



# **PRESENTE Y FUTURO DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA EN LA ARGENTINA**

## **CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO NACIONAL PROSPECTIVO**

## Contenido

Introducción a las conclusiones: .....	1
Estado de situación de la Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria .....	1
Observaciones al Diagnóstico Nacional Prospectivo.....	4
Hallazgos, Recomendaciones y Conclusiones generales del diagnóstico .....	6
MODULO I: MAPEO Y DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN ACTUAL, ESTRUCTURA Y FUNCIONES DE LOS CENTROS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA.....	6
MODULO II PERCEPCIONES DE DESEMPEÑO Y UTILIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS ACTUALES DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA.....	18

### Introducción a las conclusiones:

Este documento presenta el estado de situación actual de la Red Federal identificando la cantidad de centros que la conforman y su correspondiente distribución geográfica. A su vez, contiene una serie de observaciones realizadas por el equipo de profesionales de la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos en cuanto a cuestiones clave del diagnóstico nacional prospectivo, sus principales hallazgos, así como las conclusiones y las recomendaciones elaboradas para potenciar el funcionamiento de la Red Federal y con ella, la consolidación de una política pública de alcance nacional en materia mediación comunitaria.

### Estado de situación de la Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria

La Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria es un espacio para la producción, promoción y fortalecimiento conjunto entre aquellas organizaciones, públicas o de la sociedad civil, que cuentan con un centro de mediación en funcionamiento. Asimismo, funciona como un espacio de fomento y asesoramiento

para aquellas que pretendan generar uno. En este marco, y a través de la mediación comunitaria como método, la federalización como perspectiva y el trabajo en red como modalidad, **la Red tiene como visión estratégica contribuir a un mejor acceso a justicia, empoderando a la comunidad como sujeto activo de los procesos de justicia.**

Entendiendo la extensión geográfica de la República Argentina y las diferentes culturas y subculturas que identifican a cada zona, se vuelve necesario conocer, compartir e intercambiar experiencias de las distintas jurisdicciones, en cuanto a la forma de abordar los conflictos y la correspondiente implementación de la mediación comunitaria, a fin de potenciar su trabajo.

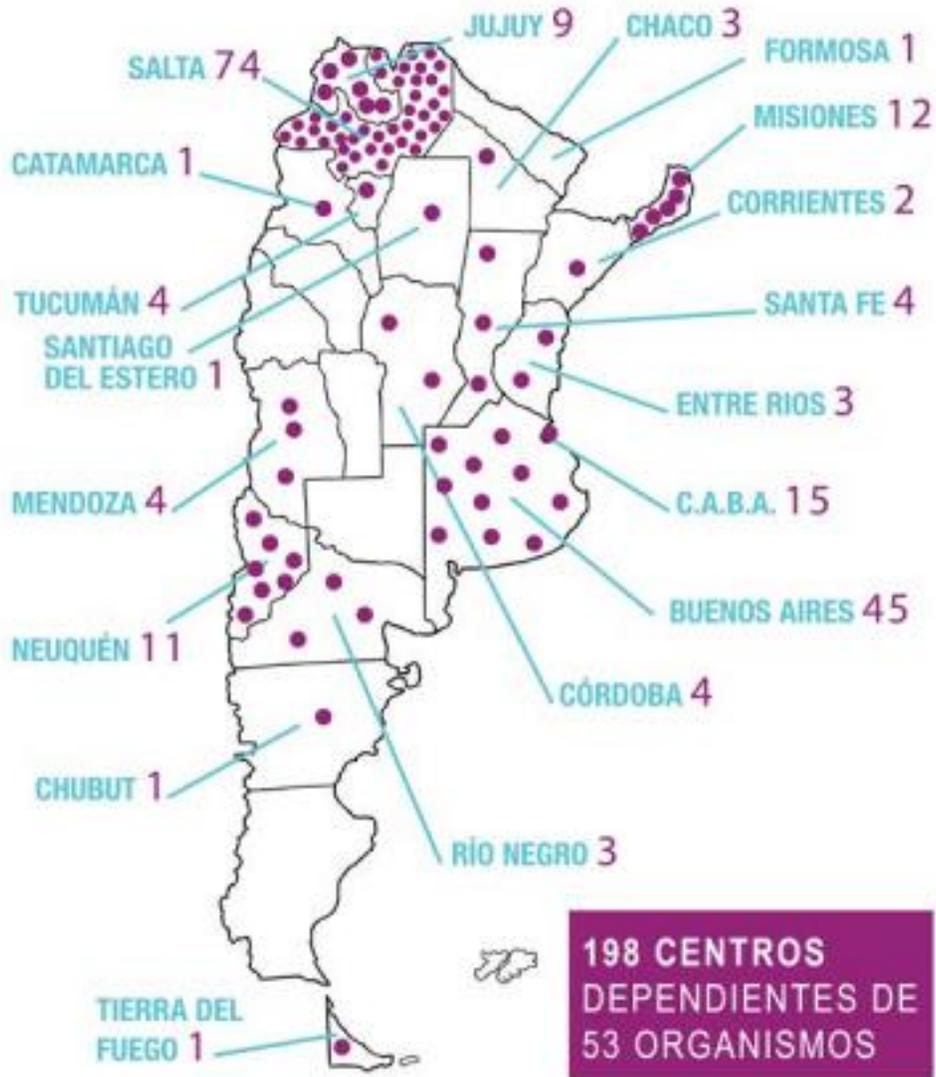
Con este criterio se creó la Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria aprobada por la Resolución N°1404/12 MJyDDHH. Entre los propósitos del Plan de Acción para la implementación de esta Red figuran, entre otros, los siguientes:

- Intercambiar información vinculada a las experiencias de detección de conflictos y su resolución.
- Compartir y desarrollar material bibliográfico, investigaciones, publicaciones.
- Propiciar el conocimiento e intercambio entre los Centros de Mediación Comunitaria.
- Desarrollar e implementar estrategias articuladas y de alcance federal, para la prevención, gestión y transformación de los conflictos comunitarios.

