

MEDIACIÓN COMUNITARIA: HERRAMIENTA GUBERNAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES EN MÉXICO

13 de abril de 2022

Juana Sánchez Ramos*

Resumen

La mediación comunitaria puede ser una herramienta gubernamental eficaz para resolver conflictos sociales, ya que este enfoque fomenta el consenso entre el gobierno y los ciudadanos, ayuda a impartir justicia, reduce la exclusión social y promueve una cultura de paz. Pero, sobre todo, busca reconstruir las estructuras sociales y fortalecer los vínculos afectivos y sociales, que son elementos esenciales para una gestión eficaz de los conflictos, y la propia gestión hace de estos motores de cambio positivo y progreso social.

Palabras claves: Medición Comunitaria, conflictos sociales, gestión

Abstract

Community mediation can be an effective government tool for resolving social conflicts, as this approach fosters consensus between government and citizens, helps deliver justice, reduces social exclusion, and promotes a culture of peace. But, above all, it seeks to rebuild social structures and strengthen emotional and social ties, which are essential elements for effective conflict management, and the management itself makes these engines of positive change and social progress.

Keywords: Community Measurement, social conflicts, management

* Es Doctora y Maestra en Métodos de Solución de Conflictos y Derechos Humanos por la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, es Licenciada en Ciencia Política y Administración Pública por la UPCh. Es profesor-investigador en la UJAT, donde ha impartido materias en nivel licenciatura y maestría; en el Centro de Especialización Judicial del TSJ de Tabasco y en la Universidad Corporativa del Sureste.

INTRODUCCIÓN

Referirse a conflictos en México es hablar de nuestra vida cotidiana. Basta voltear la mirada y percibir una discusión o desacuerdo entre la familia o vecinos, abrir el periódico o visitar sitios electrónicos de noticias y leer que la nota principal se refiere a una situación de desavenencia o encender el televisor y ver reportes de los conflictos de días anteriores y de los que surgen día a día.

Las situaciones mencionadas en el párrafo anterior no deben de ser evaluadas de manera general como negativas, puesto que, desde la perspectiva de la teoría del conflicto, cuando se asocia el conflicto a algo perjudicial o destructivo se comete un error en razón de que este gestionado de manera acertada puede tener un poder transformativo.

Los conflictos siempre serán una posibilidad de mejorar las relaciones sociales y de construir puntos de acuerdo entre las instancias gubernamentales y la ciudadanía para el logro de acciones y proyectos de beneficio común. De manera contraria, cuando un conflicto no es atendido a tiempo puede escalar y generar una situación desestabilizadora cuya magnitud puede incluso poner en riesgo la paz social. Ante tal circunstancia la intervención del Estado como garante de la seguridad nacional se vuelve necesaria y, en relación con esto, la mediación comunitaria puede ser una herramienta gubernamental de éxito para gestionar los conflictos de índole social.

I. ENFOQUE TEÓRICO DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA

La mediación es un método de solución de conflictos, donde a través del diálogo y la participación activa de las partes se busca encontrar solución a un problema y concretar un acuerdo mutuo. Esto debe efectuarse con la ayuda de un tercero neutral e imparcial que facilitará el proceso, más no podrá opinar, proponer o intervenir en la solución o arreglo del conflicto.

La práctica de la mediación ha existido desde épocas remotas, prácticamente desde el primer momento en que dos o más personas sostuvieron una disputa surgieron los mediadores para aconsejar el uso de la razón por encima de las armas (Cabello Tijerina, 2013: 87). En la actualidad, el campo de aplicación de la mediación es tan vasto que su ejercicio se ha tenido que ramificar en distintas áreas tales como la familiar, escolar, penal, empresarial, política, intercultural y comunitaria. Esta última es la que se estudia en el presente artículo.

Por mediación comunitaria puede entenderse aquella que, apuesta decididamente por reforzar el ejercicio de la ciudadanía, entendiendo ésta como la relación funcional entre pertenencia, identidad, derechos y deberes y no como una situación jurídica-administrativa ligada a la proveniencia (Puntes, 2007:71).

