

## LA RESOLUCIÓN DE LITIGIOS COMUNALES

Tal y como comentó en una ocasión Earl Johnson, juez del Tribunal de Apelación de California, «Resulta hasta cierto punto irónico que sean las reclamaciones "menores", lo que muchos calificarían de conflictos sin importancia -más que los litigios complejos- los que nos han obligado a replantearnos el modelo existente de resolución de conflictos»<sup>1</sup>.

Puede que sea irónico, pero lo cierto es que muchas de las innovaciones de este campo se iniciaron en los centros comunales de conflictos. Y también es probable que la mayoría de los profesionales que destacan en este sector hayan empezado igualmente en dichos centros. Todos ellos, desde los más populares hasta los que están patrocinados por los juzgados locales, salpican en la actualidad el paisaje urbano. Por lo menos hay un centro de estas características en cada uno de los 48 Estados, el distrito de Columbia, Puerto Rico, Guam y Canadá. Se denominan centros de justicia (o litigios) vecinal (o comunal) y son lugares en los que se dirimen las disputas, no sólo entre los miembros de la vecindad o de la familia, sino también entre los propietarios y los arrendatarios, patronos y empleados, compradores y vendedores, ofensores y víctimas. Algunos centros tratan casos realmente complicados de parejas separadas o de grupos de ciudadanos, de empresas o del gobierno. En ocasiones disponen casi exclusivamente de mediadores voluntarios, que se comprometen a escuchar a la gente y a ayudarla a solucionar sus problemas. Sus frutos: la resolución de los conflictos de los particulares y 20.000 abogados, bien formados, con experiencia y comprometidos en la mediación, lo que, casi, es importante.

### Breve recorrido por un centro comunal de litigios

Son las seis y cuarto de la tarde de un tórrido y húmedo día de verano. La sala de espera del Servicio de Mediación de Columbia, ubicado en el edificio de un antiguo juzgado del centro de la ciudad de Washington, está abarrotada. Las mujeres se abanicán. Un niño llora. Dos hombres andan de un lado a otro con las manos en los bolsillos.

Un hombre de pelo blanco, alto, delgado, y ligeramente encorvado, ataviado con un suéter, unos pantalones, una camisa blanca y una corbata, entra en la sala y grita: ¿señor y señora Quander? ¿Señor Taylor? Se levantan una señora mayor y un joven de unos dieciocho años, ataviado con pantalón vaquero y una camiseta color azul eléctrico. Se acercan desde los dos extremos opuestos de la sala. El hombre de pelo blanco sonrío y les estrecha la mano a los dos.

«Buenas tardes. Mi nombre es Robert Lester. Seré uno de sus mediadores de la sesión de hoy. Por favor, vengan conmigo.»

---

<sup>1</sup> Citado por Daniel McGillis, *Community Dispute Resolution -Programs and Public Pólitcy* (1986).

Ninguno de los otros dos abre la boca. Siguen a Lester a través de la sala de espera y de un vestíbulo, hasta llegar a una hilera de pequeños despachos, con una mesa redonda y cinco sillas. En una de las sillas hay una joven negra.

«Esta es Kathy Harris», les presenta Lester. «Ambos trabajaremos con ustedes esta tarde. Señorita Harris, éstos son la señora Quander y el señor Taylor. Por favor, tomen asiento.» Lester le pregunta a la señora Quander: «¿Ha venido su marido?».

«Se encontraba demasiado enfermo para venir. Se ha tenido que meter en la cama por culpa de este matón y sus amigos. Esto tiene que acabar. ¿Puede hacer algo para que le arresten?»

«¡ Un momento! Su marido me tiró una pala a la cabeza. Todo lo que hice fue entrar en su patio para recuperar mi disco volador. No me permiten disfrutar de un minuto de paz en mi casa. ¡Tiene que hacer algo con este par de locos! »

Kathy Harris decide intervenir. «Un minuto, por favor. Ni el señor Lester ni yo les podemos hacer nada a ninguno de los dos. No estamos aquí para eso. Nuestro cometido es ayudarles a generar sus propias soluciones al problema que se ha suscitado entre ustedes. No tenemos poder para tomar decisiones en su nombre.

»Nuestro personal les ha informado ya de cuál es nuestro cometido en el Servicio de Mediación, pero permítanme que les explique durante unos breves momentos lo que somos y para lo que trabajamos. Lo que vamos a decirles puede ser de mucha ayuda antes de continuar. Con mucha frecuencia, las disputas acaban en nuestra comunidad en manos de la policía y de los jueces, cuando no debería ser así. El Servicio de Mediación se ha creado para ofrecerles la posibilidad de que ustedes mismos encuentren soluciones a su problema, y no para que alguien decida por ustedes.

«Después de que el señor Lester y yo les hayamos escuchado a los dos, y después de que ustedes hayan podido contarnos todo lo que nos quieran contar, intentaremos ayudarles a que lleguen a un acuerdo. Pensamos que es muy importante que la gente decida lo más posible por sí misma. Se confía mucho más en un acuerdo cuando se hace así.»

Harris mira a Lester, que toma la palabra. «Antes de comenzar, la señorita Harris y yo queremos hacerles saber que nada de lo que aquí se diga saldrá de esta habitación. Nuestras conversaciones son confidenciales. Sólo se registrará su acuerdo, si es que lo alcanzan.

»Ustedes comprobarán que la señorita Harris y yo tomaremos notas durante toda la reunión. Las notas sólo nos servirán para recordar lo que ustedes han dicho. Se destruirán al finalizar la sesión. Ustedes pueden tomar también sus propias notas si hay algo que no quieren olvidar.

»Más tarde, probablemente nos reunamos con ustedes por separado para conocer más a fondo sus preocupaciones y para meditar sobre las alternativas de acuerdo. Es posible que hablen más libremente si están solos. Respetaremos la confidencialidad de esas sesiones si así nos lo piden. Basta con que nos comenten qué detalles no desean que repitamos a la otra parte.

»Si desean que interrumpamos la sesión, por favor díganoslo. Empezaremos escuchándoles a ambos por partes. Seguro que cada uno de ustedes escuchará aquí cosas con las que no estará de acuerdo. Si no, no estarían aquí. Pero les vamos a rogar que escuchen al otro sin interrumpirle. De este modo todos nos enteraremos de lo que se habla. No vamos a darles prisa. Ambos podrán contarnos todo lo que quieran -estamos aquí para eso.

»¿Tienen alguna pregunta que hacer?»

Quander: «Ninguna sobre lo que usted ha dicho, sólo sobre lo que usted puede hacer por nosotros. ¿Puede hacer que baje el volumen de la música?».

Lester: «No, pero puedo ayudarles a que entre los dos acuerden un volumen razonable. Según nuestra experiencia las personas suelen cumplir los acuerdos que han elaborado por sí mismos. Pero quizás el único modo de responder a su pregunta es abordar el tema. ¿Señor Taylor, desea preguntar algo».

«No, responde Taylor, sombrío.

«Bien, entonces señora Quander creo que usted ha iniciado el proceso, por tanto empecemos por usted. ¿Puede decirnos qué situación le ha llevado hasta nosotros?»

