



XI CONGRESO MUNDIAL DE MEDIACIÓN I CONGRESO NACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ

Tejiendo juntos una vía hacia la cultura de paz

PROYECTOS EXITOSOS DE ALCANCE GLOBAL

NOMBRE DEL PROYECTO

“PROGRAMA ABRIENDO VENTANAS”

AUSPICIANTE DEL PROYECTO

Nombre o nombres de los/as autores: **MARIA ELENA DAPPELLO, NATALIA MESSINEO, JUAN PABLO MATTA**

Nombre de la Institución: **MUNICIPALIDAD DE OLAVARRÍA**

Pública X

Privada

Social

Tipo (Universidad, Poder Judicial, Fundación, Religiosa, etc.): **PODER EJECUTIVO MUNICIPAL/ESTATAL**

UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Zona en la que se desarrolla el proyecto: **Centro-Este de la Provincia de Buenos Aires en la República Argentina.**

Ámbito de influencia: **Ciudad cabecera, de ciento once mil trescientos veinte habitantes (111.320) según censo de 2010, dividida en ocho (8) servicios territoriales (cada uno de ellos integra diferentes barrios de la ciudad) y las localidades que forman parte del partido del mismo nombre.**

Ciudad: **OLAVARRÍA**

País: **ARGENTINA**

Dirección: **LAVALLE N° 2768**

Teléfonos: **54 2284 418477 / 54 2284 418478 / 54 2284 15580436**

Email: relacionesvecinales@olavarria.gov.ar y medappello@hotmail.com



XI CONGRESO MUNDIAL DE MEDIACIÓN

I CONGRESO NACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ

Tejiendo juntos una vía hacia la cultura de paz

PROYECTOS EXITOSOS DE ALCANCE GLOBAL

TEMPORALIDAD

Incubación del proyecto: tres meses (setiembre, octubre y noviembre de 2012), sirviendo de antecedentes el trabajo llevado a cabo desde el Centro de Mediación Comunitaria de la Municipalidad de Olavarría (a partir del mes de marzo de 2011) y la charla “Los conflictos en el escenario social urbano” a cargo de Alejandro Nató y el dictado a vecinos/as de los primeros talleres de concientización sobre “Gestiones Alternativas de Conflictos en Contextos Diversos” (abril a octubre de 2012) en articulación con la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires (en adelante Unicen), con la presencia de destacados mediadores y mediadoras nacionales.

Etapas que contempla:

1° etapa: Información y Sensibilización en “Conflicto, Comunicación y Modos No Violentos de Resolver los Problemas”

2° etapa: Formación de Mediadores Comunitarios (Teórica – Práctica)

3° etapa: Descentralización del Servicio de Mediación Comunitaria y Formación de Centros de Mediación Comunitaria

Fase en la que se encuentra: Tercera etapa

Proyección en el tiempo: Tres años

SINTETIZACIÓN DEL PROYECTO

El presente proyecto de intervención comunitaria tuvo desde su concepción por finalidad fortalecer y multiplicar el trabajo desarrollado desde el Centro de Mediación, ampliando la política pública que desde el estado municipal se desarrolla en materia de gestión participativa de conflictos. Así como el estudio antropológico del conflicto llevado a cabo desde el GESC (Grupo de Estudios Socioculturales del Conflicto) de la de Facultad de Ciencias Sociales de la UNICEN.

La estrategia global de la propuesta se enfoca en la descentralización y articulación del trabajo de mediación en los ocho Servicios Municipales Territoriales existentes en la ciudad y localidades vecinas. Y en la difusión y capacitación de vecinos/as, entre los que se incluyen funcionarios y empleados municipales en los Métodos de Resolución Adecuada de Disputas (en adelante RAD) y la formación de mediadores comunitarios. De esta manera se facilitará la construcción de una “red social”, integrada por el Estado y las organizaciones de la sociedad, comprometida en la gestión consensuada



XI CONGRESO MUNDIAL DE MEDIACIÓN

I CONGRESO NACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ

Tejiendo juntos una vía hacia la cultura de paz

PROYECTOS EXITOSOS DE ALCANCE GLOBAL

y no violenta de los conflictos, que contribuirá a dar respuesta efectiva a los problemas de la comunidad.

El objetivo comunitario de este proyecto busca que los habitantes de la ciudad y zonas aledañas que forman parte del Partido de Olavarría, familiarizados con estas prácticas puedan en el corto plazo tratar sus conflictos de manera no violenta al mismo tiempo que contribuya a transformar las concepciones socioculturales más profundas en relación a las resoluciones de los conflictos.

PRESENTACIÓN

EL AMBITO COMUNITARIO COMO POSIBILIDAD DE EJERCICIO DE LA DEMOCRACIA PARTICIPATIVA.

