

“DERECHO AL DIALOGO EN EL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN VECINAL, PARA FORTALECER LA CULTURA DE LA PAZ, EN LOS MUNICIPIOS DEL ESTADO DE MÉXICO”

Arizaidi Cuevas Landa

SUMARIO: I. *Introducción*, II. *Los Masc y el entorno vecinal*, III. *El dialogo como un derecho fundamental*, IV. *Conflicto y construcción de acuerdos*, V. *Mediación para la paz*.

I. INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se abordará la importancia de garantizar el derecho al diálogo en el procedimiento de mediación-conciliación vecinal, para fortalecer la cultura de la paz en los municipios del Estado de México, el cual ayudará al entendimiento de las partes en conflicto. En este procedimiento reflexivo los protagonistas logran hacer un reconocimiento en sí mismos y por tanto se puede llegar a acuerdos establecidos por ellos mismos.

Es importante señalar que el déficit de la aplicación de justicia ha provocado la inestabilidad de las relaciones humanas, dentro de los municipios del Estado de México, por lo que, es evidente la imposibilidad de la justicia para responder a todas las necesidades de una población; esta ineficiencia se alimenta con los índices de impunidad, que provoca la desconfianza de los ciudadanos en cuanto a la administración de justicia.

En este sentido, hablar de administración de justicia implica, la posibilidad de hacer uso como ciudadano de mecanismos, que el Estado brinda para defender sus derechos que están legalmente reconocidos. Aunque las posibilidades no son iguales para todos los individuos en cuanto a los recursos y oportunidades, es necesario enfrentar esos obstáculos que impiden que exista el acceso a la justicia igualatorio, que permitirá que los ciudadanos se sientan en igualdad de oportunidades, para que se le respeten y reconozcan sus derechos.

La convivencia social ha marcado un paradigma dentro de los municipios, en la interrelación entre los ciudadanos, y a su vez estos con las autoridades locales, lo que implica ausencia de violencia, de intolerancia y sobre todo el cumplimiento de las reglas sociales dentro de la población, así como el respeto a los derechos y deberes de los ciudadanos. Por ello es importante implementar en los ciudadanos una cultura ciudadana, en la que las personas tengan respeto a las normas básicas de comportamiento y convivencia; y en donde todos puedan actuar en armonía, puesto que como individuos somos incapaces de satisfacer nuestras necesidades por nosotros mismos, de manera que la vida en sociedad no es una decisión para el ser humano sino una necesidad.

Con referencia a la reforma al artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, donde se implementan los mecanismos alternos de solución de controversias, podemos decir que se ha incrementado el interés de implementar dichos procedimientos, aunque es innegable la falta de promoción y conocimiento de las ventajas con las que cuentan dichos procedimientos, ya que la principal barrera, es la falta de información de los ciudadanos acerca de las alternativas que existen para resolver sus conflictos.

Por consiguiente se propone una alternativa distinta, eficaz, para dar solución a los conflictos cotidianos e importantes para las personas, particularmente en las zonas donde existe difícil acceso a la justicia y que principalmente se encuentra radicado en grupos sociales vulnerables, como lo es, en una comunidad o municipio. Por tanto, este trabajo, tiene como objetivo no sólo demostrar que existen diversos mecanismos o formas de solución de controversias, sino también que se puede implementar tan solo un medio de solución de conflictos, en el que se puede mejorar y aplicar de manera veraz, en este sentido lograr promover una cultura de paz, tan necesaria en la actualidad.

En este orden de ideas, para la descongestión y una forma rápida de solucionar los conflictos, se optó por implementar mecanismos alternos de solución de conflictos, y en la búsqueda de lograr la paz y armonía en la resolución de conflictos, se gestó el interés de la intervención inmediata del ciudadano, en el que, éstos mecanismos acercan a las partes a decisiones más justas, con menores costos y consecuencias sociales.

Si bien nuestras disposiciones jurídicas; han establecido y generado medios de solución a los conflictos, a la hora de aplicar dichos procedimientos, resulta complicado implementar cada uno de los principios básicos de los medios de solución, pero lo más difícil es enfocarse no sólo en la finalidad del procedimiento o resultado final, el llegar a un acuerdo que ponga fin al conflicto de manera parcial, sino más bien centrarse en la base de dicho conflicto, mediante el diálogo, la expresión, la actuación de las partes, para poder llegar a un acuerdo satisfactorio.