En cuanto la señora Quander empieza a hablar, Taylor empuja su silla lejos de la mesa, se gira, de modo que casi da la espalda a los demás, y se cruza de brazos. Harris y Lester le lanzan miradas fugaces, pero centran su atención en la mujer.

Quander: “Ted y yo hemos vivido en el número 3117 de Fairmont Street durante 31 años. Es un barrio bonito y tranquilo, con hileras de casas bajas y vallas de madera -bueno esto era así, hasta que él (apunta a Taylor con el dedo) se mudó. Desde entonces sólo ha habido guateques, drogas y música atronadora».

Taylor se da la vuelta y mira a la señora Quander a la cara. « ¡En mi casa nunca ha habido drogas! ¿Cómo se atreve a decir eso cuando no sabe de lo que está hablando?»

Harris: «Señor Taylor, va a tener todo el tiempo que quiera para hablar del tema, desde su punto de vista. Por favor, deje que la señora Quander acabe de hablar».

Quander continúa: «Lo peor son las fiestas. No podemos hacerle entender que la mayoría de la gente se acuesta a una hora decente para poder dormir. Ya hemos llamado al propietario y a la policía, pero no han hecho nada. La última vez la policía nos aconsejó que viniéramos aquí.

»El sábado pasado fue la gota que colmó el vaso. Debí de invitar a unas treinta personas a una fiesta salvaje. Llamamos tres veces pidiendo que se callaran. La última llamada fue alrededor de medianoche y tuvo el valor de decirnos que no hacían ruido.

»Al día siguiente Ted salió y se encontró con que la mayoría de las esculturas que adornan nuestro jardín estaban rotas. Le dijimos que nos tenía que pagar por lo menos cien dólares por los desperfectos, ya que nunca podremos reponerlas. A partir de entonces empezamos a recibir llamadas telefónicas y, cuando cogíamos el aparato, no respondía nadie. Nos asustamos y Ted cayó enfermo a causa de la impresión».

Lester: “Señora Quander, ¿qué le gustaría que sucediera como resultado de la reunión de esta tarde?».

«En realidad, lo que nosotros queremos es que se vaya y nos deje en paz. O por lo menos que cesen los guateques y el ruido, y que nos pague las esculturas que rompió.»

«Señor Taylor», dijo Lester, mirando fijamente al joven, que seguía de espaldas en Su silla. «Ahora quizás quiera usted contarnos su visión del caso»

Taylor: «Mire, yo sólo quiero que cese esta persecución. Necesito algo de paz. En esta ciudad es casi imposible encontrar un buen lugar en el que alojarse y ella y su marido se han dedicado a llamar al propietario de mi casa y a la policía. El sábado pasado me humillaron delante de mis amigos. Yo tengo derecho a celebrar alguna fiesta de vez en cuando. Para vivir como un monje me vuelvo a casa de mis padres».

Harris: «¿Es la primera vez que vive solo».

Taylor: «Sí, soy un estudiante universitario y mis padres han preferido alquilarme un apartamento que mandarme a un colegio mayor. Es mucho más agradable, pero estos dos me están volviendo loco. ¿Sabía usted que su marido me tiró una pala a la cabeza».

Harris: «Señor Taylor, ¿cuál le gustaría que fuese el resultado de la sesión de esta tarde».

Taylor: «Me gustaría que acabase todo esto. Sólo quiero que me dejen en paz»

Lester: «¿Hay algo más?».

Taylor: «No, creo que no».

Harris: “Parece que ustedes tres sólo desean que les dejen vivir en paz en sus respectivas casas. ¿No es así?».

Ambas partes asienten en silencio. Harris mira a Lester, que también asiente.

Harris: «Si nos dejan al señor Lester y a mí unos minutos solos para poder revisar nuestras notas, después hablaremos con ustedes por separado, tal y como les comentamos antes. Gracias por su paciencia. Esperamos poder ayudarles a resolver el problema esta misma tarde ».

Los mediadores se reunieron por separado con cada una de las partes. En primer lugar con Sylvia Quander, que les confesó que su marido había estado delicado de salud últimamente, y los últimos acontecimientos y su incapacidad para controlar el ruido de la casa vecina le habían ocasionado un ataque de nervios. Ted Quander estaba muy arrepentido de haberle lanzado al chico una pala, pero le había asegurado a su esposa que lo volvería a hacer si no cesaba el ruido. La señora Quander acusaba al chico de estimularse por medio de drogas, pero tuvo que reconocer que no sabía con certeza si las tomaba o no. La policía no había encontrado rastro de drogas cuando irrumpió en las fiestas.

Las preguntas subsiguientes revelaron que los Quander tenían la costumbre de irse a la cama temprano y el ruido nocturno de las fiestas les crispaba. De vez en cuando iban a pasar algún fin de semana a casa de la hermana de la señora Quander, cosa que hacían con más frecuencia desde que Taylor se mudó a la casa de al lado. Sus otras quejas se referían a lo alta que ponía el joven la música por la tarde, cuando el señor Quander intentaba dormir la siesta.

En cuanto a las esculturas, eran de fabricación casera y había que intuir su valor aproximado. Sylvia Quander calculaba que el coste de los materiales, si decidía hacer unas nuevas, ascendería a 25 dólares.

La señora Quander les confesó que para su marido y para ella lo más importante era vivir en paz y que el ruido cesase; reemplazar las esculturas era un tema secundario. No quiso que los mediadores le repitieran sus palabras a Taylor, porque le tenían miedo y también a sus amigos. Lester le recordó que ya había hecho ese comentario durante la reunión conjunta con Taylor.

Cuando los mediadores se reunieron con Taylor, éste les expresó su furia y su frustración por los ataques permanentes de los Quander, que le llamaban constantemente durante las fiestas, y telefoneaban, incluso, a su arrendador y a la policía. Es muy difícil encontrar un apartamento y quiero quedarme en éste. Pero quiero que dejen de perseguirme.»

Taylor reconoció que, después del incidente de la pala, enloqueció y se dedicó a hacer llamadas a los Quander, que se merecían todas las molestias que les causaba. No sabía que el señor Quander estaba enfermo y pensaba que deberían de habérselo comentado. Finalmente reconoció que eso hubiera resultado muy difícil, dado lo airado de sus conversaciones.

Taylor defendió ardientemente que él no había tenido nada que ver con la rotura de las esculturas de los Quander. Tras recibir la tercera llamada durante una fiesta, les habló a sus amigos de «los dos viejos gruñones de la casa de al lado». Posiblemente sus amigos rompieran las esculturas en un intento equivocado de ayudarle. No tenía ni idea de si sus

amigos habían causado ese destrozo y se sentía, hasta cierto punto, responsable por los comentarios que había hecho a sus amigos sobre los Quander cuando estaban todos pasando un buen rato.

Taylor afirmó que la policía había llegado a su fiesta y lo había registrado todo, en respuesta a la denuncia de los Quander.

Taylor alegó también que su aparato de música estaba instalado junto a la pared que lindaba con la casa de los Quander y que últimamente había tenido la ventana abierta a causa del calor, pero que dudaba de que se quedaran satisfechos aunque la bajara un poco. Los mediadores le preguntaron si había probado alguna vez a escuchar música con cascos. El respondió que sí, pero que no tenía. Exceptuando las fiestas, que sólo celebraba una vez al mes, sólo oía música mientras estudiaba, comía o preparaba la comida. Afirmó poder usar cascos mientras estudiaba o comía, pero que no le apetecía ponérselos mientras cocinaba o fregaba los platos.

