

IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO VÍA DE PACIFICACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS[1]

Ramírez Villamizar, Gladys Shirley

IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO VÍA DE PACIFICACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE
CONFLICTOS[1]

Eirene Estudios de Paz y Conflictos, vol. 3, núm. 4, 2020

Asociación Eirene, Estudios de Paz y Conflictos A. C, México

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=675971331006>



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0 Internacional.

IMPLEMENTACIÓN DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO VÍA DE PACIFICACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS[1]

IMPLEMENTATION OF COMMUNITY MEDIATION
AS A ROUTE OF PACIFICATION IN CONFLICT
RESOLUTION

Gladys Shirley Ramírez Villamizar
sramirez@unisimonbolivar.edu.co
Universidad Simón Bolívar, Colombia

Eirene Estudios de Paz y Conflictos, vol.
3, núm. 4, 2020

Asociación Eirene, Estudios de Paz y
Conflictos A. C, México

Recepción: 26 Mayo 2020
Aprobación: 15 Junio 2020

Redalyc: [https://www.redalyc.org/
articulo.oa?id=675971331006](https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=675971331006)

Resumen: Este producto de reflexión surge de la revisión al marco teórico en que se apoya la ejecución del proyecto de investigación "Implementación de la mediación comunitaria como vía de pacificación y mejora de la convivencia en la población víctima del desplazamiento forzado vinculados al programa ALPOSD". Se utilizó, como guía metodológica el enfoque Histórico Hermenéutico, aplicando matriz de análisis documental a textos previamente clasificados de trabajos de investigación, artículos científicos y libros relacionados con la mediación. Se estableció, que la mediación comunitaria de manera específica, constituye un instrumento alternativo y principal de transformación de conflictos de forma autocompositiva que contribuye al fortalecimiento de las relaciones sociales y, por ende, instrumento para el logro de la convivencia armónica en el seno de la sociedad.

Palabras clave: Conflicto, Mediación comunitaria, Métodos alternativos, Pacificación, Víctima.

Abstract: This product of reflection arises from the revision to the theoretical framework that supports the implementation of the research project "Implementation of Community mediation as a route of pacification and improvement of coexistence in the population that are victims of forced displacement linked to the ALPOSD programme". The Hermeneutic Historical approach was used as a methodological guide, applying documentary analysis matrix to previously classified texts of research papers, scientific articles and books related to mediation. It was established that Community mediation in a specific way, constitutes an alternative and main instrument of conflict resolution in an autonomous way that contributes to the strengthening of social relations and thus an instrument for the achievement of harmonious coexistence within society

Keywords: Conflict, Community mediation, Alternative methods, Pacification, Victim.

Introducción

El Ser humano no es solamente un cuerpo y razón, es por naturaleza social, porque vive en constante relación con el otro, contacto permanente y necesario para cubrir las necesidades básicas de supervivencia y de

progreso, buscando los medios necesarios para apropiarse de los bienes que genera la naturaleza, la misma persona y en últimas, obtener como valor agregado el señorío patrimonial necesario para imponer el interés particular sobre el general, situación particular que constituye en términos generales la fuente principal del conflicto.

Lo anterior significa, que la disputa esencialmente emana del interior del ser motivado por el interés económico, religioso, político o cultural, entre otros y, desde luego, fruto de la relación interpersonal que origina la convivencia social. Esta peculiar forma que tiene la persona de comunicarse es fuente generadora de controversias entre los asociados, si partimos del criterio, que los elementos estructurales del conflicto individual se entrelazan con el interés del otro lo que hace el conflicto social o colectivo.

Surge entonces, el conflicto como un elemento perturbador de la armonía, tranquilidad y de la paz individual y social y, por lo tanto, el desalojo de este cuerpo disociador debe abordarse mediante el estudio de los componentes individuales y colectivos que estructuran, si percibimos el encuentro de dos posturas distantes que debe ser armonizadas o mejor pacificadas mediante un instrumento alternativo de solución de conflictos, concretamente la mediación comunitaria, que opera como elemento estabilizador o de pacificación.

Pacificar el conflicto, es el fin que persigue el investigador social, partiendo del conocimiento y análisis de los componentes estructurales del mismo para llegar a comprender el problema desde el lente visor individual y colectivo identificando las causas que lo originan, permitiendo una lectura adecuada de la situación conflictiva en el contexto, para determinar en últimas el instrumento de pacificación comunitaria entre las partes en controversia.