II. LOS MASC Y EL ENTORNO VECINAL

La trascendencia de los medios alternos de solución de conflictos ha tenido un avance importante, resulta que dichos medios alternos, referente a su término se ha transformando en “adecuados”, “complementarios”, y en gran parte por que alternativos no siempre coincide con la naturaleza de las técnicas que se emplean, de ese modo existen conflictos que necesariamente deben ser resueltos eficazmente, a través de instrumentos básicos para la resolución de conflictos, no precisamente en procedimientos judiciales, los más relevantes son la Mediación y la Conciliación.

La esencia de la mediación es dar poder a las partes, puesto que “los que han generado el conflicto, son capaces de resolverlo”. El arma más potente con el que contamos los seres humanos es la palabra. Las personas podemos obtener aquello que nos interesa o necesitamos de dos maneras, coactivamente a través del poder o persuasivamente por medio de la palabra, el problema es que debido a la influencia social, optamos por la primera a pesar de que la palabra tiene más fuerza que la coacción (Castillejo M, 2007, p.23)

La mediación como medio idóneo para solucionar situaciones conflictivas donde las partes tienen el interés de mantener la relación existente, antes de que llegue a escalar el conflicto o, por lo menos, las partes tienen el interés de que no se fracture la relación, además de que si, es posible llegar a un acuerdo, éste sea duradero, puesto que se ha dado la solución de forma consensuada y además que satisfacen intereses y necesidades de los involucrados.

La conciliación, se entiende en general, como la actividad desplegada ante un tercero por las partes en conflicto de intereses, dirigida a lograr la composición justa del mismo. Son las partes quienes ponen fin al litigio, haciendo dejación total o parcial de las respectivas posiciones iniciales, pudiendo el conciliador ofrecer una opinión personal respecto a las propuestas que cada parte planteó para la consideración de la otra, pudiendo ofrecer, incluso, diversas vías de solución (Castillejo M. 2007, p.120).

Efectuar el procedimiento de mediación-conciliación permite no solo el diálogo, sino la auto reflexión, en el que los participantes logran aprender a modificar la forma en cómo se dirigen a otras personas y cómo se comunican entre ellas; el diálogo trata de reconocer la empatía hacia los demás, reconocer sus diferencias, así como similitudes en una situación de conflicto y demostrar su capacidad de cambio, que logrará que la relación intrapersonal perdure.

De este modo, la mediación y conciliación logran conectarse como medios de solución de conflictos, aptos para situaciones que requieren de diálogo, en los que se pretende mejorar la convivencia de los ciudadanos. En este sentido, es importante encontrar vías de comunicación adecuadas para que los ciudadanos, integrantes de un espacio en común ya sea una comunidad o un municipio, puedan resolver sus conflictos, ya que los vecinos demandan a los ayuntamientos de acuerdo a sus necesidades, aunado a una política de escasos recursos que complica aún más la obtención de soluciones.

La mediación comunitaria, permite resolver conflictos, otorgando el poder a los ciudadanos, de manera que podrán resolver aquellas situaciones que les genera conflicto, llegando a acuerdos con las partes implicadas. Con la mediación comunitaria se pretende mejorar la convivencia de los ciudadanos, la relación con los municipios, haciéndoles también a ellos responsables de la resolución de los conflictos y crear una forma de vida basada en la democracia local (Castillejo M.2007, p.143).

Acto seguido, en el campo de actuación centrada en que el ciudadano tenga un espacio institucionalizado donde le puedan brindar las herramientas fundamentales, para lograr no sólo resolver su conflicto, sino además, en otro sentido, entender el conflicto durante el procedimiento que se lleve a cabo, entender la postura, y tener la empatía hacia la otra parte, no en todos los casos se va a lograr reconstruir la relación, pero sí es posible lograr que la relación entre las partes sea cordial.

No obstante lo anterior, dichos procedimientos llegan a ser un espacio en el que las partes están principalmente integradas por ciudadanos, quienes de manera voluntaria gestionan sus conflictos, de tal forma que son ellos quienes a través de la comunicación y del auxilio del mediador-conciliador, llegan por medio del consenso a una solución que satisface sus intereses y necesidades, dando pauta a nuevas relaciones sociales.

En cierta medida, la mediación y conciliación vecinal le brinda la oportunidad al ciudadano de ser participe en la búsqueda de la solución a los conflictos, le da la capacidad al ciudadano de no llegar ante un órgano judicial que resuelva el conflicto por él, sino que le permite participar de una manera activa en la búsqueda de soluciones que satisfagan a todas las partes, ya que las propias partes participan en la búsqueda de soluciones.

