‘La calidad desde los mediados’: una aproximación cualitativa al estudio de la calidad de la mediación comunitaria a partir de la experiencia ciudadana

‘Quality of the mediated’: a qualitative approach to the study of the quality of community mediation based on citizen experience

Manuel Campodónico
campodonico@hotmail.com
Universidad Nacional de Villa María, Universidad Nacional de Córdoba. Argentina

Mónica Diana Cornaglia
monicacornaglia1961@gmail.com
Centro Público de Mediación Comunitaria de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba, Argentina.

Carla Peretti
carlap1598@gmail.com
Defensoría Pública de Niñez, Adolescencia, Violencia Familiar y de Género del Poder Judicial de Córdoba, Argentina.

RAIGAL. Revista Interdisciplinaria de Ciencias Sociales
Nº11, Abril de 2024 - Marzo de 2025 (Sección Dossier, pp. 74-92)
e-ISSN 2469-1216
Villa María: IAPCS, UNVM
http://raigal.unvm.edu.ar
Recibido: 22/03/2024 - Aprobado: 18/11/2024

Resumen

El servicio de mediación comunitaria que brinda el Centro Público de Mediación Comunitaria del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba es requerido a diario por la ciudadanía cordobesa para abordar diferentes situaciones de convivencia vecinal y ciudadana. Indagar acerca de las percepciones de los usuarios de este servicio y delinear, a partir de sus propias experiencias, qué es la mediación de calidad, resulta imprescindible para revisar el servicio e introducir cambios que lo mejoren.
Existen diferentes formas y métodos para valorar los servicios que prestan las instituciones; la selección de uno u otro estará fuertemente atravesada por el objeto de estudio y por la finalidad que se persigue. Nuestra indagación se posiciona desde una mirada cualitativa, vacante en este campo, que nos permite profundizar el análisis, capturar la complejidad del fenómeno y pensar líneas de acción que impacten sobre el servicio; esto cómo aporte a construir convivencia ciudadana e intervenir desde una cultura de paz.

Palabras clave: mediación, calidad, evaluación, políticas públicas, servicio público

Abstract

The Public Center for Community Mediation, under the Ombudsman of the Province of Córdoba, provides a community mediation service that is used daily by the citizens of Córdoba to settle different situations related to neighborhood and community coexistence. For the evaluation and improvement of this service, it is essential to understand the perceptions of its users and to identify the key components of quality mediation based on their experiences.
There are different methods to evaluate institutional services. The choice of a specific method depends on the object of study and the intended purpose. Our research takes a qualitative standpoint, a void in the subject, which allows us to go more deeply into the analysis, to grasp the complexity of the phenomenon and to consider courses of action that will have an impact on the service, as a contribution to building civic coexistence and intervening from a culture of peace.

Keywords: mediation, quality, evaluation, public policies, public service

'La calidad desde los mediados': una aproximación cualitativa al estudio de la calidad de la mediación comunitaria a partir de la experiencia ciudadana

Introducción

El presente artículo se propone difundir los resultados de una investigación realizada en la ciudad de Córdoba, Argentina, en el año 2022, por "Mediadiversa", un grupo de investigación/acción que trabaja en el marco del Centro Público de Mediación Comunitaria del Defensor del Pueblo de la Provincia de Córdoba (en adelante CPMC).

Nuestro trabajo titulado "La calidad desde los mediados" se propuso indagar acerca de las percepciones de los usuarios del servicio de mediación comunitaria brindado por este organismo, desde una mirada cualitativa. Buscamos aproximarnos a qué considera la ciudadanía que es la "mediación de calidad" a partir de sus propias experiencias en el CPMC, intentando captar la complejidad del fenómeno para generar intervenciones adecuadas a la institución.

Asimismo, resulta importante destacar que esta indagación cualitativa cubre una vacancia en el ámbito de estudios de la materia, en la que hasta ese momento solo se habían realizado informes cuantitativos.

En este sentido, Brandoni señala que a la hora de evaluar los servicios que prestan las instituciones existen diversas maneras y que, la selección de una u otra va a depender del servicio que se evalúa, de los objetivos propuestos y de la perspectiva adoptada (2011).

En la provincia de Córdoba, las evaluaciones institucionales sobre la mediación como política pública hasta el momento se han centrado en aspectos cuantitativos y datos estadísticos. Ese es el tipo de datos que podemos obtener, por ejemplo, de los reportes estadísticos publicados por el Centro de Estudios y Proyectos Judiciales del Tribunal Superior de Justicia.

Un trabajo de investigación relevante en la materia es el desarrollado por María Inés Bergoglio (2010), titulado: "Reforma Judicial y Acceso a la Justicia: Reflexiones a propósito de la evaluación de la mediación en Córdoba". Allí, se pregunta sobre la contribución que los mecanismos alternativos de resolución de conflictos tienen en la accesibilidad a la justicia. Para ello, releva la opinión de los usuarios del servicio del Centro Judicial de Mediación de la ciudad de Córdoba. Asimismo, se pregunta cómo estas experiencias alternativas de conflictos influyen en la percepción de la justicia de los usuarios (Bergoglio, 2012). Cabe destacar que el estudio es construido en base a encuestas que contienen preguntas cerradas que le permiten construir datos estadísticos.

Otro trabajo que merece ser destacado es el realizado por el Centro de Mediación del Consejo de la Magistratura de la Ciudad de Buenos Aires, que desarrolló el denominado "Índice de Calidad Objetiva de Mediación" (por sus siglas, ICOM), que sirvió como insumo para luego redactar su Manual de Calidad (Fábregas, 2015). Este trabajo utilizó una metodología de observación participante que no tuvo como eje la perspectiva de los usuarios.

Nuestro trabajo busca hacer un abordaje diferente del objeto de estudio, adecuado a nuestra finalidad de capturar las percepciones de los usuarios para desde allí contrastar con aportes bibliográficos y delinear qué se entiende por "mediación de calidad". Este insumo, posteriormente será utilizado para revisar el servicio de mediación comunitaria de la institución y diseñar líneas de acción que aborden los resultados arrojados.

Desarrollo

El objeto de estudio

El CPMC es un espacio que busca impulsar la convivencia vecinal en el marco de la cultura de paz, promoviendo a la Mediación Comunitaria como una práctica social que contribuye a formar espacios y procesos de diálogo participativo entre las personas. Se puede recurrir en casos de convivencia vecinal, consorcios, conflictos barriales, tenencia de animales domésticos, filtraciones, humedades entre inmuebles colindantes, invasión de árboles, sonidos y olores molestos, entre otros.

Brinda un servicio que es utilizado de manera directa por los vecinos/as, quienes tienen la posibilidad de comunicarse y requerir que su situación sea abordada a través de una mediación. Las circunstancias en que se utiliza el servicio son por demás diversas ya que, además de estar disponible para toda la comunidad cordobesa, refieren a múltiples temáticas. Ello deviene en una complejidad tal que debe ser tenida en cuenta al momento de abordar un estudio sobre este servicio.

La finalidad del proyecto de investigación es capturar las percepciones de los usuarios del servicio de mediación comunitaria, para utilizarlas como insumo para pensar y revisar este servicio e introducir, de ser necesario, cambios en las prácticas que reflejen los requerimientos de la ciudadanía y de la complejidad actual.

Metodología

Coincidimos con Brandoni (2011) en que el diseño de los instrumentos de recolección/producción de datos no es un tema intrascendente o inocente, sino que, el tipo de información que se desea obtener resulta determinante para diseñar el tipo de investigación. Asimismo, la elección de la metodología lleva ínsita los objetivos explícitos, implícitos y aquello que valora el equipo que lo administra.

En este sentido, creemos firmemente que la complejidad del objeto de estudio no podía reducirse a datos cuantitativos y estadísticos. Se requieren datos profundos y reales para crear soluciones a la medida de las expectativas y necesidades de los usuarios. Asimismo, consideramos que es la propia ciudadanía desde sus vivencias, en tanto destinataria del servicio, la que hace sus apreciaciones y saca sus conclusiones al respecto. Por estas razones trabajamos con estudio cualitativo, centrado en entrevistas.

