

Transformar Barreras en Acceso a Justicia: Una Experiencia de Mediación Comunitaria

<https://doi.org/10.21814/uminho.ed.222.2>

Florencia Brandoni

Departamento de Ciencias Sociales, Universidad Nacional de Tres de Febrero, Buenos Aires, Argentina

<https://orcid.org/0009-0004-4794-193X>

fbrandoni@untref.edu.ar

Resumen

Este texto propone pensar la mediación comunitaria, no solo como un método cooperativo de resolución de conflictos, sino como un dispositivo de transformación ante las barreras estructurales de acceso a la justicia. Desde una perspectiva integral de acceso a la justicia, se analiza la mediación comunitaria como una herramienta capaz de franquear obstáculos económicos, geográficos, institucionales, culturales y simbólicos que afectan de manera desigual a personas y comunidades en situación de vulnerabilidad.

El trabajo se apoya en la experiencia desarrollada en el período entre los años 2016 y 2024 en los Centros de Acceso a Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación Argentina, una política pública orientada a garantizar derechos mediante abordajes desburocratizados, interdisciplinarios y centrados en las personas. Se trata de una reflexión teórica y práctica sobre la intervención de mediación comunitaria allí desarrollada y se emplearán fragmentos de casos reales para mostrar cómo el diálogo, la participación activa y el protagonismo de los ciudadanos permiten no solo resolver o transformar conflictos, sino también fortalecer la agencia subjetiva, el ejercicio efectivo de derechos y los lazos sociales.

Dicha experiencia de mediación comunitaria, inscripta en la perspectiva de acceso a la justicia y articulada con otros dispositivos estatales y sociales, posee una potencialidad transformadora singular. Su flexibilidad procedimental, el uso de lenguaje claro y la centralidad del vínculo permiten acortar la distancia entre el derecho

formal y la justicia vivida, promoviendo prácticas más inclusivas de gestión de lo común y contribuyendo a la ampliación de la ciudadanía democrática.

Palabras claves

acceso a la justicia, mediación comunitaria, lazo social

Introducción

El presente trabajo propone una reflexión teórica y práctica sobre la mediación comunitaria en el marco del programa Centros de Acceso a Justicia (CAJ), llevada a cabo entre 2016 y 2024, por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación Argentina¹, como una política pública del Estado nacional, diseñada para dar respuesta a diversas barreras de acceso a justicia que encuentran las personas en situación de vulnerabilidad.

Se intentará dar cuenta de la íntima relación entre el concepto de “acceso a la justicia” y la mediación comunitaria, no solo como un método cooperativo de resolución de conflictos, sino como un dispositivo de transformación ante barreras para la población consultante, a través de un análisis cualitativo de experiencia concreta de ciudadanía.

Las viñetas de casos de mediación comunitaria servirán para profundizar el análisis y validar la hipótesis de trabajo sobre cómo la participación activa, el diálogo y el protagonismo en la vida pública hacen a la vida democrática y a la experiencia de ciudadanía.

Marco Conceptual

Acceso a la Justicia: Un Problema Estructural

La noción de “acceso a la justicia” tiene un vasto desarrollo y es hoy un tema importante en las agendas de modernización, nacionales e internacionales, de los sistemas de justicia a partir del reconocimiento de que los ideales del Estado de derecho, la igualdad ciudadana y los derechos humanos requieren la construcción de canales institucionales para la gestión de los derechos, en especial para quienes están en una situación de vulnerabilidad (Maurino & Ureta, 2019b).

El acceso a la justicia hace referencia a las posibilidades fácticas de las personas de obtener una respuesta satisfactoria a sus necesidades jurídicas, al disfrute efectivo de los derechos, libertades y al pleno desenvolvimiento de la personalidad y/o

¹ A través de la Subsecretaría de Acceso a Justicia y la Dirección Nacional de Apoyo y Fortalecimiento de Acceso a la Justicia, de la Nación Argentina.

ciudadanía de cada persona (Casal, 2005) ya sea que dicha satisfacción se alcance por medios extrajudiciales o a través de la participación de un proceso judicial según el diagnóstico de necesidades jurídicas insatisfechas (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2017).

Los sectores menos favorecidos económicamente y excluidos de los círculos sociales de poder precisan del acceso a la justicia. Las élites políticas, sociales y económicas tienen canales informales para resolver sus problemas sin necesidad de usar los canales institucionales (Casal, 2005). Los más pobres se encuentran en franca minusvalía ante muchas entidades públicas o privadas con las que interactúan, por eso necesitan de acceso a la justicia para compensar desigualdades y asegurar la vigencia de sus derechos. Con estas motivaciones nació, en la década de los 60, el movimiento de acceso a la justicia (Roche & Richter, 2005), que se define como la búsqueda de vías para que todos los/as ciudadanos/as puedan superar las barreras que obstaculizan la posibilidad de hacer valer sus derechos y/o dirimir sus conflictos, de manera real.

El “enfoque integral de acceso a la justicia”, promovido inicialmente desde el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (2005), al que han adherido diversas organizaciones de la sociedad civil, especialmente en Latinoamérica, entiende el acceso a la justicia “como un instrumento para la transformación de las relaciones de poder que perpetúan la exclusión, la pobreza y la subordinación de grupos tales como mujeres, presos, indígenas, migrantes, discapacitados, niños, ancianos, población de bajos ingresos, etc.” (p. 11).

