

<https://idp.uoc.edu>

ARTÍCULO

# Disputas vecinales y métodos alternativos de resolución de conflicto durante el primer estado de alarma por COVID-19 en el Área Metropolitana de Barcelona

Patricia Boyer Escudero

Periodista e investigadora de comunicación y conflicto

Fecha de presentación: octubre de 2020

Fecha de aceptación: octubre de 2021

Fecha de publicación: marzo de 2022

## Resumen

Este artículo sitúa el foco de interés en los conflictos vecinales durante la crisis de la COVID-19, especialmente durante el periodo de confinamiento total llevado a cabo entre los meses de marzo y abril de 2020 y centrado en los municipios del Área Metropolitana de Barcelona. Los objetivos de la investigación tienen dos grandes pilares: por un lado, conocer el estado de las relaciones vecinales y el conocimiento por parte de la ciudadanía de los servicios de mediación y los especializados en comunidades de vecinos y, por otro, analizar cómo desde la Administración pública se ha trabajado para ayudar a resolverlos a través de dichos servicios dedicados a ello.

Para llevarlo a cabo, se ha realizado una investigación de naturaleza mixta, cuantitativa y cualitativa, con dos encuestas, una ciudadana y otra dirigida a los profesionales especializados en la resolución alternativa de conflictos. Dos de estos últimos profesionales también han sido entrevistados en profundidad.

Los resultados han confirmado un aumento de los conflictos vecinales, especialmente aquellos relacionados con los ruidos. También se ha constatado el cambio del tratamiento y atención al ciudadano por parte de los servicios públicos pertinentes, al verse forzados a utilizar el ámbito telemático para abordarlos, una práctica sin precedentes hasta el momento. Se ha concluido, asimismo, que los profesionales de este ámbito consideran que los medios telemáticos no son su primera preferencia, aunque admiten que deberán adaptarse a la nueva normalidad provocada por la pandemia.

En conclusión, se determina que, si los servicios públicos de resolución alternativa de conflicto deben adaptarse al contexto digital, la Administración pública deberá dotarlos de más recursos, así como darles más difusión con el fin de garantizar a toda la ciudadanía un acceso a la justicia.

### Palabras clave

conflicto; vecinal; teletrabajo; coronavirus; confinamiento; ODR; convivencia; mediación; ayuntamientos

## *Neighbourhood disputes and alternative methods of conflict resolution during the first State of Emergency due to COVID-19 in the Metropolitan Area of Barcelona*

### Abstract

*This article focuses on neighbourhood conflict during the COVID-19 crisis, particularly during the state of total lockdown enforced between March and April of 2020 and centred around the municipalities of the Metropolitan area of Barcelona. The study's main objectives are twofold: on the one hand, to explore the state of neighbourly relationships and civic knowledge of mediation services and those specializing in communities of neighbours, and on the other, to analyse how public administrations have worked on helping to resolve them using said specialist services.*

*For the study, research of a mixed nature was carried out, both qualitative and quantitative, with two surveys: one for citizens and the other for specialist professionals in alternative methods of conflict resolution. Two of these professionals were also interviewed in-depth.*

*The results confirmed an increase in neighbourhood conflict, particularly relating to noise. A change was also noted in the treatment of and attention to citizens by the pertinent public services, as citizens were sometimes forced to use telematic means to approach them, which was unprecedented. Therefore, the study concluded that professionals in the field consider that telematic methods are not their first preference, although they admit that they should adapt to the new normal brought about by the pandemic.*

*In conclusion, it was determined that if public services for alternative methods of conflict resolution should be adapted to the digital context, public administrations must dedicate more resources to them, as well as increasing awareness of them in order to guarantee all citizens access to justice.*

### Keywords

*conflict; neighbourhood; remote working; coronavirus; lockdown; ODR; living together; mediation; councils*

## Introducción

El Estado español decretó el pasado 15 de marzo, con la publicación en el BOE, el primer estado de alarma por la crisis sanitaria a la que debía hacer frente con la declaración de pandemia por la COVID-19. Ante tal anuncio, más restrictivo en el periodo del 30 de marzo al 9 de abril, el país tomó medidas tan extraordinarias y extremas como, por ejemplo, el cierre de escuelas y establecimientos de productos no esenciales, la obligación de no desplazarse ni trabajar en aquellas empresas de productos y servicios no esenciales y el fomento del teletrabajo y los medios telemáticos para desempeñar las tareas correspondientes.