Los mediadores le recordaron a Taylor que había declarado que resultaba muy difícil encontrar apartamento, que quería conservar el que tenía y que deseaba que se acabaran los problemas con los Quander. Taylor reconoció que quizás, si se ponía cascos, no habría tantas peleas, mientras no celebrase ninguna fiesta. Los guateques se planeaban con una semana de antelación y no tendría ningún inconveniente en comunicárselo a los Quander, si dejaban de llamarle matón y de acusarle de drogadicto.

Tras discutir brevemente la estrategia a seguir, los mediadores se reunieron de nuevo con la señora Quander y le comunicaron que Taylor quería también que se acabasen los problemas y estaba dispuesto a poner algo de su parte. El chico había negado que consumiesen drogas en las fiestas y, además, la policía no había encontrado nada denunciabile. La señora Quander reconoció que el informe de la policía les había tranquilizado al respecto. Los mediadores añadieron que Taylor no sabía que el señor Quander estaba enfermo y que lamentaba lo de las esculturas, aunque insistía en que él no las había roto.

Los mediadores exploraron con la señora Quander las diferentes alternativas que Taylor había propuesto. Le comunicaron que el muchacho estaba dispuesto a comprarse unos cascos y a utilizarlos la mayor parte del tiempo; así no molestaría al señor Quander durante su siesta. La señora Quander se animó.

Después los mediadores volvieron a reunir a las dos partes para elaborar un posible acuerdo. Taylor declaró que cambiaría el equipo de música de lugar, colocándolo en el extremo opuesto de la casa, y que se compraría unos cascos y los llevaría puestos la mayor parte del tiempo, incluido al mediodía. Si la música molestaba a los Quander, cuando no llevase los cascos, podrían llamarle y comentárselo y él intentaría bajar la música o llevar los cascos más a menudo.

La señora Quander aseguró que ni su marido ni ella pondrían ninguna objeción a que Taylor entrara al patio a recuperar su disco volador o cualquier otra cosa. Lo que realmente no

soportaba su marido era el ruido. También dijo que si Taylor les llamaba con una semana de antelación a la fiesta, pasarían la noche en casa de su hermana para poder dormir. Si no, dormirían una siesta más larga ese día y se acostarían más tarde. Taylor le agradeció la idea.

Taylor comentó que sentía mucho el percance de las esculturas, aunque él no había sido el responsable. Se ofreció a llevar a la señora Quander a la tienda en la que había comprado los materiales y a pagar parte de su precio (aunque en ningún caso 100 dólares). La señora Quander respondió que agradecía el ofrecimiento, pero que no aceptaría su dinero si no había sido él el que había roto las esculturas. Además, añadió, era mejor que destinara el dinero a comprarse los cascos, que a pagar la escayola.

Los mediadores hicieron hincapié en la importancia de que los Quander y Taylor se comunicasen más en el futuro y señalaron que todo el problema se había desencadenado por no hablar. Después redactaron un acuerdo que reflejaba las promesas de las partes. Sylvia Quander telefoneó a su marido y le leyó el proyecto de acuerdo. El señor Quander no puso ninguna objeción. Las partes lo firmaron a continuación y les dieron las gracias a los mediadores. Lester y Harris agradecieron a su vez a las dos partes todo el esfuerzo que habían realizado. La sesión duró dos horas y media.

La solución fue casi perfecta, porque ni las partes ni los mediadores tuvieron que determinar cuál sería el nivel razonable de decibelios. A los mediadores les gratificó ver que las partes estaban satisfechas. Conforme a los estudios de seguimiento realizados por el Servicio de Mediación desde 1980, entre el 75 y el 80 % de los participantes en el programa cumplieron con los compromisos adquiridos. Los mediadores les rogaron a Quander y a Taylor que no dudaran en volver a recurrir a la mediación, si volvían a tener problemas en el futuro.

Lester es un funcionario retirado de la Brigada de Extranjería y lleva ocho años actuando de mediador una vez a la semana varias horas. Harris es programadora informática de una institución gubernamental y lleva un año trabajando como mediadora. Después de un curso de formación de cuarenta horas como mediador voluntario, seguido de unas prácticas, en las que el mediador con menos experiencia, como Harris, acude a cinco sesiones acompañado por otro de mayor experiencia, como Lester, los mediadores se comprometen a llevar un caso por semana durante un año como mínimo. Muchos de ellos, como Lester, lo hacen durante más tiempo.

Tras haber finalizado su cursillo de mediación, a Kathy Harris la llamó su supervisora para que mediara en un conflicto recurrente entre las secretarías y los titulados superiores de su lugar de trabajo. Al llevar a cabo la mediación con éxito empezó a recibir llamadas de sus compañeros para que solucionase sus problemas internos. Kathy acabó siendo la defensora del pueblo de su oficina.

El caso Quander-Taylor es un ejemplo típico de los miles de casos similares que llegan cada año al Servicio de Mediación. Se tiene que hacer una importante criba de los casos; menos de la mitad de ellos se consideran susceptibles de adecuarse a un proceso de mediación. Los delitos serios se rechazan. En menos de la mitad de los casos comparecen todas las partes a la cita; unos pocos de los que no comparecen resuelven el conflicto por sus propios medios, tras recibir una llamada de alerta de algún miembro del personal del Servicio de Mediación.

Hay otros conflictos que se producen entre los miembros de una familia, patronos y empleados, o empresas y consumidores. Muchas de estas reclamaciones, como por ejemplo las controversias sobre mejoras de la vivienda, deudas en efectivo, o reparaciones y accidentes de automóvil se podrían haber presentado en un juzgado civil. Algunos casos, los menos, no tienen otra vía legal de solución, salvo la mediación, ya que no se pueden llevar ajuicio. Algunas de las disputas entre vecinos involucran a varias partes; ha habido casos en que se han amontonado dieciocho personas en uno de los reducidos despachos del Servicio

de Mediación. Pueden pasarse horas gritando, antes de que la conversación fluya con normalidad y se pueda llegar a un acuerdo. En un 80 % de los casos se alcanza un acuerdo escrito.

El Servicio de Mediación del distrito de Columbia, uno de los mayores del país, lo coordina, sin ánimo de lucro, el Centro de Resolución de Litigios, que suscribió un contrato con el ayuntamiento. Como otros muchos centros, recibe una ayuda económica del Colegio de Abogados local y de donaciones privadas.

Muchos de los que han pasado por la experiencia de la mediación, la prefieren al procedimiento judicial. «Los mediadores me escucharon de verdad», comenta la propietaria de una casa, después de comparecer con su marido a una sesión de mediación, junto con el contratista que no había terminado la obra que se había comprometido a hacer en la cocina de la pareja. «Nos ayudaron a generar alternativas para obtener los materiales que queríamos y para que nos acabasen la obra.» El contratista estaba igualmente entusiasmado: «Llevo veinte años en el negocio y no puedo permitirme el lujo de que me demanden y perder varios días en los pasillos del juzgado. Y lo que menos me puedo permitir es que modifiquen veinte veces los detalles de la obra y luego, no me paguen por ello. El mediador escuchó todas nuestras versiones y me ayudó a explicarles a mis clientes mi forma de trabajar. Ahora nos llevamos mejor y será más fácil acabar la obra».