Actualmente, conforman la Red 198 Centros de Mediación Comunitaria que gestionan la conflictividad barrial en distintas localidades del país. Entre las problemáticas recibidas en los Centros se encuentran mayoritariamente conflictos vecinales, conflictos habitacionales, conflictos públicos, problemáticas ambientales, medianería y temas vinculares, entre otros. Todas ellas se

corresponden con las problemáticas propias de la mediación comunitaria y son abordadas por un equipo interdisciplinario compuesto mayoritariamente por mediadores/as, abogados/as, trabajadores/as sociales y psicólogos/as.

Dichos centros dependen de 53 organismos públicos y de la sociedad civil, entre los que se destacan: ejecutivos locales (municipios), ejecutivos provinciales, ejecutivos nacionales, defensorías del pueblo, universidades, poderes judiciales, asociaciones civiles, entre otros.



## Observaciones al Diagnóstico Nacional Prospectivo

El presente Diagnóstico marca el puntapié de un primer análisis del estado de situación de la mediación comunitaria a nivel nacional consolidando una línea de base que permite entender el grado de desarrollo de la mediación como herramienta de prevención y gestión participativa de los conflictos en ámbitos comunitarios.

A su vez, permite conocer la opinión de referentes de los centros de mediación y de las personas que utilizaron el servicio evaluando indicadores que son de gran importancia a la hora de analizar el impacto sobre la población usuaria, a fin de delinear y proyectar acciones sobre el futuro de la mediación comunitaria como política pública, ya sea para mejorar indicadores que se perciben como falencias de los servicios ya existentes, como asimismo para el desarrollo de nuevas políticas sobre la materia.

Al entender el presente diagnóstico como una importante línea de base, se considera necesario pensar en un relevamiento de mayores características ampliando las muestras de ambos módulos por medio de la incorporación de opiniones de referentes de centros y de usuarios de más provincias. Por distintas razones (geográficas, de oportunidad, falta de provisión de datos, etc.), quedaron fuera de la encuesta centros de distintas zonas donde se realizan una gran cantidad de mediaciones comunitarias. Así por ejemplo se encuentran subrepresentados en la encuesta datos de la provincia de Salta que, junto con de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la provincia de Buenos Aires, ha alcanzado un destacable desarrollo en la materia con más de setenta centros comunitarios abiertos en su territorio.

Otra observación a destacar tiene que ver con el perfil de usuario del servicio de mediación comunitaria que ha resultado predominante en el Módulo II: *Percepciones de desempeño y utilidad por parte de los usuarios actuales del servicio de mediación comunitaria*.

De las encuestas realizadas a usuarios del servicio se desprende que, en cuanto al nivel de estudio, el grupo más numeroso lo conforma aquellos que afirman haber culminado los estudios secundarios (25% de los encuestados), seguidos de aquellos con universitario (18%) y terciario completo (16%). Con respecto a su situación ocupacional, se destaca en primer lugar el segmento de personas que se encontraba desarrollando alguna actividad laboral al momento del relevamiento (53%); seguidos por los jubilados y pensionados (28%), y, en tercer lugar, por personas que se ocupan de las tareas del hogar (12%). A su vez, casi un cuarto de los entrevistados afirmó que en su hogar se recibe algún tipo de subsidio, beca, pensión o ayuda social. Las asignaciones universales por hijo, las pensiones por discapacidad y las jubilaciones conforman la mayor parte de estas ayudas. Sobre su situación habitacional, la gran mayoría afirma poseer vivienda propia.

Sin dudas, las zonas donde se puso el foco, así como los centros que participaron del relevamiento, influyeron en el perfil de usuario de los servicios que ha sido identificado en el diagnóstico. Los datos relevados contrastan con el perfil de usuario "clásico" de los Centros de Mediación Comunitaria que históricamente ha estado compuesto por personas de bajos recursos y, que en general no se caracterizan por ser propietarios de inmuebles, primando el desempleo y el trabajo informal.

Se entiende que el perfil de usuario identificado en el diagnóstico tiene que ver con diversos factores entre los que se destacan: a) La ubicación de los centros de mediación comunitaria: Según lo relevado en el *Módulo I Mapeo y diagnóstico de situación actual, estructura y funciones de los centros de mediación comunitaria*, el 68% de los organismos que participaron del relevamiento tienen sede en el centro de la ciudad en la cual operan sin contar necesariamente con un sistema

descentralizado de funcionamiento o dispositivos itinerantes que permitan llegar al segmento poblacional de mayor vulnerabilidad social. b) La dificultad que implica contactar a personas en condición de vulnerabilidad: Según Gwartney<sup>1</sup>, más allá de sus múltiples ventajas, las encuestas telefónicas presentan inconvenientes relacionados con la escasa calidad de los marcos muestrales; la presencia de “nuevas barreras” que dificultan la accesibilidad (por ejemplo, el contestador automático); la ausencia de teléfono en algunos hogares<sup>2</sup>, los cambios de empresas telefónicas que implican modificaciones de líneas telefónicas; la baja tasa de respuesta de determinados colectivos<sup>3</sup>, entre otras variables.