Desde luego, que, para desescalar el conflicto, el mediador comunitario además de conocer y comprender la lucha de intereses entre las partes de manera individual y colectiva, necesariamente debe abordar la solución del conflicto, desde una de las tantas posturas que determinan las causas del problema y que metodológicamente ha estudiado la ciencia de la Conflictología.

Para la consecución de los objetivos de este trabajo investigativo y frente a la variedad de corrientes epistemológicas que existen y que la Conflictología como ciencia estudia, mirando la estructura del conflicto desde la variedad de dimensiones, se estudió la ¿mediación comunitaria? como método alternativo de abordar la solución de los conflictos de esta índole, tomando como soporte teórico los principios y reglas consagradas por la escuela transformadora del conflicto, que toma a la mediación como un instrumento transcendental porque presenta la oportunidad en manos de las mismas personas que personifican el problema, para que a través de un importante diálogo mediado por un tercero experto, se aborde el problema como un proceso que debe ser administrado, conducido y motivado para que los protagonistas resuelvan sus diferencias, desarrollando, ¿tanto la autodeterminación como la confianza en las propias fuerzas? (Baruch Bush y Folger, 2006.

p.130) y, además, que los diálogos realizados en el seno del conflicto a la postre signifiquen un impacto fuerte que transformen el comportamiento ético de las partes que luego trasciendan en el seno de la comunidad, produciéndose de esta manera una verdadera pacificación del conflicto.

Este producto es fruto de la elaboración y análisis del marco teórico del proyecto de investigación en ejecución, ¿Implementación de la mediación comunitaria como vía de pacificación y mejora de la convivencia en la población víctima del desplazamiento forzado vinculados al programa ALPOSD?, que pretende como objetivo general, determinar la visualización del impacto que genera la mediación comunitaria como instrumento pacificador en el proceso de desescalamiento del conflicto en la resolución de los conflictos comunitarios.

1. Relaciones interpersonales como fuente del conflicto social

La persona natural como ser racional es eminentemente social y, por esta razón, desde el nacimiento inicia el proceso permanente de transformación dentro del universo de necesidades que se le presentan, que lo motiva como antes se afirmó, a obtener los beneficios que brinda la naturaleza y con ello el poder político social.

Aquella circunstancia relevante, ubica al ser humano, en una constante relación de doble dirección, ¿con su entorno social, cultural y biológico, con capacidad para influir en su ambiente, transformarlo, pero a la vez condicionado por todo aquello que lo rodea y aun así continúa siendo un ser individual? (Montoya Lozano, 2006. pp. 56.57).

En esta dirección, la comunicación y el intercambio de bienes y servicios produce la relación interpersonal, que bajo determinados parámetros y frente a la insatisfacción personal percibida de manera real o figurada, surge a la vista de forma inexorable el conflicto, que consiste en la ¿percepción prevalente e incompatible que tiene una persona frente a otra o grupo de personas, sobre un bien, comportamiento o una declaración de voluntad en la que existe interés común? (Ramírez Villamizar, 2020. p. 12) o, como una ¿contraposición de intereses y/o percepciones, estando siempre presente en todas las sociedades y actividades humanas, en todas sus actividades? (Muñoz, 2016. p. 12).

Presente la situación problemática o conflicto, paralelamente es necesario analizar la fuente que lo produce, que generalmente se debe a enfrentamiento de ideas e intereses violentos, patrimoniales, políticos, de comportamiento ciudadano, étnico o cultural; fuentes de la que hoy se hace cargo la nascente ciencia de la Conflictología, entendida como el orden epistemológico apoyado por el método científico aplicables para resolver conflictos o, como magistralmente la define Mario Bunge:

Mientras los animales inferiores sólo están en el mundo, el hombre trata de entenderlo; y sobre la base de su inteligencia imperfecta pero perfectible, del mundo, el hombre intenta enseñorearse de él para hacerlo más confortable. En este proceso, construye un mundo artificial: ese creciente cuerpo de ideas llamado "ciencia", que puede caracterizarse como conocimiento racional, sistemático,

exacto, verificable y por consiguiente falible. Por medio de la investigación científica, el hombre ha alcanzado una reconstrucción conceptual del mundo que es cada vez más amplia, profunda y exacta (Bunge, 2013. p. 3).