Considerada también como un método que da un tratamiento diferente a los delitos y a la violencia, la mediación comunitaria cambia la perspectiva de la justicia formal y representa una opción al paradigma retributivo. Lo que se busca es introducir una nueva forma de justicia con arraigo comunitario que establece que el delito y los conflictos suceden en un contexto social y, por lo tanto, las consecuencias y la búsqueda de solución se deben buscar en la comunidad misma (Da Cunha Lopes y Serrano Andrés, 2014:57).

De Morais Sales y Oliveira Nunes (2010:283) establecen que la mediación comunitaria es realizada con el objetivo de favorecer el diálogo entre las personas que conviven diariamente, solucionando sus conflictos y contribuyendo a la

construcción de la paz social. Añaden que los mediadores comunitarios generalmente son habitantes de la propia comunidad, que son capacitados y que pueden trabajar voluntariamente o no, dependiendo de la institución a la que están vinculados.

Aunque esto sería lo ideal, cabe mencionar que no es una limitante para que la mediación comunitaria pueda ser guiada por un facilitador que no radique en el lugar del conflicto, lo que se debe tener en cuenta y procurar es que el profesional que actuará como tercero neutral tenga conocimiento del entorno social, cultural, político y educativo de las personas o partes que intervienen en el conflicto.

El papel del mediador comunitario como agente de realidad es relevante en la praxis de la mediación comunitaria, dado que sobre esta figura recae la responsabilidad de que las partes conciban este proceso como una forma distinta de resolver los conflictos, transformando lo negativo de este en una experiencia positiva que permite la utilización de recursos creativos para resolver las disputas.

Dichos recursos creativos no son más que los mecanismos de participación ciudadana que tienen como objetivo mejorar la calidad de vida propia y de la colectividad, generando con esto una cultura de cooperación y participación recíproca entre los integrantes de la comunidad. De igual manera estos mecanismos generan y promueven una cultura de colaboración en la que en la solución a las diferencias participen todos los afectados

De acuerdo con lo expresado en los párrafos que anteceden y tal como lo exponen De Morais Sales y Oliveira Nunes (2010:284), la mediación comunitaria puede considerarse democrática debido a que:

[...] estimula la participación activa de las personas en la solución de los conflictos, permite el acceso a la justicia por parte de los que se hallan en desventaja económica y propicia la inclusión social cuando

hace que los involucrados en el problema busquen por sí mismos la solución. De esta manera, auxilia a la sociedad a salir del estado de latencia, pasando a ser cómplice del Estado, transformándose en protagonista de su historia.

Además de los anteriores, la mediación comunitaria realiza aportes importantes para la cohesión social, tan necesaria en nuestros tiempos. Algunas de las contribuciones a la comunidad o entorno donde se implementa la mediación comunitaria se describen a continuación:

- La difusión de valores, propiciando la autorreflexión, la responsabilidad y suscitando la necesidad de establecer nuevos pactos para seguir habitando e interactuando juntos, sin exclusiones de ningún tipo.
- La transferencia de técnicas y herramientas a los habitantes o ciudadanos a fin de proveerles habilidades y destrezas que faciliten su vida social y que los ayuden a hacer realidad una convivencia pacífica enriquecida por la diversidad.
- El establecimiento de redes sociales que estimulan y favorecen las relaciones sociales o comunitarias, en un proceso de construcción, tanto individual como colectivo, que promueve un intercambio recíproco y dinámico entre los que participan en él.
- La optimización de recursos y la creación de alternativas eficaces para la resolución de problemas o la satisfacción de necesidades.
- La instauración de un espacio de diálogo democrático sustentado en el protagonismo de las partes, en el cual se pueden exponer y resolver las diferencias que se susciten entre individuos, grupos de individuos, instancias privadas o públicas (Nató y Rodríguez Querejazu).

Las contribuciones mencionadas se desarrollan alrededor de dos cuestiones principales. La primera de ellas es promover la participación de las personas en la solución de sus conflictos, considerando a todos por igual como aptos para la construcción de consensos y la segunda, el establecimiento de alianzas que permitan encontrar soluciones comunes y satisfactorias a pesar de las diferencias y pluralidad de opiniones.

II. MEDIACIÓN COMUNITARIA Y CONFLICTOS SOCIALES

La mediación comunitaria permite la construcción de una sociedad basada en la cooperación y autodeterminación de sus integrantes y, por lo tanto, constituye una forma pacífica de gestión de los conflictos. En este tenor, es pertinente analizar su función como herramienta eficaz para resolver conflictos de tipo social, los cuales son, en opinión personal, los más comunes y que más afectan el entorno, la sociedad y las comunidades en las que se vive, pero ya no se convive.