Los mediadores detectan rápidamente las ventajas. El director de un programa que ofrecía servicios legales a los indigentes, confesó en una reunión de los abogados de oficio, convocada por el Instituto Nacional de Resolución de Litigios: «He recibido formación para pleitear y tengo en mi haber varias victorias legales, pero nada de lo que hago les proporciona a mis clientes tanto control como el que tienen cuando están sentados en esa silla».

### **El incremento de los centros comunales de litigios**

Los tribunales penales y la fiscalía lanzaron el primer proyecto experimental de resolución de litigios comunales, en un esfuerzo por solucionar los delitos menores. Los programas de Filadelfia (El Arbitraje como Alternativa), Columbus (Programa Nocturno de Procesamiento), la ciudad de Nueva York, Rochester y la sección de Dorchester de Boston, trabajan estrechamente con los tribunales penales. Intentan dirimir los delitos menores que afectan a personas que tienen que continuar relacionándose, como una causa susceptible de negociación, y no sólo de procesamiento. Cuando el fiscal general, Griffin Bell, anunció en 1978 que el Ministerio de justicia de los Estados Unidos patrocinaría tres centros experimentales de justicia comunal en Atlanta, Kansas City y Los Angeles, ya existían doce programas similares en otras ciudades.

Los centros de justicia vecinal han tenido desde un principio un nombre erróneo. De los tres modelos patrocinados por el Ministerio de justicia (y los otros tres que se organizaron poco después en Washington D.C., Houston y Honolulu), únicamente el de Los Ángeles atendía a un sólo barrio. Este programa no logró echar raíces, pero sus directrices básicas -contar con voluntarios formados para solucionar las disputas entre individuos sobrevivieron.

Los cálculos sobre el número de centros de justicia comunal de los Estados Unidos oscilan entre 250 (Instituto Nacional de Resolución de Litigios) y 440 (Sección de Resolución de Litigios del Colegio de Abogados de América). Estas cifras no incluyen el creciente número de programas que tratan exclusivamente reclamaciones específicas, como los conflictos de la vivienda o de los consumidores. Aunque algunos centros tuvieron que cerrar a lo largo del año por falta de fondos estables, se han abierto otros muchos. Algunos pronosticaron que los programas dejarían de funcionar cuando la justice Departments Law Enforcement Assistance Administration cancelase todas las ayudas federales en 1980, pero estos temores no se hicieron realidad. Según Albie Davis, director de mediación comunal en el tribunal del distrito de Massachusetts, «el éxito principal del programa reside en que haya podido sobrevivir y salir a flote, con tenacidad, en unos tiempos tan duros»<sup>2</sup>. Canadá y Australia han creado sus propios centros de justicia vecinal, basados en el modelo estadounidense. Estos centros han proliferado en los Estados Unidos de forma muy desigual, según la ubicación geográfica. La mayoría se apiñan en los Estados del noroeste, el sur, el medio-oeste y la costa oeste, que tienen núcleos urbanos muy populosos. Sólo Massachusetts cuenta con treinta y dos centros; California tiene sesenta y cuatro.

Los fundadores de los centros de justicia comunal se basaron en tres pilares: la experiencia positiva del Servicio de Relaciones Comunales, que se creó en la década de los sesenta a instancia del Ministerio de justicia, para solucionar los múltiples conflictos raciales de la comunidad; el trabajo realizado por algunos pioneros de la resolución privada de conflictos en las prisiones y en las ciudades del norte y del medio-oeste; y los intentos de reforma realizados en los sesenta, y a comienzos de los setenta, para desviar a los delincuentes menores y juveniles del procesamiento judicial a otros cauces. La base teórica e intelectual del movimiento provino de un artículo escrito en 1974 por Richard Danzig, entonces catedrático de derecho de la Universidad de Stanford, que abogó por la creación de «juntas comunales» para los conflictos familiares, los delitos menores y otros problemas de la comunidad:

*Después de todo, el sistema actual no cumple en todos los casos su labor de enjuiciar. Por lo general se evitan los juicios civiles. [ ... ] Muchas causas, que son técnicamente perseguibles por violar la ley, no se incoan porque las autoridades competentes las consideran privadas y triviales. [ ... ] Dada la saturación de los juzgados y las pautas que se siguen a la hora de dictar sentencia, la inmensa mayoría de los delincuentes menores y algunos criminales tienen varias posibilidades de no ingresar en prisión. El proceso judicial no es un filtro que separa a los inocentes de los que no lo son. Es más bien un proceso correctivo y, como tal, un lugar más alienante que integrador»<sup>3</sup>.*

---

<sup>2</sup> Citado en «Flow Community, Justice Centers Are Faring», National Institute for Dispute Resolution, Dispute Resolution Forum (diciembre de 1988).

<sup>3</sup> Richard Danzig, «Towards the Creation of a Complementary, Decentralized System of Criminal Justice», 26 Stanford Law Review 1 (1974).

Los centros de justicia comunal han proliferado por las mismas causas que han inspirado el movimiento de resolución de litigios. Los programas creados por los jueces y los fiscales generales pretendían, como objetivo principal, desviar los casos de menor cuantía, en su mayoría penales, de los juzgados. Otros se centraban sobre todo en la creación de un sistema que subsanase las deficiencias de los procesos judiciales, que parecían cadenas de montaje, a la hora de tratar con los conflictos diarios entre miembros de una familia, amigos, o vecinos, que tan a menudo aparecen como causas criminales.

Los procesos judiciales no parecen ser los más adecuados para estos casos que incluyen asaltos, robos menores y diversas formas de acoso. Daniel McGillis, cronista del movimiento de justicia vecinal del Ministerio de justicia, comentó: «Los querellantes retiran la demanda con mucha frecuencia cuando la vista se aproxima, porque su oponente es su vecino, su pariente, o simplemente un conocido. Los querellantes no pretenden que el acusado vaya a la cárcel o que le impongan una multa (que además la recibe el Estado), sino que modifique su conducta, que se disculpe y que pague los daños ocasionados»<sup>4</sup>. Cuando se celebra la vista, dura muy poco y se centra en la acusación en concreto y no en la sucesión de hechos que se han desencadenado entre las partes. En muchas ocasiones los puntos clave del conflicto ni siquiera se mencionan. Al desviar estos casos a un foro de índole más personal, se profundiza en los motivos ocultos y, a la vez, se desatascan los juzgados.

Otros reformadores, aparte de acariciar la idea de lograr un trato más humanitario para los delincuentes menores, abogan, sobre todo, por facilitar el acceso a algún tipo de foro que les ayude a solucionar sus disputas, aunque no estén tipificadas. Estos ponen de relieve que muchos de los conflictos, con los que se enfrentan hoy en día los centros de justicia comunal, no tenían antes un lugar adecuado que les ofreciese una solución. Hay muchos casos, como el de Taylor y los Quander, que no tendrían una institución a la que acudir si no existiesen los centros de resolución de litigios.