Las intervenciones en el ámbito comunitario desde la perspectiva que propiciamos están orientadas a *“la transformación social de las comunidades y de los actores sociales que en ellas participan, facilitando o catalizando el desarrollo de sus capacidades y auspiciando su fortalecimiento para obtener y producir nuevos recursos conducentes a los cambios deseados y planificados por ellos mismos en su entorno”*. Montero, M. (2006). Teoría y práctica de la Psicología Comunitaria. La tensión entre comunidad y sociedad (3s ed.). Buenos Aires: Paidós El logro de tal meta supone que esos actores sociales tengan capacidad de decisión, el control de sus propias acciones y la responsabilidad por sus consecuencias. Desde este lugar Nató, Rodríguez Querejazu y Carbajal (2006) definen a la mediación en el ámbito comunitario como *“un recurso humano y un instrumento cívico mediante el cual los integrantes de una sociedad pueden tramitar sus diferencias y/o gestionar los conflictos que se les presentan en el ámbito privado y/o público, así como también participar en la construcción de la sociedad que integran”*.

Es desde esta perspectiva que pensamos la gestión de la mediación comunitaria como técnica de intervención social que busca la resolución no violenta de los conflictos entre los integrantes de la comunidad, buscando favorecer el protagonismo de las partes en la solución de sus problemas. De esta manera, la participación, en el contexto de la mediación comunitaria, está ligada a un protagonismo que tiene lugar en la toma de decisiones sobre la resolución del propio conflicto y en donde se necesita inevitablemente contar con el protagonismo del otro. La posibilidad de construir soluciones consensuadas posibilita un espacio de crecimiento y aprendizaje mutuo en busca de caminos de confluencia, fortaleciendo el sentido de cohesión y pertenencia a la comunidad.

Es así entonces que la mediación comunitaria, como práctica social sostenida, produce y desarrolla nuevas formas de equilibrio comunitario generando dos efectos significativos: la creación y afianzamiento de los lazos sociales y la



XI CONGRESO MUNDIAL DE MEDIACIÓN I CONGRESO NACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ

Tejiendo juntos una vía hacia la cultura de paz

PROYECTOS EXITOSOS DE ALCANCE GLOBAL

generación de procesos de democratización real en el estilo de vida y las pautas de convivencia. En el caso especial de nuestra propuesta el aporte que el movimiento de métodos alternativos de resolución de conflictos hace es sumamente valioso y constitutivo, ofreciendo la prevención y la gestión o conducción de las disputas de una manera pacífica. Por esto la incorporación de la mediación a la gestión municipal y su difusión, conocimiento y posibilidad de utilización ofrece a los olavarrienses una herramienta para solucionar sus disputas de manera respetuosa, participativa, solidaria, cooperativa y creativa, donde priman valores de una verdadera convivencia democrática y hacia ello está orientado nuestro trabajo.

JUSTIFICACIÓN

La sociedad olavarriense, a tono con el imaginario nacional estructurado en los años de industrialización, construyó vigorosas representaciones de sí misma montadas en su perfil económico productivo. El trabajo se convirtió en un símbolo dominante (Turner, 1980), ostentado como emblema urbano: "Olavarría, ciudad del Trabajo". Como afirma Castel (1997) el trabajo constituyó un soporte privilegiado de inscripción en la estructura social, por tanto hay una fuerte correlación entre el lugar que se ocupa en la división social del trabajo y la participación en las redes de sociabilidad y en los sistemas de protección que cubren a un individuo ante los riesgos de la existencia. La crisis social, económica y político-institucional de los '90 y principios de 2000, encontró a la ciudad llegando a un índice de desempleo de entre 13 y 14% para el año 1996, lo que colocó a vastos sectores en situación de *vulnerabilidad social*, esa zona intermedia, inestable, que conjuga la precariedad del trabajo y la fragilidad de los soportes de proximidad (Castel 1997). Si bien estos contextos de pauperización menoscaban la confianza en las vías tradicionales y legitimadas de socialización e integración social –familia, trabajo, educación, redes vecinales- difícilmente se pueda comprobar que se deje de creer plenamente en ellas. Coincidiendo con Míguez e Islas (2010), lo que habría es más bien una relativización de su valoración positiva como canalizadoras efectivas de la plena realización personal y colectiva, generando una serie de *tensiones morales* (Míguez, 2010) que implican niveles variables de incidencia en las formas de vinculación y de acción social y efectos también variables en los esquemas y pautas de socialización.