Finalmente, la mediación y la conciliación vecinal como medios alternativos, propician el diálogo y tienen como objetivo lograr la paz social; por ello, es importante el espacio que se brinda a las partes para que a través del diálogo como un derecho, puedan ser orientadas por un profesional en busca de una solución conjunta al conflicto.

Ahora bien, es importante acotar que el derecho al diálogo da pauta a expresarse con libertad, logrando acuerdos posibles, ya que, si las partes exteriorizan sus sentimientos y expresan lo que sienten, las personas logran clarificar las situaciones afectadas por la situación que se plantea. Todo ello con la finalidad de ir impregnando a los ciudadanos de los valores propios de la mediación y conciliación, como son el respeto al pensamiento de los demás, igualdad, convivencia y, sobre todo la responsabilidad de ser parte importante en la solución de un conflicto.

Por consiguiente, incentivar la mediación y conciliación vecinal en los municipios del Estado de México significa garantizar el diálogo como un derecho. En este orden de ideas, entendemos que la mediación y conciliación vecinal; son mecanismos aptos para el diálogo, procedimientos donde la exigencia del profesional de garantizar dicho derecho, cumplirá con los objetivos principales de los mecanismos de solución, a través de los cuales se logrará la paz social, donde incluso las propias partes no se enfrentan; en caso contrario, se emprende un proceso de acercamiento para que el diálogo que es necesario, sea también posible.

Encontrar el punto de armonía del conflicto en el procedimiento de mediación y conciliación vecinal, configura la voluntad de las partes de mediar, así como otros principios importantes de la mediación y conciliación, como la imparcialidad, igualdad, equidad, entre otros, los cuales no son suficientes por sí mismos, para llevar a cabo una mediación adecuada, debido a que no simplemente es asumir las posiciones de los mediados, en cierto modo es imprescindible crear un ámbito relacional, a través del diálogo.

Al respecto la mediación y conciliación vecinal, si bien es cierto la primera sólo conlleva a facilitar la comunicación entre las partes, y son ellas quienes tienen la libertad de buscar y ofrecer alternativas de solución, en la conciliación además de facilitar el entendimiento entre las partes, el mediador-conciliador podrá ofrecer alternativas de solución que no son obligatorias y que además de buscar que las partes evalúen las posiciones y necesidades de cada uno de los intervinientes en el procedimiento, logran entablar la comprensión de cada una de ellas, a través de sus expresiones verbales y corporales, y en el intercambio de información, el profesional garantizará el diálogo que alcanzará un acuerdo que beneficie a las partes.

Márquez Algara refiere respecto a la mediación vecinal que;

Se ocupa de la resolución de conflictos y disputas dentro de una comunidad empleando los recursos de los que dispone esta misma". Los conflictos que se tramitan ante un centro de mediación comunitaria son los originados entre vecinos de una misma comunidad. Por su parte, el mediador normalmente también es otro vecino, quien señala que "el mediador suele ser un miembro de dicha comunidad y que no ejerce la función de forma profesional" (2003, p.49).

Bajo ese concepto podríamos comprender, que los conflictos principalmente surgen entre vecinos o aquella persona que manifiesta malestar por alguna situación que perturba su calidad de vida en la comunidad, tanto por normas de convivencia, como jurídicas, conflictos relacionados con la convivencia entre vecinos; molestia de obras, falta de cuidado del propio espacio privado, espacios comunes, y principalmente por el desconocimiento de la normatividad municipal, así como estatal y federal.

Por consiguiente, los conflictos requieren ser resueltos por la misma comunidad a través del procedimiento de mediación y conciliación vecinal, que será implementada por alguna figura como lo es un Ayuntamiento, quien por disposición de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, dentro de las funciones del Ayuntamiento, establece expedir el reglamento de la oficialía mediadora-conciliadora municipal, así como designar a los oficiales mediadores-conciliadores en materia comunitaria y establece que; la forma de concluir la mediación y conciliación será por medio de un convenio, sólo enfocándose en el resultado, aún cuando la finalidad de los procedimientos mencionados anteriormente, es lograr transformar el conflicto de manera positiva, dejando en evidencia, que la única garantía que ofrece un procedimiento de mediación vecinal, comunitaria, o de cualquier índole, es implementar y substanciar los procedimientos que sean requeridos por la ciudadanía.