Con el panorama anteriormente descrito, las familias, que hasta el momento tenían unas rutinas preestablecidas, se vieron obligadas a hacer uso intensivo de su vivienda y compaginar vida laboral y escolar en la totalidad de las horas del día y a lo largo de un periodo prolongado en el tiempo.

Atendiendo a las primeras informaciones aparecidas en los medios de comunicación y a los datos que cada año recoge el Instituto de Estudios Regionales y Metropolitanos de Barcelona,<sup>1</sup> ambas fuentes vaticinaban un aumento significativo de los conflictos vecinales.

El objetivo del presente artículo es doble: por un lado, dilucidar el grado de conocimiento de la ciudadanía sobre los servicios públicos de resolución alternativa de conflicto, así como la percepción de sus relaciones vecinales, y, por otro, analizar, desde la perspectiva profesional, los conflictos que se han producido y dilucidar cómo la Administración ha actuado y respondido con recursos públicos ante los posibles problemas de convivencia y las metodologías que han utilizado para seguir atendiéndola.

## 1. Metodología

La naturaleza del estudio exige la elección de una metodología mixta con herramientas de recogida de datos de tipo cualitativo y cuantitativo. Para ello, se han diseñado dos encuestas, una realizada a la ciudadanía y otra a profesionales del ámbito de la mediación, así como una entrevista en profundidad dirigida a los profesionales especialistas que están en primera línea de atención e intervención.

En el primer caso, la encuesta se ha escogido por su gran poder de recogida de información selectiva en ausencia de manipulación o intervención por parte del investigador (Alaminos Chica; Castejón Costa, 2006). En el caso de la entrevista en profundidad, se buscaba que el entrevistado expresara de una forma libre, no tan estructurada, sus percepciones, valoraciones, deseos, creencias y actitudes como profesionales que han desempeñado una labor informativa y de atención a las comunidades de vecinos (Canales, 2006).

En primer lugar, se han realizado un total de 797 encuestas a ciudadanos residentes en las ciudades señaladas a través de un formulario digital de Google y dirigido a población masculina y femenina, con una edad comprendida entre 25 y 50 años. Pese a estar planteada a un espectro muy amplio de personas, llama la atención que el 79,3 % de las personas que respondieron la encuesta fueran mujeres, frente al casi 20 % de hombres. La franja de edad que más participó fue la comprendida entre 41 y 50 años, lo que representa el 34,3 % del total, seguida del grupo entre los 31 y los 40 años, con un 31,4 %, y las personas entre 51 y 60 años, representando estos últimos un 21,8 % del total de participantes. Las principales preguntas se articulaban en torno al conocimiento de los servicios de mediación o los dedicados a las comunidades de vecinos, así como las que pretendían dilucidar el tipo de relación que mantenían con

1. El Instituto de Estudios Regionales y Metropolitanos de Barcelona realiza anualmente la Encuesta de Victimización del Área Metropolitana de Barcelona (EVAMB, 2019). En esta, desde 2013, se recoge el perfil de conflictos que se suceden en todas sus ciudades, así como el de las personas implicadas. Los conflictos más extendidos son los sucedidos en las comunidades vecinales, la mayoría causados por ruidos. Desde hace siete años, además, la encuesta revela que no hay una correlación entre la conflictividad de un barrio y su situación histórica, social o económica. El perfil de personas más conflictivas son las que tienen un nivel formativo más alto, con más poder adquisitivo, de entre 30 y 44 años y con trabajo. El mismo estudio concluye, por tanto, que se intuye una falta de dificultad de relación que no se vincula con el nivel socioeconómico de los vecinos y vecinas.

<https://idp.uoc.edu>

Disputas vecinales y métodos alternativos de resolución de conflicto durante el primer estado de alarma por COVID-19 en el Área Metropolitana de Barcelona

los vecinos. El nivel de confianza se dispuso en un 80 % y el margen de error fue de un 2,27 %.<sup>2</sup>

En segundo lugar, se ha encuestado a un total de 8 profesionales especializados con servicios públicos de mediación ciudadana y servicios especializados de atención a comunidades de vecinos y convivencia del área metropolitana de Barcelona, incluida la capital catalana. Estas últimas constan de preguntas, multiopción y abiertas.