La mediación comunitaria, por otra parte, sintetiza un complejo proceso sociocultural que ante la creciente demanda de *acceso a justicia* (Garro, 2006) busca redefinir *focos de juridicidad* (Garapon, 1997). Enmarcada en los denominados *métodos alternativos de resolución de conflictos*, la mediación comunitaria organiza otro tipo de *sensibilidad legal* (Geertz, 1994). Este dispositivo se encuadra en la noción más amplia de *justicia restaurativa* (el conflicto es entre partes) que se opone a la concepción tradicional de *justicia retributiva* (el conflicto es con la norma y se penaliza). La



XI CONGRESO MUNDIAL DE MEDIACIÓN I CONGRESO NACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ

Tejiendo juntos una vía hacia la cultura de paz

PROYECTOS EXITOSOS DE ALCANCE GLOBAL

principal característica de este método (entre muchas otras como la voluntariedad, neutralidad, confidencialidad, oralidad y gratuidad) es la participación de las partes en el tratamiento de sus disputas y la idea, que es precisamente este marco el que garantiza la legitimidad de los acuerdos.

A partir de lo expuesto y ya en los años 2011-2012 observábamos que muchos conflictos que se daban entre actores sociales de la comunidad, quedaban sin tratamiento y que esto perturbaba la paz. Por esto nos pareció indispensable la posibilidad de propiciar y crear nuevos espacios en los que se considerara al conflicto, aunque parte de la vida, necesario de gestionarlo y se ofreciera a la comunidad un espacio estatal para su tratamiento, diferente al ámbito judicial.

Así una amplia gama de disputas vecinales que hasta ese momento quedaban sin atención, derivando incluso en episodios de violencia, tendrían a partir de la implementación generalizada en la ciudad de la mediación comunitaria, un lugar para ser tratados. Entre ellos los que se daban a nivel de la relación, o en instituciones en las que los vecinos y las vecinas interactuaban, o en el espacio público, o conflictos que por su monto de dinero pequeño, no ameritaban ir a los Tribunales o porque aunque sí lo meritaban, las personas no contaban con los medios para hacerlo. Y que su no resolución, causaba a quienes los atravesaban un gran malestar.

Y acá también cabe mencionar que, en muchos de estos casos inclusive, se estaba frente a conflictos en los que no había una violación a una norma jurídica, sino que se estaba de cara al “amplio universo de lo permitido”.

Donde el derecho deja a las personas en libertad de confrontar, ya que no prevé proteger la pretensión de uno, poniendo a cargo del otro la obligación de satisfacerla. Es cuando se producen conflictos entre pretensiones incompatibles pero igualmente permitidas, es decir no prohibidas porque no están amenazadas por sanción por parte del ordenamiento jurídico.

Era entonces y en especial a esta amplísima gama de conflictos a la que nos referíamos también, cuando hablamos con el Sr. Intendente de su tratamiento en mediación vecinal y comunitaria.

Y junto a esto, la posibilidad de difundir entre todas y todos los vecinos de esta ciudad de ciento once mil trescientos veinte (111.320) habitantes (según último censo poblacional 2010), las bondades de la mediación. Y de colaborar a través de ella en la disminución de la violencia social.

En base a estas justificaciones el Programa fue aceptado y se pusieron a nuestra disposición los recursos económicos e institucionales necesarios para su puesta en marcha.

En tanto que la observación que sirve de punto de inicio a este proyecto es que en la ciudad de Olavarría se despliega un proceso de fragmentación social asociada a la falta de reemplazo de mecanismos de solidaridad social pasados (trabajo, familia, vecindad), la mediación se convierte en un recurso estatal



XI CONGRESO MUNDIAL DE MEDIACIÓN I CONGRESO NACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ

Tejiendo juntos una vía hacia la cultura de paz

PROYECTOS EXITOSOS DE ALCANCE GLOBAL

adecuado para favorecer la aparición de nuevas formas de vínculo social a partir de las situaciones de conflictos cotidianos.

En el contexto latinoamericano diferentes trabajos muestran (Sento Sé Mello y Baptista, 2011; Sento Sé Mello; Mota y Sinhoretto, 2013; Kant De Lima, 2008) que la modalidad institucional de la mediación busca diferenciarse de las maneras tradicionales del sistema judicial. Esto implica que en su despliegue, la mediación comunitaria asume características particulares que posibilitan la aparición de elementos difícilmente hallables en otros ámbitos. El hecho de que bajo esta modalidad sean las partes las que deben encontrar una alternativa justa a sus conflictos, posibilita que aspectos como el reconocimiento encuentren mayor espacio que si el mismo fuera tratado en un ámbito más formalizado como puede ser un juicio oral por ejemplo. En términos de Cardoso de Oliveira (2004) el reconocimiento aparece como una dimensión de igual importancia que el derecho y los intereses. Incluso el valor de la relación social por sobre los intereses de las partes asume una importancia significativa.

Con estas características nuestro proyecto buscó atender a dos cuestiones centrales: la atención estatal de situaciones de conflicto que quedaban por fuera del tratamiento institucional tradicional (judicial) y; la consolidación en el escenario local de lenguajes no violentos para la tramitación de las conflictividades cotidianas. La naturaleza amplia, dialógica, flexible y participativa que caracteriza a los RAD hicieron de los mismos una herramienta pertinente y eficaz para la concreción de los objetivos planteados.