Tomando aquella concepción bifronte del conflicto, este debe comprenderse y resolverse desde el estudio de los elementos o patrones que construye el individuo en su interior que lo lleva a la situación problemática y, además, desde aquellos patrones de intereses o derechos entrelazados en la relación colectiva en tanto varias personas sean los protagonistas. Este aspecto vital de la confrontación devela de inmediato la complejidad del enfrentamiento mostrándose desde una ? lógica Borrosa? porque el conflicto es un ?episodio social reiterativo que pueden ser discriminado y cuyo contenido manifiesta enfrentamiento entre personas en cualquier ámbito? (Redorta, 2007. p. 7).

Visto de esta manera el conflicto, la fuente que lo produce se presenta con diferentes caras, dependiendo del pesar, sentir y querer de cada participante, según considere que sus intereses o derechos sobre los cuales ejerce titularidad están siendo amenazados o lesionados por el otro o, por ?mitos y certezas contruidos mentalmente por impulso del miedo, estando en la mente y los corazones de las personas donde reside la programación que nos llevará a vivir de una manera u otra? (Vinyamata Camp, 2015. p. 12).

En la medida, que en el seno de la actividad problemática se entrelacen los patrones que generan el conflicto, esta dinámica en controversia, para desatarlo, nos acerca paulatinamente a otras riveras como la filosofía, psicología, sociología, neurología, psiquiatría y el derecho entre otras.

En síntesis, siguiendo la línea del pensamiento planteada por el profesor Redorta, éste considera que:

Deutsch (1973, p. 33), estudia el concepto desde el ?fuero interno de la persona?; Rubin, Pruitt y Hee (1986, p. 5), lo observa desde el ?interés y de la creencia? de la persona: Johan Galtung (1996, p. 70) lo analiza desde ?el dilema que genera la disputa?; concluyendo, que en definitiva el conflicto visto más allá de lo intrapsíquico, el concepto debe centrarse en el marco de la interacción y con el poder como núcleo del conflicto, examinando el tema con visión de proceso (Redorta, 2007. p. 33).

Para gerenciar el conflicto en el campo teórico administrativo, dentro de los métodos alternativos de solución de conflictos autocompositivos, que excluye la toma de decisiones por parte del tercero mediador, se debe acudir no obstante la identificación de la fuente del problema, al abanico de teorías existentes que amenizan teóricamente el actuar con método para lograr la solución del conflicto.

En el universo del pensamiento humano, existen diversas maneras de visualizar la situación problemática desde lo individual o colectivo. Se presentan grupos de estudiosos, para quienes el conflicto es sinónimo de luchas de clases, fundada en la discriminación o estratificación de las personas, unas que ejercen la propiedad de los medios de producción y por lo tanto el poder económico y político y, otros que venden la fuerza de trabajo para cubrir aquellas necesidades, discriminación odiosa fuente de conflictos sociales. Esta teoría, en términos generales, concibe el conflicto

desde ¿las contradicciones entre las fuerzas materiales de producción y las relaciones de producción? (Tejerina Montaña, 1991. p. 52), sin dejar a un lado la presencia del factor político que siempre está presente en todo conflicto colectivo, abordándose desde estas lógicas la solución.

En esta dirección, (Mercado Maldonado y González Velásquez, 2008), al desarrollar esta postura paradigmática consideran que:

Debido a la confrontación de fuerzas opuestas en la estructura de clases sociales donde unos son opresores explotadores y otros los oprimidos explotados. (?) En este análisis se destaca el factor económico: el modo de producción dominante y la naturaleza clasista de la sociedad capitalista. El cambio social sólo puede realizarse aboliendo la propiedad privada de los medios de producción y acabando con todas las formas de explotación y opresión. La transformación del modo de producción capitalista se logra mediante la lucha revolucionaria de la clase trabajadora (p. 199).

No obstante, la situación problemática genera otras formas de estudiarla para llegar a la solución adecuada. Observemos, por ejemplo, el paradigma de la cultura de Paz establecida por el sociólogo y matemático noruego Johan Galtung, que en palabras del profesor Martínez (2017), después de analizar cómo se gesta el conflicto:

Cómo se forma; su génesis, las fases que atraviesa, si siempre es manifiesto o puede permanecer latente o ambas cosas, hasta llegar a la formación del triángulo del conflicto ABC, para finalmente exponer la complejidad del conflicto y sus ciclos, los cuales variarán en función de la óptica cultural con la que miremos. La pregunta inicial bajo la que se sustenta el estudio del conflicto es: ¿cuál es el motor del individuo, colectivo o sociedad para que se formen los conflictos? Volvemos al cuenco del conflicto, desde la necesidad como punto de partida hasta alcanzar la satisfacción, y en el camino van quedando cosas depositadas dentro del cuenco: frustraciones, intereses, objetivos, valores, insatisfacciones que formarán el conflicto, pero también queda algo muy importante y es el deseo de solucionar el problema, pues que mayor fuerza que querer solucionar el problema (p. 165).