Necesidades Jurídicas Insatisfechas

En este contexto, se entiende que una necesidad jurídica surge cuando es necesaria alguna clase de apoyo para superar un déficit en las capacidades o recursos disponibles para que una persona o comunidad pueda resolver adecuadamente un conflicto con dimensiones jurídicas. Se la considera insatisfecha cuando la falta de apoyos, combinada con un déficit en las capacidades y recursos disponibles de las personas le impiden o le hacen muy difícil abordar adecuadamente el problema o conflicto relacionado con sus derechos y responsabilidades jurídicas (Maurino & Ureta, 2019a), ya sean problemas familiares, económicos, vecinales, entre otros. Es decir, cuando se trata de un asunto experimentado por una persona que involucra cuestiones legales, independientemente de que esta lo considere un asunto “legal” y de que haya tomado o no acciones para resolverlo (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2017). Es frecuente que personas en situación de vulnerabilidad no asocien un problema personal a un problema legal, y que, si lo hicieran, quizá no sabrían a dónde recurrir, y de lograrlo, el asesoramiento legal no siempre es comprensible.

La perspectiva de acceso a la justicia observa las condiciones sociales de desventaja, los procesos institucionales que impactan sobre los derechos y la capacidad efectiva de las respuestas formales e informales para superar las necesidades jurídicas.

Concepto de “Desarrollo Humano”

Las necesidades jurídicas presentes en la población son un condicionamiento central de sus expectativas y su experiencia de vida cotidiana. Es decir, que la percepción social de las carencias, barreras y oportunidades de acceso tienen importantes implicancias en términos sociales, físicos, económicos y emocionales para las personas, limitando lo que se desea en la medida en que no se cuenta con las condiciones efectivas para hacer valer los derechos. Entonces, existe una relación evidente entre posibilidades de acceso a la justicia y niveles efectivos de desarrollo humano.

Si la percepción de las barreras condiciona inevitablemente las expectativas de realización personal y colectiva, franquearlas es un paso fundamental para la inclusión social de quienes las padecen, tal como propone el objetivo de desarrollo sostenible 16 de la Agenda 2030 de Naciones Unidas (2015).

Barreras de Acceso a Justicia

Por “barreras de acceso a la justicia” se entienden aquellos factores económicos, sociales y culturales, o bien estructurales e institucionales que obstaculizan el acceso a la justicia. Son varias e incluso multidimensionales, de distinto orden y afectan de forma desigual a quienes, individuos o comunidades, se encuentran en una situación de vulnerabilidad.

Las barreras pueden ser objetivas, como las estructurales y materiales; y subjetivas, asociadas a lo simbólico, cultural, actitudinal, relacional y a las capacidades de las personas. Entre las primeras, se encuentran las barreras geográficas, económicas y financieras, la escasez de patrocinio jurídico gratuito, la demora judicial, el ingreso al sistema jurídico (considerando su estructura, elaboración de la legislación y cultura jurídica); entre las segundas, las barreras simbólica, cultural y sociocultural.

Acerca de la Mediación Comunitaria

La mediación comunitaria, enmarcada en la política de acceso a la justicia, busca evitar que los conflictos se perpetúen, escalen, se agraven y tornen en violencia, con el objeto de prevenir, regular, resolver o transformar los desajustes, tensiones y conflictos de la vida comunitaria, y a fin de restablecer la cohesión, ejercer ciudadanía e impulsar la conveniencia (Chausovsky, 2018; Mammari, 2018a; Romero, 2018), promoviendo resoluciones acordadas entre las personas con el foco en sus intereses y posibilitando el ejercicio pleno de sus derechos, que muchas veces el conflicto obstaculiza.

La mediación insta a los ciudadanos a una actitud responsable y proactiva, protagónica, ante la búsqueda de soluciones de sus conflictos y revalorización de la palabra del sujeto. Se trata de un procedimiento que estimula la participación cívica, el diálogo cooperativo, el consenso y la negociación asistida entre personas, grupos e

instituciones pertenecientes o vinculados a una o varias comunidades. Es una forma de restitución de los pequeños lazos sociales por la vía comunicacional, que tiene como condición el reconocimiento del otro enmarcado en una política de la solidaridad (Zabatel, 2005).

Entendemos que la mediación comunitaria no se define por el tipo de conflicto sobre el que se interviene, sino por la potencialidad de recrear los lazos familiares, comunitarios y el tejido social a través de la gestión participativa de los conflictos. Con el eje en abordar la problemática de la persona, ubicamos el foco del trabajo en el proceso de diálogo y encuentro entre los/las participantes (Brandoni, 2018).

Podríamos hablar de un oficio del lazo social², que se teje con la escucha, dando la palabra, hilvanándola con la palabra y el sentir del otro, albergando las verdades y necesidades subjetivas. Ese entramado puede durar más que la ventaja de corto o mediano plazo que brinda de la colaboración, puede sobrevivir a las disputas temporales que llevan a una mediación y dar la oportunidad de reconocimientos mutuos que posibiliten intercambios directos ante nuevas desavenencias.

Conflictos Comunitarios

Cuando se habla de “mediación comunitaria” normalmente se incluye el abordaje de conflictos de diversa índole, y a veces se asocia comunidad a barrio o cercanía geográfica. Sin embargo, existen diferencias: no todos los problemas de las personas de un mismo barrio son disputas comunitarias³. Para un correcto abordaje es preciso diferenciar proximidad geográfica, colectivos sociales y comunidades.

Un barrio no es una comunidad, aunque los habitantes del barrio pueden sentir pertenencia a él y reconocer algunas pautas o costumbres comunes.