Se menciona que en las comunidades solo se reside, pero no se convive, dado que la interacción y convivencia como sociedad o vecinos ha disminuido en los últimos años por múltiples factores, entre los que sobresalen la inseguridad, el exceso de trabajo y la indiferencia hacia las personas con las cuales se comparte espacio. El diálogo, la solidaridad, el intercambio y la ayuda mutua tan necesarios para una convivencia sana han sido relegados y se ha optado por vivir asegurados en las casas sin importar quiénes son nuestros vecinos, qué necesitan o cuál es la manera de pensar de las personas que habitan a nuestro alrededor.

Al mencionar el concepto de comunidad no se hace alusión a un tipo de división territorial, sino que, para razones de la presente investigación, esta se concibe tal como la definen Da Cunha Lopes y Serrano (2014: 58) como un cuerpo vivo, articulado a una forma de hacer la vida y el destino. De esta manera, la idea de comunidad remite al tener en común, compartir, ser parte de un espacio y tiempo y en donde el individuo está inmerso por parentesco, amistad o vecindad, siendo esta última lo conjunción de hábitos, costumbres, ritos comunes, entre otros.

Al asumirse la comunidad de esta manera es posible establecer que esta se convierte en el elemento principal

[...] de resistencia a la expansión de los indicadores de violencia, ya que [...] comparte valores y percepciones en base (*sic*) a las cuales se actúa en el espacio común, con la posibilidad de fraguar valores comunes a partir de necesidades similares, desarrolladas sobre un mismo espacio físico de trabajo y habitación. Así, los integrantes de una comunidad fuerte y robusta tienen la oportunidad de plantearse la integración como un trabajo de largo plazo, una co-construcción de reglas y valores comunes a partir de la interacción.

Cuando no se logra construir comunidades, en el sentido estricto de las definiciones planteadas anteriormente, se produce la ruptura del tejido social y con ello se contribuye a la generación de desacuerdos, inseguridad y violencia, lo que aunado a la difícil situación económica, la falta de espacios, la desigualdad social, la falta de oportunidades, el deterioro de la calidad de vida, el abuso del poder y la casi nula respuesta del gobierno ante este tipo de situaciones, genera inconformidades que al no ser atendidas o siquiera escuchadas, posteriormente se convierten en graves conflictos sociales.

La Defensoría del Pueblo de Perú (2015), define el conflicto social como el proceso complejo en el cual sectores de la sociedad, el Estado y/o las empresas perciben que sus posiciones, intereses, objetivos, valores, creencias o necesidades son contradictorios, creándose una situación que podría derivar en violencia. La complejidad de dichos conflictos será determinada en función del número de actores que intervienen en ellos, la diversidad cultural, económica, social y política, las formas de violencia presentes o la debilidad institucional para atenderlos.

De acuerdo con Salvador Puentes (2007:37), al conflicto social hay que situarlo en la contraposición de las diversas alternativas e intereses legítimos a que puede aspirar cada persona o colectivo para vivir con dignidad.

La conservación de la paz y seguridad nacional es una de las principales obligaciones de cualquier Estado de derecho, tal como proclama ser el Estado mexicano, por lo tanto, al surgir conflictos de índole social es obligación del gobierno gestionarlos e intervenir en su resolución. En nuestro país no se ha actuado con eficiencia en este aspecto, debido a que a los conflictos sociales no se les ha dado un manejo adecuado y, por lo general, siempre terminan en una escala mayor a la que iniciaron. Aunque actualmente se han logrado avances considerables en este tema se debe reconocer que aún queda mucho trabajo por hacer.

Lo anterior deriva de que las acciones para solucionar los conflictos sociales inician cuando el conflicto social ha alcanzado niveles críticos de tensión (Navarro Lores, 2012) y, por lo tanto, la posición de las partes en discrepancia es tan firme y reforzada que resulta muy difícil establecer un diálogo y lograr un consenso convenido por las partes involucradas.