Todo lo reseñado hasta aquí en este punto nos permite pensar que, frente a la posibilidad de realizar un nuevo relevamiento en un futuro, más o menos próximo, deberá: a) tenerse en cuenta el dato de la territorialidad o distribución geográfica de la muestra; b) Evaluar la combinatoria de modalidades de relevamiento a usuarios; y) Solicitar el perfil de los usuarios a los centros de mediación comunitaria para constatar el resultado de los relevamientos telefónicos con los datos concretos otorgados por los mismos centros.

## Hallazgos, Recomendaciones y Conclusiones generales del diagnóstico

### MODULO I: MAPEO Y DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN ACTUAL, ESTRUCTURA Y FUNCIONES DE LOS CENTROS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

#### *Sobre la Conflictividad abordada*

#### **Hallazgos:**

<sup>1</sup> Gwartney, Patricia A. 2007. The Telephone Interviewer’s Handbook: How to conduct standardized conversations. San Francisco: Jossey-Bass.

<sup>2</sup> Los hogares sin teléfono se caracterizan por tener menos recursos económicos, menores niveles educativos, más edad, etc. Se trata, concretamente, de los colectivos más vulnerables socialmente.

<sup>3</sup> Personas de más edad, bajos niveles de estudios, menor poder adquisitivo, etc.

- Los centros que participaron del relevamiento (100 en total) recibieron, durante el año 2016, un total de 29.300 casos de los cuales el 55% (16.140) fueron mediados.
- El 65,3% de las mediaciones realizadas terminaron en acuerdo. Mientras que el 59% de los acuerdos construidos se sostienen en el tiempo.
- Los centros relevados informan que en el 63,2% de los casos intervenidos hubo una transformación<sup>4</sup> de la conflictividad a partir de la intervención de los y las mediadoras, incluyendo aquellos casos en los que no se realizó el proceso completo de mediación.
- Según los encuestados, los conflictos que se abordan con mayor frecuencia son los vecinales (97% entre “Mucha” y “Poca” frecuencia); seguido por los familiares (90% entre “Mucha” y “Poca” frecuencia); y los conflictos sociales que involucran a comunidades en condiciones de vulnerabilidad, empresas y gobiernos (84% entre “Mucha” y “Poca” frecuencia). A su vez, entre los conflictos que se abordan con menor frecuencia se destacan los problemas laborales (92% entre “Poca” frecuencia y “Nunca”); los conflictos interculturales (91% entre “Poca” frecuencia y “Nunca”); y los educacionales (87% entre “Poca” frecuencia “Nunca”).
- En un 63% de los casos, los Centros de Mediación Comunitaria suelen tomar parte en los conflictos cuando estos ya han escalado.
- Entre los conflictos de convivencia que se reciben con mayor frecuencia se destacan los problemas vinculados a medianerías (96% entre “Mucha” y

---

<sup>4</sup> Se entiende por transformación a la conversión de una situación conflictividad que se torna negativa y amenazadora en una posibilidad para construir alternativas para mejorar la realidad y generar nuevos balances que mejoren la situación. Dicho concepto parte de concebir al conflicto desde un enfoque positivo y como una oportunidad para generar nuevas narrativas, redefinir relaciones, aclarar y despolarizar posiciones, visibilizar problemas y contribuir en la generación de convivencia mediante la construcción de un horizonte común entre las partes en conflicto.

“Poca” frecuencia); seguido por los vinculados a la infraestructura urbana<sup>5</sup> (88% entre “Mucha” y “Poca” frecuencia) y ruidos molestos (83% entre “Mucha” y “Poca” frecuencia). A su vez, es importante resaltar que los centros de mediación comunitaria suelen recibir con mucha frecuencia casos de violencia domestica (89% entre “Mucha” y “Poca” frecuencia) y violencia de género (82% entre “Mucha” y “Poca” frecuencia). Destacamos que estos tipos de conflictos -si bien se escapan al alcance de la mediación- son parte de la dinámica social de las comunidades donde los centros funcionan, siendo necesario para los mediadores- contar con las herramientas para contener, asistir y derivar a las instituciones adecuadas.

- Entre las problemáticas psico-sociales<sup>6</sup> que los centros de mediación comunitaria reciben con mayor frecuencia, se destacan el alcoholismo (30,8%); uso problemático de estupefacientes (18,5%) y problemáticas vinculadas a salud mental (15,4%).
- El método más utilizado en los centros es la mediación (38%), seguido por la facilitación (23%) y la mediación multi-parte (20%)

### Recomendaciones:

- Trabajar en la visibilización y registro de los conflictos interculturales. Del diagnóstico, llama la atención el bajo porcentaje en el abordaje de conflictos interculturales. Se infiere que este bajo porcentaje se asocia a un solapamiento de la variable interculturalidad por sobre otras en los sistemas y metodologías de registro de los centros de mediación comunitaria. Se recomienda la incorporación, en los instrumentos de recolección de datos y de registro estadístico de los centros de mediación comunitaria, de

<sup>5</sup> Aguas, cloacas, arboles, pavimento, inundaciones, etc.