Por esta razón, el primer contacto que se tiene con el ciudadano aporta aspectos positivos, la confianza que se le brinda en un espacio que ha sido designado para llevar a cabo dichas sesiones por el profesional en la materia, implementando técnicas elementales, en donde se garantizan los derechos inherentes y esenciales que se deben implementar en los procedimientos, prestar atención a las necesidades de las partes expresadas a través del diálogo que se genere en el intercambio de información, así como la posibilidad de llegar a acuerdos satisfactorios, donde podamos consolidar las relaciones entre los mediados, evitando en todo momento la confrontación, brindar especialmente un ambiente pacífico y respetuoso en el que los intervinientes puedan exponer sus puntos de vista con libertad, de esta forma dar solución al conflicto de raíz.

Cabe destacar que cuando aparecen dichos conflictos dentro de los municipios, también resulta clave la intervención de la persona profesional con las aptitudes y capacidades de mediador-conciliador, el cual se le ha depositado una gran labor de confianza para la gestión de los asuntos relacionados con los vecinos, en consecuencia, se le encomienda el papel natural encargado de gestionar y resolver dichos conflictos que se presentan en el municipio, escuchando a la partes bajo técnicas establecidas para la solución de controversias, practicar la escucha activa, y anunciar a las partes de los principios básicos del procedimiento, así también, enterar a las partes de los beneficios de someter su conflicto a dichos procedimientos frente a otros, igual de importantes. Finalmente los vecinos decidirán voluntariamente con pleno conocimiento el proceder de su conflicto, si bien tanto la experiencia del profesional en la resolución de conflictos, como el conocimiento de los intereses y realidad de los municipios e implicados, resulta esperanzador los resultados de la implementación de la mediación y conciliación entre los vecinos en pro de una mayor satisfacción común, lo que nos conducirá a impulsar una cultura de acuerdo, de paz.

En esa misma línea, la realidad de cada municipio depende de cómo se administre la aplicación de justicia, y cuales sean sus objetivos, no cabe duda, que la integridad y paz de una comunidad, es la principal preocupación de cada municipio, por tanto los procedimientos alternos de solución de conflictos, son un pilar para mantener la paz social entre los miembros, solo falta perfeccionar, orientar, y aplicar de manera adecuada estos procedimientos, basándose principalmente en garantizar al dialogo como un derecho, logrando ser un instrumento eficaz que apoye el esfuerzo de generar espacios de dialogo, perpetuar que todos los involucrados logren el entendimiento que los ayudara a tomar mejores decisiones y propuestas.

De ello resulta necesario decir que la mediación vecinal incide de forma directa en un municipio, coincide a la perfección en la naturaleza del ámbito vecinal y resulta aconsejable para mejorar la convivencia entre las partes implicadas en el proceso, lo que permitirá un buen funcionamiento, inclusive conseguir una convivencia vecinal sana, que tiene como principal objetivo preservar las relaciones entre los vecinos, ejemplo de una sociedad solidaria y sobre todo empática.

III. EL DIALOGO COMO UN DERECHO FUNDAMENTAL

Para empezar, la capacidad de resolver conflictos depende de la capacidad dialógica de las partes que tienen para interactuar entre ambas referente al conflicto. La necesidad de un cambio en el posicionamiento de las partes ante un conflicto es su relación que tiene frente al otro, y frente al conflicto, por ende, ejercer el derecho al diálogo en el procedimiento transforma el modo de ver y afrontar la realidad de cada una de las partes sin perjudicar al otro.

Se puede señalar principalmente que la demanda de los ciudadanos a la administración de justicia al ver satisfechos sus derechos fundamentales, no basta con reconocerlos, más bien, el ciudadano debe sentirse satisfecho al verlos materializados, por ello, la resolución de los conflictos no sólo depende de una eficiencia en la solución de los mismos, va más allá de tomar decisiones inteligentes que surgen del diálogo, llegando al punto que “el diálogo es el eje

principal para la resolución de conflictos en un mundo de creciente complejidad”, (Vallespín D. 2009, p.419).

En consecuencia, el derecho al diálogo en el procedimiento de mediación y conciliación vecinal, ofrece a los vecinos de una localidad, la posibilidad de tener un papel protagónico en la resolución de sus conflictos, brindar la confianza de expresarse libremente, para que el profesional y los intervinientes en conflicto, comprendan con claridad las ideas expresadas, por otro lado, promover así la participación ciudadana, y su éxito dependerá totalmente de la misma, este medio alternativo de solución de conflictos donde las partes resolverán directamente un conflicto con la intervención o colaboración de un tercero profesional, tendrá como principal acción garantizar el derecho al diálogo.

