prácticas de RAC se nutren de una serie de corrientes del pensamiento (tanto científico, filosófico como práctico) de nuestros tiempos. Esto es común al desarrollo de cualquier disciplina o interdisciplina- y sobre todo al inicio. Sin embargo, sí hay algo de radical en el desarrollo de vías de justicia participativa: el contexto.-

A diferencia de décadas anteriores, durante los últimos quince o veinte años (siendo los EEUU su mayor exponente en este continente), los conceptos de autodeterminación y usos participativos en la toma de decisiones permean los ámbitos del Derecho y de la Administración de Justicia, en sus múltiples formas (tanto espacios formales como no-formales).

Como puede apreciarse, y lo que causa gran sorpresa, las corrientes del pensamiento que mencionaré se superponen en cuanto a conceptos compartidos. Sin perjuicio de ello, con fines netamente didácticos, resulta de gran importancia dedicarse a los temas más centrales de cada corriente y explicar su relevancia para la resolución alternativa de conflictos.-

Si bien es apropiado pensar esta relación para varios de los mecanismos de RAC, con fines de simplificación, la referencia se hará únicamente a los efectos de desglosar las conexiones con la mediación.

Ciertamente las líneas científicas y filosóficas no son exhaustivas, simplemente ofrecen un marco interdisciplinario desde el cual visualizar el desenvolvimiento de los mecanismos de RAC.-

Son múltiples los enlaces y conexiones que el desarrollo del pensamiento histórico-social suele traer consigo.-

a) Es preciso partir de un **enfoque democrático y descentralizado** en la toma de decisiones.-

Los mecanismos alternos de resolución de conflictos se basan esencialmente en filosofías democráticas y descentralizadas.-

No caben dudas, que el eje central de la mediación es el otorgar un espacio donde sean las mismas partes quienes discutan los temas que les atañen y quienes decidan que solución darles.-

Es posible sostener que, el siglo XX ha sido un buen escenario para *discursos* (tendenciosos o genuinos) y *prácticas* (o anti-prácticas) sobre la democratización del poder en la sociedad. Ya sea por la proliferación de sistemas dictatoriales, o su consecuente reacción, el tema sobre cómo se distribuye el poder en la sociedad ha estado inevitablemente en la cima dentro del contexto de nuestro siglo.-

Y, aunque no se puede decir con precisión que, los actuales sistemas de "administración del poder," (v.g.: escuelas, instituciones públicas, gobiernos, comunidades, etc.) sean infalibles, y aún cuando estemos parcialmente satisfechos con los avances, debe reconocerse que, forzosamente, en la actualidad se puede contar con sistemas más liberadores y participativos que a principios de siglo.-

Como ejemplos, puede pensarse en lo increíblemente falibles (o fraudulentos) que eran los sistemas de elección a principios de siglo y cuanto menos falibles los son en nuestros tiempos. Inclusive, si se observa con atención a nuestra sociedad desde ángulos de democracia más

significativos y de base, cómo por ejemplo las instituciones educativas, hoy puede decirse que son más integrativas que a principios de siglo.-

Podía observarse claramente, el nivel de arbitrariedad y abuso del poder que ejercía un maestro frente a su alumno a principios de siglo.-

Aunque lamentablemente aun puede suceder en nuestros tiempos, si un maestro maltrata físicamente (y hasta en algunas instancias, psíquicamente) a su alumno, el profesional corre más riesgos de consecuencias negativas, que el mismo alumno.-

En otras palabras, sin dejarse engañar por espejismos o ejemplos de "democracia de vitrina", el poder en nuestras sociedades, lento pero seguro, ha venido descentralizándose y democratizándose en una variedad de terrenos, y sobre todo en los más cotidianos y de base, un campo muy fértil para el desenvolvimiento de los métodos de resolución de conflictos.-

b) Si bien la **no-violencia**, en cuanto a su discurso y práctica, tiene antecedentes en otros siglos, el siglo XX ha tenido exponentes de increíble envergadura, como lo son Martin Luther King y Mahatma Gandhi.-

La **RAC** propone, en contraste con los sistemas convencionales de resolver conflictos, el uso de enfoques *no adversariales* y *no-violentos*. Los mismos buscan encontrar soluciones donde no haya ni ganadores, ni perdedores y modos de entender el conflicto tomando en cuenta las necesidades de ambas partes de manera holística.-

Este enfoque se basa en un entendimiento integral de las raíces de los conflictos (incluyendo la violencia misma). Cabe la pena mencionar que, desde el punto de vista de Gandhi (Godoy, Emma. "Mahatma Gandhi: La victoria de la no violencia". De. Duaba, Méjico, 1985) o King, por ejemplo, la no violencia no es entendida ni como pasividad (ante la injusticia), ni como aceptación de estructuras sociales que abusan del poder. Al contrario, ambos (cada uno en su contexto histórico social) son claros promotores de confrontaciones acertivas frente a la violencia institucionalizada. La diferencia clave, frente a otros movimientos "revolucionarios" es que permiten al contrincante responder de alguna manera humanamente digna. Es decir, estos enfoques pacifistas crean la escena de modo tal que el enemigo tenga la opción de ofrecer respuestas no-violentas. Se quiebran, de esta manera, los círculos viciosos de violencia en la situación. Los mecanismos de **RAC** traen consigo un bagaje moral de muy similar forma y tono.-

Por ello, las intervenciones del mediador permiten equilibrar el poder entre las partes para así dialogar de igual a igual (o de la manera más igualitaria posible). Este concepto esencial de **RAC** es particularmente activo y opuesto a sistemas de poder donde permea la violencia institucionalizada.-

También existen numerosos escritos más contemporáneos y culturalmente más cercanos al contexto latinoamericano. El chileno Manfred Max Neef, por ejemplo, ha desarrollado ampliamente el tema de la **sinergia** que existe en todo proceso social, y en particular, en el desarrollo de programas comunitarios futuristas, basados en la no-violencia. Max Neef plantea; que, a diferencia de enfoques políticos tradicionales, es crucial que todo líder comunitario pueda leer de cerca dicha sinergia, para poder moverse en ella asertivamente.-

Obviamente, quien pretenda ser un buen profesional de los métodos de **RAC**, debe poder incorporar a su vida cotidiana modos no-violentos de conectarse con el mundo. Y es la coherencia entre su discurso y su modo de vida lo que le otorgará el estado personal necesario para desarrollar destrezas en el Arte de Entender a la Gente.

c) Parece ser bastante evidente que los avances de la **psicología** son de diametral importancia para el desarrollo de mecanismos alternos de entender y practicar la comunicación- en especial, en situaciones conflictivas.-

La **Psicología Social (1)**, definida como la interdisciplina entre la psicología y la sociología, ha tenido un sólido desarrollo desde fines del siglo pasado. Sus aportes son de indudable valor para *comprender la comunicación y el conflicto*, ya que nos ofrecen herramientas para analizar la constante dicotomía entre individuo y grupo, que muy frecuentemente permea las disputas.-

Así, es posible entender temas como el poder en las relaciones interpersonales y grupales, el prejuicio, las actitudes, las dinámicas del cambio social, la agresión y los circuitos de violencia en sus variadas dimensiones.-

En cuanto a enfoques **científico-prácticos**, vale la pena mencionar una clásica diferencia que distingue a las corrientes desarrolladas en los Estados Unidos de América y en Europa. Los Estados Unidos típicamente se caracterizan por categorizar sus entendimientos y, prontamente, elaborar propuestas prácticas a sus observaciones. Europa, en cambio, se dedica más a fondo a analizar las diferentes dimensiones del fenómeno estudiado sin, necesariamente, llegar a conclusiones prácticas estandarizadas. Ambas tendencias valen por lo que son.-

El Programa **RAC**, sin embargo, está comprometido a no desarrollarse con base en sólo una tendencia (tanto la analítica como la pragmática) en desmedro de la otra. Claro está, que el propósito es crear programas que específicamente respondan a la realidad argentina.-

Mientras que, la **Psicología sistémica (2)**, concebida como una rama de la psicología social particularmente relevante para los mecanismos de resolución alternativa de conflictos es la psicología sistémica. Especialmente a partir de los años sesenta, tanto en Europa como en los

E.E.U.U., se viene estudiando el desarrollo del ser humano en función de los sistemas a los que pertenece.-

Se denomina **sistema**, a todo círculo de personas o conjunto de reglas establecidas que moldean el comportamiento y el desarrollo de los individuos. La *familia*, por ejemplo, se entiende como un sistema predominante en el desarrollo de la persona y, sobre todo, con respecto al aprendizaje de modos de interacción con otras personas. Asimismo, las *escuelas*, los *grupos de apoyo social específico*, las *empresas* y los distintos *grupos de trabajo*, entre otros, son sistemas donde las personas se desenvuelven y en función de los cuales se puede ir contextualizando su comportamiento. Lo nuclear para la **RAC**, es el poder-entender (y no juzgar) el comportamiento, las ansiedades y las creencias de cada persona como reflejos o emergentes de los sistemas a los cuales pertenece. Dependiendo de cómo se relacione con otros individuos y las normas de cada sistema del cual es parte, cada persona desarrollará, en interdependencia, los múltiples roles de su identidad. Un miembro de un barrio, por ejemplo, piensa y se comporta dependiendo de su posición dentro de dicho sistema.-

En función de su posición dentro de dicho sistema, (e inclusive en otros sistemas a los que puedan también pertenecer), cumplirá algún rol (o roles) y determinará en gran medida cómo se autoperciba y comporte. Entre otras cosas, la psicología sistémica muestra, cuán interdependientes somos los seres humanos. Cierta ansiedad en una persona, por ejemplo, puede resultar ser mas un reflejo de su situación sistémica que de alguna característica individual.-

Para un profesional de **RAC** es crucial poder entender el conflicto, y los roles que cada protagonista juega dentro de la situación, es decir, poder leer el conflicto desde un enfoque sistemático. De lo contrario, es muy alta la probabilidad de caer en prácticas superficiales y no significativas al facilitar la comunicación entre las partes. Es de vital importancia, sobre todo, en los momentos donde se bloquea la comunicación y alguna de las partes (o ambas) se encuentran aferradas en su posición.-

Entre los exponentes de la psicología sistémica se encuentra la Escuela de Palo Alto, en California.-

Maurizio Andolfi (italiano) ha escrito publicaciones sobre terapia familiar, desde un punto de vista sistémico, que consideramos particularmente atinadas a la hora de comprender conflictos familiares (“Terapia Familiar”, De. Paidós, Bs.As. 1985).-

Es oportuno señalar, la importancia del **psicoanálisis (3)**. Mucho se ha hablado acerca del valor, y el desvalor de la escuela psicoanalítica para el entendimiento del ser humano.-

Lejos de querer entrar en la complejidad que el tema merece, es preciso mencionar un par de conceptos útiles para los mecanismos de RAC.-

Erick Fromm plantea que el ser humano, durante el transcurso de su historia, ha sufrido heridas (que él llama "narcisistas"): la primera es el descubrimiento realizado por Copérnico, quien propone, a través de un razonamiento lógico-científico, que el Hombre no es una especie genéticamente diferente y superior de la naturaleza, sino que es el producto de la sucesiva adaptación de todas las especies animales; y por último, es el descubrimiento de Freud, quien plantea que el Hombre no es total mayordomo de sus comportamientos y sentimientos sino que las personas están, en gran medida, a merced de ansiedades inconscientes, y a las cuales tan sólo pueden intentar comprender, y aun así, en una relativa medida. Lo *inconsciente* (y algunos conceptos claves derivados) es para el mediador una noción sumamente útil ya que le permite hacer diferentes tipos de lecturas de las personas. Dicho descubrimiento le ofrece un enfoque intelectual pare poder empezar, con sutileza, a leer las disonancias entre la conducta y el discurso de la gente. Teniendo un manejo sólido de los "mecanismos de defensa", por ejemplo, una conducta puede ser vista desde un contenido afectivo, y no desde su literalidad. Este es un tema crucial en el proceso de comprender a la gente integralmente, y sobre todo a la gente en conflicto. De esta manera, algo que podría fácilmente haberse entendido como una "mentira", "un desinterés" o un "desenfrenado amor" se ha de leer en su contenido implícito; entendiéndose la escena de manera más profunda y más real (S. Freud, "Los textos Fundamentales del Psicoanálisis", De. Alianza, México, 1986).-