<sup>6</sup>Se entiende por problemáticas psico-sociales a aquellas que tienen efectos principalmente en lo intrapsíquico, por ejemplo: adicciones, desordenes psicopatológicos, entre otros.

variables que permitan relevar el factor interculturalidad para poder contar con datos más fidedignos al respecto.

- Trabajar en una mayor y mejor articulación con organismos especializados en el abordaje de problemáticas psico-sociales para: 1) Dar mejor respuesta a aquellos casos o cuestiones que se evalúan como no mediables y que requieren canales de orientación y/o derivación; 2) Generar programas de capacitación para mejorar el desempeño de los centros de mediación comunitaria en la recepción, contención y derivación de dichas problemáticas.
- Fortalecer los sistemas de evaluación y seguimiento de las mediaciones para poder validar el dato de transformación positiva de los casos. Desarrollar una investigación específica para profundizar respecto al dato de la transformación positiva del conflicto. Dicho dato, bien sistematizado e indagado puede ser de gran relevancia para demostrar los beneficios de la mediación como método de reconstrucción de lazos y mejora de la convivencia comunitaria.
- Poner énfasis en la difusión y planificación de estrategias de prevención del conflicto trabajando desde la lógica de los “Sistemas de Respuesta y Alerta Temprana” (SART) que requieren del involucramiento y la articulación con organismos gubernamentales, de la sociedad civil y la comunidad para evitar escaladas de violencia que pongan en riesgo la integridad de las personas identificando las causas de los conflictos, predecir su estallido y mitigar su impacto a través de la recolección sistemática (cuantitativa o cualitativa), su procesamiento y análisis de información de situaciones de conflicto con el propósito de intervenir de forma preventiva y alertar a los decisores políticos para tomar medidas o acciones que eviten el surgimiento o escalada de un conflicto.

### *Sobre las redes de derivación y articulación territorial*

#### **Hallazgos:**

- Entre las fuentes de recepción y derivación que proporcionan mayor cantidad de casos a los centros de mediación comunitaria, el 78% de los encuestados destacó en primer lugar el acceso espontáneo por conocimiento previo, seguido por la derivación de familiares, vecinos y/o conocidos (68,4%) y la realizada por organismos municipales (64,2%).
- El 61,9% de los encuestados manifestaron que los centros cuentan con canales formales de derivación (protocolos, convenios, entre otros); el 28,9% indicó que no cuenta con canales formales, informando el 9,3% restante que “no sabe o no contesta”.
- El 87,6% de los centros indicaron que los casos que reciben los centros son mayoritariamente mediables.
- En el caso de las problemáticas psico-sociales, el 71,7% de los encuestados indicó que los centros articulan mayoritariamente con Organismo de Niñez; seguidos por la articulación con los Centros de Salud (69,6%); Comisaría o destacamento policial (65,2%) y; Organismo Estatal especializado en adicciones (58,7%).
- El 58,4% de los centros articula con otros organismos que trabajan en materia mediación comunitaria. Solo un 24,1% reconoce que dicha articulación se llevó a cabo en el marco de la Red federal de Centros de Mediación Comunitaria. Se destaca que un 27,8% “no sabe o no contesta” respecto a si la articulación se dio en el marco de la mencionada red.

- Entre los motivos más destacados por los cuales se desarrolló la articulación con organismos que trabajan en materia de mediación comunitaria, los encuestados destacaron en primer lugar el intercambio de información (66%); seguidos por la derivación de casos (40,4%); y la mediación a distancia (36,2%).

### Recomendaciones

- Desarrollar espacios de encuentro, intercambio y visibilización de los organismos integrantes de la red federal de centros de mediación comunitaria para generar una mejor dinámica de trabajo y maximizar el nivel de conocimiento entre los nodos que la componen. Potenciar y generar más instancias online de intercambio de información (Boletines informativos, mapa interactivo con ubicación de los centros integrantes, foro online, encuentros virtuales, entre otros).
- Promover el desarrollo de redes regionales al interior de la red de centros de mediación comunitaria para fortalecer la interacción de los organismos adheridos y dinamizar el proyecto federal con insumos, propuestas y acciones elaboradas a nivel local (Crecimiento desde los nodos).
- Fortalecer campañas de difusión de la mediación comunitaria y de los centros donde se puede acceder al servicio para difundir su existencia, ventajas y posibilidades. Es preciso que haya alta publicidad en forma sostenida en el tiempo. Esta publicidad debería visibilizar la mediación incluyendo nociones básicas de lo que es, sus ventajas, alcances y límites, para sensibilizar y familiarizar al interesado/a de modo que cualquier

persona potencialmente necesitada acuda al centro en búsqueda de una mediación comunitaria.