Ante este panorama se vuelve necesario encontrar nuevas formas de responder al conflicto, las cuales deberán promover la participación de las partes, respetar toda manifestación de ideas y conjuntar esfuerzos de los actores sociales, el Estado y la comunidad donde se desenvuelva la situación.

Durante las últimas décadas han tenido auge y avance diversos métodos alternos de solución de conflictos, que se contraponen a las medidas punitivas aplicadas comúnmente por el Estado. Con relación a esto Segovia Bernabé (2011:15), establece que, si bien, el derecho penal es necesario, actualmente se está abusando de él y esto lleva a un escenario que no responde a la realidad. Hay situaciones o delitos que, hablando desde la perspectiva de la justicia restaurativa, no justifican el encarcelamiento o la aplicación del poder punitivo del Estado.

En este contexto y en el marco de los métodos alternos de solución de conflictos, la mediación comunitaria se presenta como un instrumento significativamente útil en la aspiración de construir una sociedad más tolerante al pluralismo de ideas e identidades y, de esta manera, más proclive al diálogo y al respeto que al enfrentamiento, encontrándose en ello la fórmula para el empoderamiento de la ciudadanía y la paz comunitaria.

Proponer la mediación comunitaria, y no otro método, como una herramienta eficaz para la resolución de los conflictos sociales no es una cuestión al azar, el planteamiento se fundamenta en las premisas establecidas por expertos en la materia, mismas que se describen a continuación:

- 1) La mediación comunitaria aboga por la reconstrucción de la convivencia y de los vínculos sociales a partir de la participación voluntaria y activa de los ciudadanos en los conflictos que les atañen (Puntes, 2007:72).
- 2) La mediación comunitaria permite que el protagonismo recaiga en la ciudadanía, es decir, que la comunidad conoce de primera mano el problema, la forma como lo viven los diversos actores sociales, las repercusiones que de ello se desprenden y a partir de ahí es posible plantearse un objetivo de mejora compartido en torno al cual haya amplio consenso (Teixidó Saballs, 2002:4).
- 3) Es una modalidad novedosa de afrontar los problemas sociales, que se basa en un tratamiento pedagógico del conflicto, esto como resultado del papel primordial que se le concede a la comunidad en la gestión del conflicto (Teixidó Saballs:5).
- 4) Es una herramienta útil para disminuir los costos de desgaste institucional, la pérdida de credibilidad y de legitimidad (Becerra, Garrido, Pac y Soria de Ancarani, 2010:95). Todos estos son aspectos comunes en los conflictos sociales.

- 5) Con la implementación de la mediación como método para resolver los conflictos que surjan en el seno de las sociedades, se refuerza el tejido social evitando la aparición de nuevos conflictos, además las personas que participan en el procedimiento de mediación adquieren herramientas que fomentan el diálogo, la solidaridad y la cooperación, mismas que coadyuvan a la aparición de relaciones pacíficas, fortaleciendo las estructuras para el establecimiento de una cultura de paz (Cabello Tijerina, 2013:85).

- 6) En la contraposición de intereses surgidos del conflicto social, la mediación comunitaria introduce un modo de gestión de conflictos basado en la legitimidad de todos los intereses y en la igualdad de derecho de todo ciudadano a participar (Puntes, 2007:38).

- 7) Como método para la gestión de conflictos que se producen entre personas iguales con intereses diversos, la mediación comunitaria aporta los tres elementos necesarios para disponer de una libertad real: a) Seguridad, al consagrar el derecho de todo ciudadano a participar en la gestión de conflictos que les afectan; b) Propiedad de sí, al ser un proceso que se basa en el respeto, reconocimiento mutuo y la autodeterminación de las personas y c) Oportunidad, en relación de que dispone de los recursos necesarios, procesales y relacionales para participar en la construcción de un acuerdo (Puntes, 2007:38).

Estas características, así como el hecho de la participación de un tercero que facilitará el proceso de manera imparcial sin intervenir en la construcción del acuerdo, son las que distinguen a la mediación, en este caso la de tipo comunitario, de otros métodos para solucionar conflictos.

Dicha distinción se da respecto al proceso judicial que se caracteriza por ser formal, adversarial e impositivo; en relación a la negociación que se basa en el diálogo con un objetivo resolutorio y es un método autocompositivo, con la conciliación que se caracteriza por ser un procedimiento que incluye un tercero que

orienta o influye para la obtención de un acuerdo que logre cerrar el proceso y, finalmente, con relación al arbitraje, que es un proceso privado o mixto que negocia e impone y que parte de la resolución de un tercero para decidir la cuestión (De Morais Sales y Oliveira Nunes, 2010:281 y 282).