Más conocido como el "PAN", el **análisis transaccional (4)** es una "mixtura" de varias escuelas psicológicas; combina conceptos de la escuela psicoanalítica, de la escuela Rogeriana, de la Gestalt, y hasta bien se podría decir de la escuela conductista.-

El mismo plantea un método simple y claro de entender cómo la gente se relaciona, cómo empezar a comprender las posibles motivaciones de la conducta, y cómo tantear posibles maneras de ayudar a una persona a "cambiar de canal" en su modo de comunicarse (Eric Berne, 1973).-

Si bien ha sido muy justamente criticado como un sistema simplificador y conductista, el análisis transaccional tiene un gran valor didáctico.-

Es simple, útil y fácil de entender para gente de distintas edades y niveles educativos, etc.-

Se ha comprobado que en el entrenamiento de mediadores es un enfoque útil para enseñar sobre psicología de la comunicación a personas que no se han visto expuestas a libros de texto de esta naturaleza. Por ello, teniendo gran cuidado para no caer en recetas y visiones

simplificistas sobre cómo nos relacionamos, es considerado un enfoque directo y práctico de entender la comunicación y, por ello, un buen aporte para los profesionales de los métodos RAC.-

Por otro lado, es altamente recomendable que todo mediador cuente con una formación sólida y variada sobre estudios de psicología y la comunicación, ya que, ningún enfoque, por sí solo, es suficiente para formar a un buen profesional, de cualquier carrera.-

Como lo sostiene Gabriela Melano (“Cuadernos para el sector Justicia, N° 3, 1995, CONAMAJ, San José de Costa Rica): *“Un mediador que no pueda leer entre líneas todos los diferentes factores que afectan una situación de conflicto es, en mi opinión, un mediador de corto alcance...muy fácil de manipular, sólo capaz de facilitar conflictos de naturaleza muy sencilla, o que puede facilitar soluciones que tienen un alto nivel de superficialidad. - Por otro lado, quizá mas que cualquier formación en algún terreno científico, los mediadores deben de tener su intuición bien desarrollada. Con suerte, los estudios sobre relaciones interpersonales ayudan a pulir dichas destrezas intuitivas, y no a atrofiarlas...”*

Tan indiscutibles como los aportes de la psicología a los métodos RAC, son los aportes de las **Ciencias de la Comunicación (5)**.-

De hecho, la Ciencia de la Comunicación es en sí misma una interdisciplina que se apoya en varios campos, entre los cuales quizá nos atañe más directamente la Psicología, la Lingüística y la Política (y, a su vez, sus derivadas interdisciplinas).-

Muchos investigadores serios han realizado estudios que nos nutren de ideas sobre cómo analizar la comunicación en las relaciones interpersonales, sobre todo cuando el poder se encuentra desbalanceado (caso bastante típico en los conflictos mediables). Noam Chomsky, por ejemplo, ha estudiado profundamente dinámicas de poder en la sociedad que se mueven a través de diferentes usos y abusos del lenguaje. Sus conceptos son útiles al analizar conflictos institucionales, o al entender el contexto institucional en el que se desarrolla un conflicto (N.Chomsky, “Comocimiento y Libertad” y “Reflexiones del lenguaje”, De. Ariel, Barcelona. 1977).-

Deborah Tannen, por otro lado, ha realizado estudios increíblemente valiosos sobre estilos y modos de comunicación de las personas.-

Su análisis es esencialmente interaccional, y se focaliza en el lenguaje (y para-lenguaje). Tannen específicamente nos ofrece conceptos muy útiles a la hora de entender tendencias en la comunicación que suelen diferenciar a varones de mujeres, y viceversa (“That’s not what Y meant”, allantine Books, N. York, 1986 y “You just don’t understand. Men and Women in Conversation”, id. 1990).-

También se han realizado estudios de alto valor para los métodos RAC.-

Uno de ellos, es aquél que ofrece un enfoque sobre la comunicación que permite analizar la misma, en sus múltiples dimensiones y, a su vez, desarrollar diferentes modos de comunicación de manera acertiva y sensitiva simultáneamente.-

Si estamos de acuerdo en que la resolución alternativa de conflictos es el **Arte de Entender a la Gente (6)**, entonces podemos claramente visualizar cómo los avances logrados en los estudios sobre la naturaleza del Ser.Mujer (en interdependencia con el Varón) son de vital importancia.-

Esto es particularmente relevante cuando se trata del alto porcentaje de conflictos entre varones y mujeres en nuestra sociedad, siendo parte esencial de la disputa las diferencias en modos de comunicación más característicos del género. Dentro de esta interdisciplina increíblemente joven existen distintos enfoques, de diferentes perspectivas (inclusive antagónicas), y de diferente nivel de seriedad.-

Por ello, y en coherencia con la *filosofía no-adversarial* de RAC, cabe aclarar que se consideran aportes valiosos todos aquellos enfoques que procuran ayudarnos a entender mejor cómo somos las mujeres.-

En su calidad de víctima (auto-sentenciada o no), la mujer es muy frecuentemente malentendida, inclusive por las mujeres mismas. -Algo similar, y aún más grave, puede argumentarse acerca de los niños, quienes en el escalafón del poder humano siempre se encuentran "por debajo de...". Sin embargo, de nada nos sirven corrientes que se dediquen a mistificar, glorificar, victimizar o enardecer a ninguno de los géneros, ni al femenino, ni al masculino.-

Son útiles, sin embargo, aquellos enfoques dentro de los estudios de la Mujer que nos permiten entender las diferencias que aparecen entre ambos géneros. Así, con gran esfuerzo de por medio, quizá podremos lograr una más profunda, complementaria y feliz coexistencia.-

Carol Gilligan, profesora de la Universidad de Harvard y reconocida investigadora en este campo, ha estudiado de cerca el comportamiento y desarrollo de jovencitas. Ella ha observado que las mujeres, inclusive desde una edad temprana;-suelen definirse en función de los vínculos que poseen con otras personas. Se definen, por ejemplo, "hermanas de...", "amigas de...", "parejas de...", "madres de...". Sin sobresaltarnos con juicios de valor sobre si debiera o no ser así, es (o no) pensemos, cuán aplicables son estos conceptos a nuestro contexto cultural.-.Sus estudios han sido realizados dentro de la cultura estadounidense, sin embargo, considero que son relevantes para unas cuantas culturas del mundo occidental.

Quedan por definir, si lo es para su cultura, o subcultura. Aparentemente, Gilligan encuentra que esto no es tan cierto para los varones. A saber, si bien para los varones los vínculos afectivos son de suma importancia (como para cualquier ser humano), parece ser que los varones se auto-definen mucho menos en función de sus vínculos afectivos.

Cabe aclarar que, como en todo estudio científico en ciencias sociales, estamos hablando tan sólo de "tendencias, ...generalidades...", que son válidas (nada más, pero nada menos también) en su calidad de generalizaciones seriamente observadas. Por lo anteriormente dicho, los Estudios sobre la Mujer son de sumo valor para el desarrollo de los mecanismos de RAC; ya que aportan conocimientos sustanciales sobre cómo ambos géneros tienden a comunicarse, y quizá algunas pistas sobre que puede pulirse al respecto.-

Durante las últimas tres décadas se han realizado una cantidad y variedad de estudios sobre **desarrollo organizacional (7)**, con diferentes enfoques y motivaciones. Es decir, estudios sobre cómo se crean sistemas (generalmente, de trabajo), cómo se comunican los diferentes sectores de las organizaciones, cómo se toman decisiones y cómo se las ejecuta, cómo se capacitan sus miembros, etc.-

Con base en estos estudios, se ha desarrollado una variedad de modelos de organización que han sido puestos en práctica y pulidos durante las últimas décadas. Un modelo que ha probado ser sumamente exitoso es el "Total Quality Management" o Administración de Calidad Total, desarrollado por W. Edward Deming.-

En la década del cincuenta, este estadounidense llevó sus radicales ideas al Japón donde se desarrollaron en su plenitud. En los ochenta, finalmente, despertaron enorme curiosidad en grandes compañías norteamericanas, como la Ford, al ver que las compañías japonesas no dejaban de seguirles la delantera.-

El "modelo de Deming" tiene una cantidad de puntos sumamente interesantes sobre cómo maximizar los recursos humanos de cualquier organización. Cabe mencionar en esta oportunidad, sólo aquellos que íntimamente se encuentran relacionados con la materia de Resolución de Conflictos.-

1) La "calidad" está determinada por el cliente:

Según Deming, lo que dictamina la calidad de un producto, y por ende, el éxito de una organización, no son teorías pre-establecidas sobre ninguna materia, ni por ningún supuesto "experto". Mucho menos si son estudios sobre los gastos o ingresos en una empresa; incluso, plantea que las cifras más relevantes para entender el funcionamiento de un sistema son mayormente aquellas cifras que no son dables de registro. Por ejemplo, aquellos clientes satisfechos

que recomiendan a sus amigos el servicio de dicha empresa. Sin embargo, "...El mejoramiento en los productos y procesos debe tener como meta anticipar las necesidades futuras de los clientes. Esa calidad viene de mejorar el proceso, no de "supervisar a fondo" los magros resultados de un proceso (generalmente) mal manejado..." (Andrea Gabor, 1990).-

Los métodos RAC se centran en la realidad de las partes (los clientes, en este caso), y no en reglas dictaminadas de manera estandarizada, arbitraria o unidireccional. El análisis de las necesidades de las partes y los múltiples factores que influyen en su situación es una característica esencial de la mediación. A partir del mismo, los mediadores pueden anticipar (y prepararse para) posibles necesidades que las partes puedan presentar en la sesión de mediación y elaborar posibles estrategias de intervención.-

2) Participación en la elaboración del producto:

Este innovador sistema de trabajo crea mecanismos donde todos los miembros de una organización tienen canales para opinar sobre los diferentes estadios en la elaboración del producto final; siendo el producto tanto un tornillo como un sofisticado servicio de atención médica. Este sistema participativo ha probado ser sumamente exitoso y útil para pulir modelos de producción, ya que la iniciativa de todos los involucrados es aprovechada, y no solo la de quienes, supuestamente, "saben". Este carácter participativo, plantea Deming, es la fuente motivadora (no representada en balances de cuentas) de una moral creativa en todo el cuerpo de empleados de una organización.