Si somos realistas tendremos que reconocer que muchas de las disputas que resuelven los centros de resolución de litigios no las habría aceptado a trámite un juzgado. Los fiscales no se hubiesen molestado en presentar cargos en causas menores entre familiares o vecinos, y, de hacerlo, el juez no hubiese podido resolverlas satisfactoriamente. ¿En base a qué se podría enjuiciar a Tyrone Taylor? ¿Por molestar? ¿Podría haber demandado Sylvia Quander a Taylor y haber exigido cien dólares en concepto de daños y perjuicios por las esculturas rotas?

Incluso los centros comunales más estrechamente conectados a los tribunales, que intentan, ante todo, desviar casos de los juzgados para evitar su sobrecarga, reconocen que tienen una importante proporción de casos que no se podrían solucionar por otra vía. McGillis cita el trabajo realizado por los investigadores de Florida, donde son los tribunales los que han creado los centros comunales. Éstos calculan que los tribunales no habían admitido a trámite aproximadamente el 22 % de los casos que se plantean en los centros. Los directores de dichos centros estiman que poco menos del 78 % restante habrían ido ajuicio si los centros no hubiesen existido.

---

<sup>4</sup> Daniel McGillis, *Community Dispute Resolution - Programs and Public Policy* (1986).

En algunas ciudades, los programas de resolución de litigios comunales funcionan al amparo de las instituciones gubernamentales -tribunales, fiscalía, policía o servicios sociales. El Centro de Litigios de los Ciudadanos de Miami, por ejemplo, y otros centros similares de toda Florida, están patrocinados por los tribunales. En otras ciudades los centros están a cargo de diversas organizaciones privadas, sin ánimo de lucro, pero son los juzgados y la policía los que les remiten los casos. Por ejemplo el Centro de justicia de Atlanta, tres centros de la ciudad de Nueva York, el Centro de justicia Vecinal de Honolulu y el Servicio de Mediación del Distrito de Columbia.

Por último, tenemos los centros auténticamente orientados a los conflictos de los barrios, que se mantienen con fondos privados e intentan descubrir los casos que afectan directamente a la comunidad. El ejemplo más conocido es la junta Comunal de San Francisco, cuyo voluntariado empezó hace quince años a ir, literalmente, de puerta en puerta para descubrir los problemas de los vecinos. Aunque los voluntarios no realizaron esta tarea durante mucho tiempo, la junta sigue manteniendo un contacto directo con la comunidad: asiste a las ferias callejeras para repartir información sobre sus métodos de solución de conflictos e intenta reclutar la mayoría de sus casos entre los miembros de la comunidad. Los Ángeles estrenó recientemente un programa similar que se llama «bloque por bloque», que pretende reclutar un mediador de cada uno de los bloques de dos de los barrios de la ciudad. Evidentemente, estos dos centros revisan menos casos que otros que los reciben a través de alguna institución gubernamental. La junta de San Francisco sucumbió, incluso, a presiones económicas y aceptó dinero y casos de las instituciones públicas.

El personal de los centros de litigios está formado principalmente por voluntarios. Los patrocinadores se ahorran dinero al utilizar un personal reducido (y con frecuencia mal pagado). Han intentado evitar toda la burocracia interna que tan a menudo padecen los juzgados, que se ven obligados a revisar un enorme volumen de casos al día, para lo que complementan su plantilla fija a tiempo completo con voluntarios a tiempo parcial.

Los centros de justicia se alojan en juzgados, edificios de oficinas, iglesias o tiendas. Los centros deben celebrar sus sesiones a horas adecuadas al horario de las personas que trabajan. Realizan un importante esfuerzo para facilitar al ciudadano el acceso a una nueva forma de resolver sus disputas, muchas de las cuales se endurecerían si no hubiese modo alguno de resolverlas.

Los centros de justicia utilizan casi siempre el mismo proceso: la mediación. Ésta anima a las partes a reconocer que tienen un problema común que solucionar, sin que medie la calificación arbitraria de demandante o querellante, y demandado o acusado. El proceso procura tranquilizar los ánimos, encrespados por el incidente, (como Ted Quander que le tira una pala a Taylor a la cabeza) y preservar la continuidad de las relaciones. Estimula, además, la implicación activa de las partes en la resolución de sus conflictos.

Si bien algunos programas, estrechamente asociados a los tribunales, recurren al arbitraje cuando falla la mediación (e impiden, de este modo, que se intente un nuevo proceso de mediación), muchos de los programas han descartado la fórmula «med-arb» por considerarla demasiado coercitiva. La mayoría de los programas populares utilizan un panel de cinco

mediadores por caso; por su parte, los programas auspiciados por las instituciones públicas utilizan uno o dos mediadores como mucho.

A pesar de las diversas formas de recaudar fondos de unos centros y otros, y su distinta ubicación y carácter, la clientela de los centros de justicia comunal es muy similar en todo el país. La mayoría de los clientes son pobres o de clase media-baja; muchos pertenecen a minorías. Sin embargo hay excepciones: algunos vecinos ricos han recurrido a los centros para protestar por los perros que ladran, el ruido de los aparatos de música y de aire acondicionado, o para quejarse de algún comerciante de la localidad o de algún contratista que realiza reformas en su vivienda. Los pocos centros asentados en barrios de clase media han atraído a un importante número de residentes del vecindario.

Por otro lado, los mediadores pertenecen a todas las diferentes clases sociales, aunque, quizás por ser voluntarios, tienden a ser más ricos y mejor educados que los litigantes. A menudo son blancos, mientras que muchas de las partes en conflicto pertenecen a diversas minorías raciales. La única excepción se produce en aquellos programas patrocinados por alguna organización étnica, como los centros Asian Pacific American y Martin Luther King de Los Ángeles. Por lo general los programas atraen más mediadoras que mediadores, que reconocen que les cuesta un gran esfuerzo mantener un grupo verdaderamente heterogéneo. Muchos de los mediadores son profesionales ávidos de adquirir nuevos conocimientos.

Al principio los centros no exigían que los mediadores tuvieran unos requisitos concretos, ni una formación específica o un grado concreto de experiencia en el tema. En palabras de George Nicolati, uno de los pioneros:

*En realidad no nos importaba si la persona tenía o no un título medio o universitario, porque no pensábamos que la formación académica fuese esencial para el objetivo que perseguíamos. Buscábamos personas que pudieran postponer un juicio, que no trataran de imponer sus propios valores a los participantes, que no se quedasen consternadas, pero sensibles al trato con gente de diferentes niveles culturales, y que escuchasen con comprensión. Sabíamos que si podíamos encontrar personas de esas características podríamos proporcionarles los conocimientos adecuados para unir a los disputantes<sup>5</sup>.*

Muchos de los voluntarios están entusiasmados con sus experiencias y son fervientes defensores del programa. Uno de los mediadores de Washington D.C., que lleva mucho tiempo desempeñando esa función, nos comentó: «Esto es lo más valioso que he hecho en mi vida. Me permite observar cómo la gente, sea cual sea su educación y sus recursos, puede plantear sus propias ideas -ideas que a mí no se me habrían ocurrido nunca».