Por último y, en el contexto norteamericano, se presenta en el escenario de la Conflictología, la teoría propuesta por la Escuela Transformativa del conflicto estudiada por los profesores Baruch Bush y Folger, quienes miran el desarrollo del conflicto como una oportunidad que se presenta para fortalecer la satisfacción moral individual y la del otro, partiendo de la base fundamental de la existencia de un problema.

Para estos teóricos, el conflicto es un importante escenario que se les presenta a las partes protagonistas de la situación problemática para utilizar medios alternativos de resolución como la mediación comunitaria directa, para que el mediador utilizando de mejor manera las dimensiones que presenta el conflicto lo resuelva incrementando:

La comprensión y el fortalecimiento de la capacidad humana intrínseca de cada uno para afrontar las dificultades de toda clase comprometiéndose en la reflexión, la decisión y la acción como actos consientes e intencionales. La segunda dimensión implica superar los límites del yo para relacionarse con otros (Baruch, et al. 2006. p.130).

Los conflictos comunitarios y la visualización desde la mediación.

El ser humano ha observado a través del tiempo, que el trabajo individual produce bienestar personal, pero que, desarrollado en comunidad, el beneficio se extiende a todos los miembros del grupo; estado de satisfacción que construye una red de solidaridad que conduce al establecimiento estrategias con el fin de mantener las metas propuestas comunes, comportamiento grupal que se traduce en un adecuado comportamiento ciudadano, armonía y la paz social.

El concepto de comunidad debe entonces interpretarse como un sentir, creer y pensar de toda una colectividad que, ubicados en un lugar geográfico e identificados culturalmente por intereses colectivos desarrollan un comportamiento mancomunado en busca de bienestar y progreso general o, como lo plantea el maestro Ferdinand Tönnies, en palabras del profesor Alvaro (2007):

La vida en común duradera y auténtica [echte: verdadera]; sociedad es sólo una vida en común pasajera y aparente?. Desde el comienzo, la sociedad está subordinada a la comunidad o, más precisamente, a la verdad que ella encarna. La autenticidad (o la verdad) de la una determina violentamente la inautenticidad (o la no-verdad) de la otra. Pero, ¿por qué la comunidad, y sólo ella, sería ? auténtica?? (?) En principio, porque la comunidad, a diferencia de la sociedad, es vida en común natural. (?) ¿vida comunitaria? coincide con ?la naturaleza de las cosas?: ?Comunidad en general la hay entre todos los seres orgánicos; comunidad racional humana, entre los hombres. [?] se olvida que el permanecer juntos está en la naturaleza de la cosa; (?) Ser juntos, o ser en comunidad, significa entonces ser conforme a la naturaleza. (?) el concepto de sociedad: ?La teoría de la sociedad construye un círculo de hombres que, como en la comunidad, conviven pacíficamente, pero no están esencialmente unidos sino esencialmente separados, y mientras en la comunidad permanecen unidos a pesar de todas las separaciones, en la sociedad permanecen separados a pesar de todas las uniones? (p. 20).

En esta dirección, los miembros del grupo o clase social unidos por ese sentir y pensar comunitario, se forjan fines comunes de convivencia como el reconocimiento del otro, el trato y la ayuda solidaria, la búsqueda de la armonía, la paz social y la creación de controles sobre los ? recursos necesarios para hacer las transformaciones deseadas para obtener bienestar colectivo y personal, en libertad; Superar condiciones de vida marcadas por la desigualdad y las relaciones de opresión, sumisión y explotación? (Montero, 2004. p. 8).

No obstante, el bosquejo ideal de lo que debe entenderse por comunidad, en el interior, pernotan elementos perturbadores de aquella armonía y confianza recíproca, que de manera paulatina o brusca son la fuente de situaciones problemáticas, que desde luego, afecta los intereses y derechos de todos los asociados; como por ejemplo, la alteración del orden público en un lugar geográfico determinado por el comportamiento irregular de algunos de sus miembros que inconformes por el desarrollo de las políticas públicas del gobierno, buscar desestabilizar las instituciones legalmente constituidas, a través de la promoción de conductas violentas que a no dudarlo, perjudican los derechos de las demás personas.