Podemos encontrar problemas en las familias, entre vecinas/os, temas de convivencia barrial, de un pueblo o de relaciones socio urbanas, condicionadas por el binomio ciudad-sociedad, que lleva las marcas de lo que allí acontece caracterizado según cada momento histórico cultural (Nató et al., 2006). También podemos verificar problemas contractuales o temas de dinero entre particulares de un mismo pueblo. Asimismo, los sujetos con relaciones de proximidad geográfica pueden establecer circunstancialmente intereses comunes, y conformar un colectivo social, por ejemplo: reclamos en busca de mejora del alumbrado público de la zona, o la organización del uso de una cancha de fútbol de la plaza barrial. Los colectivos sociales tienen un núcleo de intereses comunes que aúna a los integrantes con un bajo nivel de cohesión, como muchas organizaciones que defienden los derechos LGBTQ+, la preocupación por los efectos del cambio climático u otros, y se distinguen de los conflictos de las comunidades. Estas últimas poseen alto nivel de cohesión, sentimientos de pertenencia, sin necesidad de cercanía geográfica. Las comunidades

2 Expresión de Graciela Frigerio, en ocasión de la presentación de un libro de mediación.

3 Retomo reflexiones de Mammar (2018b).

exigen rituales de ingreso, permanencia y poseen mecanismos de expulsión, como una comunidad religiosa, científica o educativa. La idea de comunidad alude a una connotación positiva, del orden de la “fraternidad”, la “unidad”, la “unión”, la “solidaridad”, la “comunidad” (de Marinis, 2010).

Para abordar conflictos que exceden la cuestión interpersonal y atienden a múltiples actores, grupos e instituciones contamos con diversos dispositivos como facilitación, procesos de construcción de consenso y mesas de diálogo.

Centros de Acceso a Justicia: Una Experiencia Situada

En concordancia con la perspectiva planteada y con el objetivo de brindar un servicio de atención legal primaria para garantizar el acceso a la justicia, la difusión de derechos y la efectividad de los derechos humanos de los sectores más vulnerables de la población, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación Argentina llevó adelante una política en todo el territorio nacional. Se crearon y funcionaron CAJ, una puerta de acceso a derechos para quienes encuentran más de una barrera en su camino a la justicia. En el año 2018 había 90 centros y en 2023 ese número se extendió a 107. Lamentablemente para 2024, solo quedaban funcionando 30 centros, debido a la intención de la administración nacional de reducir drásticamente el servicio.

Se trató de un servicio orientado a dar respuesta a los problemas de la vida cotidiana de las personas: como las cuestiones familiares, económicas, penales, laborales, de vivienda, discapacidad, violencia de género, víctimas de otros delitos, conflictos vecinales, de usuarios y consumidores, seguridad social, identidad y documentación, entre otros.

Estos centros trabajaron con una perspectiva de abordaje integral, desburocratizado y centrado en las personas. Los ciudadanos recibieron atención, información y asesoramiento legal, acompañamiento psicosocial, asistencia directa para gestiones, negociaciones y trámites administrativos, derivaciones asistidas, patrocinio jurídico gratuito, asistencia para prestaciones sociales estatales y mediaciones comunitarias para resolver sus conflictos, de modo a alcanzar un pleno ejercicio de los derechos, que muchas veces los conflictos obstaculizan.

Los equipos de trabajo de los CAJ tuvieron una conformación interdisciplinaria, con administrativos/as, abogados/as, psicólogos/as y trabajadores/as sociales. Ello da cuenta de la visión multicausal de los conflictos sociales y la perspectiva de abordaje integral. Nótese que no aparece la figura del mediador, lo que se constituyó en una falencia de este programa, del que daremos cuenta más adelante. Dicho rol fue cumplido en cada CAJ por alguna de las cuatro figuras mencionadas, que se hubiese capacitado para ello. En la mayoría de los casos, la formación fue proveída por otra dependencia del mismo Ministerio de Justicia, a aquellos integrantes de los CAJ que tuviesen interés en desarrollar el rol de mediador/a.

Las intersecciones interdisciplinarias enriquecieron la identificación de los distintos aspectos de los problemas planteados, y los conflictos encadenados ya que es habitual

que operen varias barreras de forma entrelazada. Asimismo, la interdisciplina permite aumentar el repertorio de respuestas y acompañamientos posibles a las personas.

Cada caso se atiende y se diseñan las estrategias de intervención según las necesidades particulares, armando un recorrido particular, sin responder a un único protocolo estandarizado, desburocratizando la atención. Entre sus herramientas de los equipos, para permitir el pleno ejercicio de los derechos económicos, sociales y culturales, se cuentan: la orientación legal, una llamada telefónica, una escucha que promueva la reflexión, la asistencia necesaria para completar un formulario, la redacción de un escrito judicial, una derivación asistida a un/a efector/a de salud, el empoderamiento personal para afrontar un conflicto, la provisión de recursos por el Estado, la asistencia de organizaciones civiles, el desarrollo de negociaciones con terceros, las mediaciones comunitarias y derivación a un patrocinio jurídico gratuito.

Como dijimos, muchos conflictos interpersonales, grupales, sectoriales y comunitarios afectan el goce pleno de los derechos de las personas y la mediación es el procedimiento más accesible, amigable y autocompositivo para intentar una salida que permita el goce de derechos. La viñeta siguiente es representativa de una gran cantidad de consultas que recibieron los CAJ.

Recibimos a una mujer con el reclamo acerca de la manutención de sus hijos hacia el padre de los mismos. Relata que se interrumpió el aporte alimentario cuando los hijos comentaron a su papá sobre unas salidas reiteradas de su mamá, con un tal Sergio. Es decir, que problemas de pareja y aspectos emocionales funcionaron como un obstáculo para el cumplimiento de un deber y el goce del derecho de los niños a recibir manutención por parte de su padre, afectando los derechos a la salud, educación, vivienda, etc. (registro de mediaciones, Sistema Informático de los Centros de Acceso a Justicia⁴, 2018)

Centros de Acceso a Justicia: Franqueando Barreras de Acceso a la Justicia

El diseño de atención de los CAJ fue pensado para franquear las mencionadas barreras.