Por esto la pertinencia de presentarle este Programa al Intendente Municipal, quien desde el principio lo apoyó y respaldó.



XI CONGRESO MUNDIAL DE MEDIACIÓN I CONGRESO NACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ

Tejiendo juntos una vía hacia la cultura de paz

PROYECTOS EXITOSOS DE ALCANCE GLOBAL

OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Objetivo General

Promover el conocimiento y la práctica de la mediación comunitaria en la ciudad de Olavarría y las localidades que forman parte del partido del mismo nombre, como uno de los principales y adecuados procesos para abordar los conflictos que no acceden a la instancia judicial, pero que comprometen significativamente la calidad de vida de las personas, su convivencia y paz social.

Objetivos específicos

Concientizar a través de Talleres sobre “ Conflicto, Comunicación y Modos no Violentos de Resolución de Problemas” a los vecinos y las vecinas, entre los que se encuentran, funcionarios municipales y representantes de instituciones públicas y privadas como dirigentes de sociedades de fomento, juntas vecinales, encargados de CIC, bibliotecas, escuelas, comedores comunitarios, clubes, la importancia en el involucramiento de una nueva cultura social de apropiación del conflicto o situación problemática que los pueda afectar, disminuyendo la intervención de los organismos administrativos y/o del poder judicial y ofreciendo la mediación comunitaria para la resolución de los mismos, incluyendo además a aquellos conflictos en los que no hay violación de una norma jurídica, pero igualmente producen malestar (permitido versus permitido).

Formar como mediadores comunitarios a través del “Programa de Formación en Mediación Comunitaria” a vecinos y vecinas y en especial aquellos que se identifiquen como “ quienes estratégicos” , al decir de Juan Pablo Lederach, en técnicas comunicacionales, prevención de la violencia y métodos alternativos de resolución de conflictos y mediación comunitaria como herramientas idóneas para un eficaz abordaje de las controversias a través del diálogo, el entendimiento, la participación cooperativa y el consenso.

Crear en los ocho Servicios Municipales Territoriales y las Delegaciones Municipales con asiento en las localidades que forman parte del Partido de Olavarría, Centros Descentralizados de Mediación Comunitaria con mediadores comunitarios formados en el Programa, en donde se ofrezca a los vecinos y vecinas el servicio de la mediación como una alternativa válida y pacífica para resolver sus controversias.

Mantener un vínculo fluido y de intercambio entre la teoría y la práctica con los integrantes del GESC (Grupo de Estudios Socio Cultural del Conflicto de la UNICEN) con la finalidad de reflexionar y estudiar sobre el conflicto, sus



XI CONGRESO MUNDIAL DE MEDIACIÓN

I CONGRESO NACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ

Tejiendo juntos una vía hacia la cultura de paz

PROYECTOS EXITOSOS DE ALCANCE GLOBAL

aspectos constitutivos y las formas de resolución del mismo.

ACTORES INVOLUCRADOS DIRECTOS

MUNICIPALIDAD DE OLAVARRÍA

José María Eseverri (Intendente Municipal)

Carolina Szlagowski (Senadora Provincial)

Margarita Arregui (Jefa de Gabinete – Gobierno Municipal)

Cristian Delpiani (Secretario de Desarrollo Social – Gobierno Municipal)

María Elena Dappello (Directora Centro de Relaciones Vecinales - Gobierno Municipal – Coordinadora - Docente)

Natalia Messineo (Docente Contratada - Coordinadora)

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES DE LA UNICEN (GESC- GRUPO DE ESTUDIOS SOCIOCULTURALES DEL CONFLICTO)

Juan Pablo Matta (Director del GESC – Docente Contratado)

Mediadores comunitarios formados en el programa

En relación al Intendente de la ciudad fue a quien los autores presentamos el Programa y es quien lo avaló való primer desde el primer momento.

La primera etapa (año 2013) contó con la Coordinación de Carolina Szlagowski, en ese momento Secretaria de Asuntos Legales y Técnicos del Municipio, también mediadora, que luego por cambio de funciones, no continuó con la misma. Fue así que el Programa prosiguió y en la actualidad prosigue con el respaldo de Margarita Arregui, que desde la Jefatura de Gabinete, dispone fondos y contribuye a la difusión del mismo. Así como también el estímulo de Cristian Delpiani, Secretario de Desarrollo Social con quién nos reunimos asiduamente en especial en cuanto hace, a la descentralización del servicio de mediación comunitaria y a la posibilidad de disponer de recursos humanos municipales, formados como mediadores/as comunitarios que colaboren en esta tarea.