3) Sistema creativo y no-adversarial en la evaluación de la labor:

Deming comprobó que todo sistema de evaluación que crea "ganadores" y "perdedores" está destinado eventualmente al fracaso. Plantea, en cambio, crear sistemas de observación y análisis de las variaciones que esperablemente se presentan en todo proceso de trabajo. Según ha estudiado Deming, entre el 75% y el 85% de los errores en una organización se deben a problemas sistémicos y no a los empleados individuales. Por ello, su enfoque provee un modelo donde las energías están concentradas en encontrar los errores sintéticos, y no en penalizar o condecorar a individuos, que tradicionalmente han tenido poco poder sobre la estructura general de la organización.-

Cabe mencionar que compañías del éxito de Toyota, AT&T y Xerox se han basado en el modelo de producción Deming. A su vez, el Departamento de Defensa del Gobierno de EEUU ha requerido los servicios de Deming para que imparta cursos a su personal.-

Por último, sobre todo considerando las actuales condiciones de alta competencia, las organizaciones de nuestros tiempos deben minimizar el desperdicio de energías que suelen devenir de conflictos no resueltos o mal resueltos. A raíz de ello, se han venido desarrollando modelos

alternativos de trabajo donde "se depende más de procesos horizontales y menos de estructuras jerárquicas para solucionar las diferencias". A su vez, estos modelos de administración dependen más de metas compartidas y llevadas a cabo bajo la presión de los mismos pares, que desde controles jerárquicos y estandarizados. La idea es que los empleados se comprometan con su trabajo, y que tengan las oportunidades para constantemente pulir sus habilidades interpersonales, e inclusive crear sistemas de administración efectiva de los conflictos. Frecuentemente, dichos modelos cuentan con mediadores capacitados que facilitan la resolución de conflictos de manera sistemática. Los mediadores pueden ser tanto agentes internos como externos a la organización. La relevancia de los últimos dos puntos en el desarrollo de métodos de RAC cae por su evidencia.

Quizá por su naturaleza altamente política, quizá por la naturaleza frecuentemente humanista de los docentes, o quizá por la naturaleza sanamente cuestionadora de los estudiantes, es que la **Educación (8)** es posiblemente el campo profesional más rico en estudios y experiencias exitosas que se pueden transferir al desarrollo de mecanismos de resolución alternativa de conflictos. Entre otros, podemos mencionar los siguientes:

Durante las últimas décadas de historia han habido múltiples corrientes teórico-prácticas que han hecho todo lo posible por democratizar la enseñanza. El brasileño Paulo Freire, entre tantos otros, es quien ha obtenido más atención internacional. Fundamentalmente abocado a la alfabetización de quienes cuentan con menos recursos económicos, Freire estudió como la enseñanza tradicional oprime al alfabetizado, en vez de liberarlo.-

Con base en sus observaciones, Freire desarrolla una metodología de enseñanza de la lecto-escritura que permite al estudiante participar de las decisiones sobre qué se estudia y cómo lo estudia. Este enfoque se diferencia radicalmente de la pedagogía de clase magistral que supone la existencia de una persona que "sabe" (y por lo tanto, imparte su conocimiento) y otras que "no saben" (y por lo tanto, son tan sólo recipientes de datos). Freire también comprobó que las currículas que reflejaban la realidad del estudiante, y le permitían analizar y entender su contorno social, eran mucho más eficientes. Su internacionalmente aclamado libro "Pedagogía del Oprimido", entre otros tantos, se ha convertido un hito en la historia de la educación social. La *mediación* es un mecanismo cuyo eje es *la participación de las partes*.-

No supone la existencia de un "conocedor" del conflicto, que provea cual solución es la mejor, sino que les devuelva a las partes su poder de autodeterminación. Es decir, son las partes quienes viven con la solución, no el mediador, y por tanto, son ellas quienes deben elaborarla.

Uno de los grandes avances de la **pedagogía** ha sido poder crear currículas que permitan al estudiante realizar experiencias sobre las cuales hacer sus propias observaciones y llegar, a través

de un método inductivo, a sus propias conclusiones. El rol del maestro es, entonces, de facilitador del conocimiento, no de impartidor del mismo. A su vez, en los últimos tiempos se han desarrollado modelos de enseñanza que específicamente se dedican a promover en el alumno la destreza de integrar los conocimientos de diferentes campos tradicionalmente y arbitrariamente dicotomizados. Así, por ejemplo, mientras se estudia sobre los océanos, se estudia también sobre la composición química de las aguas, y los procesos matemáticos que realizan los navegantes para orientarse en el mar, la fauna y flora marina, historias de navegantes de antaño y de ahora, y aspectos culturales de quienes viven, literalmente, sobre aguas, etc. Este método didáctico ha demostrado ser muy exitoso por desarrollar destrezas, análisis lógico-crítico y en crear una mentalidad interdisciplinaria en los alumnos. En contraste con métodos tradicionales de enseñanza, los enfoques integrados y experimentales son practicados en las escuelas de punta de todo el globo. La experiencia de la maestra italiana María Montessori es, quizá, el exponente mas conocido internacionalmente.-

Naturalmente, el desarrollo de estas experiencias son de fundamental aporte tanto para la capacitación de mediadores como para lo que se espera sea el servicio ofrecido a las partes. Este modelo se dedica a formar mediadores capaces de analizar sus experiencias y llegar a sus propias conclusiones, mientras, *exige en el mediador una mentalidad esencialmente interdisciplinaria, indispensable para entender el fenómeno de la comunicación y del conflicto.-*

A su vez, se propone brindar un servicio a las partes donde ellas mismas puedan llegar a sus conclusiones y ver su conflicto desde mas dimensiones que aquellos con las que llegan a la mesa de mediación.

Curriculum centrado en la realidad del alumno.-

A diferencia de crear currículas con base en ideas de intelectuales aislados de la realidad escolar, las pedagogías de avanzada desarrolladas en los últimos tiempo se centran en el alumno. Es decir, crean metodologías innovadoras donde la etapa evolutiva, la cultura, y hasta la motivación tanto grupal como personal del alumno, son eje de las actividades educativas.-

Estos modelos han demostrado dar mejores resultados que aquellos que mantienen modelos tradicionales de enseñanza. Esto se ha dado con base en una variedad de investigaciones y experiencias piloto de avanzada. Entre los investigadores de este siglo, podemos nombrar a Jean Piaget como uno de los grandes exponentes.-

Especialista en psicología de la inteligencia, Piaget estudió arduamente el desarrollo de la misma a través de todas las etapas de desarrollo, con especial interés en la etapa que va desde el nacimiento hasta la adolescencia. Sus hallazgos han revolucionado la enseñanza en el mundo occidental, ya que las currículas comenzaron a desarrollarse con base en los avances evolutivos del

alumno, y no a las ideas de pedagogos de escritorio. Para nombrar una exponente latinoamericano, Emilia Ferreiro, investigadora en ciencias sociales, y en particular en educación, ha desarrollado un método innovador en enseñanza de la lecto-escritura. El mismo, conocido como "*método natural*" propone alfabetizar dejando que el mismo "flujo natural" del alumno dicte el rumbo y avance de su aprendizaje. Esto es, en contraste con los métodos digitados por pasos estandarizados donde el maestro (o la curricula impuesto al maestro) es quien establece las normas. Algunas adaptaciones al modelo de Ferreiro se han desarrollado en diversos países en América Latina, dando increíbles resultados, siendo el más evidente, el hecho de que los niños pueden empezar a leer hasta tres años antes que lo propuesto por currículas tradicionales.-

Así como otros mecanismos de RAC, la mediación se centra fundamentalmente en la realidad de las partes; incluso, se aboca a aquellos aspectos que las partes consideren central en su situación. Así, se incluyen temas como las emociones, las impresiones personales o los valores de las partes; y los hechos objetivables, por ejemplo, son considerados como solo una parte (recortada) del conflicto.-

En realidad, hemos estado hablando de desarrollo del **pensamiento y de la ciencia (9)** (tanto teórica como práctica) desde el inicio de este artículo. Quizás valga la pena recalcar, aunque obvio, que entre el descubrimiento de asuntos altamente innovadores y la puesta en practica de los mismos, suele pasar "bastante" tiempo. Esto es más cierto en el terreno de las ciencias sociales, mientras que es menos cierto en el terreno de las ciencias que están directamente conectadas al mercado de consumo, como por ejemplo, la industria farmacéutica. En cuanto a los aportes de la epistemología al desarrollo de mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos, no podemos dejar de mencionar a la corriente fenomenológica, ya que ha impactado nuestro siglo de manera importante.-

Entre los exponentes de la fenomenología, quizá el mas conocido sea Maurice Merleau-Ponty. El mismo propone que todo hecho es un "fenómeno," producto de la intersección de múltiples factores que se encuentran en constante cambio. Por ello, y en contraste con enfoques causalistas y conductistas, ningún fenómeno puede entenderse en su total dimensión, si se le interpreta como una mera sucesión de causa y consecuencia; Ello también implica que todo fenómeno es complejo y que interpretaciones unidireccionales son insuficientes y parciales. Entre otros conceptos, Merleau-Ponty habla del comportamiento humano como una estructura fenomenológica ("La structure du comportement", P.U.F., París, 1949).-

Y qué implicación tiene esto para el desarrollo de mecanismos de RAC? : Pues, la fenomenología, nos brinda un importante "insight" sobre como podemos (y debiéramos) observar e interpretar el fenómeno de la comunicación. Es decir, dicho proceso es la particular interrelación de

múltiples factores, incluyendo hasta aquellos que no llegan a nuestro conocimiento. Por otro lado, no existe una única interpretación válida de los conflictos, ni de las soluciones, sino que podemos (y debiéramos) dibujar un mosaico de posibilidades para ver cual se ajusta más al deseo de ambas partes.-

Por último, la fenomenología debiera despertar humildad en el investigador y en el mediador, que tiene un carácter esencialmente investigativo. Humildad, y honestidad, porque el mediador asume que no es él o ella quien tiene todo el control o toda la verdad sobre lo acontecido. Asume, con espíritu de servicio, su rol de facilitador de una realidad que no le pertenece, con la cual no va a vivir luego y sobre la cual debe inhibirse de influenciar en la medida de lo posible.-

Existen antecedentes de metodologías de justicia participativa en el campo del **desarrollo comunitario (10)**; y son particularmente interesantes para nuestro caso, ya que se trata de antecedentes provenientes de Iberoamérica. De hecho, estudios de fondo de la realidad latina, nos permiten "concretizar maneras hispanas intuitivas, tradicionales, históricas, e incluso institucionalizadas de regular el conflicto, de manera participativa, popular, no burocrática y pronta. Es importante acercarnos a estas experiencias latinas para aprovechar nuestro bagaje cultural relevante a la temática que nos atañe ahora.-

En el Perú, por ejemplo, en los años setenta se crearon las llamadas "rondas" campesinas, que consistían en formas espontáneas de auto-organización para proteger a la comunidad de robos y abigeatos que habían proliferado. Algo muy similar sucedió en las favelas de Río de Janeiro, donde las comunidades "no recurrían ni a la policía, ni a los jueces para solucionar (sus conflictos) -puesto que, como vivían en barrios ilegales, desconfiaban de estas instancias oficiales," siendo que tales conflictos eran mediados por las asociaciones de vecinos que se habían creado para organizar la lucha de los pobladores".-

En Colombia también existen mecanismos comunitarios informales de resolución de conflictos. "En Choco, por ejemplo, existen algunos órganos de mediación comunitaria llamados los "mayoritarios," una forma ancestral, proveniente de las primeras comunidades negras que se instalaron en la región, (que) asigna a ciertas autoridades familiares la función de resolver las disputas cotidianas".-

Así, encontramos antecedentes vernáculos donde la forma de resolver disputas es informal, y sólo sujeta a criterios de justicia comunitaria. En el Perú, a su vez, existen los jueces de paz, ciudadanos de respeto comunitario que ayudan a las partes a resolver sus controversias cotidianas. De esta manera, las comunidades indígenas hacen uso de sus propias tradiciones y cultura para encontrar modos de ejercer una justicia comunitaria. Si bien la difusión de estos

mecanismos es escasa, no nos costaría mucho creer que en diversidad de comunidades (sobre todo en el así llamado "Tercer Mundo") existan múltiples mecanismos de similar naturaleza, con los matices locales del caso. Por último, no puede dejarse de mencionar a las cooperativas, formas de organización de base bien diseminadas por toda Iberoamérica. En las mismas, los miembros (muy frecuentemente campesinos) interpretan el mundo desde una perspectiva colectiva y, por ende, resuelven sus intereses y disputas dentro del contexto comunitario. Algunos ejemplos se ven en el movimiento de colectivos campesinos que se produjo en varios lugares del estado español durante la guerra civil de 1936.-

Casos aún más contemporáneos son, por ejemplo, la cantidad y variedad de colectivos de trabajo que se formaron en todo Chile a mediados de los ochenta, como alternativa a depender de la (inexistente) asistencia del gobierno de Pinochet . Esta rica tradición cultural de autogestión e iniciativa comunitaria es de primordial importancia para las prácticas de justicia participativa.