Puesto el conflicto de esta manera, desde el campo epistemológico de la Conflictología, se puede estudiar la fuente de la discusión o controversia, ya sea observándola desde el campo del interés o del derecho de cada protagonista en cuyo caso el conflicto es particular o, porque aquella visión, trascienda al fuero colectivo, es decir, que el objeto de la diferencia amenace o lastime la paz en comunidad.

El conflicto grupal, es aquel componente extraño de interés y de poder que proviene de una o varias personas que altera la tranquilidad colectiva, en la medida que, entorpece el ejercicio común y legítimo de derechos, buena vecindad, participación y solidaridad que existen en la comunidad, condición sine - quanon, que de forma inmediata produce la resistencia de los demás asociados, como mecanismo que sirve como ?estrategia a través de la cual se pueden transformar conflictos e interviene sobre los efectos de las asimetrías del poder impuestas a determinados actores, procesos y condiciones comunitarias? (Molina Valencia, 2005. p.73).

Además, de la postura epistemológica subjetiva que debe existir en la mente del mediador cuando aborda la solución de un caso particular o comunitario concreto, como por ejemplo, analizar el conflicto desde el concepto psicológico del comportamiento agresivo de los protagonistas y su entorno o, como (Silva García, 2008) que lo considera, como una ?situación de divergencia social, es decir, de una relación contradictoria (disputa) que sostienen personas o grupos sociales separados al poseer intereses y/o valores diferentes? (p. 29) o, desde la escuela Marxista que lo analiza como una disputa producida por la diferencia de clases en la medida que una ostenta el poder económico o, desde la utilización de los elementos internos del conflicto para traducirlos en una enseñanza positiva y transformadora que lleve a la pacificación del mismo (Escuela transformador de Baruch y Folger), lo cierto es, que en definitiva el mediador, debe observar el problema desde el pragmatismo para seleccionar con tino, el método apropiado alternativo de resolución del conflicto que se acomode a esta filosofía y evitar que el problema llegue a los estrados judiciales.

En nuestro estudio, es la mediación comunitaria el método alternativo para resolver las controversias de grupo, la que se presenta como vía clave y adecuada que se debe seguir en busca de la pacificación de las relaciones conflictivas, que surgen en dicho entorno, porque brinda, según Puentes (2007) y en palabras de Gorjón y Saucedo (2015):

Un nuevo recurso para la gestión positiva de los conflictos, con lo cual, se genera un beneficio para los integrantes de la comunidad. Conforme a lo expuesto, entendemos que el beneficio público o colectivo es el resultado un resultado de la mediación comunitaria, es el principal interés ideológico de su implementación e implica alcanzar la justicia social, la cual en este tema se refiere a que las partes en conflicto cuenten con las mismas oportunidades y derechos (p. 9).

Aquella metodología desde luego, debe estar soportada sobre los pilares filosóficos que desarrolla la escuela Transformadora como atrás se afirmó, propuesta por Baruch y Folger que mira en el fondo la pacificación del conflicto.

2. La mediación comunitaria como vía de pacificación del conflicto.

La mayoría de los teóricos coinciden en afirmar, que la paz no es solo ausencia del conflicto o de pugna de intereses entre personas, porque este ideal se convierte en inalcanzable, estando como se encuentra el ser humano, en una constante relación con el otro, per-se situación produce de facto el desacuerdo o disputa.

Esto no quiere significar de manera perentoria, que toda situación conflictiva necesariamente deba llegar a un acto violento que por naturaleza es injustificable, debiendo las partes acudir de primera mano al diálogo, orientando un proceso que pueda conducir a la negociación o mediación? (Fiorinio, 2012. p. 1), para el logro de la paz, que según Galtung referenciado por (Calderon Concha, 2009) es:

El despliegue de la vida, que se desarrolla en un contexto de desafío permanente, dado que no se puede negar la existencia del negativo. La paz crece a la sombra del negativo) a veces valiéndose de este. (En este sentido Galtung) concebirá al concepto de la paz más como suelo que como techo, porque cuanto más se detalla la paz, cuanto más rica específica es su definición, menor será su consenso (p. 8).

Frente al conflicto individual o colectivo, salta a la palestra justamente la mediación comunitaria como medio alternativo y directo de solución pacífica del conflicto. Esta se caracteriza precisamente, porque son los mismos actores participantes en el problema los encargados de plantear y dialogar con relación a los posibles acuerdos de sus diferencias, llevados de la mano por un tercero denominado mediador, conocedor del conflicto, serio e imparcial, experto conocedor del proceso conflictivo, que motiva a las partes para que logren pacificar el entuerto.