Pues bien, un proceso de diálogo entre las partes; es la forma en cómo se involucran actos del habla, con el objetivo de transmitir deseos, además de existir un intercambio de información entre ellos con el fin de alcanzar o lograr sus objetivos. Carlos M. Zapata y Jhon E. Mesa, define al diálogo como una conversación entre dos o más personas llamadas interlocutores, que alternativamente, implementan el uso de turnos, manifiestan sus deseos, intenciones y creencias, mientras hacen parte de un proceso de negociación (2009, p. 305). Por consiguiente la resolución y trascendencia de los conflictos del cual el ser humano vive día a día, exige un posicionamiento en el que se recurre al diálogo como medio indispensable para la apertura de una solución, el diálogo se considera como un atributo natural del ser humano que tiene para escuchar atentamente al otro, debido a que dicho atributo debe ser reconocido como un derecho fundamental en los procedimientos de mediación y conciliación vecinal.

Dicho esto entendemos que cuando se enfrentan dos personas, existen dos visiones de la realidad, sin embargo, en ese encuentro es posible detectar lo que es común en ellas, y es ahí, que a partir del reconocimiento de la diferenciación gracias al diálogo, en consecuencia permite lograr acuerdos concretos. Por ende, viabilizar la construcción de lo común en las partes es; reconocer sus posiciones y al mismo tiempo identificar las posiciones propias al comprender al otro en sus diferencias, lo que hace posible distinguir el punto de vista del otro.

En definitiva un diálogo efectivo será aquel en el que se abren horizontes que facilitan el cambio de posiciones en la vida, poder decir que el otro tiene razón no es otra cosa que decir que el otro tiene derecho a ser escuchado, dialogar no sólo admite exponer razones, puesto que se requiere de comprensión y reconocimiento de lo que se comunica. En resumidas cuentas, lo que se pretende lograr es; comprensión y entendimiento mutuo, marcar la oportunidad de conseguir igualdad de oportunidades, limitar la escucha y el diálogo nos impide lograr acuerdos pacíficos.

Finalmente si el diálogo dirime los conflictos y enriquece el entendimiento, entonces es posible lograr la transformación de dichos conflictos a enaltecer los acuerdos a partir del reconocimiento del otro, el buscar soluciones nos obliga a pensar de manera alternativa, lo que implica la posibilidad de transformar la realidad a través de este intercambio de información y examinar que podemos hacer las cosas de otra manera. La esencia de la que partimos como alternativa, a la solución de conflictos logrando paz social, es el diálogo.

IV. CONFLICTO Y CONSTRUCCIÓN DE ACUERDOS

Inicialmente el conflicto es una realidad compleja que se presenta en la vida diaria, el que tiene la posibilidad de estancarse, trascender o transformarse, el conflicto surge por la interacción de las personas en la diferencia de intereses y objetivos que induce a que las personas se confronten en el intento de lograr su objetivo.

Brenda Judith Saucedo Villeda y Gabriel de Jesús Gorjón Gómez, consideran que el conflicto está compuesto por una serie de etapas o por una o varias situaciones en las que participan individuos o colectividades, y que a causa de sus intereses, necesidades, ideas o factores se encuentran con desavenencias que afectan la convivencia ciudadana y las relaciones interpersonales entre los vecinos (2020 p.72). La incompatibilidad de intereses genera inconformidad en las partes, falta de entendimiento y discusiones que afectan a los involucrados, lo importante es generar el respeto.

Hoy en día las costumbres y normas que rigen las relaciones vecinales, en diversas oportunidades llegan a generar tensión a través de los hechos y por consiguiente, dicho entorno se apoya de una serie de valores morales que predominan al presentarse los conflictos, por lo que surgen discordias que generan sentimientos como; enojo, impotencia, inconformidad, lo que es evidente que el conflicto es un fenómeno sociológico que afecta a los individuos tanto en sus intereses como necesidades.

Enfatizar la posibilidad de lograr cambios positivos, personales y sociales al fomentar una cultura de paz y convivencia en un municipio, es indispensable estimular los elementos positivos del conflicto para darle solución al mismo. Los conflictos que derivan de la convivencia se originan por el entorno físico que comparten, en virtud de ello, propiciar que coincidan en un espacio externo de uso común o público, lo que resulta imprescindible poner en práctica valores como la tolerancia y el respeto, de acuerdo con las costumbres de cada municipio.