Las entrevistas realizadas contaron con preguntas semi estructuradas y no estructuradas, en función de los objetivos propuestos. Luego, se creó una matriz de análisis que permitiese leer y categorizar las respuestas de los entrevistados. Las categorías de análisis fueron las siguientes: edad, género, participación (requerido/requirente), lugar de residencia, modalidad, razones del acercamiento, convocatoria a la primera reunión, sensaciones de la convocatoria, experiencia previa, expectativas sobre la mediación, valoraciones sobre el proceso, mediación de calidad y equipo de calidad.

Para el análisis, construimos diferentes códigos que permitieran el agrupamiento de las respuestas según ciertos parámetros. Luego de analizar cada una de las entrevistas en base a la matriz, se conformó una matriz final que exhibe de manera clara los resultados arribados para proceder a su análisis.

Resultados de la investigación

La gran pregunta que guía nuestra investigación es: ¿Qué entienden por "calidad" los usuarios del servicio? Por su complejidad y extensión, desglosamos su respuesta y su análisis en dos ejes principales que miran la calidad en: la convocatoria al proceso de mediación y el proceso de mediación; luego ambas preguntas se desagregan en diferentes aspectos.

a) Sobre la convocatoria al proceso de mediación

El procedimiento de mediación comunitaria en el CPMC del Defensor del Pueblo puede ser desarrollado tanto en modalidad presencial como virtual. Las etapas de su desarrollo se encuentran descritas en un documento interno denominado "Procedimiento de mediación comunitaria - General", vigente desde el día 03/10/2019, aplicable tanto por el personal Técnico Administrativo como por la Coordinación. Este insumo se encuentra sujeto a revisión permanente con el fin de introducir los cambios que resulten necesarios y adaptar el proceso a nuevas necesidades y requerimientos.

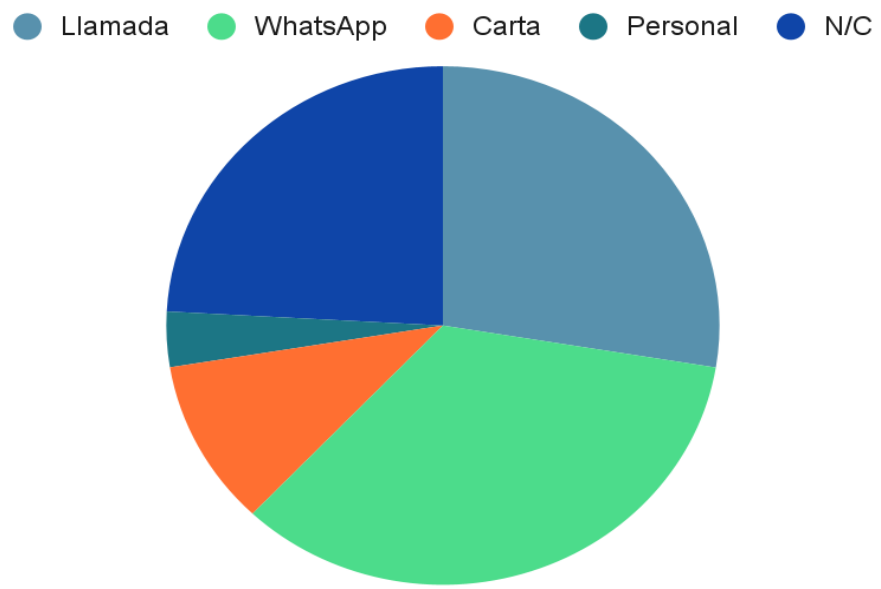
El Centro asigna un número de legajo a cada caso que recepta, siendo obligatoria, a partir del año 2021, la apertura de legajos digitales. Por su parte, el procedimiento "en línea/virtual" se acopla e incorpora en forma definitiva desde el 31/03/2022 por medio de la Res. 11392/2022.

Salvo que ambas partes se acerquen en conjunto y se notifiquen de la fecha de reunión, será necesario convocarlas por separado a la instancia de mediación, previa explicitación de las características del procedimiento, la que deberá ofrecerse aún cuando ya las conozcan por otros medios.

Según las posibilidades de comunicación, la convocatoria se hará por alguno de los siguientes medios: carta, teléfono (llamada o mensaje de whatsapp), o citación personal en el domicilio de la parte. El CPMC desarrolla en detalle este tema en el punto 6 del documento "Procedimiento de mediación comunitaria - General".

Una de las preguntas de nuestro estudio, releva la forma en que las personas fueron convocadas. De los resultados obtenidos, surge que: 27,58% de las personas entrevistadas recibió la invitación mediante llamado telefónico, mientras que un 34,48% lo fue a través de Whatsapp. Asimismo un 10,34% recibió una nota en su domicilio y otro 3,44% se anoticio de la reunión de mediación de manera personal.

Cuadro 1. Convocatoria a primera reunión de mediación



Deviene necesario reflexionar sobre este aspecto. Siguiendo a Natό, Montejo Cunilleras y Negredo Carrillo (2018), podemos decir que: *"una buena notificación no es la que llega, sino la que se entrega bien"* (p. 307). Por su parte, Highton y Álvarez (2004), refieren a la especial importancia que reviste el tenor y modo de la convocatoria, cualquiera sea el medio que se utilice ya que se trata de la primera presentación de la mediación y del mediador. Las autoras afirman que:

> los vericuetos para llevar a los protagonistas del conflicto a la mesa de las negociaciones hasta llegar a comenzar el proceso de mediar entre ellos son muchos y difíciles y que, en este primer momento,

> debe establecerse la afinidad con el mediador y la mediación y hacer surgir la necesidad del proceso facilitador en las condiciones ofrecidas (p. 244).

Cuando se lleva a cabo la citación por medio escrito, sostienen que conviene utilizar un sistema con el que se pueda conocer si la misiva fue recibida por el destinatario/a, puesto que si no asiste será difícil saber si no concurrió porque no quería o simplemente porque no se enteró de la convocatoria. Asimismo, apuntan que la carta debe contener una breve explicación del cometido de la mediación, consignando datos de quien pidió la resolución del conflicto e invitando a obtener mayor información en forma personal.

Si la convocatoria se realiza por llamado telefónico, aportan que se constituye en una oportunidad para averiguar sobre las necesidades de la parte, sus vivencias del conflicto y demás elementos que ayuden a organizar el esquema de la disputa; al mismo tiempo que permite brindar información necesaria para acercarse a mediación y tratar la situación que los vincula, para lo cual es menester establecer un clima de confianza y afinidad.

También puede darse el caso de que la persona interesada comparezca personalmente a la oficina del Centro de Mediación a los fines de asesorarse sobre el inicio del procedimiento, ya sea como requirente o como requerido/a. También podría suceder que el equipo mediador se apersone en el domicilio de la persona requerida a los fines de anoticiar el requerimiento y convocarla a participar. En este caso, las mismas autoras concluyen que la impresión es más fuerte, por cuanto a la voz y el oído se agregan los demás sentidos. La persona tomará una apreciación más verdadera (o por lo menos, más directa) dé lo que está por pasar en la mediación y se formará opinión sobre quienes lo/a atiendan observando su lenguaje, no sólo verbal, sino también gestual.

Cabe destacar que, sin perjuicio de que en el análisis de los resultados obtenidos un porcentaje que ronda entre el 24 y 27% omitió responder por ostentar la calidad de requirente de la mediación, la investigación realizada arroja que la invitación cursada para tratar un conflicto -cualquiera que fuere la modalidad de convocatoria utilizada- tiene relación directa con las sensaciones que se generan en las personas, en el conflicto mismo y en sus primeras conceptualizaciones del método, toda vez que los resultados arrojan que la modalidad utilizada a un 31,04% les ha transmitido seguridad y confianza contra un 10,34% que no lo considera de esta manera. Mientras que a un 3,44% le generó angustia y malestar y al 6,89% no le generó ninguna sensación a destacar.