Desde la mediación comunitaria como mecanismo transformador hacia una conciencia social de paz y con la intervención del tercero conocedor del conflicto e imparcial (mediador), se abre el camino desde la ciencia de la Conflictología, para llegar inexorablemente a impactar hondamente en la consciencia de todos los miembros que conforman el conglomerado y no solo al grupo de personas enfrascadas en la diferencia, a tal punto, que, no solamente se llega al consenso de las diferencias (aceptación de las fórmulas presentadas por las partes), sino que, los diálogos que se generan en la confrontación, guiados sobre los postulados filosóficos de la escuela Transformadora constituyen la pieza fundamental para que los participantes en el conflicto, construyan y fortalezcan cambios éticos que trasciendan por sus efectos a todos los miembros de la colectividad, forma adecuada para desescalar o pacificar el conflicto en forma general.

Son precisamente los postulados filosóficos de la autonomía individual y la preocupación por el otro, los que fundamentan la escuela de pacificación del conflicto con enfoque transformador, (Baruch, et al. 2006.) porque el fin perseguido no es la resolución del problema, sino contribuir en la transformación de los individuos comprometidos, en ambas dimensiones del crecimiento moral? (p. 131).

La mediación comunitaria, constituye el instrumento metodológico idóneo para descender a la praxis o realidad social los postulados paradigmáticos del modelo transformador, logrando de esta manera una verdadera pacificación del conflicto. Con el uso de esta metodología, no solo se logra mermar o desterrar las diferencias que se originan en el interior de la comunidad, sino que, además, se da un paso adelante hacia el cambio o transformación de las relaciones interpersonales, porque, una vez logrado el acuerdo, lo transcendental es el éxito alcanzado con el cambio que las partes logran para mejorar, en cierto grado, gracias a lo que ha sucedido en el proceso de mediación? (Baruch, et al. 2006. p. 133). Es indudable, que la mediación comunitaria y el modelo transformador de abordaje de solución de conflictos autocompositivo son verdaderos instrumento de paz.

3. Metodología empleada

Este segundo producto obtenido en la ejecución del proyecto de investigación arriba mencionado, han sido el fruto del trabajo metodológico realizado al estudio de la Mediación comunitaria como método autocompositivo y alternativo de resolución que hoy tiene vigencia en el sistema jurídico colombiano, dirigido a conocer y comprender su estructura, evolución y la validez, observando el impacto que produce en el proceso de desescalamiento o pacificación de los conflictos no solo cuando se encuentran en juego los intereses y derechos particulares sino también los sociales y ofrecer criterios y elaborar una crítica de las tradiciones metodológicas utilizadas? (Angel Pérez, 2011. p. 10).

La investigación tiene soporte epistemológico eminentemente cualitativo y con enfoque histórico y hermenéutico, porque se buscó con el estudio y análisis de textos producidos en trabajos de investigación, libros y artículos científicos especializados y, utilizando una matriz de análisis documental, comprender las diferentes escuelas del pensamiento humano y los métodos existentes que deben aplicarse en la resolución de conflictos que producen las relaciones individuales y de grupo; es decir, se reflexionó, según Ricoeur, para buscar el sentido del contenido de los textos en diferentes contextos por los que ha atravesado la humanidad. Interpretar una obra es descubrir el mundo al que ella se refiere en virtud de su disposición, de su género y de su estilo?. (Arráez, Calles, y Moreno de Tovar, 2006. p. 174)

4. Resultados y discusión

El uso de los instrumentos aplicados al marco teórico de la investigación nos develó, que la naturaleza conflictiva del ser humano y las relaciones interpersonales constituyen un binomio fuente principal de las situaciones problemáticas, potenciados por la prevalencia del interés y los derechos particulares sobre los generales o colectivos, por ende, esta

circunstancia ¿ubica al ser en una relación de doble dirección?, como antes se afirmó (Montoya Lozano, 2006. pp. 56 y 57).

Frente al panorama anterior, el conflicto fluye obligando de inmediato a buscar las causas que lo originan, presentándose multiplicidad en la medida que cada protagonista interprete la vulneración a sus derechos, surgiendo de inmediato, los postulados establecidos por la conflictología, que desarrolla en su interior un marco teórico variado con métodos propios para abordar de manera eficaz la solución del conflicto.