Por último, las dos entrevistas en profundidad se han realizado a los responsables de los servicios de mediación ciudadana de los municipios de L'Hospitalet de Llobregat y Sant Vicenç dels Horts. Se han escogido estos dos municipios porque ambos tienen un servicio propio y público de mediación ciudadana y su densidad de población es significativa (se elige la más densa y una con densidad baja): L'Hospitalet cuenta con 20.753,95 hab/km<sup>2</sup>, cifra incluso más elevada que la ciudad de Barcelona, y Sant Vicenç dels Horts muy reducida, con 3.089 hab/km<sup>2</sup>. De esta forma, podríamos considerar si este factor es determinante en la producción de conflictos vecinales comparativamente. Debido al contexto sanitario, ambas se hicieron de forma telemática.

Con estas poblaciones, se configura una representatividad de la conflictividad vecinal que se puede producir en las comunidades de vecinos y se puede obtener información sobre cómo se abordan desde la Administración pública. **Todos los procedimientos de recogida de datos se llevaron a cabo durante los meses de abril y mayo de 2020.**

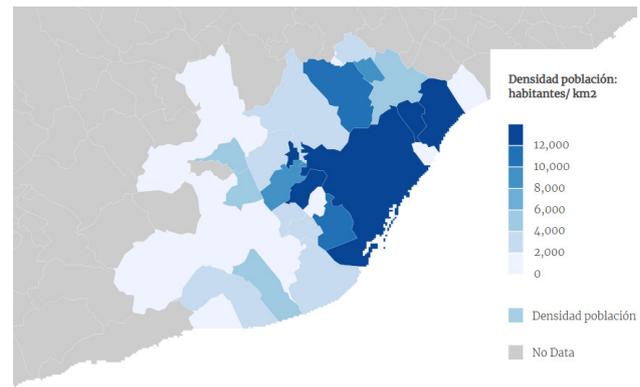
## 2. Situación del problema y contexto social

De los 35 municipios que configuran el área metropolitana de Barcelona, 16 tienen un servicio de mediación ciudadana propio. Algunos otros ofrecen un servicio itinerante de la Diputación de Barcelona.

El área metropolitana de Barcelona, según datos del Idescat, tiene unas características específicas que centran el

interés de la presente investigación: los municipios que la integran tienen un perfil socioeconómico medio-bajo, muchas de ellas son ciudades dormitorio con personas que se desplazan a estudiar y trabajar al centro de Barcelona y con una tasa de inmigración entre el 11 y el 21,3 %.

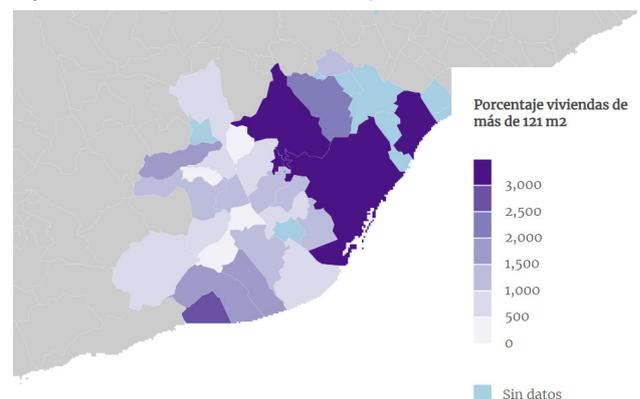
Figura 1. Densidad de población del área metropolitana de Barcelona (2020)



Fuente: [www.idescat.cat](http://www.idescat.cat)

Los municipios de la zona estudiada también tienen disparidad de densidad de población (figura 1), así como de niveles de ingresos de sus habitantes: los municipios con personas que ingresan más de 30.000 euros al año son Sant Cugat, Castelldefels, Sant Just Desvern y Begues. Los que menos, en un rango de entre 17.000 y 20.000 euros, se encuentran en Santa Coloma de Gramenet, L'Hospitalet de Llobregat, Badia del Vallès y Sant Adrià del Besòs.

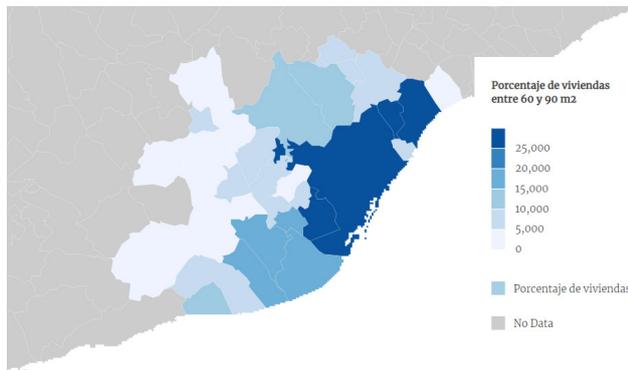
Figura 2. Número de viviendas entre 60 y 90 metros cuadrados (2020)