### *Sobre la Infraestructura y recursos existentes*

#### **Hallazgos:**

- El 61,1% de los centros comparten espacio físico con otras áreas o dependencias. El 52,8% de los/as encuestados/as indican que, en su opinión, el espacio físico es insuficiente para el adecuado desempeño de sus tareas. A su vez, se destaca que los centros que participaron del diagnóstico cuentan en promedio con una (1) sala de mediación por centro.
- El 70,8% de los entrevistados considera que el equipamiento informático de su centro es insuficiente. El 30,8% de los centros no cuentan con conexión a internet.
- En promedio, los centros que participaron del relevamiento están integrados por ocho (8) trabajadores/as. De los cuales, la mitad se desempeñan a tiempo parcial.
- Entre los perfiles de los y las integrantes de los equipos de trabajo que se desempeñan en los centros, se destacan los/as Mediadores/as (32,3%); Abogados/as (28,4%) y Psicólogos/as (12,4%)
- El 82,7% de los/as mediadores/as son contratados. El 85,7% de los/as mediadores/as que se desempeñan en los centros son mujeres.
- En cuanto a la capacitación del personal, el 50 % de los entrevistados consideran que la capacitación del personal que trabaja en el centro es

insuficiente. Sin embargo, el 79,2% destaca que se realizan capacitaciones continuas para mejorar la calidad del servicio brindado.

### Recomendaciones

- Trabajar para cubrir el desbalance de género en los equipos que conforman los centros de mediación comunitaria.
- Generar un programa de capacitaciones destinado a mejorar el nivel de los/as mediadores/as poniendo el foco en la revisión de la práctica y el análisis de casos.
- Promover proyectos de incidencia colectiva entre los centros de mediación comunitaria que permitan jerarquizar la práctica con el fin de generar más trabajo remunerado, mejorar los recursos informáticos y las instalaciones de los centros de mediación comunitaria.

### *Sobre el registro y monitoreo de la información*

#### **Hallazgos:**

- El 92,8% de los centros recopila información con fines estadísticos y a través de sistemas informáticos. A su vez, se destaca que el 50% de los centros procesa y analiza los datos de forma mensual.
- El 51,1% de los centros no incluye la perspectiva de género en la sistematización de la información.
- El 59,7% de los centros que participaron del relevamiento desarrollan estrategias de monitoreo de los acuerdos alcanzados en mediación. Con un tiempo de monitoreo que mayoritariamente va de uno (1) a tres (3) meses

(67,4%). A su vez, se destaca que las metodologías más utilizadas para desarrollar el monitoreo de acuerdos son: 1) los llamados telefónicos; seguidos por 2) la convocatoria de las partes al centro; y 3) la visita a los hogares de los/as involucrados/as.

## Recomendaciones

- Consolidar un sistema de registro unificado de la información para los centros de la red federal para medir el impacto de la mediación comunitaria, así como el alcance y trascendencia de la Red Federal. Se recomienda que dicho sistema unificado de registro ponga el foco en:
  - 1) La sistematización de los resultados generados por el conjunto de centros de mediación comunitaria adheridos a la Red Federal a partir de sus acciones.
  - 2) El desarrollo de indicadores, mediciones de carácter cuantitativo y cualitativo que sean de utilidad a efectos de ir generando líneas de base, estimaciones, monitoreo y evaluación del quehacer de los centros de mediación.
  - 3) El entrecruzamiento con datos de otros organismos para evaluar incidencia en la mejora de indicadores de convivencia comunitaria (ej. estadísticas policiales, municipales, juzgados de paz, juzgados locales, Observatorios de conflictos, entre otros) y la evaluación de percepción de la comunidad beneficiada a través de las acciones del centro (relevamiento de beneficiarios indirectos)
- Incluir la perspectiva de género en la generación de los sistemas de recopilación y procesamiento de la información. La importancia de construir estadísticas con perspectiva de género radica en que las mismas son herramientas de gran utilidad en la promoción de la igualdad de género, dado que permiten dar visibilidad a la situación que varones y mujeres

manifiestan en los distintos ámbitos de la vida social, económica y cultural. Asimismo permiten medir la relación entre estas posiciones y la magnitud de la distancia que hace falta para alcanzar la igualdad.

- Trabajar en la generación de una metodología estandarizada para el monitoreo y seguimiento de casos a fin de poder evaluar la sostenibilidad de los acuerdos y el impacto de la mediación de manera unificada y con alcance federal.

### *Sobre las prioridades a futuro*

#### **Hallazgos:**

- A la hora de avanzar en la consolidación de la práctica de la mediación comunitaria los encuestados destacaron como prioridades: Mejorar el nivel de capacitación y formación de las y los mediadores; mejorar los mecanismos de derivación de casos a mediación; avanzar en el proceso de especialización de la mediación comunitaria; y mejorar los conocimientos y destrezas para un abordaje integral e interdisciplinario.
- En materia de capacitación, más del 95% los encuestados identificaron como “muy importante” o “importante” la introducción de la perspectiva de género, seguido del abordaje de conflictos públicos (94% entre “muy importante” e “importante”) y el abordaje de adicciones (89% entre “muy importante” e “importante”).

#### **Recomendaciones**

- Trabajar en un plan intensivo de capacitación, mejora y actualización de práctica para los y las mediadoras, poniendo el foco en la inclusión de la

perspectiva de género, el trabajo interdisciplinario y la prevención y transformación de conflictos públicos (tres puntos identificados como prioritarios por los centros que participaron del relevamiento)

- Elaborar programas de capacitación a distancia con el objetivo de garantizar cobertura a todas las regiones del país e incentivar capacitaciones a nivel regional promoviendo el intercambio de saberes entre los centros de mediación comunitarios geográficamente más cercanos con el objetivo de generar una mayor interacción y difusión de las fortalezas y experiencias.