Lo que si parece pesar en el éxito de una mediación comunal es la amplitud del aprendizaje del mediador. Los datos recopilados por Jessica Pearson y sus colegas en Denver sugieren, que las únicas características que inciden en la satisfacción de los participantes, son la for-

---

<sup>5</sup> George Nicolau, *Community Mediation: Progress and Problems* (1986).

mación y la experiencia (no su raza, edad, sexo o titulación académica)<sup>6</sup>." Mientras que algunos centros dan unos cursos de formación de cuarenta o cincuenta horas, a lo largo de varias semanas, seguidos de un aprendizaje con algún mediador experimentado, supervisado por personal especializado, otros imparten únicamente un cursillo de un fin de semana. El Estado de Nueva York exige un curso de veinticinco horas como mínimo y el de Massachusetts de treinta. Aun así, muchos mediadores veteranos se cuestionan si es suficiente.

Aunque la gran mayoría de los centros iniciaron su actividad gracias a la concesión de fondos federales, estas bonificaciones se suspendieron durante muchos años. Actualmente son los ayuntamientos o los gobiernos estatales los que sustentan estos centros de mediación comunal, aunque algunos se nutren de una combinación de fondos privados y ayudas concedidas por fundaciones. Algunos centros han sufrido una considerable merma de sus fondos, a causa de los recortes presupuestarios locales y estatales. Los Estados de Texas, Oklahoma y Florida destinan una pequeña cantidad de las costas judiciales a los centros de justicia comunal (en Oklahoma dos dólares por caso y cinco dólares por cada parte que participe en una mediación); las leyes estatales de Nueva York, California e Illinois destinan fondos a estos centros. Los servicios son casi siempre gratuitos, exceptuando una pequeña (aunque en aumento) cantidad de programas (muchos de ellos de Nueva York) a los que la ley estatal exige que recauden fondos privados para optar a las subvenciones públicas. Unos cuantos centros establecen unas tarifas en base a una escala determinada.

El déficit presupuestario de finales de los ochenta y principios de los noventa ha impedido que muchos centros de justicia comunal aprovechen todo su potencial. Quizás el ejemplo más claro sea el de Los Ángeles.

Los acontecimientos del 29 de abril de 1992 conmocionaron al país entero, que observó, mudo de asombro, como en Los Ángeles estallaba un brote incontrolable de violencia que se prolongó durante varios días. El número de parados del sur de California había aumentado drásticamente. A comienzos de los noventa el índice de desempleo de Los Ángeles ascendía al 27 % del desempleo global del país.

Además, con la llegada de inmigrantes de México, Centro y Sudamérica y Asia, la ciudad de Los Ángeles se convirtió en el crisol de los Estados Unidos. Por último, también influyó que el 40 % de los habitantes de la ciudad han nacido fuera de los Estados Unidos y el 49 % habla en casa una lengua no inglesa. No sólo existe un cisma entre los inmigrantes y la población nativa (la población afroamericana está descendiendo, y constituye sólo el 10 % de los habitantes de la ciudad), sino también entre distintos grupos de inmigrantes, y otros grupos de inmigrantes y los recién llegados (por ejemplo los centroamericanos y los chicanos).

---

<sup>6</sup> Jessica Pearson, Nancy Thoennes y Lois Vander Kooi, «Mediation of Contested Custody Disputes," 11 *Colorado Lawyer* 336 (1982),

El gran aumento de la población latina de Los Ángeles ha animado a los líderes de diversos barrios a reclamar una mayor cuota de poder. Muchos afroamericanos vieron en esta pretensión una intención de robarles parte de los resortes del poder, que tanto les había costado ganar. Se libraba una batalla por cualquier cosa: desde cuántos escaños debían ocupar los latinos en el ayuntamiento, hasta quién debía liderar el sindicato obrero del Hospital Martin Luther King de Watts, cuyos pacientes habían pasado de ser mayoritariamente afroamericanos, a ser latinos. La demografía de Los Angeles había cambiado y la distribución del poder entre los diversos grupos étnicos produjo una escalada de conflictos, mucho más complejos que la división bipolar entre afroamericanos y angloamericanos, que ya se habían enfrentado violentamente en Watts un siglo antes.

La mediación se podría ampliar a conflictos entre personas de diferentes lenguas y culturas. Se podría reunir a gente de extracción diversa en un foro que les ayudase a ventilar y compartir sus opiniones, frustraciones y miedos. Por ejemplo, un fabricante de muebles se mudó a un barrio preminentemente latino de la ciudad, sin consultar antes a los miembros de la comunidad. La fábrica empezó a ocasionar ruidos, tráfico y contaminación, lo que suscitó la preocupación de los vecinos. El idioma era una barrera infranqueable y el conflicto creció vertiginosamente. Finalmente se solucionó, gracias a la ayuda de un mediador bilingüe del Centro de Resolución de Litigios de Buena Fe, que se reunió con las partes por separado, delimitó los respectivos intereses, y les ayudó a llegar a un acuerdo, según el cual la fábrica variaría su horario de funcionamiento y el tráfico de sus camiones de transporte. El fabricante y los vecinos empezaron a comunicarse entre sí a partir de ese momento.

La resolución de los conflictos, que afectan a varios grupos o a personas de diferentes razas o etnias, requiere unas fuentes importantes de recursos económicos. No es raro que un mediador tarde semanas en identificar los intereses de todas las partes, y meses en llegar a un punto en que estén dispuestas a negociar. Esta dotación de recursos no se puede producir a no ser que los centros estén dispuestos a destinar los fondos necesarios a cada conflicto en concreto. Normalmente éste no es el caso de todos y cada uno de los centros de resolución de controversias de Los Ángeles.

A pesar de que se reconoce la necesidad de mantener estos centros, los presupuestos locales y estatales han ido reduciendo las subvenciones de los centros de justicia comunal, que han tenido que reducir su personal. Y lo que es aún más importante, el esquema de distribución de fondos del condado de Los Ángeles no permite que estos centros resuelvan más que casos muy simples. Aunque las leyes estatales establecen que se destine a estos centros un porcentaje de lo recaudado en concepto de costas judiciales, las instituciones locales distribuyen los fondos, de forma que a cada centro se le paga por caso resuelto; todos los casos se consideran iguales a fines Presupuestarios.

Por tanto, una disputa entre dos vecinos, que puede solucionar un mediador en (los horas, se paga igual que otra más complicada, en la que intervienen varias partes, se necesita la intervención de un panel de mediadores y tarda semanas o meses en solucionarse. Además, al restringir el pago a los casos realmente solucionados, se produce un efecto inhibitorio a la hora de aceptar casos complejos.

La situación demográfica de Los Ángeles y su lucha por acceder a los puestos de trabajo y a los servicios sociales tiene paralelismos en todo el país y en todo el mundo. En muchos países, el desmoronamiento de los modelos de autoridad ha permitido el florecimiento de brotes de violencia sectaria. A los recientes estallidos de guerras religiosas, se suma el pertinaz resentimiento local hacia los prósperos comerciantes, que pertenecen a una etnia fácilmente identificable, como los coreanos de Los Ángeles, Nueva York o Washington D.C.; los nativos del Azerbaijan en Rusia; los chinos del sudeste asiático; y los coptos cristianos de Egipto. Para que la resolución de los conflictos dentro de una comunidad pueda ejercitar todo su potencial y sustituir la violencia por una colaboración pacífica, se necesitan fondos adecuados y propuestas imaginativas, además de fórmulas de ayuda financiera, que reconozcan que sus funciones no sólo se limitan a dirimir los casos que les remiten los tribunales.