Cuadro 2. Sensaciones con la convocatoria

Las respuestas obtenidas permiten identificar la influencia inevitable de la convocatoria en el conflicto. Sobre esto, Natό, Rodriguez Querejazu y Carbajal (2006) refieren que en realidad constituye algo más que una simple invitación:

> Si ninguna acción es inocua, podemos suponer entonces que la abstención de involucrarse en un proceso de esta índole o bien el modo de interpretar esta decisión pueden producir efectos en el mismo conflicto. De hecho, en estos casos es común encontrar un notable cambio en los protagonistas. Así, una actitud de abstención es interpretada frecuentemente como una "falta" por parte de quien no acepta la invitación: falta de interés, falta de compromiso, etc. En cualquier caso es preciso tener en cuenta entonces que en tanto el proceso comienza en la primera consulta, desde ese mismo momento estaremos influyendo de algún modo en el conflicto, en la percepción respecto de este y en los participantes (p. 170).

Concluyen que,

> Aunque no conseguiremos sortear los manejos que los participantes pueden intentar en el contexto donde se desarrolla el conflicto, podemos evitar contribuir a ellos. Debemos tener presente que muchas veces la solicitud de llevar un conflicto a una instancia de mediación puede encubrir cierta manipulación, voluntaria o involuntaria, por parte de quien toma la iniciativa. Esta propuesta puede ser también la expresión de un desafío (p. 171).

Por otra parte, otros especialistas sostienen que surge de manera imperiosa la necesidad de incluir en la modalidad de convocatoria una reunión preliminar o informativa antes de llevar a cabo el espacio de mediación propiamente dicho. Ivana Gulli (2023), en una reciente publicación en Comercio y Justicia, comparte su reflexión, según la cual es: *"absolutamente necesario al comenzar a hablar de Mediación Extrajudicial Voluntaria incluir la reunión informativa como etapa preliminar, indispensable y determinante del éxito y la viabilidad del procedimiento"*

En relación a ello, refiere que

> atender el discurso del solicitante de la mediación sin interrumpir e interpretar, es decir, valiéndose de una escucha atenta, junto a intervenciones adecuadas y pertinentes permitirá advertir primeramente si estamos ante una situación mediable o si se encuentra dentro de las exclusiones, para luego considerar si podría encuadrarse en una Mediación Extrajudicial Voluntaria o requiere un procedimiento distinto, siendo imprescindible contar con la debida formación que permita identificar el encuadre correcto y/o la correspondiente derivación.

En cuanto al requerido, propone que esta invitación preliminar será a los fines de informarse del procedimiento y obtener su consentimiento, aspecto fundamental de la voluntariedad y pilar elemental para que la mediación sea satisfactoria para todas las partes.

Por su parte, Natό, Montejo Cunilleras y Negredo Carrillo (2018) llaman a esta instancia "entrevista" y refieren que puede ser realizada el mismo dia de la mediación, unos minutos antes, o algún dia anterior y debe tener el mismo formato o reunión que se mantuvo con el solicitante. En sus palabras: *"Es más importante escuchar lo que el otro tenga que decir que manifestar que ya sabemos parte de los hechos o de la historia. Hay que oír, mucho más que hablar y llevar registro de lo que dice."* (p. 307). Asimismo, resulta central su aporte en relación a que*: "aunque estemos solos con una de las partes, el primer acuerdo que hay que lograr es la aceptación plena y consciente de la participación en el proceso de mediación"* (p. 306). En ese orden de ideas, coinciden en la necesidad de esta primera entrevista -inclusive por separado- y comparten que ha sucedido que luego de entregar la invitación a la mediación, las partes dialogan y llegan a un acuerdo, reflexionando que *"las mediaciones que no se realizan porque se desarrolló una buena entrevista son las mejores"* (p. 307).

Concluyendo, Natό, Rodriguez Querejazu y Carbajal (2006), refieren que el mediador -y entendemos que en idéntico sentido la convocatoria-: *"debe propiciar que la participación en el proceso y el tránsito por esta experiencia sea un verdadero ejercicio de libertad de los individuos"* (p. 171). Por lo que podemos considerar que los principios que rigen el método son ejes en torno a los cuales se configura y desarrolla la mediación, a la vez que delinean la actitud del mediador. Se destaca a la voluntariedad como un principio fundacional de la mediación y de todo agente que interviene en el espacio, resultando imperante reconocer la incidencia de la convocatoria y su modalidad en la conceptualización de la

mediación y las expectativas que se generan sobre ella, así como la asistencia a la misma en un marco de libertad u obligatoriedad.

b) Sobre el proceso de mediación y su calidad

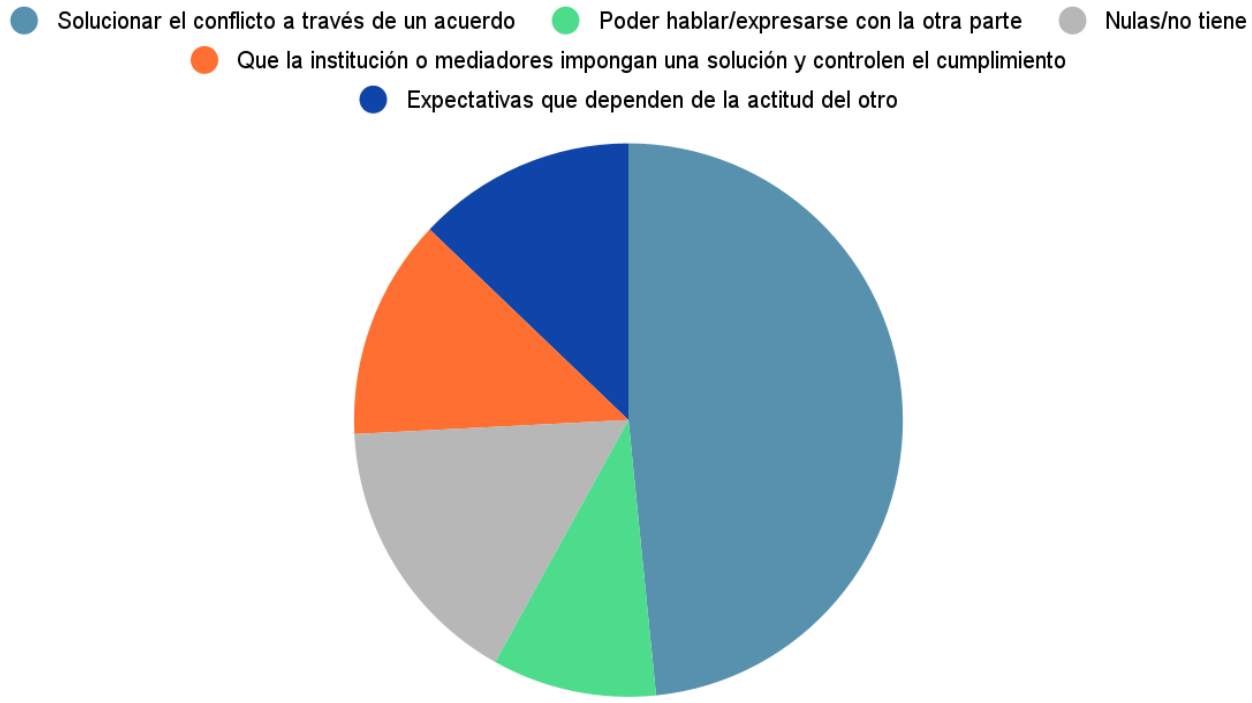
1. El acuerdo como indicador de éxito

Vecchi y Grecco (2011) señalan que no es extraño que en la mayoría de las evaluaciones institucionales sobre programas de mediación, se insista en buscar los factores capaces de explicar la eficacia del procedimiento sólo a través de los niveles de acuerdo. Sin embargo, rescatan que también existen otras ideas de resultado que focalizan el valor del procedimiento de mediación en sí mismo, buscando observar otros aspectos tales como el grado de satisfacción con el proceso de las partes, la disposición a recomendar la mediación a otros, etc.