Ante las barreras geográficas, numerosos centros se ubicaron en zonas geográficas con alta densidad y/o gran tránsito de población, en barrios marginales y villas. Además, los servicios ofrecidos en las itinerancias (algunas veces a la semana en zonas con habitantes de extrema marginación), e incluso dos CAJ móviles destinados a los territorios más alejados y de accesibilidad más compleja en la región del Noroeste argentino, con postas en las localidades de Susques y Amaicha del Norte, se enfocaron en comunidades rurales e indígenas a las que tradicionalmente no se podía llegar. Esta distribución estuvo pensada para lograr equidad geográfica.

Las barreras económicas tienen muchos aspectos y uno de ellos es la imposibilidad de conseguir a un patrocinio jurídico. Para ello se creó la Red Federal de Patrocinio

⁴ Es un sistema informático interno y de acceso restringido de la Dirección Nacional de Acceso a Justicia.

Jurídico Gratuito (Chayer, 2019) a través del establecimiento de convenios con 51 colegios de abogados, 13 universidades y nueve organizaciones no gubernamentales. Esta red permitió derivar consultas que requerían la intervención de un abogado para litigar ante los respectivos poderes judiciales. Si bien la gran mayoría de las consultas que llegaban a los CAJ se resuelven sin necesidad de acudir a la justicia, es necesario derivar adecuadamente los casos que sí requieren de una instancia judicial.

Otra barrera de acceso a la justicia son los tiempos judiciales, donde la demora constituye un elemento de presión sobre el más débil, generando un desequilibrio que favorece a quien está en mejor situación económica y puede mantenerse en el juicio (por ejemplo, en los conflictos laborales). Ante esto, vale destacar que una característica central de la mediación es la celeridad y la inmediatez en el abordaje del conflicto.

El modelo de justicia tradicional está centrado en el expediente (Chayer, 2019), en tanto las peticiones ante el juez las formula alguien que no es el interesado directo, en un lenguaje ajeno al propio, a través de escritos normalmente incomprensibles, y cuya decisión es tomada por alguien a quien no se conoce y cuyos fundamentos suelen ser inaccesibles. Entonces, los procedimientos y la cultura judicial se presentan como un obstáculo a la participación en el proceso de administración de justicia.

En las últimas décadas, se ha desarrollado con intensidad la noción de “lenguaje claro” en el ámbito jurídico, considerado fundamental para quien debe acatar resoluciones o sentencias, comprender procesos, conocer y ejercer sus derechos para lograr una justicia real y efectiva. Los CAJ han desarrollado una serie de guías informativas con lenguaje claro para los consultantes (ver Argentina.gob.ar, 2018) sobre discapacidad, migrantes, relaciones de familia, violencia contra las mujeres, jubilaciones y pensiones, mediación comunitaria, entre otras.

Asimismo, el capital simbólico también se pone en juego en los aspectos administrativos que se constituyen como barreras de acceso, por lo que los conocimientos burocráticos necesarios para hacer trámites son una fuente de poder tan valiosa como necesaria. Una de las tareas de los CAJ es dar curso y hacer efectivos derechos disponibles, pero difícilmente accesibles, a través de las consultas administrativas que se generan a raíz de dificultades de los consultantes para acceder a prestaciones sociales. Otras tareas del CAJ son dar apoyo para “navegar la burocracia”, derribando los obstáculos formales y procedimientos disfuncionales y ayudar a comprender los pasos y la documentación requerida para realizar trámites (seguridad social, certificaciones por discapacidad, documentos, entre otros).

Otro concepto vinculado es el de “accesibilidad a los derechos” (Chaves, 2014). La falta de capital simbólico de los grupos en situación de vulnerabilidad hace que porten marcas del desprestigio social, el estigma y la discriminación para los operadores sociales, lo que genera desvalorización, humillación, y relación de clientelismo, refuerzo de la dependencia y las posiciones subalternas. Estos fenómenos están en las antípodas de ubicar a los sujetos identificando sus posibilidades de agencia, y sus propios recursos para la resolución de sus conflictos.

Para anticiparse a este riesgo, la formación permanente de los agentes de los CAJ está orientada a paliar estas deficiencias en la dimensión relacional entre el representante del Estado y el ciudadano, brindando escucha, respeto, receptividad, legitimación y apoyo en la asistencia y gestión de los trámites burocráticos y el abordaje de la conflictividad de cada consultante. Porque dada la interacción de las características psico-socio-culturales de los consultantes y los marcos de sentido, a partir de los cuales se organizan los servicios legales, estos pueden reproducir las formas de exclusión social (Garbus et al., 2007; Landini et al., 2014), así como generar el puente necesario para el acceso al derecho y a las condiciones de sostenibilidad de su efectivización.

Asimismo, se ha realizado capacitaciones mensuales y supervisiones con los mediadores comunitarios del programa para garantizar la calidad del servicio y la difícil tarea de ocupar el lugar de tercero. Ya que la mediación se despliega en el campo relacional, de las interacciones interpersonales, o sea de lo psicosociológico, y lo que allí acontece está especialmente definido por lo que el operador pueda escuchar, por las coordenadas conceptuales que ordenen su comprensión del fenómeno conflictual, por el objetivo y la concepción de mediación que organice su trabajo, así como por la excelencia de su formación. También condicionan su práctica los objetivos institucionales.

Mediación Comunitaria en los Centros de Acceso a Justicia

Los CAJ centran su mirada en las personas, abordando la multidimensionalidad de los asuntos legales y se promueven mecanismos preventivos de necesidades jurídicas, superando la lógica formalista de la justicia tradicional.

Como anticipáramos, los distintos roles de los profesionales se articulan buscando dar respuesta a las múltiples necesidades jurídicas insatisfechas de las personas en situación de vulnerabilidad que se enlazan entre sí, y nunca se presenta una sola barrera de forma aislada.