María Elena Dappello y Natalia Messineo (abogadas, mediadoras y docentes), coordinan el Programa en el presente, en especial lo relativo a la tarea docente y a la descentralización así como y junto al docente, Dr. en Antropología Juan Pablo Matta, dictan los talleres de Capacitación y los de Formación de Mediadores Comunitarios. Este último es quien dirige también, desde la Facultad de Ciencias Sociales de la UNICEN el Grupo de Estudios Socioculturales del Conflicto, que desde la Antropología hace un aporte al estudio del Conflicto y de esa manera al Programa.

Los mediadoras y mediadores comunitarios formados en el Programa colaboran con su accionar a la descentralización de la tarea de mediación en los diferentes Servicios Territoriales de la ciudad y localidades vecinas.



XI CONGRESO MUNDIAL DE MEDIACIÓN

I CONGRESO NACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ

Tejiendo juntos una vía hacia la cultura de paz

PROYECTOS EXITOSOS DE ALCANCE GLOBAL

DESARROLLO DEL PROYECTO

PLAZO DE EJECUCION: 36 meses.

CRONOGRAMA Y PLAN DE ACTIVIDADES: Se adjunta cronograma de trabajo

Descripción de las actividades y metodologías a emplear.

- Actividades de entrega de folletería, carteles, afiches, cartillas en medios locales de comunicación con el fin de difundir y motivar a la participación a los vecinos para que conozcan y se capaciten en la utilización de los métodos alternativos de resolución de conflictos y prevención de la violencia.
- Talleres de capacitación en técnicas comunicacionales, prevención de violencia y técnicas RAD dirigido a toda la comunidad.
- Curso/taller de formación en mediación comunitaria a (100 horas apróx.) para miembros de la comunidad (actores sociales privados y públicos que hayan realizado la primera etapa de capacitación en “Conflicto, Comunicación y Modos Pacíficos de Resolución de Problemas”).
- Charlas realizadas por los propios vecinos capacitados en mediación comunitaria a sus vecinos.
- Colocación de carteles en espacios del Gobierno Municipal con atención al público y de la comunidad a designar, con frases que difunden expresiones importantes del proyecto que podrán ser leídas por los vecinos en sus momentos de espera o de tránsito por el lugar.

La implementación y desarrollo del presente proyecto se llevará a cabo a través de las siguientes actividades:

1.- Diagnóstico situacional a partir de los Servicios Municipales Territoriales.

- Identificación y evaluación de los canales formales e informales que utilizan los miembros de la comunidad al intentar resolver sus conflictos, como también identificar las personas y organizaciones comunitarios (redes sociales) claves que pudieran apoyar los objetivos del Programa.

2.- Información - Sensibilización.

- Las actividades previstas para esta etapa estuvieron destinadas a toda la comunidad, a través de charlas y talleres de carácter general e informativo, abarcando diferentes temas que hacen a la participación ciudadana, estrategias adecuadas de intervención en un plano de autogobierno, distintos métodos de resolución alternativa y participativa de conflictos, entre los que sobresale el Seminario Taller sobre “Conflicto, Comunicación y Modos no Violentos de Resolución de Problemas”. Con estas tareas se quiere lograr que las personas que atraviesen las mismas: a) Comprendan al conflicto como oportunidad de aprendizaje y crecimiento b) Modifiquen las creencias negativas acerca del conflicto, reforzando la percepción del mismo como oportunidad de desarrollo c) Desarrollen una instancia reflexiva sobre sus modos de abordar los conflictos y sus formas de comunicación, de manera tal que puedan tomar conciencia



XI CONGRESO MUNDIAL DE MEDIACIÓN

I CONGRESO NACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ

Tejiendo juntos una vía hacia la cultura de paz

PROYECTOS EXITOSOS DE ALCANCE GLOBAL

del conflicto en su vida cotidiana.

3.- Formación de Mediadores Comunitarios.

Año 2013 - Cronograma de actividades del primer año de ejecución (12 meses)

	1 E.	2 F.	3 M.	4 A.	5 M.	6 J.	7 J.	8 A.	9 S.	10 O.	11 N.	12 D.
Diagnóstico situacional	X	X										
Entrevistas con actores soc. locales-Evaluación		X	X	X								
Difusión del Programa por medios masivos de comunicación.			X	X	X							
Charlas de difusión en Mesas de gestión territorial			X	X	X							
Distribución de material de difusión			X	X	X	X						
Talleres de capacitación en métodos RAD.					X	X						
Jornada Comunitaria								X				
Formación (teórica-práctica) de 20 mediadores comunitarios						X	X	X	X	X	X	X

Año 2014 - Cronograma de actividades del segundo año de ejecución (12 meses)

No se realiza diagnóstico ni entrevista a actores sociales locales ni charlas de difusión en las Mesas de Gestión



XI CONGRESO MUNDIAL DE MEDIACIÓN I CONGRESO NACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ

Tejiendo juntos una vía hacia la cultura de paz

PROYECTOS EXITOSOS DE ALCANCE GLOBAL

Territorial. Se forman diez (10) mediadores comunitarios.