En nuestro estudio, la obtención de un acuerdo fue un elemento de valoración tenido en cuenta por los usuarios, tanto en relación a sus expectativas antes de participar del proceso como en relación a su valoración luego de haber participado en él.

Un 48,38% de los entrevistados respondió que la expectativa central al momento de participar del proceso de mediación era la obtención de un acuerdo con la otra parte; mientras que un 12,9% vinculó sus expectativas a cuestiones que dependían con la actitud de la otra parte, independientemente de que ello se plasmara en un acuerdo *("que me pagaran lo que me debían", "que arreglen las cosas"*).

Cuadro 3. Expectativas sobre la mediación



La obtención de un acuerdo también fue un elemento muy importante al momento de valorar el proceso de mediación luego de finalizado, ya que el 34,47% de los entrevistados valoró positiva o negativamente a la mediación según se hubiera logrado el acuerdo o no.

Por su parte, un 10,81% considera como "de calidad" a aquella mediación que logra que las partes lleguen a un acuerdo, mientras que un 16,21% considera como "de calidad" al equipo de mediación que guía a las partes en tal sentido.

2. La mediación como herramienta de diálogo

Sólo un 9,67% de las personas entrevistadas vinculó sus expectativas previas a la posibilidad de poder hablar con la otra parte o expresar sus ideas, con manifestaciones como:

- *"necesitaba comunicarme y expresar mis necesidades",*
- *"suponía que me iban a poner en contacto con el vecino con el que tenía el problema para ver cuál era su actitud respecto a la denuncia que estaba haciendo", o*
- *"escuchar con un intermediario que haga que la conversación esté despojada, a lo mejor, de animosidad".*

Sin embargo, al momento de valorar el proceso luego de haber participado en él, la cifra fue mayor: un 37,93% de los entrevistados valoró la herramienta y/o el diálogo, al margen de la obtención o no de un acuerdo. En ese sentido, al consultar sobre qué es importante para que una mediación pueda ser considerada "de calidad", obtuvimos respuestas como:

- *"que efectivamente pueda producirse la comunicación, en un marco de respeto, para poder escuchar al otro",*
- *"arrimar a las partes",*
- *"que las personas puedan hablar y escucharse" o, simplemente,*
- *"hablando se entiende la gente".*

Highton y Álvarez (1996) afirman que cualquier proceso de resolución de conflictos que se pretenda eficiente debe tender a un alto grado de comunicación. Señalan que la tarea del mediador consiste en hacer de "facilitador" de la comunicación entre las partes en conflicto, tratando de ayudarles a que puedan intercambiar datos e ideas sobre la base de sus intereses, comunicándose sin interferencias.

3. Las indagaciones sobre la verdad de lo sucedido

En relación al vínculo entre el mediador y las partes, Brandoni (2011) señala que para que la relación sea productiva y la mediación sea de calidad, se requiere trabajo por parte del mediador para alcanzar el "lugar de tercero", a través de aportes tales como el posicionamiento desde un lugar de desconocimiento, la abstención de la puesta en juego de los propios afectos y valoraciones referidas al conflicto, entre otros.

Si bien se cuestiona el imperativo de la neutralidad, al sincerarse sobre la imposibilidad de evitar las resonancias internas en el contacto con otro sujeto, también se reconoce la necesidad de que el mediador pueda poner en suspenso sus valores, ideologías y sentimientos en relación al caso particular.

Sobre este punto, hubo una entrevista que llamó la atención del equipo, donde la persona entrevistada señaló como un aspecto negativo de la mediación el que los mediadores no supieran si lo que habla la gente es verdad o no y que, por ello, *"sale perjudicado el que va de buena fe y dice la verdad"*. Para esta persona, en una mediación es importante *"que se vea a fondo",* entendiendo por ello *"que el equipo de mediación se interese más en la cuestión, para saber cuál es realmente la verdad"*. En otro caso, la persona entrevistada manifestó que el equipo de mediación *"da fe"* de lo que hablaron.

Sobre el particular creemos importante rescatar los aportes de Marinés Suares (1996) cuando afirma que el estilo de preguntas y el objetivo que se sigue en medición difiere de los perseguidos en otras disciplinas; siendo la principal diferencia, por ejemplo, con los profesionales del derecho, que suelen utilizarlas para indagar con el objetivo de conocer la verdad de los hechos; mientras que los mediadores no buscan la verdad, sino que su meta es ayudar a los mediados a que, por medio del diálogo, encuentren un camino para hallar la solución a la situación en la que se encuentran atrapados.

4. La mediación como asistencia

En una de las entrevistas, la persona afirmó que la mediación *"le pareció medio floja"* porque *"todo quedó así nomás"*. Argumentó que los mediadores no solucionaron las cosas sino que *"los tuvieron ahí como dos horas",* que *"tendrían que haberle dicho que no podrían hacer nada"* y recomendarle directamente *"que se pusiera un abogado"*. Expresa que esperaba que se exigiera un poco más y que se le hiciera un reclamo a la otra parte; al punto tal de que no recomendaría la mediación a otra persona sino que le diría *"que no vaya nunca y que se busque un abogado particular",* ya que *"vas a perder tiempo, vas a charlar, vas a renegar y no te solucionan nada"*.

En otra de las entrevistas, la persona esperaba *"que le brindaran un servicio, una ayuda"*. A lo largo de la entrevista, remarcó varias veces la necesidad de *"ayuda"* y que "a esa ayuda me la tienen que brindar ustedes", refiriéndose a la dupla de mediadores y al equipo del Centro de mediación. De la entrevista se desprende que, a los fines de la satisfacción de sus intereses, la persona entrevistada necesitaba presentar una carta manuscrita a una repartición pública a fines de lograr la poda de un árbol. Al momento de ser indagada sobre qué es importante para considerar a una mediación como *"de calidad"*, la persona reitera *"que le brinden ayuda";* respecto al equipo de mediación que intervino en su caso, responde que *"no le brindaron ningún servicio. No averiguaron nada. no me hicieron la carta manuscrita para presentar a los bomberos o a espacios verdes"* y que, para ser considerado *"de calidad",* el equipo debería actuar *"ayudándolo"*... ¿Cómo? *"Haciéndome la carta manuscrita para presentar a los bomberos. ¿la van a hacer? ¿sí o no? Necesito la carta manuscrita"*.

En otro caso, la persona entrevistada, al relatar su experiencia, refirió que no le vió mucho sentido, que no le pareció que hicieran mucho: *"Terminó todo en lo mismo, lo resolví por cuenta propia"*.

Aréchaga, Brandoni y Finkelstein (2004) señalan que hay ciertas condiciones necesarias en los sujetos para transitar una mediación. Por un lado, los disputantes deben ser capaces de una asunción del conflicto que los impulse a pensar en acciones personales para resolverlo: involucrarse en el conflicto, pensar la propia participación, *"hacerse cargo"*. Mientras que por otro, también es necesaria la formulación de una demanda o un pedido *"de resolver el conflicto"* dirigida al mediador, en la que se le atribuya el poder de saber algo sobre la solución que el sujeto no sabe. Este pedido suele estar formulado en términos de eliminar un padecimiento, finalizar un malestar, concluir una situación de tensión, etc. Afirman las autoras que esta suposición de saber es la clave para la invitación a un participante a pensar las cosas desde un punto de vista distinto, a ampliar su mirada sobre el conflicto, a comprender la perspectiva del otro, a imaginar nuevas posibilidades de salidas y a evaluarlas (p. 33).