En un barrio muy vulnerable, la directora de un jardín de infantes se acerca al equipo del CAJ, durante una itinerancia, dado que citó en reiteradas oportunidades a la madre de una alumna de 3 años, Julia, preocupada por el estado de salud y de aseo con el que concurre la niña.

Como no obtuvo respuesta y ante la eventual necesidad de hacer una denuncia al sistema de protección de derechos de niñas/os y adolescentes, la directora pide ayuda al CAJ. El equipo del CAJ invita a la mamá a una mediación y ésta asiste junto a su propia madre, que también convive con la niña.

Conversan sobre la situación de la familia de Julia, donde relatan un incendio reciente en la vivienda, falta de servicios, desempleo y dificultades en el cobro de la Asignación Universal por Hijo. Madre y abuela comprenden la preocupación de la directora y toman compromisos sobre el cuidado de la niña.

Esta instancia resultó disparadora para que la convocada pudiera ser asistida por el CAJ, en relación a otras circunstancias de vida, caracterizada por la falta

de recursos y posibilidades de gozar de sus derechos. (registro de mediaciones, Sistema Informático de los Centros de Acceso a Justicia, 2018)

Este caso es un buen ejemplo de la interacción entre distintas intervenciones, que trabajaron sobre las muchas dificultades presente. Por la contratación de un servicio de emergencias médicas, le debitaban el costo de la Asignación Universal por Hijo, y al querer dar de baja el servicio, le exigen hacerlo a través de una carta documento. El abogado del CAJ se ocupa de ello.

La situación económica y alimentaria de la familia es muy precaria, y la trabajadora social gestionó una prestación provincial de la cual la mamá no era beneficiaria.

Dado que faltaban controles médicos de la niña y otros hermanos, el equipo del CAJ realizó una derivación asistida al centro de salud con que tiene relación. En el centro de salud, se detectó que la niña tiene un soplo al corazón, no funcional, que requiere de una atención médica de mayor complejidad. El CAJ asistió a la consultante a realizar los trámites necesarios para obtener un turno y recibir el tratamiento en el hospital.

La oferta de mediación comunitaria que el CAJ formuló a la preocupación de la directora de la escuela visibiliza la concepción sobre el dispositivo pensado para el acercamiento social y un abordaje temprano. La alternativa jurídica de la directora se centraba en una denuncia frente al sistema de protección de derechos de niñas, niños y adolescentes, lo cual llevaría un gran impacto en la familia.

Otro caso también da cuenta del abordaje interdisciplinario centrado en las personas y las múltiples facetas del conflicto planteado, que requirió de varias y distintas intervenciones.

Una mujer que se acercó a un CAJ porque desde la escuela de su hijo mayor le requieren comenzar un tratamiento psicológico, y no había obtenido respuesta del hospital de la zona. Se abordaron distintos aspectos de su situación de vida, a través de cuatro intervenciones diferentes. En primer lugar, se hicieron gestiones con el hospital para lograr un turno. También se inició un trabajo subjetivo con la consultante para poder afrontar las dificultades de su hijo, que la movieron a realizar los trámites de declaración de discapacidad, permitiéndole acceder a una serie de prestaciones y beneficios necesarios para la atención y desarrollo del niño. En tercer término, se la asesoró legalmente en lo atinente al derecho de sus hijos y las obligaciones parentales. Se le ofreció hacer una mediación comunitaria y se convocó al padre del niño y sus hermanos por la manutención. (registro de mediaciones, Sistema Informático de los Centros de Acceso a Justicia, 2018)

La oferta de la mediación comunitaria busca restañar las dificultades de acceso al sistema jurídico. En cuanto a la demora, ofreciendo celeridad; en lo atinente a la cultura jurídica de las/os operadoras/es del derecho, con lenguaje llano y accesible; en lo relativo a la interposición de personas y alienación en la palabra de otro que lo representa, con el protagonismo de los ciudadanos, autocomposición y su responsabilización por

el destino que decidan para su conflicto, con un operador accesible y receptivo a la conflictividad de los consultantes. Así se da curso al objetivo institucional de desarrollar autorrespeto, empoderamiento y autonomía, que conduzca a una ciudadanía plena.

Asimismo, debido a desfavorables condiciones socio-económicas de una parte significativa de la población, existe un vasto universo de conflictos para los cuales la fuerza coercitiva del poder judicial carece de eficacia para hacer cumplir sus sentencias, porque los involucrados trabajan en la informalidad económica, y/o se organizan en instituciones de hecho, o habitan barrios y construyen sus viviendas sin marcos legales regulatorios, por lo cual los métodos alternativos de resolución de conflictos y, en especial, la mediación comunitaria, son el único abordaje formal posible (Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, 2012). Se verifican problemas entre vecinos, diferencias por medianeras, distribución del espacio en ocupaciones ilegales, construcciones en terrenos fiscales, entre otros.

La siguiente viñeta da cuenta de los múltiples alcances en la vida social de la ausencia de regulaciones jurídicas y la pertinencia del empleo de los mecanismos cooperativos y pacíficos de resolución de conflictos allí donde el derecho no llega.