Se pueden encontrar más argumentos a favor de la mediación comunitaria, pero se considera que los antes expuestos permiten identificarla como un método eficiente para resolver conflictos de tipo social, en razón de ser un instrumento de promoción de la paz y de la dignidad humana que, apuesta por el diálogo, el respeto, la colaboración y la construcción de acuerdos.

III. MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO HERRAMIENTA GUBERNAMENTAL

La gestión eficiente de los conflictos sociales debe de ser una prioridad en el programa de gobierno de todo Estado democrático, por dos razones: 1) porque un conflicto de repercusión social sin atención adecuada puede traspasar las fronteras del espacio donde se inició y pasar de ser un conflicto de un grupo de ciudadanos a ser una problemática de nivel regional, estatal e incluso nacional, que rebase las instituciones y ponga en riesgo la gobernabilidad y 2) porque la inclusión y la participación en la solución de los problemas que les atañen es un reclamo principal de la sociedad moderna, la cual no se conforma con ser simple espectadora sino que demanda ser parte activa en la toma de decisiones.

No se trata de eliminar los conflictos que surgen en la vida cotidiana, lo cual es imposible, sino de administrarlos de una manera diferente a la que históricamente se ha realizado, puesto que, como ya se mencionó anteriormente, el conflicto lejos de ser negativo puede ser un gran motor de cambio y transformación a favor de la persona y de la sociedad.

La mediación ha sido implementada como forma de hacer frente a los conflictos. Años atrás, por ejemplo, en la ciudad de Chungking, China, con una

población de 12,000,000 habitantes, se encontraban funcionando 11,855 Comités de Mediación con 90,638 mediadores, es decir, un mediador por cada 100 habitantes (Castanedo Abay, 2013:97).

En un país como México, fomentar la cultura de paz a través de la mediación, es un reto si tomamos en cuenta que nuestra cultura e idiosincrasia ante la presencia de un conflicto es de litigio y combate, cada parte busca a toda costa obtener el mayor provecho y se concibe como imposible lograr una solución en la que todos resulten beneficiados. Esta, tal vez, sea la causa por la que en la mayoría de las ocasiones todo desacuerdo termina de manera generalizada en un conflicto de mayor trascendencia.

Sí bien es cierto que las condiciones económicas y políticas son propicias para el surgimiento de los conflictos, también lo es que ante las situaciones de desacuerdo no se recurre al diálogo, al intercambio de ideas ni a la búsqueda de soluciones conjuntas, sino se apuesta por las vías jurisdiccionales que en la práctica han demostrado su ineficiencia. Ante esto, una respuesta constructiva es la implementación y difusión de la mediación comunitaria como una herramienta que coadyuve a la gestión eficiente de conflictos en el ámbito público.

A pesar de que la reforma constitucional del artículo 17, llevada a cabo el 18 de junio de 2008, es un gran avance en la instauración de los métodos alternos de solución de conflictos en México, a la fecha aún queda mucho camino por recorrer para concretar su aplicación. En referencia a que la mediación comunitaria sea considerada como un mecanismo de mejoramiento de la gobernabilidad, se propone que esta sea implementada a través de una política pública que respalde su planeación, consolidación y evaluación.

La fórmula mediación y políticas públicas es un elemento importante. Rivera Hernández y Téllez Castilla (2014:7) sostienen que estas tienen una relevancia para la consolidación de un sistema democrático y que el Estado como garante del orden

social, político y jurídico tiene obligatoriedad de crear políticas públicas que den como resultado la satisfacción de las necesidades sociales.

