

**XV JORNADAS DE  
COMUNICACIONES  
CIENTÍFICAS DE LA  
FACULTAD DE DERECHO Y  
CIENCIAS SOCIALES Y  
POLÍTICAS UNNE**

**Compilación:**  
Alba Esther de Bianchetti

2019  
Corrientes - Argentina

**XV Jornadas de Comunicaciones Científicas de la Facultad de**

Derecho y Ciencias Sociales y Políticas -UNNE : 2019  
Corrientes -Argentina / Fernando Acevedo ... [et al.] ;  
compilado por Alba Esther De Bianchetti. - 1a ed.-  
Corrientes : Moglia Ediciones, 2019.  
CD-ROM, EPUB

ISBN 978-987-619-345-0

1. Análisis Jurídico. I. Acevedo, Fernando. II. De Bianchetti, Alba Esther, comp.  
CDD 340



ISBN Nº 978-987-619-345-0

Editado por **Moglia Ediciones**

Todos los derechos reservados - Prohibida su reproducción total o parcial, por cualquier método  
Queda hecho el depósito que previene la ley 11.723

Impreso en **Moglia S.R.L.**, La Rioja 755

3400 Corrientes, Argentina

[mogliabros@hotmail.com](mailto:mogliabros@hotmail.com)

[www.mogliaediciones.com](http://www.mogliaediciones.com)

Octubre de 2019

## EL DIÁLOGO Y LA PARTICIPACIÓN VECINAL COMO ALTERNATIVA EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: LA MEDIACIÓN COMUNITARIA

**Alcaraz, Ariel**

*crisrina.vigay@gmail.com*

**Vigay, Maria C.**

*arielalcaraz1@hotmail.com*

### **Resumen**

La Mediación Comunitaria es un espacio de diálogo pacífico entre vecinos que busca mejorar la calidad de vida de la comunidad, armonizando su convivencia a través del ofrecimiento de una alternativa para resolver sus conflictos.

El 22 de Abril de 1997 se creó en la Ciudad de Corrientes como experiencia piloto mediante Resolución N° 980 el Centro de Mediación Comunitaria.

En la actualidad la Dirección de Mediación de la Municipalidad de Corrientes es la oficina encargada de llevar adelante las Mediaciones Comunitarias.

**Palabras claves:** Empoderamiento, Cultura de Paz, Acceso a Justicia.

### **Introducción**

La *Mediación Comunitaria* es un nuevo ámbito de resolución de conflictos que promueve la participación de los vecinos para poner fin a sus conflictos a través del diálogo, la comprensión y el entendimiento en la diversidad. Es un proceso rápido y muy efectivo al que se asiste de forma voluntaria, y que permite evitar una larga y compleja instancia judicial.

Esta Mediación involucra al ciudadano como un miembro activo más en la búsqueda de la armonía de la comunidad y lo hace responsable –a la par de los demás actores sociales- que convergen en la necesidad de la Cultura de la paz, entendida como, una serie de valores, actitudes y comportamientos, que rechazan la violencia y previenen los conflictos, tratando de solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre las personas (Organización de las Naciones Unidas Resolución 53/243), con el objeto de lograr la anhelada convivencia.

En el ámbito local, la Municipalidad de la Ciudad de Corrientes lleva adelante a través de la Dirección de Mediación dependiente de la Subsecretaría de Cambio Cultural y Ciudadanía, una Política Pública de Democratización y Acceso a justicia mediante el Desarrollo de un programa de Gestión y abordaje de Conflictos vecinales públicos y privados. Alineados con la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos, a partir del convenio de adhesión a la Red Federal de Centros de Mediación Comunitaria, y enmarcados dentro del ODS 16+ (“Promoviendo Sociedades Justas, Pacíficas e Inclusivas”) del PNUD (Plan de las Naciones Unidas Para el desarrollo sostenido), la Dirección de Mediación busca la construcción de la *cultura de paz*, a través de la Institucionalización de métodos de Gestión Adecuada y Participativa de Resolución de Conflictos, como Herramienta de *cambio cultural*, solventado en el Empoderamiento de la comunidad: compromiso, aporte y responsabilidad de los propios actores.