Agregando a lo anterior los conflictos relevantes que se suscitan en un municipio son; el exceso de ruido, higiene; problemas de basura; estacionamiento de vehículos; amenazas y ofensas entre los habitantes, así como conflictos familiares que implica un deterioro en el entorno familiar, y que además la familia tiene un papel crucial en la sociedad y los conflictos que surgen de ella, logran perpetrar en los vecinos de un municipio, por lo que no se puede hacer caso omiso de su presencia y su necesidad de atención. Los Conflictos relacionados a bienes de uso común, terrenos baldíos, seguridad pública, y falta de provisión de servicios básicos; son aquellos que se presentan entre vecinos o entre éstos con las autoridades, todo esto no queda exento de presentarse conflictos de otro índole.

Al mismo tiempo, lo que nos impulsa a la necesidad de un enfoque realista en la solución de conflictos dentro de un municipio a través del procedimiento de mediación es no simplemente lograr acuerdos para obtener un resultado, la perspectiva va más allá de lograr un acuerdo dando solución al conflicto no sólo usando criterios objetivos por parte del profesional, que además de conducir el encuentro entre las partes en conflicto en una mediación vecinal, facilita la comunicación entre ellas en un espacio determinado, donde en ocasiones interactúan por primera vez, y en el que pueden explicar libremente sus razones y sentimientos que les afectan, inclusive dicho espacio brinda a los intervinientes la

oportunidad de escuchar y ser escuchados, donde se aspira a la comprensión mutua.

Se puede inferir que para construir acuerdos es importante que el profesional que lleve a cabo el procedimiento de mediación o conciliación vecinal, garantice que las partes intervinientes tengan claridad y voluntariedad de asumir cada uno de los acuerdos manifestados, el consenso es imprescindible para mantener unidos a los miembros de un municipio, por esta razón, las relaciones entre los vecinos se sustentan en la responsabilidad y el respeto a sus derechos, en sus puntos de vista tendrán alguna similitud, lo que generará trascendencia en el cumplimiento de un acuerdo razonable y satisfactorio.

V. MEDIACIÓN PARA LA PAZ

En primer lugar la esencia de la mediación es generar la confianza de los miembros de un municipio en la gestión de la solución de los conflictos, una herramienta ideal para prevenir dificultades relacionadas con la convivencia vecinal, este procedimiento funge como medio de solución y restablecimiento de la relación vecinal, permite darle solución al conflicto a través del diálogo, la empatía, y participación por parte de los miembros de un municipio, de la misma manera patrocina la capacidad de resolver los conflictos.

La paz es todo aquello que tenemos cuando es posible transformar los conflictos en forma creativa y no violenta. Transformar el conflicto significa trascender los objetivos de las partes en conflicto definiendo otros objetivos, tratando de no acostumbrarnos al discurso inmovilista. Es claro que dicho proceso de transformación se presenta en los Métodos pacíficos de solución de Conflictos, el facilitador de dichos procedimientos puede constituirse en un verdadero trabajador de paz (Pérez Saucedo. J, 2017, p. 117).

Al mismo tiempo la convivencia supone un valor intangible, las ventajas ya citadas anteriormente sobre este procedimiento, conforman a la mediación como un medio conveniente que no sólo genera beneficios materiales, como el ahorro de costos, o el tiempo en el que se resuelve un conflicto, a diferencia de un procedimiento judicial, tal es el caso que además actúa como pacificador de la convivencia.

Podemos agregar la preocupación acerca del ejercicio de quien dirige el procedimiento de mediación, es decir, el profesional; el mediador, o en su caso conciliador, profesional que impulsa la necesidad de proporcionar un enfoque que resalte la autodeterminación de las partes, no sólo lo que conlleva el procedimiento, también la forma en cómo es conducida.

Sobre todo es importante impulsar la figura del mediador que además de ser un profesional en el tema de mediación vecinal, fomente una cultura donde cada ciudadano en su vida cotidiana, tenga los conocimientos y habilidades en la mediación, que fomente el diálogo conduciéndose por el camino de la paz, que no es más que la resolución pacífica de los conflictos, ayudar a que los ciudadanos aprendan y aprecien la vida pacífica, pero al mismo tiempo estar comprometidos con la defensa y respeto de los derechos humanos.

Sin embargo proveer la mediación vecinal que será el pilar de solución de conflictos en cada municipio, en los distintos ámbitos de gobierno como; federal, estatal y municipal, los cuales tienen la obligación de garantizar la calidad de vida de cada uno de los ciudadanos, como lo es; prevenir, atender y disminuir los conflictos, por ello propiciar la interacción, participación y diálogo de los miembros que los conforman, si ante toda obligación existe un derecho, por consiguiente, se entiende que todo ciudadano tiene el derecho de exigir medios de concientización tanto de manera interpersonal, como intrapersonal, y así alcanzar calidad de vida a través de una cultura de paz.