En este sentido, la mediación comunitaria cuenta con varios elementos que favorecen su ejecución gubernamental como política pública social. Dichos elementos son la equidad, imparcialidad, accesibilidad de la justicia, el diálogo, la pacificación y el rol activo en la construcción de los convenios (Cabello Tijerina, 2011:86). Para impulsar su implementación el gobierno federal podría implementar un plan de trabajo que podría incluir, entre otras, las siguientes acciones:

- a) Profesionalización de facilitadores a nivel nacional. - Resulta indispensable contar con equipos de personas que se dediquen a facilitar la comunicación entre las partes, pero también que sean capaces de construir una estrategia de evaluación de los problemas para trabajar sobre soluciones consensuadas (Becerra, Garrido, Pac y Soria de Ancarani, 2010:96). Dicho equipo deberá tener autonomía en su gestión con tal de garantizar la imparcialidad de sus actividades.
- b) Creación de Comités de Gestión Eficiente de Conflictos en el ámbito público. - (Becerra, Garrido, Pac y Soria de Ancarani, 2010:95). Después de consolidar equipos de facilitadores, lo siguiente sería instaurar, en una primera etapa, este tipo de comités en todas las ciudades capitales de las entidades federativas y posteriormente hacerlo extensivo hacia los municipios.
- c) Creación de partida financiera. - Para sostener los gastos administrativos y honorarios de los facilitadores. Esto tal vez sea uno de los principales obstáculos para implementar el proyecto dado la limitación de recursos. Ante esta perspectiva se puede optar por convenios de colaboración con las entidades federativas, organismos descentralizados o iniciativa privada. En este punto se debe tener en cuenta que, si para dar inicio al

programa planteado se requiere la asignación y erogación de recursos, a largo plazo los beneficios obtenidos justificarán dichos gastos.

- d) Servicio público y gratuito. - Para que los ciudadanos tengan acceso a la mediación comunitaria se deberá de ofrecer en forma de servicio público, concreto, directo, universal y gratuito (Puntes, 2007:80).
- e) Calidad de las instalaciones. - La existencia de espacios de calidad e idóneos para la prestación del servicio es imprescindible. No se debe de caer en el error de considerarlo como un servicio irrelevante al cual se le puede ubicar en cualquier lugar inhóspito o dependencia no ocupada o insalubre (Puntes, 2007:87). Esta recomendación no descarta la posibilidad de ofrecer el servicio de manera itinerante para tener un mayor alcance.
- f) Difusión. - La difusión de los métodos de solución de conflictos y de la mediación comunitaria, de manera particular, es necesaria para el éxito de la justicia alternativa, además de que con ello se cumple con el derecho humano a la información. Si la población desconoce la existencia de los métodos de solución de conflictos no podrá exigir una justicia alternativa con enfoque de derechos humanos ni hará uso de esta, aunque la tenga a su alcance.
- g) Educar para la paz. - Además de profesionalizar a los facilitadores, es necesario educar a la sociedad en la teoría de la paz y los métodos alternativos de solución de controversias y, dentro de estos, la mediación comunitaria. Lograr el arraigo de la cultura de paz es una línea de acción que solo será alcanzable si se trabaja desde el ámbito educativo. Para efectos de lo anterior, se deben diseñar planes de estudio desde nivel preescolar y básico que incluyan el enfoque de la cultura de paz y de los métodos de solución de conflictos.

CONCLUSION

La comunidad históricamente ha sido el elemento geográfico y estructural de resistencia al incremento de la violencia debido a la convivencia e intercambio de valores y costumbres que se dan en el interior de ella. Lamentablemente durante las últimas décadas se ha producido una ruptura en los vínculos comunitarios lo cual provoca constantemente el surgimiento de conflictos sobre todo de índole social.

Ante esta situación el Estado no puede tomar una actitud de desinterés, ni ignorar que un conflicto gestionado de manera errónea puede resultar en mayores riesgos y repercusiones sociales. Por ello la intervención gubernamental se vuelve necesaria para diseñar un plan de acción en la gestión de los conflictos, que busque sustituir la acción punitiva tan vinculada a nuestra cultura por un método fundamentado en el derecho consuetudinario, el diálogo y la colaboración.

La mediación comunitaria puede ser una herramienta gubernamental eficaz para la solución de conflictos sociales, en razón de que este método promueve el consenso entre el gobierno y la ciudadanía, contribuye al acceso a la justicia, disminuye la exclusión social, promueve una cultura de la paz, pero sobre todo persigue la reconstrucción del tejido social y refuerza los vínculos afectivos y sociales, los cuales son elementos indispensables para una gestión eficiente de los conflictos, gestión misma que permite que estos sean motor de cambios positivos y mejora social.