Un hombre fue expulsado de un club barrial de bochas al que asistía desde hacía 20 años. Comentó no entender la razón de esa decisión y quería volver los domingos allí, porque amaba el juego y tenía su vida organizada en torno a él. Pidió ayuda para ser reincorporado. Sin embargo, el club no poseía ningún estatuto jurídico que organizara un procedimiento disciplinario, suspensiones o sanciones, como tampoco un mecanismo de descargos y/o reclamos hacia las decisiones de la dirección. El reclamo jurídico parecía ser muy poco viable, y la mediación comunitaria una gran oportunidad. (registro de mediaciones, Sistema Informático de los Centros de Acceso a Justicia, 2019)

La mediación comunitaria y voluntaria puede ser previa a la instancia prejudicial obligatoria⁵, y pensarse entre ambas formas de mediación en una relación de incremento de formalidad, adversarialidad y costos, manteniendo cada participante las posibilidades de acudir a los tribunales, reclamar judicialmente y cumplir con todas las instancias procesales, incluida la mediación prejudicial si fuera necesaria en la jurisdicción. Es decir, que la mediación comunitaria no resta, sino que suma una posibilidad más. En caso de encontrar soluciones consensuadas y querer refrendarlas por escrito, este tiene el valor de un acuerdo entre partes. Se trata de un diálogo directo entre los participantes del conflicto sin la presencia física de abogados. Sabemos que la inclusión de los profesionales del derecho en una conversación aumenta inexorablemente el nivel de adversarialidad de la misma.

El marco legal y las alternativas judiciales son elementos importantes para una estrategia de negociación y pueden ser brindados por otro operador del CAJ, que no

⁵ La Ley 26.589 y las leyes provinciales instituyen a la mediación como la primera etapa inicial del proceso judicial, el/la mediador/a sólo puede ser abogado/a y los acuerdos tienen el valor de una sentencia, los/as participantes deben asistir acompañados de abogados/as obligatoriamente, el servicio es arancelado.

necesita participar de forma directa. Es decir, que la mediación comunitaria está diseñada como un abordaje del conflicto, temprano y voluntario, con bajo nivel de litigiosidad, para resolverlo y/o transformarlo. Este escenario amigable busca generar condiciones de accesibilidad para la población a la que está destinada (Brandoni, 2019). Para ello, el lenguaje accesible y fácil que emplean los mediadores también es una llave. No utilizar terminología proveniente del campo judicial, con expresiones o elementos intimidatorios, innecesarios atendiendo a la barrera que imponen el lenguaje y la cultura jurídica, siguiendo los lineamientos de las reglas de Brasilia, es una de las pautas que nos hemos dado. Cambiamos el término “audiencia” por “reunión”, “requirente” por “solicitante”, “requerido” por “convocado”, “citación” por “carta de invitación”, “incomparecencia” por “no asistió”, entre otros. Asimismo, para la redacción de los acuerdos, usamos términos y estructuras gramaticales comprensibles y simples, que reflejen los compromisos asumidos y respondan a las necesidades particulares de las personas en condición de vulnerabilidad.

Las premisas de la cooperación, autocomposición y asociatividad ante el conflicto y el pasaje de la competencia a la cooperación funcionan cuando se trata entre dos personas como en situaciones comunitarias que involucran a numerosas personas y con distintas funciones y jerarquías. Tal como refleja el siguiente caso.

A un CAJ del Noreste se acerca María desde una colonia rural, ubicada a 40 kilómetros de allí. Relata que a las personas de la comunidad les era negado el derecho a recibir medicamentos. Muchas veces las enfermeras del turno de la mañana no atendían a esas personas simplemente por simpatizar con espacios políticos distintos a los de ellas. Así, los habitantes — en su mayoría mujeres — no podían obtener anticonceptivos ni antitéticos. Llegaron a mantener bajo llave el botiquín de medicamentos, lo que impedía su uso ante una urgencia, porque era administrado solo por ese grupo del área de salud. De esta manera, se obstruía y cercenaba el derecho a la salud, y se cometía un acto de discriminación por ideología política.

María demandaba hacer una denuncia ante el ente nacional contra la discriminación. El caso había escalado a insultos públicos y hasta había merecido la intervención del cura del pueblo.

La mediadora que la recibió pudo saber que también había otras mujeres en su misma situación, ocho, a quienes citó para conocer. Llegaron 10 a la reunión, con similares experiencias y aceptaron la propuesta de mediación.

Se invitó al director responsable de la salita de primeros auxilios a cargo del personal de enfermería a escuchar el planteo de las consultantes. Asistieron 15 mujeres, aunque lo acordado eran 10. Evidentemente, a medida que se avanzaba, el problema iba mostrando su verdadera magnitud y la posibilidad de ser escuchadas alentó la participación.

Las problemáticas en cuestión: las diferencias políticas entre las enfermeras de cada turno y las consultantes, la falta de *stock* de algunos remedios y el acceso restringido a los medicamentos de emergencia del botiquín.

El director médico aseguró que hablaría con las enfermeras mencionadas para reflexionar y lograr que mantengan un trato cordial e igualitario sin discriminación por ideologías políticas. Además, explicó las razones de la falta de *stock* de medicamentos y, con respecto al acceso a los de emergencia, dijo que sería un tema a tratar con los empleados de la salita para que se habiliten a la comunidad. Es decir, el responsable de la salita reconoció los problemas, se comprometió a resolverlos y brindó información. Ello produjo en las solicitantes una dinámica de reconocimiento del valor del servicio de salud local y el acompañamiento que ha tenido en sus vidas y la de sus hijos. ¡Qué decurso tan distinto habría tenido este conflicto si hubiera tomado la vía de la denuncia! (registro de mediaciones, Sistema Informático de los Centros de Acceso a Justicia, 2017)

Alojar a las personas, dar la palabra, escucharla, otorgar validez al conflicto y al sufrimiento y a la denegación de derechos que conlleva, y reconocer derechos transformaron la intención de denunciar en un acuerdo social y una asunción de responsabilidades por parte de la autoridad médica.

Notas Sobre la Mediación Comunitaria, Voluntaria y Gratuita

En la experiencia que se relata, se ha podido ir acentuando algunas características peculiares que la han definido y diferenciado de la implementación de la mediación en otros contextos institucionales, como el prejudicial de nuestro país.