Observamos que, en los casos reseñados, si bien la demanda por parte del usuario del servicio estuvo presente (en los términos propuestos por las autoras), quizás falló la asunción de protagonismo en la gestión del conflicto y la predisposición a pensar en la propia participación para su resolución. Esta situación, además de poner en evidencia la falta de uno de los componentes fundamentales del método (la participación de los sujetos), pondría en tensión la ética de la persona mediadora, al confrontarla con los límites del rol.

A la fecha de escritura de este artículo, el equipo del CPMC se encuentra en la plena aplicación de un nuevo enfoque, con perspectiva de vulnerabilidades e interseccionalidad, que exige revisar no sólo los referidos límites al rol sino la consideración de ciertos obstáculos en el acceso a justicia por parte de ciertos grupos, lo que que invita a reformular las conclusiones vertidas en el párrafo anterior.

5. La imposición de un resultado y el control de su cumplimiento

Un 12,4% de nuestros entrevistados esperaba que la institución o, directamente los mediadores, impusieran un acuerdo y controlaran luego su cumplimiento. Un 16,21% considera como "de calidad" a la mediación que logra tales objetivos y un 10,81% considera "de calidad" al actuar del equipo que actúa orientado por tales fines.

- Una de las personas entrevistadas manifestó que pensaba que desde el Centro se iban a presentar en el lugar, controlar y *"hacer algo"*.

- En otro caso, la entrevistada señaló que el equipo de mediación, si bien fue muy amable, *"fue medio light",* intentando que las partes solucionaran el conflicto entre ellas, mientras que ella *"hubiera querido que se hubieran involucrado en la solución del conflicto"*.
- Otra persona manifestó que *"los mediadores tendrían que haberle insistido a la otra parte para que llegue a una solución con ella. Que se le exija que tiene que llegar a un mínimo de pago"*.
- Otra entrevistada manifestó que *"al proceso le falta algo en términos de resolución o compromiso de las partes y que no hay consecuencias ante el incumplimiento de los compromisos asumidos"*, refiriendo que *"tendría que haber un control posterior respecto al cumplimiento de los compromisos asumidos en la mediación"*.

Brandoni (2011) presenta una investigación realizada en 2009 por la Sección de Resolución de Disputas de la American Bar Association (A.B.A.) de Estados Unidos, que define los factores que hacen a la calidad de la práctica de mediación y evalúa su funcionamiento desde la perspectiva de los protagonistas: abogados, mediadores y usuarios. El universo de casos relevados en dicho estudio pertenece a la práctica privada referida a temas civiles, comerciales, laborales e ilícitos contractuales, no incluye casos de mediación familiar ni comunitaria, como el de nuestra investigación. Sin embargo, hay ciertos resultados que, a la luz de las entrevistas realizadas en nuestro proyecto, consideramos interesante rescatar.

Un dato curioso de la investigación realizada por la A.B.A. es que, en un sentido general, el 80% de los participantes considera apropiado que el mediador realice una "evaluación" del caso, entendiendo como tal el empleo de técnicas analíticas: evaluar debilidades y fortalezas, realizar un pronóstico judicial de la controversia, recomendar acuerdos y ejercer presión. Para el 82% de los encuestados, "aplicar presión" es una cualidad esencial para cualquier mediador que desee tener éxito. Para un 95% de los usuarios es importante, muy importante o esencial que el mediador haga sugerencias, y para alrededor de un 70% es importante que brinde opiniones. Algunas acciones que, en opinión de las partes, debería realizar un mediador para que su función sea de ayuda a la hora de alcanzar un acuerdo, son:

- Formular preguntas duras y directas que provoquen el debate
- Dar su punto de vista sobre los aspectos débiles y fuertes de las posiciones de cada parte
- Ofrecer una predicción sobre el resultado probable de la controversia si se litiga
- Sugerir posibles formas de resolver la controversia
- Recomendar un acuerdo específico
- Aplicar presión para que se acepte una propuesta

El informe concluye que los mediadores tienden a ser más conservadores que los participantes con el objetivo de no erosionar pilares de la mediación tales como la autocomposición del conflicto y la neutralidad. Sin embargo, no deja de llamar la atención el dato de que, para un 25% de los mediadores parte del estudio, es aceptable aplicar presión para que las partes acepten un acuerdo.

Brandoni (2011) reflexiona sobre el informe referido afirmando que el estudio confirma una realidad conocida o, al menos, sospechada: que los mediadores se desvían de la mediación clásica hacia otros modelos y eso es lo que desea el cliente, señalando que el dispositivo que incluye estas técnicas se acerca a lo que se suele llamar en nuestro medio "mediación evaluativa".

Entendemos que ello no está exento de controversias ya que, mientras que algunos autores señalan a la "mediación evaluativa" como apropiada para determinados tipos de casos, otros argumentan que, en rigor, no sólo no estaríamos hablando técnicamente de "mediación" sino que esas prácticas se alejan del método e incluso atentarían contra algunos de sus principios fundamentales. Nos detendremos en este punto.

Sobre el particular, Di Pietro (2018,2019) se expresa en distintos trabajos. La autora denomina "mediación jurídica" a aquella en que las partes no sólo intentan la búsqueda de un camino de solución, sino que lo hacen en función de un reclamo que tiene por base sus derechos, pretendiendo por lo tanto que aquella se ajuste estrictamente a derecho, a la ley que los reglamenta y decidiendo, así, "juridizar" su conflicto, es decir, tipificar en alguna normativa que estimen a su favor. Afirma que, para lograr su cometido, la mediación jurídica utiliza, justamente, el "modelo evaluativo", independientemente de si se realiza en el ámbito judicial o extrajudicial.

Asimismo, señala que la "mediación evaluativa" se caracteriza por un mediador más conductista dentro de parámetros normativos (un experto en leyes que suele ser un abogado o un juez retirado) y por un proceso en donde, si bien se trabaja con el discurso de las partes, sus sentimientos y emociones, no deja de ser menos importante la exhibición de pruebas documentales y la producción de pericias, ya que aquellos parámetros abonarán o no los derechos que las partes tengan o crean tener.

Como se adelantó, esta mediación "jurídica" como género reconoce dos especies: puede ser realizada tanto en el ámbito judicial (conectada a los tribunales) como en el ámbito extrajudicial (en el ámbito privado, en colegios profesionales o en dependencias de alguna repartición pública).

Respecto al caso específico de la "mediación jurídica judicial", la autora señala como requisitos sustanciales la presencia de, por lo menos, un mediador abogado; la obligatoria asistencia letrada por las partes y su desarrollo en el ámbito del Poder Judicial o en dependencias conectadas y, entre algunas de sus características distintivas, a los fines del presente informe podemos señalar las siguientes:

- El acuerdo es visto como "la norma particular ajustada a derecho"
- Los mediadores deben estar capacitados en el manejo del lenguaje jurídico y en las costumbres tribunalicias
- En mediación puede acompañarse y producirse prueba, siendo también posible la intervención de peritos y expertos, sean oficiales o de parte
- Es posible el trabajo interdisciplinario
- Se utiliza con mayor énfasis la técnica de agente de la realidad y se reemplaza a la lluvia de ideas por un detenido razonamiento sobre las distintas posibilidades, debilidades y fortalezas de cada parte, siendo aquí fundamental la prueba aportada y producida.
- Generalmente se solicita la homologación de los acuerdos a efectos de prever su posible ejecución
- Los acuerdos devenidos de este tipo de mediación no pueden apartarse de la ley que gobierna el tema y no conviene que se abstraigan de la jurisprudencia ni del criterio de los jueces asignados a la causa, sea la mediación de instancia previa o intraprocesal
- Adquiere relevancia el abogado de parte, participando comprometida y defensivamente.

En contraposición, la autora describe un modelo de mediación "facilitativa" (base de los modelos circular-narrativo y transformativo) que se basaría casi exclusivamente en el manejo del discurso de las personas, siendo la normativa jurídica un reflejo o parámetro lejano. En este modelo se buscaría un cambio en la situación de conflicto, una variación en el discurso de las partes, una maduración, una visión diferente de la situación o la propia transformación del individuo. Afirma que en general estos modelos son estudiados con mayor rigor desde otras disciplinas tales como la psicología, la psiquiatría, la psicología social, la comunicación social y el trabajo social y que, si bien son fuente de técnicas y herramientas, su aplicación no correspondería al ámbito judicial como algunos confunden hacerlo.