Se evidenció, que la Conflictología como ciencia, presenta dos polos muy bien definidos que pueden utilizarse para plantear la resolución de los conflictos individuales o comunitarios: El primero de ellos, se encuentra determinado en un cuerpo teórico construido sobre principios, valores y reglas levantadas por teóricos en cuyo interior dialogan sobre las diferentes formas de observar el contexto del conflicto; desde la naturaleza misma del ser individual y colectivo, el comportamiento individual y en comunidad de la persona, la prevalencia de los intereses y derechos inmersos en el problema, el señorío o poder de los protagonistas, las diferentes concepciones ideológicas sobre las causas que originan el conflicto y, desde el análisis de los elementos que conforman la estructura de la controversia. (Escuela individualista; de enfoque socialista humanista o marxista fundada en la lucha de clases, constructora de paz, transformadora, de Harvard o etc.).

Por otro lado, aquellas diferentes posturas teóricas, se constituyen en principio en el faro que desde el pragmatismo señala el camino metodológico que se debe caminar para resolver los problemas comunitarios, que, para el caso particular de estudio, tiene que ver con la ¿mediación comunitaria?. Esta institución cobra relevancia, en tanto que, privilegia el dialogo directo entre las mismas partes enfrentadas por intereses opuestos, que, guiados por un tercero mediador ajeno e imparcial a los intereses del litigio, logran el acuerdo, que en ultimas no es, el fin transcendental de la mediación, sino en el fondo, y a través del dialogo, construir redes importantes (Escuela transformadora) presentándose la mediación como ¿la oportunidad de desarrollar y ejercitar tanto la auto determinación como la confianza en las propias fuerzas? (Baruch, et al. 2006. p. 130), contribuyendo de esta manera en forma clara a la pacificación del conflicto.

5. Conclusión

Los instrumentos metodológicos aplicados a los textos analizados y que conforman el marco teórico de este trabajo reflexivo, develan, que frente a la situación problemática colectiva, se debe acudir a las diferentes posturas paradigmáticas que existen en la ciencia de la conflictología para abordar con método la solución, teniendo en cuenta, que la persona es un ser subjetivo social y en permanente relación con el otro, en tanto, necesita del trabajo comunitario para obtener los bienes y servicios necesarios para subsistir.

En aquella relación interpersonal constante, el conflicto es entonces de la naturaleza de la persona, porque percibe la necesidad particular de obtener un acervo patrimonial que lo mantenga en una situación de control o privilegio social. Estas particulares circunstancias, automáticamente se constituyen en fuentes de situaciones conflictivas que alteran la armonía, tranquilidad y la paz social, en tanto que, el interés particular se ve enfrentado al colectivo, produciéndose de inmediato la resistencia comunitaria.

Frente a la situación problemática, debe entonces acudir a los principios, valores y reglas que en el entorno social tienen vigencia, sean mediante los métodos de resolución autocompositivos o heterocompositivos de pacificación de carácter consuetudinario o estatal.

Se observa, que la mediación comunitaria como método autocompositivo de resoluciones conflictos, tiene como fin inmediato, desescalar, resolver o pacificar el problema colectivo que se presenta en el entorno, a través de la persona el mediador, quien con su experticia guía los diálogos que de manera espontánea y voluntaria sostienen las partes enfrentadas en la controversia, llegando por este medio al acuerdo de voluntades que reconcilia las prestaciones en disputa.

Además y es lo esencial, el paradigma establecido en el marco epistemológico de la escuela de la transformación del conflicto desarrollada por los teóricos Baruch y Folger arriba mencionada y, de la mano con el desarrollo metodológico de la mediación comunitaria como método alternativo de resolución de conflicto, fundada en los diálogos directos libres y espontáneos de las partes, logra como resultado final, que al unísono los miembros de la sociedad perciban, que los diálogos permanentes que sostienen los protagonistas durante todo el desarrollo de la controversia se produce en ellos un cambio ético durante y después de concluida la mediación.

Dicha transformación individual, se proyecta e impacta en el quehacer cotidiano de la comunidad, constituyéndose entonces la mediación comunitaria en un verdadero instrumento de pacificación del conflicto individual o colectivo.