A las demás actividades realizadas en el primer año de desarrollo del programa se incorpora lo siguiente:

Inicio de la descentralización								X	X	X	X	X
Monitoreo de la descentralización												X
Boletín informativo y estadísticas						X						X

Año 2015 - Cronograma de actividades del tercer año de ejecución (12 meses)

Continúa la descentralización			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Monitoreo y evaluación			X			X						X
Boletín informativo y estadísticas						X						X

Es importante señalar que desde la Coordinación y la tarea docente se acompaña a los Mediadores Comunitarios formados en el Programa (años 2013, 2014), en las primeras mediaciones que realizan (desde principios de noviembre de 2013 y continúan hasta la actualidad). En un primer momento como asistentes-observadores y luego con intervenciones directas.

A partir de la descentralización y comienzo de la creación de Centros de Mediación Comunitaria en el Servicio Territorial N° 8 y Sierras Bayas (localidad serrana que forma parte del partido de Olavarría) se lleva a cabo el monitoreo del funcionamiento de los mismos.

Asimismo se ha realizado una tarea para escoger de entre las personas capacitadas, aquellas que según sus perfiles profesionales e individuales, se adapten mejor a la realidad de cada barrio.

Mientras esto ocurre, se vuelven a realizar nuevos talleres sobre “Conflicto, Comunicación y Modos no Violentos de Resolución de Problemas” y nuevas formaciones de Mediadores Comunitarios (se vuelve a repetir el esquema y se suma el monitoreo).

Junto con la realización de nuevos talleres de Capacitación Continua para mediadores comunitarios formados en los



XI CONGRESO MUNDIAL DE MEDIACIÓN

I CONGRESO NACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ

Tejiendo juntos una vía hacia la cultura de paz

PROYECTOS EXITOSOS DE ALCANCE GLOBAL

años 2013 y 2014.

Con respecto a la descentralización y a modo de aclaración, la misma comenzó durante el segundo año de desarrollo del Programa (2014), con un plan piloto en el Servicio Territorial N° 8 y en la localidad de Sierras Bayas.

A partir del tercer año (2015) y más precisamente en el mes de julio, se designan dos mediadoras comunitarias formadas en el Programa, que cumplirán funciones específicas en la tarea de la descentralización. Cabe aclarar que estas personas ya se desempeñaban en otras áreas del ámbito municipal. Su incorporación, estaba prevista en la confección originaria del Programa y permitirá agilizar y cumplir dentro de los plazos reformulados la descentralización, llevando así la mediación comunitaria a los lugares de la ciudad fijados para ella.

Con respecto al Boletín Informativo, éste forma parte de la gacetilla de Prensa de la Municipalidad de Olavarría, que de manera periódica y a lo largo de cada año de desarrollo del Programa, difunde la información y el estado en el que el mismo se encuentra.

En relación a las estadísticas, las mismas forman parte desde el inicio de su funcionamiento, de las actividades del primer Centro de Mediación Comunitario Municipal (año 2011) y a estas se incorporan también los resultados y elementos que se evalúan de las mediaciones realizadas en los nuevos centros de mediación que se han ido incorporando.

LOGROS ESPECÍFICOS

1° y 2° Etapas y lo que va de la 3° Etapa

En relación a lo ya logrado podemos expresar lo siguiente: Más de mil (1000) personas han tomado conocimiento de los métodos pacíficos de resolución de problemas en la ciudad de Olavarría y en algunas de las localidades que forman parte del Partido del mismo nombre. Esto, a partir de la difusión directamente brindada por el equipo docente a través de las charlas y seminarios-talleres brindados para los vecinos, vecinas y funcionarios del Municipio.

Asimismo y a través de la gacetilla Municipal que difunde el Programa, notas realizadas en medios gráficos, radiales y televisivos, miles de personas en la comunidad han escuchado hablar y escuchan sobre los RAD y en especial sobre la Mediación Comunitaria.

En referencia a quienes atravesaron la Capacitación en “Conflicto, Comunicación y Modos no Violentos de Resolución de Problemas”, (años 2013, 2014 y 2015), doscientos ochenta (280) personas entre las que se incluyen a vecinos, vecinas y funcionarios del ejecutivo municipal.

Asimismo se formaron veinte (20) mediadores comunitarios en el año 2013, diez (10) mediadores comunitarios en el



XI CONGRESO MUNDIAL DE MEDIACIÓN

I CONGRESO NACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ

Tejiendo juntos una vía hacia la cultura de paz

PROYECTOS EXITOSOS DE ALCANCE GLOBAL

año 2014 y en la actualidad treinta (30) personas se encuentran asistiendo a las clases de la Formación.