## **Incremento de la demanda de resolución de conflictos en las comunidades**

A pesar de sus limitaciones, la supervivencia y proliferación de los centros de resolución de litigios comunales, sobre todo si se compara a con la larga lista de programas sociales desarrollados durante los años setenta que acabaron desapareciendo, nos revela que algo deben de estar haciendo bien. ¿Qué es?

La clave no radica en la disminución de la sobrecarga de trabajo de los juzgados ni en el ahorro de fondos públicos. Aunque el coste de una mediación es inferior al de una acción judicial, muchas de las disputas que tratan los centros de justicia comunal no las hubiese aceptado a trámite un tribunal -aunque hubiesen recurrido a esa instancia en primer lugar. Es más, dado el escaso volumen de casos de los centros pequeños, éstos no resultan económicamente rentables, ni siquiera aunque los mediadores sean voluntarios.

Parece ser que los centros de litigios están haciendo dos cosas correctamente. En primer lugar dejan una puerta abierta a la resolución de los conflictos de muchas personas que no pueden pagar un proceso tradicional, o que no lo encuentran cómodo o apropiado a sus necesidades. En segundo lugar, en muchos casos ofrecen un procedimiento mucho más completo y satisfactorio. Las propias partes mantienen el control de sus problemas y de la forma de solucionarlos.

Un estudio realizado por un centro de Brooklyn, Nueva York, que asigna casos penales graves a los procesos de mediación o a los judiciales al azar, revela sólo ligeras diferencias -que favorecen a la mediación- en el comportamiento futuro de los dos grupos de casos criminales. Sin embargo, sí que apareció una diferencia clara entre ambos grupos: la satisfacción con el proceso -preferían la mediación a los tribunales- y el efecto de la experiencia sobre el comportamiento de las partes. La mediación estrechaba la relación entre las partes, los tribunales las alejaba<sup>7</sup>. Tal y como reconoció Daniel McGillis en el informe que presentó al Ministerio de justicia:

*Las investigaciones nos dan la impresión de que la gente prefiere que sus casos se solucionen a través de la mediación. Consideran este último proceso más justo, equitativo y más comprensible, y los acuerdos a que se llegan son mejores. Aproximadamente, en el 80 % de los casos se alcanza un acuerdo. Los litigantes comentan constantemente que están satisfechos con la mediación y los resultados les parecen justos. [ ...]*<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Robert C. Davis, «Mediation: The Brooklyn Experiment», Roman Tomasic y Malcolm M. Fecley (comps.) *Neighborhood Justice: Assessment Of an Emerging Idea* 154 (1982).

<sup>8</sup> Daniel McGillis, *Community Dispute Resolution -Programs and Public Policy* (1986).

Dado lo positivo de los resultados, es extraño que la gente no acuda con más frecuencia a los centros de justicia comunal, a pesar de ser de reciente creación. Si se exceptúan los centros en los que las partes comparecen por remisión de un tribunal (o al menos aconsejadas por él), el volumen de casos no es muy alto. Aun a pesar de las campañas publicitarias que despliegan algunos centros para dar a conocer sus actividades (como los carteles de Springfield o los anuncios de Massachusetts, que rezan « Estamos a la búsqueda de problemas»), la conveniencia de los horarios y la simpatía de su personal.

La única explicación aceptable reside en la fijación de los americanos con los tribunales, a los que consideran la única institución válida para resolver sus problemas. Las antropólogas Sally Merry y Susan Silbey han sugerido otro motivo más sutil:

*Los ciudadanos no utilizan voluntariamente otras alternativas extrajudiciales, en la medida en que los centros de resolución de litigios desearían.... porque a esas alturas el conflicto es ya tan grave que necesitan la intervención de un tercero como garantía; además el ofendido busca venganza, la protección de sus derechos, un abogado que le ayude en la batalla y un tercero que descubra la «verdad» y declare culpable a la otra parte. Aunque los tribunales cumplen raras veces dichas pretensiones, los demandantes inexpertos no lo saben. Llegan ante un juez de la mano de un abogado para reclamar justicia; no suelen aceptar gustosamente la oportunidad de coger las riendas de su propio problema<sup>9</sup>.*

Incluso cuando son los propios demandantes (o los querellantes en las causas penales) los que eligen la mediación, el demandado no aparece. La cuestión sobre si se debe recurrir a la fuerza para que los demandados comparezcan en los centros de justicia, ha alimentado una aguda controversia. En general, la comparecencia de las partes a las sesiones de mediación aumenta, conforme aumenta la presión (o la incomodidad de las alternativas a la mediación). En los programas en los que la participación en el proceso de mediación es verdaderamente voluntaria, sólo se celebran en la realidad un promedio de un tercio de las sesiones programadas, ya que en los casos restantes una de las partes (por lo general el acusado) no comparece. Los programas, que informan a la gente sobre los cargos que se les pueden imputar si no comparecen, han logrado que se presente la mitad de los acusados. En los distritos en que la fiscalía exige la asistencia a una sesión de mediación, como condición para atenuar los cargos, la comparecencia es del 90 %.

Esta situación les ocasiona un dilema a los organizadores de los centros, cuyas ideas sobre la participación voluntaria choca con la realidad del programa, ya que deben justificar sus presupuestos ante los gobiernos locales o estatales en relación al número de casos tratados. Como resultado, algunos programas desvirtúan el hecho de que en muchos centros la participación es voluntaria. Por ejemplo, en la ciudad de Nueva York, cuando una de las partes busca una mediación, recibe un documento que dice: «OFICINA DEL ALCALDE,

---

<sup>9</sup> Sally Engle Merry y Susan S. Silbey, ~<What Do Plaintiffs Want?, 9 Justice System Journal 151 (1984).

JURISDICCIÓN PENAL, CITACION JUZGADO DE INSTRUCCIÓN". La frase «Emplazamiento a la comparecencia» está escrita en letras mucho más pequeñas, y el documento finaliza con la advertencia de que **«EN CASO DE NO COMPARECENCIA PODRÍAMOS INCOAR CONTRA USTED ACCIONES PENALES»**.

Sería aconsejable que las partes asistiesen a una breve sesión informativa para tener más conocimientos sobre la mediación. Queda todavía una duda pendiente, como fundadora y defensora del programa que en la actualidad utiliza la «citación» mencionada, pienso que «no se debe obligar ni forzar a nadie a aceptar la mediación, sin que antes haya comprendido totalmente su alcance»<sup>10</sup>."