Referentes bibliográficos

- Alvaro, D. (marzo de 2010). Los conceptos de "comunidad" y "sociedad" de Ferdinand Tönnies. *Papeles del CEIC*, 52. Obtenido de : <https://identidadcolectiva.es/pdf/52.pdf>
- Angel Pérez , D. (diciembre de 2011). La hermenéutica y los métodos de investigación en ciencias sociales. Grupo de Investigación ética y política. Universidad Autónoma de Manizales(44). Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ef/n44/n44a02.pdf>
- Arráez, M., Calles , J., & Moreno de Tovar, L. (diciembre de 2006). La hermenéutica: una actividad interpretativa. *Sapiens*, 7(2). Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1317-58152006000200012

- Baruch Bush, R. A., & Folger, J. P. (2006). *La Promesa de Mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Bunge, M. (2013). *La ciencia. Su método y su filosofía*. Obtenido de https://users.dcc.uchile.cl/~cguiter/cursos/INV/bunge_ciencia.pdf
- Calderon Concha, P. (2009). Teoría de conflictos de Johan Galtung. *Revista de Paz y Conflictos*(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2050/205016389005.pdf>
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. (2005). *Caso Niñas Yean y Bosico Vs. República Dominicana*.
- Fiorino, V. (abril de 2012). La paz en los estudios de convivencia. *Salus*. Obtenido de <http://ve.scielo.org/pdf/s/v16n1/art01.pdf>
- Gorjón Gómez, G. d., & Saucedo Villeda, B. J. (2015). Los elementos de la mediación comunitaria. *Ponencia presentada en el XI Congreso Mundial de Mediación y I Congreso Nacional para la construcción de la paz, organizado por diálogo, prevención y resolución de conflictos y el instituto de mediación*. Lima. Obtenido de http://eprints.uanl.mx/8349/2/gorjon_saucedo.pdf
- Martínez Pérez, B. (2017). Socioterapia de la violencia: La irenología en el pensamiento de Johan Vincent Galtung. *Tesis doctoral. Universidad de Murcia*. España. Obtenido de <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/55459/1/Tesis%20Final%20-%20Socioterapia%20de%20la%20violencia%20-%20la%20Irenologia%20en%20el%20pensamiento%20de%20Johan%20Vincent%20Galtung.pdf>
- Mercado Maldonado, A., & González Velásquez, G. (febrero de 2008). La teoría del conflicto en la sociedad contemporánea. *Espacios Públicos*, 11(21). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67602111.pdf>
- Molina Valencia, N. (diciembre de 2005). Resistencia comunitaria y transformación de conflictos. *Reflexión Política*, 7(14). Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/110/11001406.pdf>
- Montero, M. (2004). El fortalecimiento en la comunidad, sus dificultades y alcances. *Intervención psicosocial*, 13(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1798/179817825001.pdf>
- Montoya Lozano, A. (diciembre de 2006). Humanización de las relaciones interpersonales en las organizaciones. *Revista de la facultad de ciencias económicas: Investigación y reflexión*, XIV(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=909/90900206>
- Muñoz, F. (2016). La paz imperfecta. *Instituto de la paz y los conflictos*. Obtenido de <https://www.ugr.es/~fmunoz/documentos/pimunozaespac%C3%B1ol.pdf>
- Ramírez Villamizar, G. S. (2020). *Mediación: Método autónomo de resolución de conflictos comunitarios desarrollo en el contexto colombiano*. Cúcuta, Colombia: Universidad Simón Bolívar y Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Redorta, J. (2007). *Cómo analizar los conflictos*. Barcelona, España: Paidós.
- Silva García, G. (julio-diciembre de 2008). La teoría del conflicto. Un marco teórico necesario. *Prolegómenos Derechos y valores*, 11(22). Obtenido de <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/dere/article/view/2506/2191>

- Tejerina Montaña , B. (1991). Las teorías sociológicas del conflicto social. Algunas dimensiones analíticas a partir de K. Marx y G. Simmel. *REIS*. Obtenido de http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_055_05.pdf
- Vinyamata Camp, E. (2003). *Aprender mediación*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.
- Vinyamata Camp, E. (enero-junio de 2015). Conflictología. *Revista de paz y conflictos*, 81. Obtenido de http://www.ugr.es/~revpaz/numeros/revpaz_8_1_completo.pdf

Información adicional

a: Gladys Shirley Ramírez Villamizar. Abogada, Conciliadora y especialista en Derecho de Familia U. Libre Seccional Cúcuta; Magister en Educación U. Simón Bolívar Barranquilla; Estudiante del Doctorado en Métodos Alternos de Solución de Conflictos de la Universidad Autónoma Nuevo León. Investigadora Junior Colciencias y miembro del grupo de investigación "Derechos Humanos, tendencias jurídicas y sociojurídicas contemporáneas" de la U. Simón Bolívar. Directora del Programa de Derecho Universidad Simón Bolívar-Sede Cúcuta. Responsable de la correspondencia, correo electrónico: sramirez@unisimonbolivar.edu.co

Enlace alternativo

<https://www.estudiosdepazyconflictos.com/index.php/eirene/article/view/82/29> (html)