Brandoni (2011), señala que la "mediación evaluativa" y las prácticas en donde se proponen fórmulas de acuerdo se alejan de la propuesta de la mediación y más bien deberían llamarse "conciliación", afirmando asimismo la dificultad de compatibilizar las técnicas evaluativas con

principios fundamentales como la neutralidad y la autodeterminación de las partes.

Highton y Álvarez (1996) afirman que el acuerdo debe provenir de las partes y que si se hacen fuertes sugerencias, se explicitan propuestas y se ingresa en los aspectos propios del contenido sustantivo del convenio a negociar, el mediador deja de ser tal y se convierte en un adjudicador o árbitro (p.200).

Elena García Cima de Esteve (2013) reseña que, en su relación con los conflictuantes, el mediador es reclamado para la tarea de colaborar con otros en la resolución pacífica de sus conflictos, facilitándoles la recuperación de la habilidad para la toma de decisión libre y autónoma, propiciando el entendimiento y la comprensión entre las partes, habilitando entre ellos la posibilidad de diálogo, con las consecuencias éticas y políticas que recursivamente se desatan (2013:51). En ese sentido, afirma que el mediador encarna una posición en la vinculación susceptible de poder y que, en personas sin autocontrol ético, el resolver, poner en orden, educar o "salvar a otro", conspira con su deber y con su consiguiente responsabilidad ética: al mediador no le pertenece ni el conflicto (en el sentido del objeto de la disputa), ni tampoco la decisión y, desde luego, tampoco el acuerdo o desacuerdo al que se arribe.

La distinguida profesora cordobesa argumenta que, si el mediador ofreciera asumir la resolución de la disputa ajena -aún con las mejores intenciones-, en realidad estaría contradiciendo (y, agrega, "subestimando") la capacidad de autodeterminación y libertad adjudicada a las personas en la contienda, con un evidente desconocimiento del otro, de su libertad y dignidad ciudadana, aprovechándose del derecho de las personas a construir sus propios mundos, intentando imponer su propia cosmovisión.

En consecuencia, podemos pensar que tanto Brandoni (2011) como García Cima (2013) se mostrarían contrarias a un modelo de "mediación evaluativa" al entender que exigir una profesión de base específica (como el Derecho) para resolver problemas desde la ciencia y la experiencia, implica una confusión inaceptable de la propuesta de la mediación y del rol del mediador. El requerimiento al experto, o autoridad en el territorio de los diferentes campos disciplinares, coloca a los sujetos requirentes en calidad de "pacientes", "clientes", "justiciables", etc., dando cuenta de una relación de sujeción y dependencia de la persona del profesional a quien por su ciencia o autoridad, se ha entregado o asignado, en definitiva, la decisión. Por lo contrario, en la mediación los conflictuantes no delegan el proceso ni el poder de toma de decisión, sino justamente y en sentido inverso, buscan recuperar su aptitud de decisores libres y autónomos, requiriendo del mediador el auxilio en las técnicas y habilidades del proceso decisorio.

6. Las cualidades de la persona mediadora

Un 27,02% de las personas entrevistadas vinculó la calidad del proceso de mediación con la calidad de la intervención del equipo; ya sea de manera positiva (manifestando que recibieron *"una muy buena atención", destacando "el lenguaje utilizado",* que *"fueron muy amables",* que *"se portaron muy bien"* o *"el profesionalismo de las personas mediadoras"*) o negativa *("yo hubiera esperado que las chicas tuvieran más experiencia. Me pareció que estaban haciendo estrictamente lo protocolar, seguir paso a paso… pero les faltó… ¿viste cuando ves a una persona experimentada? hace falta gente que tenga más calle, y eso sólo te lo da la experiencia").*

Al indagarse sobre qué cualidades son importantes para valorar la calidad del equipo de mediación, la mayor porción de las respuestas estuvo vinculada con la amabilidad y la cordialidad en el trato. Las personas entrevistadas resaltaron la importancia de que las hubieran hecho sentir cómodas, que les hubiesen prestado atención, que actuasen con tranquilidad, que dejasen hablar y que escucharan, la claridad en las explicaciones y la imparcialidad del equipo.

En un caso se rescató, además, particularmente el trabajo realizado por el equipo de apoyo administrativo en sus tareas de pre mediación y seguimiento, rescatando el trato humano.

Álvarez, D'Alessio y Amidolare (2011) señalan aspectos relacionados a la persona mediadora, tanto en lo que hace a su formación como en lo que respecta a la calidad de su práctica. Sobre este último punto, afirman que cada profesional puede construir su camino hacia los niveles de alta calidad y

recuperan el modelo de Lang y Taylor (2000), según el cual se pasa por cuatro etapas o dinámicas:

1) El estado del "novicio", donde se adquieren conocimientos y habilidades y se comprende la naturaleza de la práctica; siendo necesarios marcos conceptuales, teorías, modelos, entrenamientos, juego de roles, etc.
2) La etapa del "aprendiz" donde el mediador, expectante de poner en juego sus conocimientos y habilidades, tiene acceso a prácticas supervisadas en mediación, monitoreo o tutorías.
3) La etapa del "practicante", donde se integra la teoría y la práctica en una serie de estrategias e intervenciones, señalando a la capacitación continua y a la clínica como los medios para enriquecerse profesionalmente.
4) El estadio del "maestro" o del "artista", donde continuará siendo necesario tanto examinar los propios principios y valores como cuestionar las creencias y prácticas aprendidas. Se refocaliza el aprendizaje y se vuelve a pensar el conflicto y su resolución en forma creativa.

Los autores señalan algunos indicadores para reconocer a un mediador que presta servicios de calidad, tales como:

a) Atención a los detalles
b) Curiosidad y apertura a nuevas perspectivas
c) Exploración y descubrimiento: no encerrarse en categorizaciones
d) Desarrollar y testear las hipótesis
e) Conocer el grado de profundidad en el que se debe trabajar
f) Interpretación: ductilidad y flexibilidad
g) Paciencia y visión: balance entre proceso y resultado

Recuperan una herramienta desarrollada por Fundación Libra denominada "Instrumento de Evaluación de Desempeño (IED)", donde se rescatan las siguientes áreas:

- la capacidad de expresión verbal, gestual y lenguaje corporal;
- la empatía y la muestra del conocimiento y consideración de las necesidades de las partes;
- la eficacia para identificar y obtener la información pertinente al caso;
- el manejo de la interacción, estrategias y conducción del proceso; y
- la solución de problemas y búsqueda de colaboración.

El mediador intercultural Hadji Ahmadou Faye de Senegal (Natό, Montejo Cunilleras y Negredo Carrillo, 2018) manifiesta que el mediador comunitario debe tener las siguientes cualidades:

a) Independencia y ausencia del poder institucional.
b) Buena disposición a trabajar en equipo
c) Imparcialidad, pero a su vez buena proximidad con la comunidad. Siempre he evitado las visitas a domicilio y he encontrado a las personas en lugares que puedan ser considerados por todos como neutrales.
d) Discreción y confidencialidad.
e) Capacidad para fomentar la participación y la autonomía de las personas.
f) Capacidad para movilizar las instituciones y las redes sociales, refiriéndose al conjunto de organismos que apoyan a las comunidades con dificultades ostensibles.
g) Disposición para la protección de los derechos de las personas y el respeto a los derechos fundamentales.

Volviendo a nuestro estudio, una persona entrevistada mencionó específicamente que, para que una mediación sea considerada "de calidad", es importante *"el respeto, el ponerse en el lugar del otro, tanto los mediadores como las partes"*, afirmando que *"ponerse en los zapatos de la otra persona hace que se entiendan bien las personas"*. En consonancia, Brandoni (2011) señala que la capacidad para entablar empatía es una condición necesaria para el desempeño del rol del mediador.