En función de la información obtenida por el relevamiento, se deduce que el pedido de más y mejor capacitación no está necesariamente vinculado a una carencia sino a una necesidad permanente de los y las mediadoras para continuar capacitándose a fin de perfeccionar su práctica.

### **CONCLUSIONES MODULO I**

A nivel general, los centros de mediación comunitaria se encuentran legitimados en las comunidades donde están insertos. El alto porcentaje de acuerdos alcanzados en las mediaciones, así como la capacidad y el grado de articulación con el tejido organizacional e institucional son fortalezas que evidencian capacidad de respuesta, adecuación con sus objetivos e inserción territorial.

A su vez, la derivación por medio del “boca a boca” entre vecinos y el hecho de que muchos de los consultantes al centro hayan tomado conocimiento de los mismos por parte de personas de su confianza ponen en evidencia la legitimación existente.

Sin embargo, y más allá del valor de la experiencia y la calidez de la recomendación “boca a boca”, es preciso que haya alta publicidad en forma sostenida en el tiempo, para que la concurrencia sea “normal” ante un conflicto.

También se destaca que el carácter interdisciplinario de los equipos que componen los centros de mediación, fortalece la capacidad de respuesta a los complejos escenarios sociales en los que estos están insertos. Sin embargo, se vuelve necesario consolidar un programa de capacitación para todo el personal de los centros de mediación comunitaria a fin de elevar el nivel y la capacidad de resolución de conflictos que estos poseen. A sí mismo, se requiere maximizar los esfuerzos en la construcción de estrategias de abordaje temprano de los conflictos fortaleciendo las instancias diagnósticas y las funciones de observatorio para relevar el estado de situación de los conflictos, en especial, aquellos conflictos sociales complejos que involucran a comunidades en condiciones de vulnerabilidad, gobiernos y empresas.

Cabe resaltar el compromiso y capacidad que tienen los centros de mediación comunitaria para contribuir en la mejora del acceso a justicia facilitando respuestas rápidas, efectivas y generando más y mejores canales para la prevención y transformación de los conflictos vecinales al promover espacios de escucha, empoderamiento y resolución centrados en el encuentro, la concertación y la responsabilización comunitaria.

Como tareas pendientes, los centros deben trabajar en:

- 1) La generación de mejores sistemas de medición cualitativa y cuantitativa que permitan reflejar el resultado e impacto de sus intervenciones. Esto se vuelve fundamental para poder evaluar el grado de adecuación entre las expectativas y el alcance de sus acciones, así como contribuir en la generación de insumos que permitan visualizar el servicio como una herramienta fundamental en la mejora de la convivencia comunitaria. Trabajar en estos factores se vuelve necesario para superar los déficits en materia de recursos a través de un posicionamiento de sus prácticas y los alcances de las mismas.
- 2) La consolidación de un perfil de centro de mediación comunitaria y de mediador comunitario. En este sentido, la Guía de Buenas Prácticas de Mediación

Comunitaria elaborada por la Dirección Nacional de Mediación es un antecedente considerable al brindar un modelo de centro. La importancia de estandarizar perfiles apunta a poder contar con referencias básicas y estándares mínimos que permitan mensurar los desempeños de los centros en sus localías.

## **MODULO II PERCEPCIONES DE DESEMPEÑO Y UTILIDAD POR PARTE DE LOS USUARIOS ACTUALES DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA**

### *Sobre el conocimiento y la opinión previa del proceso de mediación*

#### **Hallazgos:**

- Antes de iniciar el proceso, el 58% de los usuarios que participaron del relevamiento no tenían conocimiento del mecanismo de mediación comunitaria. Entre los que sí tenían conocimiento previo, predominan los que conocían de su existencia gracias a la información general o publicidad (15%); seguido por aquellos que habían tenido algún tipo de experiencia anterior con el proceso (10%); habían tomado conocimiento del servicio por parte de alguno de los integrantes del centro (10%); o tenían conocimiento de la existencia del centro pero no sabían lo que hacían allí (7%).
- Entre las formas en que los/as usuarios/as tomaron conocimiento del Centro de Mediación Comunitaria se destaca que: Un 25% de los encuestados terminó tomando conciencia de la existencia del centro por recomendación de algún familiar, conocido o amigo. Un 23% a través de la derivación realizada por algún organismo y un 15% lo hizo al ser llamado en su carácter de solicitante o requerido.
- A pesar del desconocimiento mayoritario acerca de las actividades de los centros de mediación, el 79% de los/as usuarios/as afirmaron que tenían

entre mucha y algo de confianza en que éste podría resolverles sus problemas. Las razones por las cuales sintieron confianza en que la mediación podría resolverle sus problemas están ligadas a la vinculación de los centros de mediación comunitaria con organismos legitimados y con capacidad de incidencia; a la recomendación de esta alternativa por parte de personas de confianza; a la percepción de que se trataba de una instancia imparcial o porque habían tenido con anterioridad alguna experiencia positiva.

### **Recomendaciones:**

- Generar una campaña de difusión de la mediación comunitaria en los barrios, dando a conocer la existencia de los centros de mediación comunitaria y la posibilidad que estos implican en la mejora de la calidad de vida de los y las vecinas. Se recomienda centralizar la difusión en los espacios públicos recreativos, las instituciones educativas, clubes de barrio, sociedades de fomento, entre otros. En la medida que se disponga de presupuesto, desarrollar campañas a través de los medios masivos de comunicación.
- Potenciar las redes de articulación local para garantizar la difusión de los centros de mediación comunitaria a través de otros organismos gubernamentales y de la sociedad civil con presencia barrial. Se recomienda generar instancias de sensibilización a los integrantes de dichos organismos para que conozcan las acciones brindadas y las ventajas de utilizar los servicios disponibles por los centros, contribuyendo así en la derivación de casos a los mismos.