Aunque por un lado parezca irónico, también suena muy lógico.-

El mismo **derecho (11)** cuenta con antecedentes de justicia participativa. En Valencia, España, desde el sigloXIII existen los Tribunales de Aguas. Los mismos, son tribunales popularmente elegidos por los campesinos para resolver problemas referentes a la repartición equitativa del agua en la comunidad. "Así, durante siglos los campesinos de Valencia, han podido regular sus conflictos recurriendo a un tribunal arbitral formado por personas respetadas de su propia clase y contexto socio cultural.”.-

A su vez, podemos mencionar el proceso jurídico en Oaxaca, México, realizado por el pueblo zapoteco en Ralúa. El mismo es una conjunción original de tradiciones indígenas y castellanas, que cuenta con una naturaleza popular y democrática, y cuyos matices se asemejan a un proceso de negociación. Por otro lado, cabe mencionar que, si bien los jueces de paz no están aun incorporados al ordenamiento jurídico, la eventual legitimación legal de dichas figuras se encuentra sobre el tapete en varios países. De hecho, el artículo 247 de la Constitución Colombiana recientemente promulgado establece que "la ley podrá crear jueces de paz encargados de resolver en equidad conflictos individuales y comunitarios. También podrá ordenar que se elijan por votación popular". Aunque en este caso, el juez de paz actúa propiamente. como juez, y no como mediador, las características de equidad (es decir, fallar con base en leal saber y entender) y de selección democrática (mutuamente aceptable) de quien ejerce la autoridad es totalmente coherente con la filosofía de la mediación.-

Asimismo, no debemos olvidar que en nuestro continente tanto Colombia, Argentina como Estados Unidos de América cuentan actualmente con bases judiciales que avalan el desarrollo y la práctica de técnicas alternativas de resolución de conflictos.-

En Europa, los países escandinavos vienen desarrollando estos mecanismos desde los años setenta. En Noruega, por ejemplo, al menos se utiliza la mediación para tratar casos de faltas y contravenciones, y ha resultado una herramienta eficaz como alternativa a los tribunales, particularmente en la prevención de delincuencia juvenil.-

Actualmente en Noruega las municipalidades son las instituciones encargadas de este tipo de proceso. (Recordemos que se trata de un país esencialmente descentralizado, donde ni la capital llega al millón de habitantes). Además, la mediación se ha aprovechado en otros terrenos sociales.-

Otros países europeos, como Holanda, por ejemplo, también tienen cierta experiencia en el desarrollo de estos mecanismos.

Por todo lo expuesto, puede alcanzarse la siguiente conclusión: Que lo primordial, partiendo de que "todo tiene que ver con todo", y nada se desarrolla en el vacío, es que, los mecanismos RAC no se desarrollan porque algún ilustrado o sabio lo haya descubierto, sino porque ya hay experiencia histórica valiosa y el mundo parece pedir desesperadamente (y desde hace algún tiempo) que dichos mecanismos son necesarios e indispensables para enfrentar los desafíos que la actualidad nos presenta.-

III.- La Mediación como método alternativo de resolución de conflictos.

Es evidente, en éste fin de siglo, que la criminalidad ocupa los más amplios espacios del pensar y del quehacer público y de las preocupaciones y demandas sociales más sentidas y reiteradas. Esta aseveración se ha repetido constantemente.-

En ella no hay nada novedoso; tampoco hay novedad en las formas y métodos para comprender y combatir a la criminalidad. Lo nuevo, realmente, lo encontramos en las manifestaciones, dimensiones, ámbitos y circunstancias de la criminalidad moderna.

Quien haya vivido durante los últimos treinta o cuarenta años, notará el cambio en su entorno. La criminalidad se ha hecho parte de nuestras vidas, de lo cotidiano; hemos aprendido, paulatinamente, a vivir con ella. Esta circunstancia resulta en sí misma, funesta.-

Al incorporar los esquemas de la antisocialidad, en nuestras vidas de relación, lo único que logramos es su tolerancia y, a veces, su justificación.-

Es como acostumbrarse a vivir en medio de una guerra; hay generaciones de países completos que así comprenden la vida. Sus decisiones, sus ambiciones, sus retos, sus sueños e incluso lo más trivial, se asume en esa circunstancia anormal y se convierte en forma de vida, aceptada con plena conformidad.-

La capacidad de asombro y de indignación se anulan; los sistemas individuales y colectivos de alerta, se adecuan a esa circunstancia emergente y abandonan su real sentido de desarrollo humano y social. Las muestras de esto se encuentran, entre otras formas, al encarar las noticias por cualquier medio: lo político, lo económico, la educación o la salud, al lado de otros temas trascendentales, se pierden, ante la "nota roja", la del "sensacionalismo", la nota de la "criminalidad".-

Hoy se asume a la criminalidad como algo consustancial a la vida en comunidad. Son generaciones "de guerra", que lo primero que deben aprender es que se puede revertir el fenómeno de la incidencia y que deben alertarse e indignarse ante ella y disminuir sensiblemente los niveles de tolerancia.-

El fenómeno se "siente", se percibe y genera, junto a la realidad criminológica, la "ideologización" del tema y su consiguiente "psicologización"; esto es, el tema criminal es asumido por el rejuego político de las sociedades y se convierte en "bandera política", en causa eficiente de crítica y confrontación de las oposiciones políticas hacia los gobiernos en funciones. Se radicalizan las posiciones y se empieza a actuar desde las legislaturas o Parlamentos, con espasmos o respuestas cada vez más estridentes o al menos, extravagantes.-

De ahí el llamado "terror penal" o las medidas de excepción que se han adoptado recientemente en algunos países ante la crisis de respuestas sensatas o más racionales.

Por otro lado, los medios de comunicación - electrónicos y escritos -, han encontrado en la venta de noticias "rojas", una veta importante; un público ávido de información, por razones estrictamente coyunturales, parece interesarse más en la "ola de crímenes y asaltos", que en las notas de otra naturaleza; tal vez por saturación o desencanto. Esto "psicologiza" el tema de la criminalidad y sin reposo se convierte en el tópico de todos los lugares de concentración y reuniones humanas de todo tipo. La tendencia social es a incrementar la información y se produce por tradición oral, una sensación o percepción mucho más grave que la realidad, ya de por sí, temible y amenazante.-

El panorama no es alentador, sin embargo, existen a la mano respuestas legales, institucionales y sociales, que de adoptarse, en un primer momento operarían como medios de

contención del delito, para posteriormente, en el mediano plazo, funcionar como instrumentos eficaces de reversión del fenómeno criminal, disminuyendo las tendencias a la alza.-

No se trata de ofertar soluciones mágicas, sino de promover un cambio en las estrategias y tácticas de combate a la delincuencia. Digamos que si volvemos a comparar la lucha contra la delincuencia, creciente y más dañina, con el arte y técnica de la guerra, no es posible seguir enfrentando con medios convencionales, nuevas formas de confrontación bélica. Esto lo saben los países que se han visto envueltos en conflictos militares desde la I Guerra Mundial, considerando la II Guerra Mundial, la de Corea, Vietnam y el Golfo Pérsico. Es evidente que en menos de un siglo, las formas militares para enfrentar conflictos, han cambiado radicalmente y que hoy se entiende que las estructuras y modos convencionales de guerra, no sólo resultan inaplicables, sino incluso de enorme riesgo.-

Para un sector de la sociedad, como el militar, no ha sido fácil romper viejos moldes y asumir nuevas formas de hacer la guerra; ha costado esta lentitud en el aprendizaje, experiencias dolorosas. Es claro que entre 1914 y 1990, esto es, entre la "Gran Guerra" y el Golfo Pérsico, los cambios son sustanciales.-

Al igual que en ese caso de la Guerra, este nuevo combate de las sociedades modernas contra la delincuencia organizada emergente, debe romper moldes convencionales y asumir nuevas estrategias y tácticas; de otra manera, la derrota de la sociedad es predecible y las organizaciones criminales acabaran por dominar los escenarios políticos, económicos y sociales.

Los estudiosos del crimen, han abordado con infinita paciencia y capacidad técnica, las distintas manifestaciones del fenómeno. Así, existen copiosas páginas estudiando al delito como conducta humana que viola la ley, que no encuentra justificación normativa alguna y que puede atribuirse a un actor con capacidad concreta de culpabilidad. Sobre el delito, los tratadistas más conspicuos han volcado su talento y experiencia en su estudio y análisis. Existen anatomías completas del delito, en lo general y en lo particular.-

Por cuanto hace al delincuente, se da la misma circunstancia y ni que decir de la pena; a la víctima del delito, sólo recientemente se le ha puesto atención y por cierto con notable éxito, por la enjundia y dimensión de los avances.-

Se han rescatado los temas de la prevención general del delito y con menor éxito, las tareas de la prevención especial. Se ha tratado de involucrar, sin avances relevantes, a la comunidad organizada, en las tareas sociales de prevención y combate al delito.-

Pero todo esto, con ser mucho y bueno, no ha resultado bastante o suficiente. Existe un ingrediente que no se aborda, que se soslaya, en perniciosa actitud de no reconocer rezagos ni ineficiencias.-

Los modelos gubernamentales para enfrentar al delito, son obsoletos y en el mejor de los casos "convencionales", lo que ha provocado un avance de la delincuencia, que cuenta con mejores organizaciones, equipamiento, recursos y lo más importante "medios legales" para evadir la Justicia.-

En el caso mexicano - que con otras características puede corresponderse al de otros países - el rezago es notable; el desarrollo del país durante el siglo XX, contempló áreas lejanas o al menos distantes de las cuestiones estrictamente relacionadas con la justicia conmutativa y con la seguridad pública.-

El delito organizado, que llega a desplazar en las estadísticas al delito ocasional, convencional o incluso artesanal, como en el caso del hampa urbana, que se atenía a la realización de robos más o menos elaborados o planeados, irrumpe en la escena nacional, con presencia innegable y fuerza nunca antes conocida, a mediados de la década de los setenta.-

Las crisis económicas que padece el país, recurrentes y devastadoras, durante los años ochenta y finales de los noventa, inciden notablemente en el recrudecimiento de esa delincuencia que aprovecha espacios socioeconómicos y culturales emergentes, para reclutar en sus filas, elencos enormes de jóvenes ávidos de dinero fácil y poder.-

Los aparatos hasta entonces vigentes de lucha y atención a la delincuencia, con recursos verdaderamente pobres y arcaicos, más basados en la componenda, la negociación o la improvisación y la imaginación, logran una labor de contención de la delincuencia, la que no crece a ritmos que hoy nos parecen naturales e incluso llegan a disminuir ese ritmo de crecimiento en algunos momentos (1990-1993).

A partir de 1994, la delincuencia organizada asume una posición más agresiva y penetra prácticamente toda la actividad social y económica del país. Las curvas de la delincuencia anuncian en las estadísticas, un repunte nunca antes visto o vivido.-

Las respuestas públicas y sociales han sido aisladas, inadecuadas, desequilibrantes del aparato en funciones y siempre ineficaces. No han sido pocas, pero irremediamente, infructuosas. Se pretende enfrentar con instrumentos aparentemente mejorados o actualizados, fuera de contexto o no correlacionados, una afrenta organizada y eficaz.