### **Materiales y método**

Normativa Municipal, Informe de Gestión de la Municipalidad de la Ciudad de Corrientes y Balance de Gestión de conflictos. Método Bibliográfico. Análisis crítico del material.

## Resultados y discusión

Ante la problemática presentada por los vecinos de la Ciudad de Corrientes, el Municipio se vio en la necesidad de reglamentar sobre este tema, por ello se aprueba por Resolución N° 980 del 22 de Abril de 1997, la norma que establece la función de la Dirección del Centro de Mediación Comunitaria que será la de dirigir, administrar y gerenciar, promoviendo y garantizando la realización de procesos de Mediación y la aplicación de técnicas de facilitación y negociación en las cuestiones que así lo requieran.

Para la realización de las Mediaciones Comunitarias, médula de la labor del Centro, se requirió la incorporación de personal técnico, fundamental en el buen desempeño del Centro, creándose para ello, un Registro de Mediadores Comunitarios por Resolución N° 125 de fecha 26 de Enero de 2011, que son convocados para la tarea de conducir una reunión mediadora entre los vecinos y poder concluir con el Acuerdo favorable de las partes. Por Disposición N° 228, de fecha 11 de Abril de 2011 en su artículo 2, se reglamenta el desempeño como Mediador Comunitario. Actualmente se denomina Dirección de Mediación según el Organigrama vigente en el mencionado Municipio.

La Dirección de Mediación propone el encuentro de vecinos en espacios públicos donde se brinda este servicio gratuito para tramitar sus conflictos y construir soluciones de manera colaborativa, constructiva y restaurativa con la intervención de Profesionales capacitados para llevar adelante el procedimiento apropiado. Este programa denominado “*Mediar para Cambiar*”, basado en el ODS 16+ del PNUD, hacen al vecino protagonista en la resolución de sus conflictos, cuyo impacto social principal es la construcción de la *cultura convivencial*.

En vías de buscar soluciones debemos partir de la pregunta: ¿Cuándo estamos frente a un Conflicto? El conflicto es un hecho cotidiano al que todos nos enfrentamos en nuestro trabajo, en nuestras relaciones de vecindad, en nuestra familia. Se produce de muchas formas, con distinta intensidad y en todos los niveles del comportamiento. Se origina en situaciones propias de la convivencia y de las relaciones humanas, y por ello se ha afirmado que el conflicto es connatural a la vida misma.

Nató define el objeto del conflicto en general “*como una especie o clase de relación social en que hay objetivos de distintos miembros de la relación que son incompatibles entre sí...*” o en la que “*todos o algunos miembros de la relación los perciban como incompatibles*”. Existen diversos motivos por los que el conflicto comunitario puede surgir, algunos de ellos son: • incompatibilidad de intereses, • disfuncionalidad de la comunicación, • “escasez de respeto mutuo” • desapego a la ley o a las normas, entre otros. (Nató, A. P. 77)

Siendo que las raíces del conflicto están en la incompatibilidad en cuanto al medio para alcanzar un objetivo, debemos aceptar que el conflicto es inherente al ser humano y por lo tanto, todos estamos involucrados a diario en algún tipo de conflicto; involuntariamente somos agentes pasivos cuando no activos, de hechos violentos, lo que deriva en la denominada cultura de violencia.

Lederach define a la *Cultura de Violencia* como: “*aquella en la cual la respuesta violenta ante los conflictos se ve como algo natural, normal e incluso como la única manera viable de hacer frente a los problemas y disputas.*” (Lederach, J. P. 95)

Sin embargo, afirma el mencionado autor que el conflicto no siempre es negativo “es útil cuando posibilita alcanzar un nuevo plano relacional, es decir, cuando algunos o todos los miembros del conflicto modificamos, en mayor o menor medida, la forma de entender y manejar la situación que generó el desacuerdo, consiguiendo así obtener nuevas herramientas para enfrentarnos a futuros conflictos”. Pero, resulta habitual, que por las propias creencias personales sobre el otro, las personas optemos por la indiferencia y la no resolución de los conflictos.