- Articular con referentes barriales y desarrollar sensibilizaciones y capacitaciones a los/as mismos/as para potenciar la difusión y derivación de los centros de mediación comunitaria a través del “boca a boca”.

### *Sobre la evaluación de los resultados del proceso de mediación*

#### **Hallazgos:**

- En la mayor parte de los casos se llegó a un acuerdo total de carácter escrito (68%) u oral (13%). En una cantidad menor de casos se llegó a un acuerdo parcial (6%). El 11% de los restantes casos finalizó sin acuerdo.
- Se destaca un elevado nivel de cumplimiento de los acuerdos alcanzados en mediación. En el 59% de los casos relevados se ha alcanzado un total cumplimiento; seguido del cumplimiento parcial (22%); no sabe no contesta (11%) y sin cumplimiento (8%). Entre las razones del incumplimiento, los encuestados esgrimen como causas: el marcado desinterés de la otra parte en conflicto; la falta de seguimiento por parte del centro de mediación; la ausencia de consecuencias para la parte que incumple; la insolvencia económica para cumplir con lo acordado, entre otras.
- En cuanto al seguimiento de los casos, el 54% de los entrevistados indica que no se pusieron en contacto con ellos una vez finalizado el proceso. Mientras que un 41% de los entrevistados manifiesta que han recibido seguimiento habiendo sido contactados por vía telefónica.
- El 79% de los encuestados indicó sentirse satisfecho con el proceso de mediación, mientras que un 20% manifestó sentirse insatisfecho. Entre las principales razones que señalan aquellos que expresaron insatisfacción con el proceso destaca el hecho de que no se le hizo el debido seguimiento al caso una vez llegado a algún tipo de acuerdo. Otros indican que, a pesar de la gestiones realizadas, por el centro de mediación, el problema finalmente

no pudo resolverse. Por otra parte, algunos expresan que su insatisfacción deriva de la actitud tomada por la otra parte en disputa al no cumplir los acuerdos y mostrarse en muchas ocasiones con disposición a escalar el conflicto. Son pocos los casos en los que las críticas están dirigidas al proceso en sí o al desempeño del mediador.

- Por otra parte, El 65% de los entrevistados indicó que la experiencia de mediación cubrió “mucho” sus expectativas. Con un 22% les siguen los que afirman que sólo las cubrió de manera parcial (“algo”). Solo un 11%, aproximadamente 1 de cada 10 entrevistados, indicó que el proceso de mediación cubrió “poco” o “nada” sus expectativas.
- El 81% de los entrevistados manifestó que de presentarse la oportunidad, seguramente volvería a utilizar el servicio de mediación comunitaria. Situación que se refuerza cuando se observa que el 89% indicó que “seguramente” recomendaría el servicio de mediación comunitaria.
- Respecto a la evaluación final del proceso, se destaca que el 85% de los entrevistados manifiesta haberse sentido escuchado, mientras que el 83% indica que la mediación comunitaria “brindó la posibilidad de exponer y explicar su problema”. Estos datos dan cuenta de la relevancia que le dieron a la mediación comunitaria como un ámbito de reconocimiento y contención hacia sus problemas. La capacidad de plantear la situación conflictiva, expresar sus inquietudes al respecto y ser escuchado activamente por profesionales con las cualidades técnicas y humanas necesarias, fueron los elementos principales que se llevan del proceso vivido.
- A pesar del reconocimiento de la mediación como un espacio de contención, llama la atención que sean pocos los que destaquen los ítems relacionados al ámbito de mejoramiento de la convivencia al que apunta el

proceso. Solo un 3% de los entrevistados destacó del proceso de mediación que éste “permitió mejorar la relación con la otra parte”. Solo un 12% resaltó que la experiencia le “permitió alcanzar uno mismo las soluciones”. Únicamente un 33% destaca que “permitió comprender mejor el punto de vista de la otra parte” y un 34% que “evitó el deterioro de una relación con riesgos de ruptura”.

- Por otra parte, un 64% destacó que el proceso de mediación que “brindó mayor economía y menor desgaste en las partes”, y además, un 64% destacó que “fue eficiente para resolver conflicto”.
- El 86% de los entrevistados considera que resolver un conflicto a través de una mediación comunitaria es mejor que hacerlo a través de un juicio. Argumentando entre las razones: Menor extensión (en términos de tiempo) y costos; menor cantidad de trámites burocráticos y mayor posibilidad de evitar que se profundice el conflicto entre las partes.

#### **Recomendaciones:**

- Poner el foco en el potencial transformativo de la mediación comunitaria trabajando en la incorporación de metodologías de intervención que permitan centrarse en la mejora de los vínculos entre las partes, dejando de ver el acuerdo como el fin máximo de un proceso de mediación.
- Consolidar una metodología de seguimiento y monitoreo de casos para los centros integrantes de la red federal que les permita registrar de forma sistemática el nivel de sostenibilidad de los acuerdos alcanzados y el grado de satisfacción de las partes para con la mediación.