Parece que los expertos en materia de ciencias penales, los políticos, los técnicos y los administradores, al lado de otros especialistas, deben trabajar en la construcción y operación de un nuevo mecanismo que le permita a la sociedad combatir con eficacia a ese enemigo común que es la delincuencia organizada.-

Los modos de lucha han cambiado y ya no puede pensarse en obsoletos métodos, hoy la eficacia exige pensar en nuevas respuestas. Tal vez tan dispares de esos gigantes de antaño, que generen recelos y desconfianza de los más tradicionalistas.-

En primer lugar, es preciso comprender que la lucha requerirá de un esfuerzo conjunto y simultáneo; muchas acciones, de todos los protagonistas, cotidianas y eficaces, interconectadas y sincronizadas. El combate al delito, diríamos como premisa inicial, no es cuestión de policías y ladrones, es mucho más que eso.

Los gobiernos modernos deben asumir que el diseño e implantación del nuevo sistema de combate, requiere de una Política uniforme y congruente; de una voluntad decidida y firme; de presupuestos bastantes y crecientes; de un marco jurídico racional y moderno; de instituciones públicas eficientes e interactuantes; de nuevos servidores públicos capaces, profesionales y honestos; de instalaciones dignas, funcionales y adecuadas; de equipos tecnológicos, policiales y criminalísticos de primer nivel y verdadero avance; de una sociedad culturizada, participativa y organizada y de respuestas sistémicas y predeterminadas, en las fases tácticas de combate al crimen.

La distancia entre la realidad actual y esta "utopía" no es tanta; depende de dar el primer paso. Este consiste en comprender que el cambio radical no es un lujo o una excentricidad. Es, en rigor, cuestión de supervivencia.

Es preciso, revisar las actuales estructuras en la materia, para determinar sus defectos de organización y funcionamiento. Para colmar este ejercicio, ha menester considerar las diversas fases y escenarios del actuar público en cuestiones de justicia y seguridad pública.-

Durante muchísimo tiempo se pudo apreciar, el primer defecto consistente en la separación dramática entre el Ministerio Público y las corporaciones policiales, hoy en miras de solución, con la vigencia del nuevo Código de Procedimiento Penal en la Provincia de Buenos Aires.-

Con las policías uniformadas, ese divorcio responde a la ubicación en diferentes dependencias de ambas instituciones, lo que implica una nula subordinación de éstas a aquél. Por cuanto hace a la policía de investigación o judicial o ministerial, que ha de depender directa e inmediatamente del propio Ministerio Público, como ha comenzado a funcionar en el ámbito provincial.-

Un segundo defecto muy notable en el Ministerio Público, es la escasa especialización en la investigación de los delitos. No es posible que la Institución del Ministerio Público, a través de sus agentes, continúe actuando, tanto en la fase de averiguación previa, cuanto en la de proceso, con criterios generalizantes, que disminuyen la capacidad de respuesta y la calidad de su actuación. El Ministerio Público debe reconocer la clasificación criminológica de los delitos, conforme a la realidad social en la que actúa, para estructurar cuerpos de agentes especializados que conozcan de grupos o familias de delitos con altos grados de conocimiento y eficacia.-

Si reconocemos que criminológicamente existen comisiones delictuosas que impactan directamente la seguridad pública, como lo son los delitos violentos, seriales o provenientes del crimen organizado; así, los homicidios y lesiones intencionales, las violaciones y secuestros y los robos violentos en sus diversas modalidades de organización. Que existen otras comisiones delictuosas que atentan directamente contra la esfera de los particulares, sin inmiscuirse en la sensación social de seguridad pública y que se persiguen mayoritariamente por *querrela del ofendido*, como lo son los fraudes o los abusos de confianza u otras comisiones de delitos patrimoniales no violentos, o los delitos cometidos por servidores públicos.-

Que finalmente, existen comisiones delictuosas que reconocen a la vida en comunidad como su causa eficiente, a partir de la fricción social o del simple tráfigo diario, como las *comisiones culposas o los delitos menores en cuanto al daño generado*, pero que en su acumulación y desatención generan desconfianza e irritación social. Si reconocemos estos diversos ámbitos de la criminalidad, será posible pensar en un Ministerio Público organizado y dispuesto por su capacidad, para enfrentar de diversa forma esas diversas manifestaciones delictivas.-

El Ministerio Público ha de ser, en la fase procesal, parte diligente y eficaz, representando dignamente a la sociedad en los juicios, manteniendo su acusación con plena responsabilidad y vigilando que se desarrolle con puntualidad el debido proceso legal.-

La víctima del delito debe encontrar espacios suficientes en el actuar del Ministerio Público, para garantizar su presencia y satisfacción de sus intereses en juicio. Esta institución debe organizar los mecanismos y procedimientos necesarios, para incorporar a la víctima en su quehacer representativo y debe procurar que se le brinde a la misma, la atención que requiera en la recuperación de su salud física y mental.

Uno de los secretos del Ministerio Público para lograr eficacia y presencia social, es el rescate de los espacios y dimensiones humanas de su quehacer y representatividad. No basta ahora el mejorar la calidad de la atención al público y el ampliar territorialmente su cobertura de servicios, es menester generar verdaderos sistemas desconcentrados y de delegación y avocación de

facultades. Una buena red de delegaciones regionales de la Procuración General, garantiza eficiencia, presencia, respuesta inmediata y todo montado en la capacidad de decisión y solución de conflictos en el lugar mismo en que se generan. No es suficiente una aislada agencia investigadora del Ministerio Público, que no cuente con el entorno de los demás servicios y capacidades técnicas y de competencia.-

La desconcentración de los servicios públicos se funda en tres sistemas vitales, todos con inicial "c": la confianza, la capacidad y el control.-

No se puede delegar competencias y facultades desde el centro, sin ese ingrediente fundamental de la confianza, tanto institucional, como personal; tampoco es viable el proceso de desconcentración si no se capacita y entrena debidamente al personal remoto; no resulta eficaz este mecanismo desconcentrador, si el centro no cuenta con adecuados, eficaces y oportunos medios de control y auditoría funcional y otros medios de información y participación social, que mantengan a las delegaciones en sus cauces institucionales y legales.-

Heredamos, como en toda América Latina, un farragoso y espeso sistema judicial, que no ha querido reconocer a la oralidad como su más eficaz medio de modernización y accesibilidad; tampoco a la renuncia al proceso en caso de confesión válida; o al necesario fortalecimiento y desarrollo de la justicia de paz, en desahogo de la de primera instancia; o la verdadera instrucción judicial; o la participación de la víctima del delito, con un sentido realmente integrador; o la ineficacia de sus sentencias en materia de reparación del daño; o su escasa presencia y respetabilidad en los medios sociales al lado de un protagonismo exagerado de policías y Ministerio Público o de la defensa del inculpado, principalmente.-

El nuevo procedimiento penal provincial, debe tender a desactivar el rol de facilitador publicitario de distintos profesionales, que buscan notoriedad a través de resonantes casos policiales, desatendiendo a la víctima, al victimario y en conjunto a la sociedad misma.-

El Poder Judicial aspira, con plena legitimidad y equidad, a su fortalecimiento, autonomía cabal, reconocido prestigio y modernidad y para lograrlo, no se le pueden escatimar recursos y esfuerzos para su engrandecimiento. **La calidad y respetabilidad del Poder Judicial, es la señal paradigmática de una civilización avanzada.-**

La reforma de esta rama del Estado moderno es ineludible; no sólo han de promoverse y ampliarse su nueva organización; la formación profesional de sus integrantes; la tecnología a su disposición; marcos legales más adecuados y menos rígidos y obsoletos. Es preciso dotarla de nuevos y mejores medios de administración y planeación, que no sólo permitan marcar el rumbo de esta función primigenia, con criterios profesionales y autónomos, sino que habrá que incorporar a

este Poder, a nuevos esquemas de evaluación y medición precisa de la llamada "productividad judicial".-

Los Consejos de la Magistratura que han proliferado desde las reformas constitucionales de 1994, deben ser órganos verdaderamente autónomos y que garanticen la participación equilibrada y equitativa de los tres poderes; no pueden estar adscriptos a ninguno de esos tres poderes, por salud pública y porque, no siendo un órgano jurisdiccional, no es viable que formen parte del Poder judicial.-

Si en algún escenario pueden enumerarse defectos de estructura y operación significados, es en éste, que aparentemente cierra el circuito del "paquete penal".-

En primer término debe decirse que uno de los señalamientos más frecuentes, para denotar el fracaso de nuestros regímenes penitenciarios, es el hacinamiento de los reos en las prisiones. La respuesta a esta circunstancia, ha sido la peor que pudo darse: en nombre de ese hacinamiento, se generaron acciones de "despresurización" penitenciaria, o sea, se adelantó la posibilidad de libertad a un sinnúmero de internos por estricta decisión administrativa y no jurisdiccional, para dejar poblaciones más adecuadas a los cupos de las cárceles. El hacinamiento no se ha corregido y en cambio sí existen en las calles un buen número de delincuentes reincidentes.-

En nuestro país, en virtud del proyecto RAC, ha sido llevado adelante en forma conjunta por el Ministerio de Justicia de la Nación y la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires, quienes se proponen explorar las posibilidades de desarrollo y aplicación de los sistemas de resolución alternativa de conflictos del derecho penal.-

Nuestro sistema se encuentra afiliado al modelo de la persecución penal oficial y obligatoria (principio de legalidad), pero en forma paulatina se ha comenzado a introducir pautas de "*flexibilización*" en la promoción de la acción penal pública. Tales los casos puntuales de "probation", "juicio abreviado", etc., que sin perjuicio de ello, no han llegado a admitir el uso de criterios de "oportunidad".-

Se ha generado la imperiosa necesidad de horizontalizar la gestión de los problemas sociales.-

Se han investigados los distintos métodos de resolución alternativa de conflictos del derecho comparado, fundamentalmente, en Canadá, Estados Unidos, Alemania, Australia, Inglaterra, Francia y España, que luego de una previa ejecución de un plan experimental o piloto, adaptarlos al sistema legal y a la idiosincrasia y realidad argentina.-

Este plan piloto se encuentra en ejecución en el ámbito de la Facultad de Derecho de la U.B.A., y funciona con casos reales derivados por la comunidad y/o por los consultorios gratuitos que funcionan en la Ciudad del Gobierno Autónomo de Buenos Aires.-

Una vez consolidados los modelos **RAC** aplicados, y de una profundización de la capacitación de los operadores, se ideó extenderlo a algunas ciudades del interior del país.-

Como lo ha sostenido Udo Josionek (Pte. del Tribunal de Menores de Viena: "... toda disposición reguladora de la vida social, ante todo también las normas penales, tienen que adecuarse a las especiales particularidades culturales, sociales y, ante todo, también tradicionales de un Estado, si se quiere una ejecución lo más eficiente posible y, sobre todo, conseguir que las normas sean aceptadas por la sociedad, (entonces) a todo Estado que se plantee la introducción de una regulación del conflicto se le debería aconsejar la anteposición de una experimento modelo semejante a toda regulación legal definitiva..." (autor citado en "El procedimiento penal y la víctima: ¿ Se da una privatización del sistema de derecho penal?, en Papers D`estudis y Formació, N° 8, marzo de 1992, Generalitat de Catalunya. Centre d'Estudis Jurídics y Formació Especialitzada, España).-

El proyecto RAC mencionado, se propone abordar las cuestiones problemáticas de carácter teórico y práctico que pudiera generar un sistema de RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS en MATERIA PENAL en nuestro medio.-