La marca institucional es significativa para el perfil u orientación que la misma puede tomar, ya que se pone en acto a través de los enunciados organizacionales, como en las variables que miden para dar cuenta de su eficacia. Por ejemplo: dar lugar a las distintas perspectivas sobre el conflicto, a la subjetivación y corresponsabilidad en el mismo; alentar a las/los participantes a expresar sus sentimientos y poner el énfasis en la comunicación entre ellos/as; brindar espacio a los temas de relación e identidad; generar la oportunidad de suscitar reconocimiento y revalorización; aumentar la cantidad de reuniones; proponer acuerdos provisorios con posteriores encuentros de revisión; seleccionar casos para mediación en un conflicto aun cuando no haya un encuadre legal que permita un reclamo judicial; poner el foco en el diálogo e instalar al CAJ como lugar de referencia de los/las conflictuantes, al que recurrir para eventuales nuevos problemas, para ajustes en lo pautado; y acentuar no tanto que hagan o escriban un acuerdo, sino generar condiciones para el cumplimiento de lo que establezcan.

Revisiones Sobre la Experiencia de Mediación en los Centros de Acceso a Justicia

En cuanto a la cantidad de mediaciones solicitadas desde el 2017 hasta el 2020 ha ido creciendo sostenidamente, desde 3.700 a 4.900 anuales aproximadamente. La pandemia del año 2020 y el establecimiento de tareas virtuales hicieron caer el

número de manera muy significativa a 1.200 en 2020 y 1.700 mediaciones en 2021, para estabilizarse en una cantidad anual cercana a los 3.000 inicios de mediaciones en los siguientes tres años. De las solicitudes iniciadas, se llevaron a cabo en promedio el 50% de los casos. Los restantes corresponden a situaciones donde los convocados no han querido participar, o eventualmente, quien solicitó desistió del proceso. El promedio de acuerdos se mantuvo en el 55% de las mediaciones realizadas entre el 2017 y 2024.

Si bien los logros han sido importantes, en cuanto a la cantidad de mediadores en los CAJ y su capacitación continua, la cantidad de mediaciones realizadas, la conformación de un grupo de mediadores con identidad propia, la sistematización de los datos, entre otras, podemos reconocer múltiples limitaciones en la tarea y una de tipo estructural que hace al diseño del programa.

La ausencia de la figura del mediador, como un rol central igual que el administrativo, abogado, psicólogo y trabajador social dejó el desarrollo de la mediación comunitaria subordinado al interés, impulso, relaciones intraequipo y/o capacidad del mediador.

La primera labor de una mediación comienza en la identificación de casos planteados por los consultantes. Estos no suelen pedir una mediación, sino relatar sus múltiples problemas y recibir las orientaciones y oferta que le hagan los profesionales. Es decir, que todo el equipo debe tener presente el valor, el alcance y los beneficios de la mediación comunitaria para poder visualizarla como una intervención posible y ponderada ante las problemáticas planteadas. Para ello se realizaron sensibilizaciones a todos los integrantes de los equipos, pero no es suficiente. La convicción en los beneficios del proceso y la confianza en el compañero mediador resultan determinantes para proponer o no a los consultantes esa posibilidad.

Otra variable significativa ha sido la sobrecarga de tareas para el mediador comunitario que simultáneamente desempeñaba otro rol, lo cual conspiró con el desarrollo de las mediaciones, que insumen tiempo en la convocatoria (crucial en este tipo de mediaciones) y en las reuniones mismas.

Asimismo, el entusiasmo del mediador comunitario con la mediación también incidió como una variable para identificar casos, proponer y realizar mediaciones.

La importancia de la mediación comunitaria como respuesta a la necesidad jurídica insatisfecha amerita la figura del mediador dentro del equipo profesional, para desarrollar todo el proceso, que comienza en la identificación de los casos susceptibles de mediar y concluye con los seguimientos.

Conclusiones

La mediación comunitaria, entendida desde una perspectiva de acceso a la justicia, se convierte en el puente que une lo jurídico y abstracto con lo real y palpable,

salvando la brecha que existe entre el deber establecido por las leyes y aquello que es percibido como justo en la realidad de lo cotidiano.

Los miles de casos atendidos e investigaciones cualitativas (Aréchaga et al., 2004) dan cuenta que los usuarios de mediación identifican una relación entre mediación y justicia, entienden que se puede alcanzar la justicia haciendo un acuerdo con la otra parte, especialmente con el cumplimiento efectivo del acuerdo. Es decir, que puede alcanzarse una resolución justa en un caso concreto.

La potencialidad transformadora de la mediación puede desplegarse en el ámbito comunitario con más fuerza que en ningún otro, dada la flexibilidad del procedimiento y la ausencia de corsés burocráticos, y así promover formas más inclusivas de gestión de lo común.

La experiencia presentada permite sostener que la mediación comunitaria, cuando se inscribe en políticas públicas de acceso a la justicia y se articula con otros dispositivos estatales y sociales, constituye una herramienta clave para ampliar el ejercicio efectivo de los derechos, fortalecer la ciudadanía y con ello producir un efecto habilitante de los participantes. Al generar diálogos, acercamientos, reformulaciones inclusivas legitimando a los conflictuantes, bien puede mejorar las experiencias de vida, franquear obstáculos objetivos y subjetivos, extender los límites, ampliar oportunidades y fortalecer lazos sociales y de afecto, que dan sostén a las dificultades y sentido a la vida cotidiana de los/as ciudadanos/as.