Si bien el seguimiento del acuerdo celebrado en una mediación (sea total o parcial, escrito o verbal) no siempre resulta aplicable, acordar con las partes

algún tipo de seguimiento representa una buena práctica de la mediación en ámbitos comunitarios al ayudar a que los protagonistas del conflicto se sientan acompañados hasta la conclusión del acuerdo construido. A su vez, se destaca que, de surgir alguna dificultad para el cumplimiento, el seguimiento que se haga desde el Centro puede facilitar la contención de las partes, como la capacidad para prevenir un nuevo conflicto o una extensión o escalada del ya existente, o incluso promover la posible reformulación de lo acordado para ajustar el acuerdo alcanzado a las nuevas circunstancias.

- Construir instrumentos metodológicos que permitan relevar el nivel de satisfacción de los y las usuarias para con los servicios brindados en los centros de mediación comunitaria, con el objetivo de contar con las herramientas para elevar la calidad del servicio y evaluar la adecuación entre la expectativa y la realidad de las acciones desarrolladas.
- Trabajar en la producción de contenidos que recopilen testimonios de los/as usuarios del servicio de mediación comunitaria a fin de contar con herramientas útiles para sensibilizar a funcionarios y tomadores de decisión respecto a la importancia de fortalecer los métodos participativos de resolución de conflictos como herramienta de prevención y mejora de la convivencia comunitaria.

#### *Sobre las fortalezas y debilidades del proceso de mediación según los usuarios*

A continuación, y de acuerdo a lo expresado por los entrevistados durante el estudio, se listan las principales fortalezas y debilidades del proceso de mediación de comunitaria registradas durante el estudio:

#### **Fortalezas**

- La vinculación de los centros de mediación comunitaria con la municipalidad le otorga legitimidad de origen.

- La evaluación de la figura del mediador cuenta con reconocimiento tanto por las herramientas profesionales de las que dispone como por la calidad humana percibida (empatía, amabilidad, cercanía).
- Los centros de mediación comunitaria son percibidos como lugares accesibles.
- El procedimiento de mediación es visto como rápido y sencillo, y que no genera costos económicos para las partes.
- Se percibe como un mecanismo eficiente para la obtención de soluciones concretas, que probablemente no serían resueltas en instancias judiciales.
- Valoran la naturaleza dialógica de la mediación por encima de la dinámica confrontacional de las instancias judiciales.
- Conciben que evita la escalada de conflictos, por lo que potenciaría la convivencia comunitaria.

#### Debilidades

- Es bajo el conocimiento previo que tienen acerca de la existencia de la instancia de mediación comunitaria.
- Se percibe una falta de seguimiento a los casos por parte de los centros de mediación comunitaria, posterior a los acuerdos firmados entre las partes.

- En algunos pocos casos no se percibe imparcialidad por parte de los mediadores, porque, de acuerdo a lo que indican, conocía o tenía una relación personal previa con alguna de las partes en disputa.

## **CONCLUSIONES MODULO II**

Globalmente, la labor que realizan los centros de mediación comunitaria es percibida por los usuarios que hicieron uso de ellos de manera favorable. Es evaluada como una opción óptima para la resolución de conflictos, específicamente las disputas vecinales y familiares, que de otra manera entrarían en el proceso de la justicia regular con todos los costos que ello implicaría tanto para las partes en disputa como para el propio Estado.

En tal sentido, la mediación comunitaria se ofrece, a los ojos de sus usuarios o beneficiarios finales, no sólo como instancia de alivio de las tensiones y conflictos que ofrece el sistema regular de justicia, sino que permite decantar mejor la sustancia y alcance efectivo de las controversias, a los efectos de la identificación de mecanismos más directos y expeditivos de resolución. Desde la propia percepción de los usuarios, la mediación es una instancia de contención que evita la escalada de los conflictos y puede representar una vía que contribuya a una vida comunitaria más armoniosa.

Esta visión positiva de los centros de mediación comunitaria se fundamenta, principalmente, en dos elementos: el reconocimiento de la idoneidad técnica y actitudinal de gran parte de los mediadores y la constatación de que se trata de una instancia eficaz para la resolución de conflictos.

Como tareas pendientes, los centros de mediación comunitaria deben:

1) Trabajar aún más en la sensibilización previa al proceso de mediación informando a las partes en conflicto respecto a qué implica el procedimiento, sus alcances y posibilidades. Reforzar esta instancia previa al proceso permitirá preparar a las partes, ajustando las expectativas que tienen respecto al procedimiento con las posibilidades reales de este. De esta manera se reducirá el “desencanto” observado en varias de las encuestas a usuarios del servicio, donde se manifestó inconformidad con el proceso de mediación por no alcanzar los resultados esperados sin generar cuestionamientos a la capacidad, compromiso y imparcialidad de los y las mediadoras.

2) Ajustar, a ojos de sus usuarios, los mecanismos de seguimiento de los casos. La contención, empatía y preocupación que se percibe durante la mediación, no siempre tiene un correlato una vez que se firman los acuerdos, lo que puede poner en riesgo uno de los principales activos con los que cuenta actualmente: la percepción de acompañamiento para velar por el debido cumplimiento de lo acordado dándole entidad a los acuerdos construidos por las partes y, por ende, confianza a la mediación comunitaria como mecanismo eficiente y eficaz para la resolución de conflictos.