Los casos en tratamiento se obtuvieron de diversas fuentes, algunas de carácter comunitario, otras relacionadas con consultorios jurídicos gratuitos, y finalmente se tratan algunos casos derivados del sistema penal (en particular a instancias de la conciliación que prevé la Ley 24.270 o las disposiciones de la "probation").-

La Ley 24.270, trata de la norma que prescribe la penalización del padre conviviente que obstaculiza el contacto entre los hijos y el no conviviente. Su art.3° inc.1° dispone que: "El tribunal deberá: ...dispone en un plazo no mayor de 10 días, los medios necesarios para restablecer el contacto del menor con sus padres".-

En el caso puntual de la Provincia de Bs.As., la Ley 12.061 y el propio Código de Procesal Penal, se encuentra legalizado y prevista la mediación penal, como la asistencia a la víctima de delitos.-

El sistema que se ha llevado a cabo en Capital Federal, es el de realización de una o dos entrevistas preliminares personales con cada parte por separado, donde se le explica los alcances del sistema, se los invita a participar en él -dado que la voluntad de ambos es la condición básica para intentar el diálogo-, y se les solicita que cuenten su versión de los hechos. Es importante señalar que

nuestro sistema no requiere reconocimiento alguno de los hechos: basta con que ambos admitan haber estado envueltos en un mismo episodio histórico para encontrar material de diálogo.-

Luego de estas entrevistas preliminares, si hubiera contradicciones profundas sobre cuestiones de hecho, el receptor del caso vuelve a citar a ambos, y por separado les cuenta sucintamente cuál ha sido la postura asumida por el otro, intentando encontrar puntos de contacto entre los dos relatos. Esto permite a los participantes saber a qué se enfrentan, y tomar una nueva decisión de seguir o no adelante. Finalizado el segundo par de entrevistas, el receptor, si cuenta con la conformidad de las partes para llevar adelante la audiencia conjunta, y si cree que hay puntos de coincidencia que faciliten el diálogo, elige el tipo de RAC que habrá de aplicarse al caso concreto.-

Son tres los tipos de procedimientos RAC:

A) **MEDIACIÓN**: Método caracterizado por la mayor horizontalidad en la relación entre las partes y el Mediador, quien no puede PROVEER SOLUCIONES NI IDENTIFICAR CONFLICTOS, sino solamente COADYUVAR A SU IDENTIFICACIÓN POR LAS PARTES. En estos casos, se trata de un proceso generalmente breve, de no más de 4 sesiones (incluyendo las individuales con cada parte), y aparece como aconsejable, para los casos de BAJA CONFLICTIVIDAD y mucha predisposición al diálogo, o bien para aquellos casos donde únicamente existe o subyace un conflicto emergente, y la víctima pretende solo un resarcimiento económico.-

B) **CONCILIACIÓN**: En este caso, la posición del conciliador es más fuerte, y por definición, se le permite IDENTIFICAR CONFLICTOS y OFRECER ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN. Resulta un método aconsejable para los casos donde las partes están en situación de clara desigualdad social, donde alguno de los partícipes tiene mal predisposición al diálogo, donde el conflicto tiene dos caras, una emergente y otra subyacente, o bien donde hay más de una persona involucrada por cada parte.-

C) **CONFERENCIA DE CONCILIACIÓN CON MODERADOR**: En estos casos el proceso es mucho más largo, más formalizado y menos horizontal, por cierto. Se trata de una serie de audiencias donde las partes presentan su versión personal del problema (ayudadas de algún elemento probatorio) frente a un grupo de tres consejeros, quienes sobre el final efectúan un diagnóstico de las posibilidades de este caso en el sistema judicial. Una vez finalizada esta primer etapa, se los invita a solucionar el conflicto con mediación o conciliación.-

Si se analiza la admisión de los sistemas RAC desde un punto de vista negativo o crítico, implica que el Estado se retira de la esfera pública.-

Sin embargo, de analizarse objetiva y razonablemente, es en realidad, cuando el Estado *decide* de manera expresa remitir un conflicto al seno social para que mediante mecanismos previstos éste sea gestionado por los actores sociales, es decir, que *está eligiendo* una forma política para la solución de ese conflicto, en síntesis, está diseñando una política criminal.-

Ello, tomando a la “política criminal”, como la política o acción estatal de control social y solución de conflictos dirigida hacia las acciones humanas consideradas (no sólo legalmente) más violentas y conflictivas en un país o región determinados en tiempos de paz.-

Y justamente el objetivo de ella es la prevención del delito, como fin último.-

Como argumento contrario a quienes sostienen el lado negativo del sistema RAC, el Estado se retira “de facto” en todos los casos en lo que, con resoluciones de dudosa constitucionalidad, “archiva” una causa, sin pronunciarse sobre el fondo. También existiría un “retiro” de la actividad que le compete si el Estado decidiera (de “facto” o de “iure”), crear zonas donde el derecho no sea aplicable, de forma permanente o transitoria; por el contrario, cuando decide un tipo de procedimiento específico para resolver un conflicto, aunque confíe su gestión a particulares, interviene aunque directamente.-

En el caso particular de la Prov. De Buenos Aires, no sería siquiera confiar esa tarea a un particular, ya que se encuentra previsto en la propia ley.-

IV.- La resolución de conflictos y la atención a la víctima del delito.

En México, en el mes de junio de 1993, fue creada la Fundación CENAVID, como respuesta a la preocupación que representaba para los más desprotegidos de la sociedad: los niños y las mujeres víctimas de delitos tales como, violencia física, moral o sexual.-

La lucha se centra principalmente en obtener las soluciones para este tipo de agresiones, pero surge la duda sobre la existencia de criterios objetivos que determinen cuándo procede iniciar una averiguación previa frente a denuncias de hechos tipificados como *delitos en general* y, de manera particular, para los casos de *violencia*.

Se ha podido comprobar, la gran cantidad de casos de víctimas que lograron sobrevivir, pero que tuvieron dificultades para lograr levantar una denuncia, o que fracasaron en su intento.-

En el caso puntual del Centro de Atención para Víctimas del Delito (CENAVID), que es una sociedad civil conformada en una Organización No Gubernamental (ONG), sin fines de lucro, tendencia políticas, ni creencias religiosas específicas, que brinda atención en consulta externa a víctimas de violencia sexual, maltrato dentro del hogar y abuso de menores. Cuenta con talleres de auto-ayuda y capacitación para todos los interesados en el tema, como asimismo, se han

desarrollado proyectos de investigación con la información recabada a través de cinco años de servicio.-

Nuestra provincia, tiene las armas legales para iniciar un efectivo CENTRO DE ATENCION A LA VÍCTIMA, tomando como referencia experiencias y proyectos de otros países pero acomodados y adaptados a la realidad del país y de la provincia y a la sociedad que la integra.-

Es imprescindible realizar un servicio estatal (Ministerio Público) de *atención directa* con *apoyo emocional (AE)* y *asesoría legal especializada (ALE)*, ya que debe ampliarse la atención a las familias de la víctima.-

Debe tomarse una posición o un enfoque *humanitario* (Bio-Psico-Social).-

La finalidad debe ser: ***promover un desarrollo social altruista anti-violencia o de no-violencia.***-

El conocimiento integral del problema y su retroalimentación, logrará sensibilizar a la sociedad, alentando el fin último: la *prevención del delito* (objetivo de una política criminal).-

En 1995, se inició una investigación muy profunda sobre RESOLUCIONES ALTERNATIVAS DE DISPUTAS (Jalisco, México), y a partir de allí, se elaboró un proyecto que fue presentado ante la Agencia de Desarrollo Internacional de los Estados Unidos de Norteamérica (USAID), en el cual se propuso desarrollar la cultura de la MEDIACIÓN en la sociedad civil del Estado, el cual culminó en el mes de Septiembre de 1997, con la suscripción de un convenio de colaboración en el cual USAID canalizó una partida presupuestaria para la apertura del primer “CENTRO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS”, en Jalisco, siendo pioneros en la implantación de las resoluciones alternativas de controversias en México.-

Por ello, es fundamental e imprescindible, plantear y planear una estrategia para el desarrollo eficaz de mecanismos de RAC, que permitan que el impacto sea positivo en la sociedad, en los abogados, en los magistrados, en los fiscales y en los profesionales de otras disciplinas distintas a la jurídica (v.gr.médicos forenses, psicólogos, etc.).-

Es necesario otorgar una mayor participación a la sociedad en la toma de decisiones y en la solución de conflictos propios del comportamiento humanos de nuestra actualidad.-

Esto lleva y permite a la sociedad a tomar el poder en la solución de sus propios conflictos, en caso de tener la voluntad de dirimirlos.-

Esto producirá una relevante reforma y modernización de la Justicia.-

Ello incluye toda forma de resolver conflictos sin pasar por la autoridad judicial (sin ingreso propiamente dicho al proceso), el uso de la fuerza o el abandono del conflicto por la propia burocracia judicial.-

La función tutelar del Estado, en la protección de los derechos de sus habitantes, no termina con la organización del Poder Judicial eficiente, sino que requiere ofrecer y apoyar otras formas de solución de conflictos que pueden resultar, de acuerdo con la naturaleza del conflicto, más efectivos y menos costosos en términos económicos y afectivos, rápidos con relación al tiempo empleado en su solución (proceso judicial), convenientes en cuanto pueden impedir la recurrencia del conflicto y socialmente más valiosos, ya que posibilitan la relación futura de las partes.-

No es privatizar la Justicia, sino que el Estado ofrece apoyo entregando los mecanismos alternativos a la decisión judicial, integrando así, las necesidades del Estado para con la sociedad.-

Esto significa en otras palabras, la posibilidad de acceder con el menor costo posible, a un procedimiento efectivo no necesariamente judicial, de tutela de los propios derechos de los individuos que forman parte de un todo: la sociedad.-

El conflicto es y será INHERENTE a la VIDA. Entonces es necesario, para lograr el bienestar social e individual, una opción en la forma de dirimir conflictos, adoptando un modelo basado en la cooperación y pacificación.-

Va educando a los individuos, les va impregnando en su intimidad de una verdadera y efectiva protección, va creando una conciencia de no-violencia, de que se puede dirimir un conflicto sin violencia sin agravios, o al menos atenuarlos, bajar el nivel de discusión, partiendo del principio de la igualdad ante la sociedad y ante la ley, y que todas las partes de un conflicto, merecen y deben ser atendidas y protegidas por el Estado.-

En nuestro país, la Fundación Libra de Argentina, organizó el “Primer Curso de Adiestramiento para Capacitadores en Mediación”, además de apoyar el Plan Nacional de Mediación.-

En cuanto al desarrollo de los medios alternativos de solución de conflictos, *no puede darse aislado de la realidad social, jurídica, cultural, económica, etc.*, de un país o de una provincia o región.-

Requiere de estudios de opinión previos a su establecimiento, tomando en cuenta las costumbres, niveles económicos, educativos, mecanismos de solución de conflictos existentes, normativa legal y reglamentaria vigente, etc.-

La Capacitación es un elemento esencial y parte fundamental.-

Es preciso elaborar una política criminal, que deberá iniciarse con la estadística, como dato en “bruto” de la realidad social, procesar esa información adecuadamente y luego devolverla a la sociedad mediante un modelo al medio donde serán ejercidas las funciones del facilitador para la solución de conflictos.-

Es necesario, descongestionar los tribunales, mejorar el acceso a la justicia, aumentar la participación de la comunidad y propiciar un clima de diálogo y paz social, que como fin último facilitarán los elementos para atenuar y prevenir el delito.-

V.- Mediadores. Capacitación.