Las oficinas municipales y estatales, y también los tribunales, han empezado a exigir la mediación para un tipo determinado de problemas. En las grandes ciudades y en los Estados muy poblados, como Maryland y Massachusetts, la mayoría de estos programas giran sobre conflictos de los consumidores. Antes de que una oficina municipal o estatal investigue la reclamación de un consumidor, la remite a un proceso de mediación. En estos casos, en los que las empresas suelen tener más poder que los consumidores, éstos se alegran de que las empresas tengan que comparecer obligatoriamente, y de que los mediadores dependan de organismos gubernamentales que tienen poder para imponer disciplina a la empresa privada. Como ya he relatado en el capítulo anterior, en algunos Estados agrícolas se recurre actualmente a la mediación entre los agricultores y los prestamistas, antes de que éstos ejecuten la hipoteca que grava la granja. Algunos tribunales y organismos gubernamentales que tratan los problemas entre arrendadores y arrendatarios, como el Tribunal de la Vivienda de Filadelfia, exigen con frecuencia que los propietarios y los inquilinos acudan en una primera instancia a la mediación para resolver sus disputas sobre la vivienda en cuestión. Los juzgados de muchos Estados exigen que las partes implicadas en una causa menor (entre 500 y 5.000 dólares) intenten una solución mediada antes del procedimiento judicial. Los mediadores son voluntarios, la mayoría jubilados. Algunos pocos son abogados. En dos tercios de los casos se llega a un acuerdo. Sorprendentemente, se solucionan tantos casos entre extraños como entre personas que tienen relaciones continuadas.

Los estudios comparativos, de los resultados de las causas menores sometidas en Maine a un proceso de mediación y los resultados de los veredictos judiciales, revelan que la mediación ofrece ciertas ventajas. No sólo por que los participantes prefieren, con mucho, la mediación al juicio, sino porque la primera ofrece más garantías de que se cumpla lo pactado. En el 71 % de las causas menores en las que se reclamaba una indemnización complementaria, ésta se pagó en su totalidad. Por el contrario, sólo se abonó el 34 % de las indemnizaciones estipuladas por el juez.

La explicación de esta diferencia puede residir quizás en el hecho de que los acuerdos mediados proporcionan planes específicos de pago. Sin embargo, la principal diferencia parece radicar en que la gente, que participa directamente en la elaboración de sus acuerdos,

---

<sup>10</sup> George Nicolau, *Community Mediation: Progress and Problems* ( 1986).

tiende más a cumplirlos que los que son coaccionados. El 73 % de los acusados, que fueron entrevistados después de someterse a una mediación, reconocieron que se sintieron en la obligación legal de pagar, frente al 12 % de los que acudieron al juez. Además, los que mediaron tenían mucha más información del caso que se traían entre manos, pensaban que habían tenido muchas más oportunidades de explicar su versión de los hechos y estaban mucho más satisfechos con la experiencia, que los que habían ido a juicio<sup>11</sup>."

En otro experimento, promovido por los juzgados, tanto los delincuentes juveniles como los convictos ya adultos participaron en unas sesiones de mediación junto a sus víctimas, para elaborar una serie de premisas, aceptadas por las dos partes, que debían presentar con posterioridad al juez. En los Estados Unidos funcionan aproximadamente 100 procesos de mediación entre ofensores y víctimas, y se han empezado a desarrollar programas similares en Europa y Canadá. A principios de 1993, los centros de resolución de litigios de los Estados Unidos informaron que había 16.500 casos que involucraban a 12.931 víctimas y a 14.059 ofensores.<sup>12</sup> La mayoría de dichos centros exigen tanto a los acusados como a las víctimas, que pueden ser los representantes de una empresa, que actúen luego de mediadores voluntarios. (En Oklahoma la mitad de los acusados y aproximadamente el 72 % de las víctimas lo hacen; la mayoría de las víctimas median voluntariamente en las zonas rurales, y algunas menos en las áreas urbanas.) Los mediadores comunales son voluntarios, y algunas veces agentes de libertad vigilada o condicional<sup>13</sup>.

Generalmente los acuerdos contemplan algún tipo de compensación para la víctima, bien sea en dinero o en especies, o la prestación de servicios a la comunidad, con carácter adicional, o incluso la prisión. El Programa de Reconciliación entre Víctima y Ofensor, de inspiración religiosa, persigue la reconciliación de las partes, más que el castigo o la compensación, como primer objetivo de la mediación. Las causas en la que median son de índole muy diferente: desde robos y conducción temeraria en estado de ebriedad, a asaltos a mano armada y asesinatos. Tanto las víctimas como los ofensores se mostraron satisfechos con los resultados, y las primeras declararon que agradecían la oportunidad que habían tenido de explicar a sus ofensores hasta qué punto el delito había cambiado sus vidas y de sugerirles sus propios remedios.

Los gobiernos locales y los tribunales crean cada vez más centros de resolución de litigios. El personal de los centros teme que, dada esta rápida proliferación, acaben devorados por el monstruo de la burocracia y que pierdan las cualidades humanas que hasta ahora les distinguían. De acuerdo a un informe reciente de los centros de justicia comunal:

*Las relaciones estrechas con los juzgados producen tensiones sobre cómo cubrir las necesidades de los litigantes, separadamente de las necesidades*

---

<sup>11</sup> Craig McEwen y Richar Maiman, «Small Claims Mediation in Maine: An Empirical Assessment», 33 *Maine Law Review* 237 (1981).

<sup>12</sup> Mark S. Umbreit y Robert B. Coates, *Victim Offender Mediation: An Analysis of ProgTams in Four States of the U.S.* (1992).

<sup>13</sup> David P. Mesaros, «The Oklahoma Department of Corrections: Assisting Crime Victims Through Post-Conviction Mediation», 1 *Ohio Statejournal on Disputi, Resolution* 331 (1986).

*de los tribunales. Los programas comunales se centran en la necesidad de las partes en litigio y definen los casos en términos de la relación entre las partes. Los mediadores se suelen hacer las siguientes preguntas: «¿Se conocen estas personas? ¿Hay motivos ocultos ... ? ¿Desean realmente las partes trabajar conjuntamente en la elaboración de un acuerdo?».*

*Por el contrario, los tribunales tienden a definir los casos según su categoría y la naturaleza de la ofensa o la disputa. Los funcionarios de los juzgados se preguntan: «¿Esta causa es civil o penal? ¿Es un delito mayor o menor? ¿Cómo podemos deshacernos de este caso?»<sup>14</sup>*

Lamentablemente, algunos de los mayores centros metropolitanos de mediación no respetan la noción de justicia vecinal. La naturaleza o razón de ser real de los centros no está muy clara. Afortunadamente se alistan con frecuencia nuevos mediadores voluntarios que, con su entusiasmo y su carácter flexible y humanitario, pueden llegar a conseguir que se preserve la noción de comunidad en los centros autónomos, y que germine la semilla de alguna de sus virtudes en los centros auspiciados por los juzgados. Lo que parece claro es que el creciente número de mediadores voluntarios, muchos de ellos abogados, asistentes sociales, y funcionarios públicos, que trasladan sus conocimientos a sus nuevos puestos, colaboran a que el movimiento encuentre nuevas vías de resolución de conflictos.

---

<sup>14</sup> William R. Drake y Michael K Lewis, «CommunityJustice Centers -A Lasting Innovation», National Institute for Dispute Resolution, Dispute Resolution Forum (diciembre de 1988).