

## **EXPOSICION EN EL PRE- TALLER TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS POR MEDIOS PACIFICOS**

Nuestra reflexión se centrará en el contexto en que le toca actuar el Centro de Mediación y Métodos Alternativos de Abordaje y Solución de Conflictos del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, al Cuerpo de Abogados Mediadores y Equipo Interdisciplinario.-

Cuál es su organización,

Cuáles son las tensiones que se provocan en orden a la actuación en contextos institucionales,

Qué respuestas podemos dar a esas tensiones

Para luego conectarlo con el tema de la transformación de los conflictos.-

- **Antecedentes Constitucionales (Diapositiva 2):**

Para entender las razones de nuestra creación quisiéramos referirnos a los antecedentes constitucionales y normativos en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires.

En efecto, el Art. 106 de la CCABA establece la competencia del Poder Judicial y señala que le corresponde también organizar la mediación voluntaria conforme a la ley que la reglamente. establece que corresponde al Poder Judicial organizar la mediación voluntaria conforme la ley que la reglamente.

Asimismo, el Art. 107 de la CCABA establece que el Poder Judicial de la Ciudad está integrado por el Tribunal Superior de Justicia, el Consejo de la Magistratura, los demás tribunales que la ley establezca y el Ministerio Público.

- **Leyes que reglamentan actualmente la mediación (Diapositiva 3)**

Código Contravencional: Art. 41

Código Procesal Penal: Art. 204

Régimen Procesal Juvenil: Arts. 54 y sgtes.

- **Cumplimiento de la manda Constitucional y legal (Diapositiva 4)**

El Consejo de la Magistratura en cumplimiento de la manda constitucional y legal aprobó el Programa de Implementación del Cuerpo de Mediadores en el año 2006 y en el año 2013 creó el Centro de Mediación y Métodos Alternativos de Abordaje y Solución de Conflictos, el Cuerpo de Abogados Mediadores y el Equipo Interdisciplinario.-

- **Organización (Diapositiva 5)**

Sistema Anexo a los tribunales, es decir que la mediación y otros métodos de abordaje y solución de conflictos se prestan desde dentro de la administración de justicia.

En nuestro caso, a través del Centro de Mediación y Métodos Alternativos de Abordaje y Solución de Conflictos que depende de la Presidencia de la Comisión de Fortalecimiento Institucional del Consejo de la Magistratura.-

- **Misión, Visión y Objetivos (Diapositivas 6; 7 y 8)**

**Misión:**

Prestar el servicio de mediación y otros métodos de abordaje y solución de conflictos:

A los Juzgados de los distintos fueros de la Justicia de la CABA

Dependencias del Ministerio Público de la CABA

Cualquier otro organismo judicial que el Consejo de la Magistratura disponga

**Visión:**

Constituirnos en un modelo posible de organización de Centros de Mediación y Abordaje de Conflictos.

Promover dentro de la intervención jurídico-penal el modelo restaurativo.

Promover el diseño de procesos para el abordaje de disputas en materia de competencia actuales y futuras del Poder Judicial de la CABA.-

**Objetivos:**

Prestar a los ciudadanos/nas un servicio de mediación y otros métodos de abordaje de conflictos eficiente, eficaz y de calidad.-

- **Inserción Institucional de la Mediación. Masividad. Tensiones. (Diapositiva 9)**

En este sentido una primera tensión a la que nos enfrentamos en nuestra práctica es como entramos en posesión del espacio-tiempo que requiere la mediación para existir como tal; espacio que debe ser independiente, y tiempo que debe ser medido por las partes y el mediador (Jean Francoise Six).

Ello frente a los límites espaciales y temporales que necesariamente imponen las prácticas institucionalizadas.

Entre estos dos polos se debate nuestra tarea diaria, con el consiguiente peligro de que nuestra práctica se cristalice o mecanice.

También por la masividad de la prestación, tengamos en cuenta que en los últimos tres años hemos gestionado un promedio de 3.000 audiencias

Cómo enfrentamos entonces este dilema, cómo evitamos caer en la certidumbre y cómo mantenemos la curiosidad

En definitiva se trata de poder tomar acciones instituyentes de ciertas prácticas y mantenernos en una posición profesional crítica que evite la cristalización a la que nos referimos, evitando que se resienta la calidad del servicio prestado al ciudadano.

Esta es para nosotros una preocupación constante, es decir cómo conjugamos este objetivo frente a las necesidades u objetivos de otros operadores del sistema, tan valederos como los nuestros.