Primeramente, debe tenerse en claro que resulta fundamental proveer formación teórica y técnica a los profesionales, desde sus respectivas áreas de estudio (abogados, psicólogos, asistentes sociales, etc.), que serán aquellos que tendrán luego a su cargo la resolución de conflictos y atención a las víctimas de delito.-

Para ello, es necesario establecer tres niveles de formación:

Una formación práctica, que tenga por objetivo, desarrollar prácticas en negociación y mediación a través de la participación en ejercicios de simulación.-

Ello requiere una metodología educativa con distintos niveles participativos, con ejercicios individuales, grupales y de simulación, estudio de casos, que tienda a asegurar una máxima eficacia en la resolución de conflictos.-

Una formación teórica, destinada a **toma de decisiones**, analizando previamente el conflicto, desarrollando su génesis, tipo de conflicto y su evolución, como asimismo, la meritución de los costos del conflicto.-

Analizar a continuación, las funciones socio-psicológicas del mismo, distinguiendo entre conflictos ocasionales o recurrentes.-

Luego, buscar medios adversariales y no adversariales, alternativos del o de los conflictos, buscando una resolución pacífica de los mismo, mediante la negociación y la mediación dentro de marcos teóricos.-

A continuación deberá ir tipificándose el mismo y mediante una descripción de los distintos medios, sus diferencias específicas y sus campos de aplicación en el caso concreto.-

Es preciso que el operador, maneje los elementos básicos de la negociación, sus estilos, ya sea, mediante negociación de tema único o por regateo, o en su caso, establecer una negociación

de tema múltiple, construyendo un “paquete” que deberá diseñar y preparar para la negociación y la mediación.-

Debe recabar información de las partes individualmente y luego evaluarla, estableciendo la relación entre las posiciones, intereses, necesidades encontradas.-

Merituar las posibilidades de cada parte a los fines de satisfacer sus intereses y necesidades mediante la configuración de opciones que debe entregar el mediador a las partes del conflicto.-

Deberá utilizar técnicas de generación de opciones, como preguntas y con el sistema de “brainstorming”, posibilitando que las opciones fluyan de las partes producto de su voluntad y su propia creatividad.-

El Mediador, debe entregar elementos, adecuados a cada parte (atendiendo su nivel educativo, social, económico, y al tipo de conflicto), para que genere sus propios recursos que colaboren para elaborar soluciones o medios para alcanzarlas, aunque sea, medianamente.-

El Mediador, debe definir para sí en forma previa el tipo de cuestión a tratar: económico, familiar, comunitario, y los motivos que crearon la situación delictiva.-

Analizará, los aspectos intrínsecos, como la voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad, neutralidad y objetividad, comparando distintos enfoques teóricos sobre mediación.-

Utilizar la comunicación en la construcción de la interacción y del acuerdo, visualizando las diferencias culturales en el proceso de mediación.-

Debe indagar sobre posibles terceros interesados y no representados por las partes en conflicto (no integrados a la mediación, pero que tenido participación).-

El mediador debe parafrasear sobre las posiciones o presentación de las historias de las partes, realizando una primera manifestación del conflicto.-

Debe realizar preguntas informativas y re-contextualizadas, preguntas circulares, ir detectando y reconociendo los intereses y necesidades, la influencia de éstos sobre los temas en juego.-

Debe generar opciones y alternativas, clasificar y seleccionar las opciones mutuamente aceptables, ir construyendo el acuerdo.-

La construcción del contexto, las reglas del proceso y el acuerdo de mediación, dependen de estrategias comunicacionales, que aseguren la eficacia de su tarea.-

Es importante cuando se trata de MEDIACION COMUNITARIA, realizar una cuidadosa evaluación de las necesidades locales, la identificación de las partes involucradas, detectar posibles problemas étnicos o culturales.-

Uno de los campos más discutidos de aplicación de la mediación, constituye la intervención en las cuestiones entre víctima y victimario, porque en estos casos, nos encontramos ante individuos entre los cuales ha existido violencia física, moral o en sus intereses realizada mediante la comisión de un delito en perjuicio de su víctima.

En estos casos, reitero lo expuesto anteriormente, en cuanto a la evaluación de los métodos RAC más eficaces:

A) **MEDIACIÓN**: Método caracterizado por la mayor horizontalidad en la relación entre las partes y el Mediador, quien no puede PROVEER SOLUCIONES NI IDENTIFICAR CONFLICTOS, sino solamente COADYUVAR A SU IDENTIFICACIÓN POR LAS PARTES. En estos casos, se trata de un proceso generalmente breve, de no más de 4 sesiones (incluyendo las individuales con cada parte), y aparece como aconsejable, para los casos de BAJA CONFLICTIVIDAD y mucha predisposición al diálogo, o bien para aquellos casos donde únicamente existe o subyace un conflicto emergente, y la víctima pretende solo un resarcimiento económico.-

B) **CONCILIACIÓN**: En este caso, la posición del conciliador es más fuerte, y por definición, se le permite IDENTIFICAR CONFLICTOS y OFRECER ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN. Resulta un método aconsejable para los casos donde las partes están en situación de clara desigualdad social, donde alguno de los partícipes tiene mal predisposición al diálogo, donde el conflicto tiene dos caras, una emergente y otra subyacente, o bien donde hay más de una persona involucrada por cada parte.-

C) **CONFERENCIA DE CONCILIACIÓN CON MODERADOR**: En estos casos el proceso es mucho más largo, más formalizado y menos horizontal, por cierto.

Se trata de una serie de audiencias donde las partes presentan su versión personal del problema (ayudadas de algún elemento probatorio) frente a un grupo de tres consejeros, quienes sobre el final efectúan un diagnóstico de las posibilidades de este caso en el sistema judicial. Una vez finalizada esta primer etapa, se los invita a solucionar el conflicto con mediación o conciliación.-

La mediación penal, requiere, como cualquier tipo de mediación de un equipo interdisciplinario especializado formado por abogados, psicólogos y asistentes sociales, con

colaboración de una asesoría pericial, y con información y contacto con centros especializados de derivación una vez analizado el contexto del conflicto o disputa.-

VI.- Política Criminal. Prevención del delito.

La Mediación penal como medio de prevención.

Como se ha expresado a lo largo de este trabajo, la *Política Criminal* es la política estatal de control social y solución de conflictos, dirigida hacia las acciones humanas (no sólo legalmente) más violentas y conflictivas en un país (o región) determinado en tiempos de paz.-

Mientras que la *prevención del delito* es el objetivo de la política criminal.-

Y la ciencia que se dedica y estudia la política criminal y la prevención del delito, es la *Criminología*, que abarca y supera el estudio del Derecho Penal, el Derecho Procesal Penal y el Penitenciario, lo que no implica, en modo alguno, que pueda prescindir de los límites impuestos a la acción del Estado por los principios que garantizan los Derechos Humanos, sino que los debe tener muy en cuenta con relación a todo lo que implique acciones de intervención del Estado sobre los individuos.-

La prevención, o más precisamente, el acto de prevenir, es la capacidad de prever, de prefigurar algo que aún no se ha manifestado, interpretando signo o señales premonitorias.-

En el campo social, no resulta posible utilizar un esquema de lectura lineal --causa-efecto-- ya que la propia complejidad de las variables que intervienen, no permiten prever de un modo determinante la manifestación de un fenómeno dado.-

El objeto que debe prevenirse, es el *delito*, y no puede ser abordado el tema como las ciencias médicas tratan una enfermedad, tampoco puede ser confundido con el arte de la adivinación, dado que los fenómenos no siempre remiten a un esquema de causa y efecto.-

Idénticas variables pueden provocar diferentes tipos de respuestas en distintos sujetos.-

Sin un individuo, vive en un hábitat o contexto adverso, de pobreza o marginal, o es un desocupado o subocupado, o tiene problemas de índole familiar, no conlleva necesariamente que nos devuelva como respuesta, una conducta violenta, delictiva o antisocial.-

Muchas veces, las acciones preventivas tienen como consecuencia un estigma o rótulo de peligrosidad o de precariedad o de población en riesgo que seguramente va a repercutir sobre los sujetos-actores, destinatarios de esta acción.-

Por ello, deben buscar las herramientas para prevenir sin estigmatizar o sin rotular o sin victimizar al “posible o probable” sujeta de una acción delictiva.-

La prevención, requiere indefectiblemente, de un diagnóstico, un análisis y una evaluación serios.-

Debe crearse un programa de prevención del delito que permita disminuir o atenuar la ocurrencia de hechos delictivos, trabajando con víctimas y victimarios concretos, como las posibles poblaciones en riesgo aisladas, a partir del análisis estadístico.-

El *delito* es aquella conducta tipificada como “prohibida” por el Código Penal, razón por la cual, es una construcción social que corresponde a un contexto histórico y económico determinado. Se debe evitar referirse a las conductas socialmente “antisociales”, ya que de incluirlas se agiganta aún más la ambigüedad del término.-

La *violencia* también es polivalente. En un sentido amplio, puede considerarse violento cualquier ejercicio que se realice de manera coercitiva, o mediante el uso de la fuerza física o psíquica.-

Por otra parte, consideremos que vivimos un mundo violento o impregnado de violencia, en donde el delito asoma como síntoma o representante de un conflicto no resuelto pacíficamente a través de otros mecanismos sociales.-

No todos los delitos acarrear el mismo grado de violencia, ya que no es lo mismo, una riña entre vecinos, un arrebato callejero, un robo a mano armada, un robo seguido de lesiones o muerte, ya que son hechos delictivos claramente diferenciados, pero que, sin embargo, todos se encuentran agrupados en el interior de un único fenómeno: EL AUMENTO DE LA VIOLENCIA.-

Es preciso diferenciar la “cultura del miedo”, como aquellas formas de percepción y de representación social de la delincuencia, del crimen, de la violencia y de los delitos; de las prácticas y fenómenos que efectivamente pueden ser caratulados de criminales y/o violentos.-

Es una distinción analítica, ya que como lo sostiene Luis E. Soares (*Criminalidade e Violencia: Ríó de Janeiro, Sao Paulo e Perspectivas Internacionais, em Comunicaçao e Política: Medio, drogas e criminalidade, V.1, Nº 2, dezembro 1994 - Março 1995. Nova Série*) “... la experiencia del miedo es una experiencia total, holística: realidad vivida que se da a través de la mediación de las interpretaciones y de las adjudicaciones de sentido...”. -

El miedo o los temores, son el efecto de la victimización directa de un sector de la población, que al difundirse a través del entramado social, generan un grupo más amplio de víctimas indirectas: personas no puntualmente afectadas pero que sufren cambios limitativos en sus hábitos, conductas y actitudes, a causa del miedo a la victimización.-

Se distribuye el miedo y el riesgo efectivo de los individuos de transformarse en nuevas víctimas de los delitos temidos por algunos sectores, que en realidad no se corresponden.-

La vivencia del miedo depende de sí se ha experimentado o no ataques delictivos en forma previa, de la cantidad y peso de los mensajes que recibe a través de su entorno habitual y de los medios de comunicación social que reciben los sujetos respecto de la realidad del delito, de la presencia de apoyo social, en contraposición a la vivencia de aislamiento y de indefensión personal.-

Resulta de gran imprescindible merituar la importancia y relevancia que poseen las estadísticas dentro del desarrollo de una política criminal.-

Debe necesariamente transcurrir la transferencia de lo extrínseco a lo intrínseco para luego volver al exterior.-

La estadística es la encuesta o la opinión sobre hechos reales o sobre los protagonistas de los mismos, como dato de la realidad.-

Luego esa estadística debe procesarse y desplegarse sobre una idea que se tiene sobre un plan concreto, es decir, comienzo del traslado del afuera hacia adentro, del dato a la elaboración del mismo como materia prima de una idea o plan a realizar.-