Referencias

- Aréchaga, P., Brandoni, F., & Finkelstein, A. (2004). *Acerca de la clínica de mediación*. Librería Histórica.
- Argentina.gob.ar. (2018, 3 de diciembre). Guías informativas para conocer y ejercer los derechos. <https://www.argentina.gob.ar/noticias/guias-informativas-para-conocer-y-ejercer-los-derechos>
- Brandoni, F. (2018). Mediación comunitaria: Una experiencia efectiva de ciudadanía. In A. Nató, L. M. Cunilleras, & O. N. Carrillo (Eds), *Mediación comunitaria. Recorridos, sentires y voces en tiempos de cambios* (pp. 45-56). Astrea.
- Brandoni, F. (2019). Mediación comunitaria. Diálogo y protagonismo ciudadano en el acceso a justicia. In K. Carpintero (Ed.), *Aportes para la construcción de un ecosistema de centrado en las personas* (pp. 323-336). Dirección Nacional del Sistema de Información Jurídica, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- Casal, J. M. (2005). Derechos humanos, equidad y acceso a la justicia. In J. M. Casal, C. L. Roche, J. Richter, & A. C. Hanson (Eds.), *Derechos humanos, equidad y acceso a la justicia* (pp. 11-44). Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales.
- Chaves, M. (2014). Haciendo trámites con los pibes y las familias: Barreras de acceso y micropolítica en lo público. *Revista Escenarios*, 14(21), 15-23.
- Chayer, H. M. (2019). ¿Cómo poner a las personas en el centro de la justicia formal? In K. Carpintero (Ed.), *Aportes para la construcción de un ecosistema de centrado en las personas* (pp. 167-172). Dirección Nacional del Sistema de Información Jurídica, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- Chausovsky, I. (2018). La defensoría y el centro de mediación como espacio intermedio de "conectividad". In A. Nató, L. M. Cunilleras, & O. N. Carrillo (Eds), *Mediación comunitaria. Recorridos, sentires y voces en tiempos de cambios* (pp. 81-92). Astrea.

de Marinis, P. (2010). La comunidad según Max Weber: Desde el tipo ideal de la *Vergemeinschaftung* hasta la comunidad de los combatientes. *Papeles del CEIC*, (58), 1–36. <https://doi.org/10.1387/pceic.12301>

Garbus, P., Solitario, R., & Comes, Y. (2007, 9–11 de agosto). *La accesibilidad a la atención en salud: Su articulación con la participación en salud de los usuarios* [Presentación de comunicación]. XIV Jornadas de Investigación y Tercer Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur, Buenos Aires, Argentina.

Landini, F., González Cowes, V., & D'Amore, E. (2014). Hacia un marco conceptual para repensar la accesibilidad cultural. *Cadernos de Saúde Pública*, 30(2), 231–244. <https://doi.org/10.1590/0102-311X00030313>

Mammar, F. (2018a). Derribando la barrera de la ortodoxia metodológica con rigor. Introduciendo nuevas herramientas. In A. Nató, L. M. Cunilleras, & O. N. Carrillo (Eds.), *Mediación comunitaria. Recorridos, sentires y voces en tiempos de cambios* (pp. 195–202), Astrea.

Mammar, F. (2018b, 17–22 de septiembre). *Lo identitario, lo comunitario y lo sagrado* [Workshop]. XV Congreso Mundial de Mediación y la Cultura de Paz, Rosario, Argentina.

Maurino, G., & Ureta, F. (2019a). Bases y principios del servicio de atención legal primaria integral realizado por los Centros de Acceso a Justicia. *revista la trama*, (62), 1–12.

Maurino, G., & Ureta, F. (2019b). Servicios comunitarios de atención legal primaria: Una respuesta a las brechas de la justicia. El método de los centros de acceso a justicia (CAJ) de Argentina. In K. Carpintero (Ed.), *Aportes para la construcción de un ecosistema de centrado en las personas* (pp. 283–296). Dirección Nacional del Sistema de Información Jurídica, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2017). *Diagnóstico de necesidades jurídicas insatisfechas y niveles de acceso a justicia*. Subsecretaría de Acceso a la Justicia de Buenos Aires. <https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/diagnosticoinformefinaldic2016.pdf>

Naciones Unidas. (2015). *Transformar nuestro mundo. Agenda 2030 para el desarrollo sostenible*. <https://sustainabledevelopment.un.org>

Nató, A., Rodríguez Querejazu, G., & Carbajal, L. (2006). *Mediación comunitaria. Conflictos en el escenario social urbano*. EUDEBA.

Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. (2005). *Manual de políticas públicas para el acceso a la justicia*. <https://inecip.org/wp-content/uploads/Inecip-Manual-Politiclas-Publicas.pdf>

Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. (2012). *Estudio sobre la mediación prejudicial obligatoria: Un aporte para el debate y la efectividad de los medios alternativos de la solución de conflictos en Argentina*. <https://cejamericas.org/wp-content/uploads/2020/09/142PNUDESTUDIOMEDIACIONFINAL.pdf>

Roche, C., & Richter, J. (2005). Barreras para el acceso a la justicia. In J. M. Casal, C. L. Roche, J. Richter, & A. C. Hanson (Eds.), *Derechos humanos, equidad y acceso a la justicia* (pp. 45–66). Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales.

Romero, C. G. (2018). Trabajando la mediación comunitaria. Reflexiones, experiencias y propuestas. In A. Nató, L. M. Cunilleras, & O. N. Carrillo (Eds.), *Mediación comunitaria. Recorridos, sentires y voces en tiempos de cambios* (pp. 159–172). Astrea.

Zabatel, E. C. (2005). Sobre prácticas y escenarios. In P. Aréchaga, F. Brandoni, & M. Risolia (Eds.), *La trama de papel. Sobre el proceso de mediación, conflictos y la mediación penal* (pp. 59–73). Galerna.