Se puede señalar que se requiere un trabajo conjunto de los tres ámbitos de gobierno donde se promuevan acciones, estrategias para fortalecer el procedimiento de mediación vecinal en cada municipio, en definitiva aludir la mediación en el ámbito vecinal, evidentemente intensifica que dichas acciones van enfocadas a las necesidades e intereses de los miembros de cada municipio.

Resulta lógico que la existencia de la paz es algo natural, si bien por mucho tiempo se consideró que solo había paz cuando su antecedente surgía después de una situación negativa, en ese entendido, el encuentro entre personas pretende ser el fundamento común, es decir, el mutuo entendimiento de las personas que proyectan situaciones de paz.

Desde luego buscar la paz y la no violencia en sociedad va más allá de la superación y transformación de los conflictos que de ella emanan, si bien, mediante el diálogo se puede lograr, así como, es necesario también una transformación de la realidad profundizando en la confianza de lo que somos y significamos como seres humanos, sin optar por la violencia, por el contrario, guiarnos por la razón, entendiendo y respetando al otro.

Por su parte la construcción de paz no es la usencia de conflictos, más bien en el sentido positivo parte de la transformación de las causas que originaron el conflicto y la forma de afrontarlo, así también preservar la armonía, al mismo tiempo, fungir como partícipes en el diálogo adecuado para lograr el entendimiento y comprensión, que mejorará la convivencia diaria que da lugar a una cultura de paz.

Gladys Toro Bedoya refiere el concepto de paz se asume como el fomento de condiciones y oportunidades de vida digna, justa, equitativa, sostenible y sustentable de toda la población. Es la posibilidad y capacidad de intervenir y decidir sobre el desarrollo integral, de participar en las decisiones que corresponden con el ámbito de lo público y el cumplimiento de los derechos y deberes humanos (2015, p.130).

Por ende la comunicación; es una estrategia esencial para que se pueda originar el diálogo, el consenso con énfasis hacia la paz, este modelo de comunicación, encamina, la promoción, construcción y fortalecimiento de una cultura de paz que crea, impulsa y desarrolla procesos de cambio de actitud y comportamiento entre los ciudadanos.

Por supuesto, la mediación genera estabilidad en las relaciones entre los ciudadanos y como resultado paz entre los habitantes, este ejercicio es parte del fortalecimiento de acciones que favorece el dialogo, el respeto, la reciprocidad, y el mejoramiento continuo de la convivencia en un ambiente de paz. En otras palabras, una cultura de paz se enfoca en cambiar el paradigma de la violencia, impulsa en los ciudadanos responsabilidad social, reflexión, resolución no violenta de los conflictos, establece relaciones sanas de diálogo, valores entre los seres humanos, esto constituye un camino adecuado para fortalecer la paz.

Como consecuencia una cultura de paz implica un cambio de actitud y de comportamiento desde el núcleo familiar hasta la sociedad, con respecto a cultura de paz, se reafirma;

El conjunto de valores, actitudes y comportamientos que reflejan el respeto a la vida de la persona humana, a su dignidad y a todos los derechos humanos; el rechazo de la violencia en todas sus formas y la adhesión a los principios de libertad, justicia, tolerancia y solidaridad, así como la comprensión entre los pueblos, los grupos y las personas (Toro Bedoya, 2017, p. 140.)

En concordancia, fortalecer la cultura de paz en los municipios pertenecientes al Estado de México, no se logra sólo con el hecho de establecer políticas públicas, más bien, requiere de una serie de condiciones que implica participación y compromiso de los tres poderes de gobierno, la comunidad, familia y sociedad, éstos son la base fundamental, porque solo a través de un esfuerzo coordinado entre estos se podrá avanzar hacia la paz.

VI. CONCLUSIONES

Tras el análisis podemos deducir que para la reconstrucción del tejido social, no sólo implica la ausencia de conflictos, lo que cambia es la perspectiva en el que las partes con el diálogo, entablan una conversación donde además de buscar un acuerdo se amplía la visión de la realidad, que convoca a la participación en un proceso de mediación y conciliación en el ámbito vecinal, donde su derecho al diálogo prevalecerá en todo momento.

En cuanto a lo abordado con anterioridad, la mediación vecinal permite garantizar a los habitantes que ellos tienen el poder de decisión para enfrentar sus conflictos vecinales, en conclusión no sólo se puede entender cómo acuerdo entre las partes, por el contrario, da pauta a ser un proceso de conversación y reconstrucción de las relaciones personales.