Mencionando la descentralización, a la fecha la misma se ha podido ejecutar, en un servicio territorial y en una delegación municipal de una localidad serrana del Partido, con la creación de dos centros de mediación comunitaria, contando con la colaboración de una mediadora comunitaria formada en el Programa en el primer caso y una alumna en formación en el segundo caso y el acompañamiento continuo que se les otorga desde la Coordinación.

Con respecto a las estadísticas, las mismas muestran que en un 75 % a 78 %, los problemas que ingresan a los centros de mediación comunitaria y son tratados en esta modalidad se gestionan, previenen y/o resuelven de manera pacífica, siendo entre ellos los ruidos molestos los que ocupan el primer escalón de la demanda.

ACUERDO ESPECÍFICO DE COLABORACION Y ASISTENCIA TECNICA ENTRE EL GOBIERNO MUNICIPAL Y LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES DE LA UNICEN

A partir de este acuerdo, se ha establecido un vínculo de asistencia y trabajo conjunto, con el GESC (Grupo de estudios Socioculturales del Conflicto) de esa Casa de Altos Estudios, el que se materializa a través de la presencia y labor del Dr. Juan Pablo Matta en el Centro de Mediación Comunitaria y la tarea docente que el Doctor realiza. Por medio de la misma se gestiona trabajos de investigación e intervención continua en la actividad de mediación comunitaria del Centro.

ACTIVIDAD ACADEMICA

El trabajo realizado en el Centro de Mediación desde su creación y el acuerdo expresado en el punto anterior, han contribuido a la actividad científico/académica derivada de la articulación entre la Facultad y el Centro Municipal. La misma se plasma en la creación del “GRUPO DE ESTUDIOS SOCIO CULTURALES DEL CONFLICTO” de la Facultad de Ciencias Sociales de la UNICEN, que tiene como Director al Dr. Juan Pablo Matta y que es integrado por la Directora del Centro Municipal, Mediadora María Elena Dappello, la Mediadora Natalia Messineo, profesionales de distintos lugares del país y cuyo Asesor Externo es el destacado Operador en Conflictos, con trayectoria nacional e internacional, Dr. Alejandro Nató.



XI CONGRESO MUNDIAL DE MEDIACIÓN

I CONGRESO NACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ

Tejiendo juntos una vía hacia la cultura de paz

PROYECTOS EXITOSOS DE ALCANCE GLOBAL

ÁREAS DE ATENCIÓN

Jerarquizar los desaciertos producidos en cada etapa como lecciones a tomar en consideración.

La parte que nos está resultado más difícil de concretar es la descentralización en especial en cuanto a los plazos de ejecución de la misma. Pensamos no obstante que a partir del mes de agosto de 2015 y con la designación reciente de dos mediadoras comunitarias, formadas en el Programa y partes de la gestión municipal, la situación tenderá a regularizarse en tiempos y responsabilidades. Las mismas colaborarán con la coordinación de la tarea, visita a los nuevos centros que se creen y acompañamiento a las y los mediadores comunitarios que resulten elegidos por sorteo para mediar de entre una lista de voluntarios anotados en un registro a tal fin.

Asimismo y con respecto a una disminución en la cantidad de participantes en el año 2014, a los talleres de Sensibilización sobre “ Conflicto, Comunicación y Modos no Violentos de Resolver los Problemas” así como a la Formación de Mediadores Comunitarios, la autocrítica es que delegamos la difusión, obviando incluso las invitaciones que de manera directa les hicimos a los vecinos y a las vecinas en el año 2013 y que volvimos a implementar en el año 2015, por medio de charlas ofrecidas desde las Mesas de Gestión Territorial que tienen lugar en los 8 Servicios Territoriales de la ciudad y zonas de influencia y son un medio valioso de llegada directa a las personas.

IDENTIFICACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS

Elementos que facilitaron la aproximación al objetivo correspondiente en cada etapa del programa.

El apoyo institucional y económico brindado desde un primer momento al Programa, por las máximas autoridades del Municipio contribuyó en cada etapa y contribuye al buen desarrollo del mismo. Asimismo y con respecto a la Coordinación y al equipo docente, siempre se llevó adelante la tarea en los tiempos fijados con responsabilidad y eficiencia, salvo en lo que respecta a la descentralización, en la que hubo cambios y decisiones a tomar, que al no depender directamente de la Coordinación del Programa, se demoraron en el tiempo, produciendo el atraso referido en el punto anterior.

Otra característica del proyecto que redundó en su fortalecimiento fue la estrategia de articulación con diferentes actores locales y distintos niveles de la organización estatal.

El proyecto siguió en todo su recorrido una actitud flexible orientada a la adecuación de las posibilidades de todas las



XI CONGRESO MUNDIAL DE MEDIACIÓN

I CONGRESO NACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ

Tejiendo juntos una vía hacia la cultura de paz

PROYECTOS EXITOSOS DE ALCANCE GLOBAL

partes intervinientes. Fue así que los cursos se repitieron durante tres años consecutivos de manera que aquellas personas que un año no pudieron hacerlos a ambos, tuvieron dos oportunidades más para completar toda la formación. Por otra parte, los horarios siempre fueron un asunto a consensuar con los interesados.