Como ya se ha reseñado en apartados anteriores, es destacable que un 16,21% de las personas entrevistadas considera como "de calidad" al equipo que guía a las partes hacia un acuerdo y un 10,81% el que soluciona el conflicto imponiendo un acuerdo y controlando su cumplimiento; mientras que un 18,91% rescata al equipo que logra acercar a las partes independientemente del resultado final.

Algunas reflexiones

Florencia Brandoni (2011) citando a Michel Moffit, plantea la problemática acerca de cómo evaluar los programas y los servicios de un centro de mediación ya que la inexistencia de una definición unívoca del método dificulta cualquier instancia de control o aseguramiento de calidad. Empero, ello no impide superar las dificultades que la práctica plantea, preguntándose "¿los usuarios y los clientes moldearán con su demanda esta nueva práctica social?".

Entendemos que dispositivos como la observación de mediaciones, la autoevaluación, la reflexión sobre la práctica, la supervisión, los ateneos y la evaluación de desempeño son propuestas que contribuyen a una práctica de calidad y hacia la profesionalización. En tanto, la construcción de indicadores de calidad y la instrumentación de programas tendientes a garantizar la calidad del servicio son fundamentales para incidir en la definición, en las evaluaciones, en el imaginario social de la práctica, en la formación de los profesionales y en los resultados de los procesos de mediación.

La evaluación de un programa de mediación debe diseñarse en coherencia con los objetivos del programa a evaluar. La formulación de indicadores de calidad dependerá fuertemente, entonces, de las definiciones, los ideales y los propósitos que se establezcan, basándose así en los criterios implícitos y explícitos que guían la práctica.

Diseñar sistemas de evaluación de calidad implica la revisión crítica de las posturas teóricas y los objetivos específicos de la actividad a la luz de las prácticas profesionales e institucionales. Siendo que a lo largo de diversos trabajos se ha destacado la importancia de evaluar la satisfacción de los usuarios como un indicador de la mediación de calidad, resulta imperante delinear pautas y protocolos para esta evaluación.

Consultada por el equipo sobre las definiciones, los ideales y propósitos del CPMC, su Coordinadora, Mónica Cornaglia, refiere:

> El núcleo central que se propone el CPMC del Defensor del Pueblo a través del servicio de mediación es contribuir a la la paz social, corazón mismo del sistema, y para ello se trabaja en la difusión de la mediación y en poner a disposición de las personas el servicio de mediación; revisando y realizando las adecuaciones necesarias que los tiempos y los usuarios/as demanden.
> Ahora bien, ante una época donde priman el escrache, la política de cancelación y la violencia verbal y hasta física como prácticas de expresión social de las diferencias y conflictos, hay que trabajar en disminuir dichos factores y, en ese sentido, se propone como desafío que la sociedad "escuche el latido del diálogo", entendiéndolo como herramienta de expresión. Un camino posible es que llegue a la comunidad la pedagogía de la paz diseminando el conocimiento y la práctica de competencias y habilidades pacíficas, en pos de la autonomía y la responsabilización, tanto individual como colectiva, para lograr así que la gente se apropie de otros mecanismos para la gestión de los conflictos que surgen en su vida cotidiana.
> También, para el alcance del núcleo, corazón mismo del sistema, hay otro latido a auscultar y es el campo de actuación de la mediación comunitaria, Y, para ello, propiciamos innovar la mirada de complejidad del conflicto y de red comunitaria aplicando la perspectiva de vulnerabilidad e interseccionalidad y así, en pos de generar un fortalecimiento de las personas que se encuentren en situación de desigualdad, la mediación comunitaria puede expandirse incorporando a otras figuras que operen como faros comunitarios orientando y acompañando el camino para la tramitación de

> situaciones que si bien no son mediables, impactan a la hora de transformar o solucionar el conflicto y en la pacificación misma y, para que ello sea posible, es menester acuñar nuevos saberes, saberes especializados, específicos, procesos múltiples a la altura de las situaciones actuales.

En este orden de ideas, Gonzalo Frei Toledo (Natό, Montejo Cunilleras y Negredo Carrillo, 2018) afirma:

> Tengo el convencimiento de que la mediación comunitaria tiene un ámbito de aplicación y una potencialidad enormes, pero nos vemos limitados por los marcos teóricos y las herramientas que han enfocado la práctica del mediador comunitario en la formación en la mediación como un proceso formal de reunión o espacio de comunicación controlado. Esto es porque hemos puesto el foco de la mediación en algunas de las herramientas y prácticas que se han desarrollado, y no en su finalidad. Tomamos como referencia y orientación los mismos marcos desarrollados por la mediación en contextos de mecanismos cuyo propósito esencial es la desjudicialización o el mejoramiento del acceso a la justicia (p.130).

El autor rescata que la mediación, en su evolución, va incorporando nuevas herramientas, mecanismos y ámbitos de aplicación. Así, deja de ser entendida solamente como un mero servicio y su espacio de acción se va ampliando.

A partir del análisis de los resultados obtenidos en las entrevistas, de los propósitos declarados y de la bibliografía consultada, observamos en algunos casos una consonancia y en otros cierta distancia respecto a lo que la mediación "debería ser" y lo que la gente espera o, aún más, necesita de ella. Quienes asumimos un rol técnico y/o teórico, pareciéramos alejarnos de la realidad social. Entonces, cuando aparece esa distancia entre lo que la gente manifiesta que necesita y lo que la mediación promete, ¿Qué hacer?

¿Será necesario reformular el discurso inicial? ¿Poner más énfasis (como señala Gulli) a la reunión informativa para que las personas sepan con exactitud los objetivos y las posibilidades que la mediación brinda? ¿Será menester aclarar hasta el hartazgo lo que los mediadores pueden hacer y lo que los mediadores no pueden hacer en el marco de una mediación? O, quizás, ¿Será que llegó el momento de repensar el rol? ¿Flexibilizar? Cabe entonces preguntarnos: ¿Cuánto "más allá" puede ir el mediador a fin de que las personas puedan satisfacer sus intereses? No olvidemos que, como ya señalamos, entendemos junto a Brandoni, que estas son las respuestas que moldearán nuestra práctica.

A la luz de nuestro estudio, reiteramos que en algunos casos hay coincidencia con lo que la bibliografía aconsejaría que es una mediación de "calidad" pero, en muchos otros, para los mediados claramente la calidad pasa por otro lado, percibiéndola ya no desde un lugar de "satisfacción de intereses" como hemos aprendido, sino lisa y llanamente desde la necesidad. Cuando el motor es la necesidad, ello lleva a que a veces se roce lo innegociable o inconciliable. Desde ese lugar, se requerirá un cambio estructural que no será solucionado en el corto plazo. Quizás como punto de partida, se podría pensar qué ajustes, qué adaptaciones, qué movimientos se pueden comenzar a realizar desde cada institución (en este caso, el CPMC).

Creemos que el mediador comunitario debe ser capaz de asumir un compromiso social. Adoptar una perspectiva comunitaria no implica que deje de ser "mediador" o que abandone las herramientas de mediación tradicional. Pero, entendiendo junto a Frei a la mediación comunitaria como *"un espacio y como capacidades diferenciadas para actuar en el conflicto local y generar una cultura de convivencia en las comunidades",* coincidimos en que esa diversidad de roles, herramientas y opciones de intervención permitirán abrir las posibilidades de generar mejores niveles de convivencia. Y, en clave de perspectiva comunitaria, creemos fuertemente que los resultados de esta investigación servirán como insumo para realizar ajustes, adaptaciones y tomar de decisiones en ese sentido.

Conclusión

La presente investigación exploró las percepciones que los usuarios del servicio de mediación del CPMC del Defensor del Pueblo de Córdoba tienen sobre la calidad de la mediación, tanto respecto

a la etapa de convocatoria como a la reunión de mediación en sí.