Es necesario concluir que, el derecho al diálogo, en el procedimiento de mediación y conciliación vecinal da pauta al entendimiento; entender, comprender y solucionar el conflicto, para garantizar y fomentar la cultura de paz entre los vecinos, logrando así una mejor convivencia.

Como consecuencia de lo expuesto, el diálogo no implica simplemente sentarse en un espacio, sino modificar la forma en que las personas hablan, piensan y se comunican entre ellas, se realiza una autorreflexión, lo que implica que las partes muestren empatía hacia los demás, reconocer diferencias, aceptar dichas diferencias para lograr comprender el fondo del conflicto y así cada una de las partes al lograr comprenderlo ofrece alternativas de solución al conflicto en beneficio propio, y en beneficio del otro.

Por ello fortalecer una cultura de paz en los municipios, pertenecientes al Estado de México, en los procesos de mediación y conciliación vecinal, es esencial considerar el derecho al diálogo entre las partes, garantizar dicho derecho que tienen las personas como ser individual dentro de su entorno social. En definitiva el ser humano como ciudadano vive en familia y en comunidad, por ende, para lograr la cultura de la paz se debe garantizar el diálogo como derecho.

Es necesario concluir, que reconocer una cultura de paz es inherente a la dignidad humana, que se construye a través de valores y practicas hacia el respeto mutuo dentro de las relaciones personales, interpersonales, y sociales. Como cierre, fortalecer una cultura de paz a través del derecho al dialogo en los procedimientos de mediación y conciliación vecinal será vital garantizar su reconocimiento y promoción.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Castillejo Manzanares, R. (2007) “La mediación y la conciliación como medios extrajudiciales de solución de conflictos”. *Revista Boliviana de Derecho*. Volumen 3, pp. 111-145. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=427539903008>

Márquez Algara, M. G & De Villa Cortez J. (2013) “La evolución de la mediación en sede judicial hacia otras sedes alternativas para la resolución de conflictos en Aguascalientes”. *Investigación y Ciencia, Universidad Autónoma de Aguascalientes*, Volumen 21, número 58, pp. 47-54. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67428815006>

Pérez Saucedo J. “Cultura de Paz y Métodos Pacíficos de Solución de Conflictos”, *Revista CoPaLa*. Número 3, enero-junio 2017. Pp. 109-119. ISSN: 2500-8870. Disponible en: <http://www.revistacopala.com>

Sauceda Villeda Brenda Judith y Gorjon Gomez Gabriel de Jesus (2020). “*Mediación comunitaria, Tipología de Conflictos por convivencia vecinal*”. Editorial, Tirant lo Blanch, 1º edición, 228 págs.

Salazar Gallego Julián. (2022) “El papel de la justicia comunitaria en el escenario de construcción de paz en Colombia”. *Revista derecho del estado, Universidad Externado de Colombia*, núm. 50, pp. 323-351. <https://www.redalyc.org/journal/3376/337670369011/html/>

Sánchez Agudelo Paula Vanessa. Et. al., (2020) “El dialogo como practica colectiva para la reconciliación social”. *El Ágora USB, Universidad de San Buenaventura*. Vol. 20, núm. 2, pp. 204-218. <https://www.redalyc.org/journal/4077/407765978014/html/>

Toro Bedoya Gladis, (2015) “Aproximación a un modelo de la comunicación para el desarrollo y la paz en contextos vulnerables estudios políticos”, *Instituto de Estudios Políticos*. Número 46, pp. 125-146. <https://www.redalyc.org/pdf/164/16433765007.pdf>

Vallespín Pérez David, (2019), “El acceso a la justicia y la mediación: El diálogo como fundamento filosófico de la mediación”, *Revista Internacional consinter de Direito*, año V, número VIII, Editorial Jurúa, pp. 475.
<https://revistaconsinter.com/wp-content/uploads/2019/06/ano-v-numero-viii-el-acceso-a-la-justicia-y-la-mediacion-el-dialogo-como-fundamento-filosofico-de-la-mediacion.pdf>

Zapata, Carlos M., Mesajhon E (2009) “Los Modelos De Diálogo y Sus Aplicaciones En Sistemas De Diálogo Hombre-Máquina: *Revisión De La Literatura. Dyna [en línea]*, 76(160), 305-315[fecha de Consulta 15 de Noviembre de 2022]. ISSN: 0012-7353. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49612068021>