En el camino hacia la construcción de Paz, la apropiación del conflicto es fundamental para lograr la mejor convivencia social, por ende, las controversias deben administrarse para encontrar mejores condiciones que procuren convivencias armónicas.

Los conflictos que generalmente se atienden en la Dirección de Mediación son sobre uso indebido de espacio, medianería, humedad y filtración, convivencia vecinal, ruidos molestos, canaletas, entre otros. Es importante destacar que dicha área no puede actuar en cualquier conflicto que se suscite, sino solamente en aquellos en los que está expresamente autorizada. Éstos son: muros medianeros: Conservación, daños, humedades, entre otros; árboles próximos a medianeras: daños por raíces, ramas, riesgos, entre otros;

contaminación sonora: ruidos molestos por animales, música de alto volumen, entre otros; contaminación ambiental: humo, olores fétidos, basura, entre otros. La mencionada Dirección no está habilitada para mediar en asuntos de familia, cuestiones en proceso judicial o laboral, causas penales y reclamos a organismos públicos.

Las formas actuales de solucionar controversias continúan respondiendo a tradiciones basadas en los esquemas de poder dominante, sin participación de los involucrados o en la violencia y la razón, y con la casi plena ajenidad de los partícipes.

Cuanto más participación tenga la comunidad en la solución de sus propios conflictos, mayor será la posibilidad de prevenirlos, ya que una comunidad que se empodera se compromete aún más, de allí que exhortamos a que otras Instituciones tanto públicas como privadas comiencen a utilizar este recurso de solución de conflictos y así ampliar el esquema de posibilidades que puede cubrir el espectro de la Mediación Comunitaria.

## **Conclusión**

Las herramientas y técnicas de gestión de conflictos como la Mediación Comunitaria resultan sumamente útiles a fin de conciliar, trascender, transformar e integrar a individuos y grupos.

La Municipalidad de Corrientes brinda un espacio colaborativo en donde se pueden tramitar problemas de manera confidencial, voluntaria y con efectos dentro del ejido de la Ciudad, poniendo a disposición de los ciudadanos esta herramienta que contribuye a armonizar las relaciones de vecindad y construir soluciones de manera colaborativa, constructiva y restaurativa.

A través del programa “Mediar para Cambiar” se ofrecen espacios de diálogo entre partes en conflicto con el fin de hacer al vecino protagonista en la resolución de sus conflictos obteniendo como resultado la construcción de la cultura convivencial, inculcando el empoderamiento de la comunidad mediante el compromiso, aporte y responsabilización de los propios actores.

La Mediación Comunitaria busca llegar a todos los sectores de la sociedad, especialmente a la población más vulnerable, ofreciendo un camino alternativo para favorecer el Acceso a Justicia, con soluciones acordes a la era globalizada legitimando a la comunidad como sujeto activo de los procesos gubernamentales.

## **Referencias bibliográficas**

Nató, A. Montejó, L. Negredo, O. (2018). *Mediación Comunitaria, Recorridos, Sentires y Voces en Tiempos de Cambio*. Buenos Aires: Astrea.

Nató, A. Rodríguez Querejazu M. Carbajal L. (2006) *Mediación Comunitaria, Conflictos en el Escenario Social Urbano*. Buenos Aires: Editorial Universidad.

Lederach, J. (2000). *El Abecé de la Paz y los Conflictos*. Madrid: Catarata.

## **Filiación**

Integrantes del Proyecto de investigación: “Los Métodos RAD como Política Pública en la Provincia de Corrientes”, Facultad de Derecho y Cs. Sociales y Políticas; UNNE. Período de vigencia: 2019/2022