Se realizaron entrevistas telefónicas a ciudadanos que hubiesen transitado recientemente por procesos de mediación en dicho Centro, ya sea en calidad de requirentes o requeridos. Posteriormente, en la fase de análisis, los resultados de las entrevistas se contrastaron con los aportes teóricos de distintas autoras y autores.

En el análisis y la discusión se observó que, si bien en algunos casos hay coincidencia entre las expresiones de las personas entrevistadas y lo que la bibliografía y el estado del arte actual consideran una mediación de "calidad"; en muchos otros hay una notable distancia.

Particularmente, son llamativos casos en los que, los usuarios definen la mediación de calidad como aquella en la que la persona mediadora indaga sobre la veracidad de los dichos de las partes y sobre lo realmente sucedido, fuerza la voluntad de los mediados para obtener un acuerdo, impone un resultado y controla su cumplimiento. Todo ello trae, en consecuencia, implicancias sobre el rol ya que un mediador "de calidad" será aquel cuyo trabajo busque esos objetivos.

En ese sentido, las expectativas de estas personas se acercarían a lo que algunos autores denominan "mediación evaluativa" -quizás más propia de ámbitos judiciales- donde se requiere una participación activa del mediador. Sin embargo, para otras corrientes estos dispositivos se alejan de los principios fundantes del método y no corresponden llamarse siquiera "mediación".

Por nuestra parte, sin desconocer esta discusión, ponemos el foco en una redefinición del rol del mediador comunitario en los términos propuestos por Frei Toledo (2018), es decir, superar el modelo clásico de mediación y ampliarlo "desde las modalidades de comunicación controladas entre las partes hasta abrir un campo de modelos de intervención en las conflictividades en el territorio". Y, en ese sentido, creemos que los insumos que proveyó esta investigación serán muy útiles para una evaluación que permita tomar decisiones, realizar movimientos y acomodaciones "con perspectiva comunitaria".

Bibliografía

Álvarez, G., D'Alessio, D. & Amidolare, A. (2011). Calidad en mediación. En: F. Brandoni (comp.), Hacia una mediación de calidad. Buenos Aires: Paidós.

Aréchaga, P., Brandoni, F. & Finkelstein, A. (2004). Acerca de la clínica de mediación. Buenos Aires: La Trama.

Bergoglio, M. (2010). Reforma judicial y acceso a la justicia: reflexiones a propósito de la evaluación de la mediación en Córdoba, Argentina. En: S. Boueiri Bassil (Ed.), El acceso a la justicia: contribuciones teórico-empíricas en y desde países latinoamericanos. Madrid: Instituto Internacional de Sociología Jurídica: Dykinson.

Bolaños Cartujo, I. & Urruela Arnal, I. (2012). Una mirada aplicada: los aspectos relacionales de la mediación. Política y Sociedad, 50(1), 195-214. ISSN: 1130-8001. Recuperado de: http://dx.doi.org/10.5209/rev_POSO.2013.v50.n1.39345

Brandoni, F. (2011). Construcción de calidad en el ejercicio del mediador. En: F. Brandoni (comp.), Hacia una mediación de calidad. Buenos Aires: Paidós.

Brandoni, F. (2011). Investigación sobre las representaciones internas de los mediadores con respecto a la calidad de su práctica. En: F. Brandoni (comp.), Hacia una mediación de calidad. Buenos Aires: Paidós.

Brandoni, F. (2011) La calidad desde la perspectiva de los usuarios. En: Florencia Brandoni (comp.), Hacia una mediación de calidad. Buenos Aires: Paidós.

Centro de Estudios y Proyectos Judiciales - TSJ de la Provincia de Córdoba. Informes estadísticos. Recuperados de: https://justiciacordoba.gob.ar/cepj/_Estudios/Estudios.aspx

Consejo de la Magistratura de la Ciudad de Buenos Aires (2015) El proceso de mediación en el Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires: miradas desde el Centro de Mediación del Consejo de la Magistratura de la CABA. Buenos Aires: Jusbaires.

Di Pietro, M. (2018, 27 de marzo). La prueba en el proceso de mediación. La Ley.

Di Pietro, M. & Valor, D. (2019, 31 de agosto). La mediación jurídica y sus derivaciones. Comercio y Justicia. Recuperado de: https://comercioyjusticia.info/opinion/la-mediacion-juridica-y-sus-derivaciones/

García Cima, E. (2013). Mediación. Pensando la ética de las relaciones políticas democráticas en el proceso de mediación. En: Tendencias, Revista de la Universidad Blas Pascal, 50, 49-60. Recuperado de: https://bib.ubp.edu.ar/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=34098&query_desc=au%3A%22Plovanich%2C%20Mar%C3%ADa%20Cristina%2C%20%22

Gulli, I. (2023). La importancia de la reunión informativa. Comercio y Justicia. Recuperado de: https://comercioyjusticia.info/opinion/la-importancia-de-la-reunion-informativa/

Highton, E. & Álvarez, G. (1996). Mediación para resolver conflictos. Buenos Aires: Ad-Hoc.

Moffit, M. (2011). Las cuatro formas de asegurar la calidad del mediador (y por qué ninguna funciona). En: F. Brandoni (comp.), Hacia una mediación de calidad. Buenos Aires: Paidós.

Nató, A., Rodríguez Querejazu, G & Carbajal, L. (2006). Mediación Comunitaria. Conflictos en el ámbito social urbano. Buenos Aires: Universidad.

Nató, A., Montejo Cunilleras, L. & Negredo Carrillo, O. (2018). Mediación Comunitaria. Recorridos, sentires y voces en tiempo de cambio. Buenos Aires: Astrea.

Suares, M. (1996). Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas. Buenos Aires: Paidós.

Suares, M. (2002). Mediando en sistemas familiares. Buenos Aires: Paidós.

Vecchi, S. & Greco, S. (2011). Evaluación y monitoreo de programas RAD y mediación en el área de Justicia. Experiencias en la Argentina y en otros países de América Latina. en: F. Brandoni (comp.), Hacia una mediación de calidad. Buenos Aires: Paidós.

___

Sobre las autoras y el autor

Abog. Manuel Campodónico

campodonico@hotmail.com

Abogado, mediador y profesor en ciencias jurídicas (Universidad Nacional de Córdoba). Especialista en Mediación (Universidad Complutense de Madrid). Docente de grado y posgrado e investigador categorizado en las Universidades Nacionales de Córdoba y Villa María. Mediador en centros públicos y privados. Autor de publicaciones sobre la temática. Actualmente cursa la Maestría en Estudios Latinoamericanos (Universidad Nacional de Villa María). Miembro de la Asociación de Mediadores de la Provincia de Córdoba, del programa MediaDiversa, del Laboratorio de Resolución Pacífica de los Conflictos y de Mediadores en Red.

Abog. Mónica Diana Cornaglia

monicacornaglia1961@gmail.com

Abogada, escribana, mediadora. coordinadora del Centro Publico de Mediación Comunitaria de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba desde el 2016. Diplomada en Derechos Humanos y Gestión de la diversidad en las organizaciones. Miembro del equipo de investigación "La mediación desde los mediados" (Secretaría de Investigación UNVM). Abogada independiente. Docente de nivel secundario. Mediadora en Centros públicos y privados. Formadora de Mediadores/as, en formación básica y continua. Integrante del Cuerpo de Evaluadores de aspirantes a mediadores y mediadoras de la provincia de Córdoba. Coordinadora del Programa MediaDiversa de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba. Coordinadora de la Diplomatura en Mediación Comunitaria "Herramientas para un abordaje con perspectiva de vulnerabilidades". Integrante de FIO (Federación Iberoamericana del Ombusperson), Comisión de Conflictos Sociales.

Abog. Carla Peretti

carinaborrastero@unc.edu.ar

Abogada (UNC). Maestranda en sociología (CEA-UNC). Estudiante del Profesorado en Ciencias Jurídicas (UNC). Miembro del programa MediaDiversa.