Esta flexibilidad también permitió sobrepasar los obstáculos que fueron apareciendo. Particularmente la capacidad de redefinir objetivos sobre la base de dificultades ajenas al proyecto constituyó un elemento fundamental para no convertir en fracaso global una circunstancia específica. La dificultad de completar en los plazos originalmente previstos la descentralización obligó a afianzar la flexibilidad como capacidad y de esa forma seguir construyendo sobre la base de las dificultades reales.

CONCLUSIONES

Precisar con claridad en que etapa se encuentra el programa, cuáles son los logros que ha producido, la dimensión del impacto y porque los asistentes tienen ante ellos una alternativa para replicarlo en otra ubicación geográfica.

El Programa se encuentra en la Tercera Etapa de evolución con logros importantes cualitativa y cuantitativamente. En cuanto a lo primero, es posible aclarar que, un gran número de conflictos que antes no tenían atención, hoy se los está previniendo, gestionando y facilitando su resolución (obran en nuestros registros lo relativo a la cantidad de conflictos y materias tratadas), por medio de la mediación comunitaria puesta a disposición de los vecinos y las vecinas desde el Ejecutivo Municipal de la ciudad de Olavarría. Con las cualidades propias de este proceso y de manera gratuita, lo que amplía además la posibilidad de acceder a ella.

Es también importante destacar que un número significativo de personas han comenzado a oír hablar de esta posibilidad participativa de resolver los problemas propios. Esto ha sido y es posible a través de charlas, entrevistas radiales, televisivas, gráficas, y a través de capacitaciones y de la formación como mediador/a comunitario.

En de destacar que cuando las personas asisten al centro de mediación, ya no buscan como otrora una figura que de manera paternalista les resuelva sus problemas con sus vecinos ni tampoco lo expresan como antes lo hacían: *“vengo a que me den una solución al lío que tengo con mi vecino...”*. En la mayoría de los casos se encuentran ahora más abiertas a participar de este proceso colaborativo en el que les ofrecemos colaborar, para que resuelvan sus entuertos interpersonales.

Asimismo el ver plasmada la descentralización en dos nuevos centros de mediación, nos llena de satisfacción y nos muestra que es factible su desenvolvimiento. El esfuerzo para continuarla y sostenerla es grande pero estamos dispuestos a hacerlo.



XI CONGRESO MUNDIAL DE MEDIACIÓN I CONGRESO NACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA PAZ

Tejiendo juntos una vía hacia la cultura de paz

PROYECTOS EXITOSOS DE ALCANCE GLOBAL

En cuanto a las oportunidades que los asistentes a los talleres de Sensibilización y Capacitación en “Conflicto, Comunicación y Modos No Violentos de Resolver los Problemas” tienen de aplicar sus conocimientos y primeras herramientas en los espacios en los que se desenvuelven cotidianamente, ellos nos manifiestan que las encuentran y que cuando así lo hacen, les da muy buenos resultados.

Con respecto a la Formación en Mediación Comunitaria los asistentes ya han comenzado a colaborar en la descentralización y podrán acentuarla a partir del mes de agosto de 2015, cuando se amplíe y ejecute la misma en los distintos Servicios Territoriales de la ciudad y localidades que forman parte del Partido de Olavarría.

Otras personas preparadas en el Programa ya están aplicando también sus conocimientos y habilidades de mediación adquiridos en la Formación, en otros contextos (escuelas, sociedades de fomento, salas de atención primaria de salud, etc).

Asimismo, los datos estadísticos nos muestran cuáles son las materias por las que las y los vecinos nos solicitan mayor intervención (ruidos molestos, perros sueltos en la calle, estacionamiento de camiones en la vía pública, entre otras). Esta detección incluso podrá colaborar en la diagramación y puesta en marcha de políticas públicas que contribuyan en la consideración y tratamiento de las mismas.

De igual manera la articulación con la Facultad de Ciencias Sociales de la UNICEN y la tarea de investigación que desde el GESC se lleva adelante, aportan al desarrollo del conocimiento de nuestra materia, lo que influenciará y posibilitará un mayor bienestar a la ciudadanía.

Para finalizar expresamos que, la construcción de modalidades no violentas para la tramitación de las conflictividades que atraviesan cotidianamente nuestros pueblos es sin dudas uno de los desafíos más inquietantes de los tiempos que corren. Si a este objetivo se le exige además sistematicidad y eficacia el desafío parece aún más grande. Nuestro proyecto claramente no puede ni podrá dar una respuesta definitiva a tan amplio horizonte social; pero los pasos dados nos dejan la satisfacción de saber que se ha comenzado a andar un camino.