Es decir cómo logramos un máximo funcionamiento sin reducir la calidad del servicio y sin que esto ocurra en desmedro de la salud de los operadores del servicio (Eiras Nordestahl, Ulf).-

- **Algunas Respuestas (Diapositiva 10)**

Capacitación: Mediante la Talleres “en oficina” organizados a través del Centro de Formación Judicial dependiente del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de Buenos Aires.-

Reflexión sobre la práctica: Mediante un Taller permanente de Supervisión de la práctica, organizado a través del Centro de Formación Judicial.-

Cuidado psicofísico de los operadores: dentro del Taller de Supervisión Permanente trabajamos también sobre la construcción del rol, el impacto de la práctica en la salud psicofísica de los operadores y como contrarrestamos ese impacto para evitar el conocido “síndrome del quemado” que afecta a las personas que atienden de manera permanente a personas en conflicto.-

Investigaciones: Promoviendo, alentando y facilitando la realización de investigaciones por parte de los miembros de los equipos técnicos del centro.-

Difusión: asistencia de los integrantes del centro de mediación a jornadas, talleres, seminarios congresos para conocer y dar a conocer el estado de la teoría y práctica de los métodos en general. De hecho desde el año 2014 hemos participado de manera ininterrumpida en el Congreso Mundial de Mediación, no solo asistiendo sino también llevando proyectos exitosos, ponencias o siendo partes de los foros.-

Publicaciones: desde nuestra creación hemos publicado en nuestra Editorial Jusbaire tres libros:

El Proceso de Mediación en Poder Judicial de la CABA (2015)

Investigación sobre Mediación en casos de Familias atravesadas por situaciones de violencia (2016)

Casos de Mediación (2018)

Calidad: Cómo hacemos para saber si lo que hacemos responde al objetivo de calidad que nos hemos planteado.

El interés por asegurar un servicio de calidad a los participantes de los procesos de mediación nos llevó a interesarnos por modelos de calidad que pudieran contemplar la complejidad y particularidades que presenta nuestro servicio.-

Con el apoyo técnico de la Oficina de Estadísticas, dependiente de la Secretaría de Coordinación de Políticas Judiciales del Consejo de la Magistratura, comenzamos a trabajar la implementación de un proceso de calidad.-

Decidimos adoptar un modelo integrado por dos visiones complementarias de la calidad: una objetiva, que conlleva la elaboración de una manual de prácticas de excelencia para la prestación del servicio y la elaboración del mencionado Índice de Calidad Objetiva. Y otra subjetiva, elaborada a partir de las percepciones de los usuarios respecto del servicio prestado, que se concretiza en la construcción de un Índice de Calidad Subjetiva.-

En el año 2010 comienza la primera etapa de un proceso de medición y monitoreo de la calidad del servicio de mediación, consistente en la elaboración del Índice de Calidad Objetiva de Mediación (ICOM), que contó con el apoyo de los órganos legales del Consejo de la Magistratura (Ver Resolución CFIPEyPJ N° 6/2010 que aprobó el Proyecto de Calidad del Servicio de Mediación y el Manual de Calidad de Mediación y Resolución CM N° 110/2017 que aprobó la tercera edición del Índice de Calidad Objetiva de Mediación).-

Se presentó el primer ICOM en el año 2013 y su seguimiento sistemático en los años 2015 y 2017.-

Considerando que 100 es el nivel ideal de excelencia, el ICOM 2013 fue de 65.5, el ICOM 2015 fue de 81 y el ICOM 2017 fue de 75.1.-

Los potenciales de mejora fueron 34.5; 19 y 24.9, respectivamente

### **Conclusión de la primera parte:**

Debemos capacitarnos, reflexionar sobre la práctica, intercambiar con otros colegas, investigar, publicar nuestras ideas y ponerlas a consideración para, entre otras cosas, entender la lógica del conflicto (proceso dinámico y complejo), para ser más empáticos y más creativos a la hora de desarrollar metodologías (diseños de procesos de abordaje) que procuren transformarlos.-

Vemos el conflicto desde nuestra práctica como un hecho natural, estructural y permanente en el ser humano y en sus relaciones.

Entendemos que no podemos hablar de que los conflictos desaparecen (se solucionan), sino que se transforman en tanto son una oportunidad de crecimiento, de aprendizaje y de incorporación de elementos de cultura de paz.-

- **Transformación de los conflictos (Diapositiva 11 y 12)**

Para continuar con esta parte nos referimos a un fragmento de un poema de Miguel Hernandez que creemos transmite la incertidumbre respecto de las situaciones con las que nos encontramos en nuestra tarea diaria. Sin embargo esa incertidumbre sirve de plataforma para ser más empáticos y creativos a la hora de desarrollar metodologías que sirvan para la transformación del conflicto en oportunidad de crecimiento y aprendizaje.-

Ya que como dijo Gandhi “Si practicamos el “ojo por ojo diente por diente” el mundo entero estará muy pronto ciego y desdentado...”

- **Diseño de Procesos (Diapositiva 13)**

Finalmente queremos referirnos a alguno de los dispositivos que de manera combinada utilizamos en nuestros abordajes :

Etapa de Admisión

Etapa de análisis y diagnóstico de la situación

Etapa de diseño y elaboración del abordaje adecuado

Etapa de evaluación

Etapa de acompañamiento