Una vez procesados esos datos conjuntamente con el plan, debe desarrollarse la política o políticas a poner en marcha, como forma de exteriorizar, ese ir “hacia afuera” de un plan que se pone en marcha.-

Es decir que nace de un dato (encuesta de hechos y protagonistas, etc.) como primer eslabón estático, el mismo ingresa un plan, se procesan y luego se desarrollan las políticas, convirtiendo esos datos y ese plan en un marco típicamente “dinámico”, de pura acción.-

De ahí la importancia de las estadísticas, porque aportan una base de datos concreta y real, plasmable, perceptible, que junto con el trazado de un plan, conforman una acción política, como forma de expresión de lo que se quiere transmitir a la sociedad.-

Ese procesamiento requiere no sólo incorporar los datos como elementos estáticos, sino que deberá analizarse la oportunidad de hacerlos conocer, la forma en que se los hará conocer y el medio que los va a transportar en forma pública a la sociedad.-

No sirve exteriorizar datos estáticos, sino que deben exteriorizarse políticas, planes de acción, tendientes, en el caso que nos ocupa, de transmitir a la sociedad, la realidad delictual de un

país o una región determinada, pero a la vez, entregarle los elementos desde el Estado para contribuir mediante la prevención, la denuncia, la precaución.-

Pero no basta sólo con ello, deben entregarse los medios adecuados y brindarle a esa sociedad, la garantía desde el propio Estado.-

El Estado nace justamente de millones de voluntades que deciden otorgar un mandato político, económico y social a un individuo o a individuos para éstos como representantes del todo, brinden el control social y la solución de esos conflictos, y que tiene como meta principal “la prevención del delito”. -

Debe conocer el Estado, que tipo de delitos son los que más se cometen, quiénes los cometen en su mayoría, las causas de la comisión de esos delitos, armas utilizados, zonas de riesgos mayores, horarios, etc.

No es igual diseñar y poner en marcha un plan de prevención del delito en Capital Federal o Gran Buenos Aires, que uno para San Luis o Tierra del Fuego. Juegan factores, como la mayor población, la atracción que ejercen los gran centros de concentración del país sobre quienes intentan sacar provecho de sus delitos organizados.-

Debe diseñarse una política criminal general para todo el país, es decir, esbozar la idea o la ideología que se tiene respecto de la posición contra la disminución y/o prevención del delito. La idea rectora, debe ser conocida por la sociedad entera, sin distinción de región o zona, la posición del Estado debe ser única.-

En algunas regiones esa idea rectora o principal servirá quizás para disminuir el delito en otras zonas no tan “peligrosas”, para prevenirlo.-

No sirve poner en conocimiento público que “se produce un arrebato en la vía pública por minuto en el ámbito del microcentro de la Capital Federal”, porque así sólo, produciría el efecto de “alarma” o “sensacionalismo” que a la postre pueden resultar fatales, porque crean una situación de “miedo o temor generalizado”, que puede provocar efectos no buscados por la información.-

Si en cambio se procesan los datos, se analizan y se procesan con una idea o plan, entonces, se puedan dar a conocimiento público de otra manera: “Ante el crecimiento del delito de arrebato en la ciudad de La Plata (v.gr.), el Estado ha dispuesto un mayor presupuesto para la Policía provincial tendiente a custodiar la seguridad personal de los habitantes y transeúntes”. -

Es decir, se exterioriza la realidad que otorga la estadística (el dato o datos), pero con una política de prevención concreta por parte del Estado. Esta situación, provoca en la sociedad una

sensación distinta, que ante el crecimiento de hechos delictuales, el Estado me brinda mayor seguridad.-

Aquí juega un papel importantísimo la información periodística, ya que en la mayoría de los casos, más que “informar”, se busca arrojarle noticias llenas de sensacionalismo a la sociedad para que ésta consuma el producto que el medio escrito, radial o televisivo quiere vender.-

Si el Ministro de Economía le proporciona a la prensa como dato de la realidad política, y así es bajada a la sociedad: “La crisis asiática producirá un impacto inesperado en la economía nacional que necesariamente desembocará en un nuevo y marcado ajuste social”, produce un efecto de “pánico”. Si en cambio, el mismo funcionario, informa: “Ante la crítica situación producida en los mercados asiáticos, el Gobierno pondrá en marcha un plan de reforma en el mercado financiero que amortigüe los efectos en el país”, la noticia que los medios que entregan a la sociedad, es una dato real pero que conlleva una política de la mano de una solución”, entonces, la sociedad recibe del Estado un elemento que causará preocupación pero a la vez, un alivio. No es lo mismo INFORMAR o ANOTICIAR a la población sobre datos de la realidad que, TRANSFORMAR esa noticia sobre un dato o hecho de la realidad, aditiéndole otros elementos (imágenes, fotos, titulares, etc.) que terminan entregándole a la sociedad un producto distinto a la realidad, en definitiva, más producción de la noticia que información propiamente dicha.-

Existen diversas y variadas formas de prevenir el delito.-

Desde el punto de vista tradicional, la prevención del delito está asociada a la idea de disminución de la posibilidad de que los miembros de ciertos grupos, opten por el camino delictivo.-

En Canadá, por ejemplo, como parte del plan de prevención, se han expandido las posibilidades laborales, la reducción de la pobreza, el tratamiento del abuso de drogas, entre otras variables. Es una política a largo plazo.-

En cuanto a la denominada “prevención eficaz”, es vista como un conjunto de acciones a corto plazo, tendientes a proveer una estrategia de protección de la vida o de los bienes de las posibles víctimas. Estas políticas o estrategias personales incluyen limitar la exposición de los sujetos a situaciones de riesgo, como forma de atenuar el daño que pueden sufrir si se encuentran en una situación de ataque delictivo.-

La “prevención comunitaria” es otra forma de abordar el problema que combina aspectos de las dos anteriores y en las que se pueden planificar acciones a corto, mediano y largo plazo.-

Las políticas de prevención comunitaria tienen por objeto:

a) Activar los recursos sociales de una zona o barrio dados;

b) Promover el accionar de los controles sociales informales ajenos al sistema de justicia formal;

c) Crear nexos entre los problemas cotidianos de la gente y la estructura formal de las instituciones públicas;

d) Otorgar dirección y coordinación al trabajo de la compleja red de organizaciones que brindan servicios sociales y/o de prevención.-

Existen tres niveles de prevención:

a) Primaria:

Dirigida a reducir la incidencia de la violencia en general, prevenir el inicio de procesos sociales que generan violencia, como una intervención *proactiva* en vez de *reactiva*, denominada *prevención remota*.-

b) Secundaria:

Tiende a identificar precozmente, diagnosticar y tratar casos antes que se desarrolle un trastorno, denominada *prevención próxima o predelictiva*.-

c) Terciaria:

Referida a las intervenciones que tienen por objetivo el de limitar o reducir las consecuencias de un trastorno o intentar una posible recuperación.

En lo que respecta a ésta última, debe lograrse un plan de prevención en cuatro aspectos:

1) Control social formal y sus alternativas, que consiste en:

* Realizar un programa de creación, fortalecimiento y apoyo en la gestión de redes comunitarias;

* Fomentar la creación de instancias intermedias de carácter predominantemente comunitario que sirvan de espacio de contención y atención a los conflictos barriales, familiares y escolares, con introducción de técnicas de mediación.-

* Transparentar y clarificar el mensaje que se adjudica al sistema penal para discontinuar la confusión entre ayuda y reproche por la comisión de un acto contrario a la ley;

* Incorporar al abogado de parte en la tramitación del expediente tutelar;

* Formular estrategias que privilegien el mantenimiento del vínculo familiar frente a cualquier posibilidad de desintegración de éste;

2) Comunicación de la violencia y violencia de la comunicación:

* Dinamizar los vínculos entre los organismos y los medios a fin de obtener una comunicación fluida y permanente que facilite la difusión de las tareas de prevención;

* Rediseñar en cuanto a la prevención del delito el perfil de los medios de comunicaciones oficiales en función de las políticas públicas de mediano y largo plazo;

* Insertar programas de difusión masiva de mensajes de concientización de la no-violencia y la prevención con técnicas modernas y atractivos de publicidad;

* Establecer redes de información y de acción entre distintos organismos con acceso a los medios de difusión;

3) El rol del sistema educativo:

* Impulsar la mediación escolar como método alternativo de resolución de conflictos en la escuela;

* Capacitar sobre los temas de violencia, maltrato infantil y técnicas de resolución de conflictos en las instituciones de formación docente e instituciones escolares en todos los niveles (inicial, primaria y media);

* Concientizar a los educadores acerca de la necesidad de trabajar en forma interinstitucional e interdisciplinaria, promoviendo el establecimiento de estos gabinetes en el ámbito institucional en todos sus niveles;

* Integrar en el ámbito escolar al niño maltratado;

4) Violencia Familiar:

* Crear una red nacional contra la violencia familiar, consistente en la confección de una base de datos a nivel nacional de todos los programas desarrollados y a desarrollar de asistencia y/o prevención de violencia familiar;

* Llevar adelante acciones tendientes a unificar criterios y optimizar la respuesta de los operadores en esta temática;

En la Provincia de Buenos Aires, en lo que respecta a la misión y función del Ministerio Público, es la misma ley, la que le obliga a establecer relaciones con la comunidad (arts.33 y 34 de la Ley 12.061 y modif.), la asistencia a la víctima del delito, lo que conlleva la creación del Centro de Asistencia a la Víctima dentro del ámbito del M. Público, a propiciar y promocionar la

utilización de todos los mecanismos de mediación y conciliación que permitan la solución pacífica de los conflictos (art. 38, ley cit.), asistir en forma integral a la víctima, brindándole asistencia y tratamiento a la víctima y su grupo familiar, inmediato e integral procurando evaluar el daño psicológico y social sufrido, asesorar a los familiares para colaborar con el tratamiento y recuperación y derivarla, en caso de ser necesario y ante la falta de continente familiar o de gravedad a centros especializados de atención, divulgar los derechos de las víctimas y desarrollar acciones tendientes a que los organismos estatales y la población tomen conciencia sobre su respeto y realizar las investigaciones que permitan comprender la magnitud de los padecimientos de las víctimas (art. 39, ley cit.).-

Asimismo, el M. Público deberá ofrecer protección a quienes por colaborar con la administración de justicia corrieran riesgo o peligro de sufrir algún daño físico o psíquico (art. 40).-

En lo que respecta a su estructura y funcionamiento, la Procuración General se encuentra integrada con 4 áreas funcionales: superintendencia, asuntos jurisdiccionales, política criminal, coordinación Fiscal e instrucción penal y Social (art.41).-

Al dividir los departamentos de Superintendencia, en lo que respecta a control calificado y estadísticas e informática, debió incluirlos en el área de Política Criminal (art.44), ya que forma parte justamente de una política criminal.-

Por último, en el art.45 define las funciones del área social, que comprende la actividad asistencial en materia de minoridad, la representación de dementes o inhabilitados jurídicos, la mediación y de asistencia a la víctima.-

Es mi opinión, que la ley ha sido demasiado escueta y poco extensiva en el tema de Política Criminal, Mediación, Atención y Protección a la Víctima y Testigos, y asistencia familiar y menores.-

Justamente, son las funciones de mayor importancia dentro de la genérica función tutelar que debe brindar el Ministerio Público a la comunidad.-

De esa actividad social, integrada por todas las funciones mencionadas, es la que paulatinamente irá configurando las políticas que permitan desarrollar un verdadero plan de prevención del delito como un servicio interdisciplinario y con colaboración de la propia comunidad.-

Para comunicarse con el Dr. Alconada, Julio M .F.,

E-mail: julioalconada@netverk.com.ar