BIBLIOGRAFÍA

- Aisenson Kogan, Aida (1994), Resolución de conflictos: un enfoque psicosociológico, México, FCE.
- Becerra, Ana María, GARRIDO, Pablo Ignacio, PAC, María Libertad y Soria de Ancarani, María (2010), “Comités de gestión de conflictos: nuevas herramientas para la gobernabilidad”, en: Cuenca de Ramírez, Nelly (Comp.), Ponencias de expertos en mediación. VII Conferencia internacional del Foro Mundial de Mediación. Mediación, justicia y Gobernabilidad: una oportunidad para la paz, disponible en <http://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag41342/ConferenciasforomundialIMediacion%20%281%29.pdf>. Fecha de consulta: 01 de abril de 2022.
- Cabello Tijerina, Paris Alejandro (2013), “Elementos del proceso de mediación que favorecen a su implementación como política social”, en: Comunitania: Revista Internacional de Trabajo y Ciencias Sociales, núm. 5, enero, México.
- Castanedo Abay, Armando (2013), Mediación. Globalización y cultura de paz en el siglo xxi, Guayaquil, Universidad Ecotec.
- Da Cunha Lopes, Teresa María Geraldés y SERRANO ANDRÉS, Diana Leticia (2014), en: “Justicia Restaurativa y Mediación Comunitaria. Emergencia de un nuevo paradigma de impartición de Justicia”, Letras Jurídicas, núm. 29, enero-julio, México.
- Da Cunha Lopes, Teresa y Serrano, Diana (2014), “La mediación comunitaria y la justicia restaurativa”, 05 de agosto. Disponible en: <http://www.atiempo.mx/editoriales/la-mediacion-comunitaria-y-lajusticiares-taurativa/>. Fecha de consulta: 28 de marzo de 2022.
- De Moraes Sales, Lilia Maia y OLIVEIRA NUNES, Andrine (2010), “la Mediación como instrumento de inclusión y pacificación social: El estudio de los núcleos de mediación comunitaria de Parangaba y de Pirambu en Ceará/Brasil”, en: Cuenca de Ramírez, Nelly (Comp.), Ponencias de expertos en mediación. VII Conferencia internacional del Foro Mundial de Mediación. Mediación, justicia y Gobernabilidad: una oportunidad para la paz, disponible en:

<http://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag41342ConferenciasforomundialMediacion%20%281%29.pdf>. Fecha de consulta: 23 marzo de 2022.

Defensoría del Pueblo de Perú. Disponible en: <http://www.defensoria.gob.pe/temas.php?des=3>. Fecha de consulta: 10 de marzo de 2022.

Nató, Alejandro M. y Rodríguez Querejazu, sin fecha, María Gabriela, Mediación: un aporte a la transformación de las relaciones sociales. Disponible en: http://www.mediate.com/articulos/transformacion_de_relacione_s.cfm. Fecha de consulta 7 de abril de 2022.

Navarro Lores, Diosveldy (2012), ¿Conflicto social o situación social conflictiva?, en: Contribuciones a las Ciencias Sociales, febrero. Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/cccss/18/dnl.html>. Fecha de consulta: 8 de abril de 2022.

Puntes, Salvador (2007), La mediación comunitaria. Ciudadanos, derechos y conflictos, Bogotá, Uniempresarial.

Redorta, Josep (2007), Cómo analizar los conflictos. La tipología de conflictos como herramienta de mediación, 2ª ed., Barcelona, Paidós Ibérica.

Rivera Hernández, Pedro Paul y Téllez Castilla, María Delia (2014), La mediación comunitaria como política pública y su impacto en la participación ciudadana. Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/9371/1/Ponencia%20AMECIP.pdf>. Fecha de consulta: 03 de abril de 2022.

Segovia Bernabé, José Luis (2011), “La cárcel del siglo XXI. Desmontando mitos y recreando alternativas”, en: Crítica, núm. 973, mayo-junio, España.

Teixidó Saballs, Joan (2002), “La mediación como instrumento de desarrollo comunitario. Planteamientos e ideas previos a una acción mediadora”. Actas del VII CIOIE. Donostia. Disponible en: http://www.joanteixido.org/doc/mediacio_comunitaria/fundamentos.pdf. Fecha de consulta: 28 de marzo de 2022.