Fuente: [www.idescat.cat](http://www.idescat.cat)

2. Según los cálculos obtenidos en Telencuestas. Recuperado el 11 de agosto de 2021: <https://www.telencuestas.com/calculadora-de-margen-de-error-y-tama%C3%B1o-de-muestras-para-encuestas>

Figura 3. Número de viviendas de más de 120 metros cuadrados (2020)



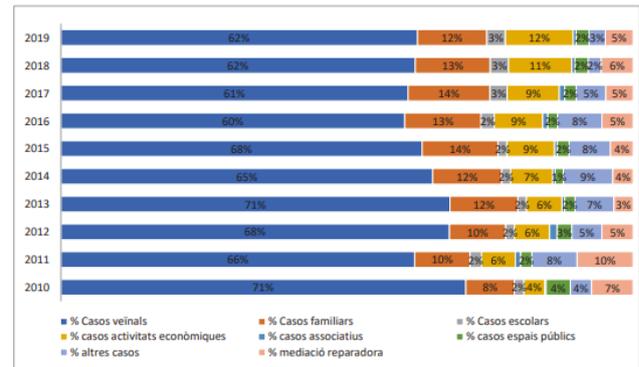
Fuente: www.idescat.cat

El nivel de ingresos de sus habitantes está estrechamente relacionado con la tipología de vivienda en la que residen. Con los dos mapas anteriores, se puede observar cómo las poblaciones de Barcelona, Sant Cugat del Vallès, Badalona y Castelldefels tienen el mayor número de viviendas con más 120 metros cuadrados. En el caso de los municipios como L'Hospitalet y Santa Coloma de Gramenet, las familias han tenido que confinarse en habitáculos más pequeños que sus vecinos metropolitanos (figuras 2 y 3).

Según los datos que, anualmente y desde 2010, recoge la Diputación de Barcelona en sus informes sobre los servicios de mediación que le corresponden, los conflictos que son objeto de estudio en este artículo siempre han predominado por encima de los demás. Especialmente representaron un elevado porcentaje a partir de 2010, cuando estábamos inmersos en la gran recesión que había comenzado en 2008. Si se observa la figura 4, el mayor porcentaje de incidencias de esta tipología se produce en 2010, 2012 y 2013, para disminuir una media de diez puntos y sostenerse a lo largo del resto de los años.

De hecho, un estudio del propio 2012 nos situaría en la casuística con respecto a aquellos años de crisis económica: dos de cada tres personas habían tenido un conflicto vecinal durante los últimos 12 meses y la causa principal serían los ruidos y los impagos.<sup>3</sup>

Figura 4. Informe global de los indicadores de los servicios de mediación ciudadana (2019)



Fuente: www.diba.cat

### 3. Definición de conflictos vecinales

Los conflictos vecinales son disputas jurídicas y privadas en las que se discute el alcance de los derechos subjetivos de las personas que cohabitan en un lugar determinado. Puede producirse, entonces, una colisión de derechos entre vecinos, aunque uno permanezca dentro de su propiedad y el otro también. Del mismo modo, el conflicto puede darse en los espacios comunes, como la puerta de entrada al edificio, el vestíbulo o el rellano del edificio.<sup>4</sup>

Las causas que originan los conflictos vecinales son de orígenes muy diversos y se derivan, principalmente, de dos preceptos básicos: la interpretación de la Ley 49/1960 de 21 de julio sobre propiedad horizontal y las normas que

3. Según los datos que se recogen desde el Área de Cohesión Social, Ciudadana y Bienestar de la Diputación de Barcelona. Santamaria, Glòria (20-01-2021). *Els serveis de Mediació Ciutadana de la Diputació de Barcelona han rebut, durant l'any 2020, un total de 6.718 sol·licituds*. Recuperado el 16 de octubre de 2021 de: <https://www.diba.cat/es/web/sala-de-premsa/-/els-serveis-de-mediaci%C3%B3-ciutadana-de-la-diputaci%C3%B3-de-barcelona-han-rebut-durant-l-any-2020-un-total-de-6.718-sol%C2%B7licituds-1>.

4. La característica más singular de los conflictos vecinales es que las personas deben, directa e indirectamente, compartir esos espacios y están destinados a entenderse para poder convivir en armonía y serenidad por el vínculo físico que les une. Además, si son propietarios, también tienen la ineludible responsabilidad de tomar decisiones conjuntamente por el bien de la propiedad, el buen uso y mantenimiento de esta. Es más, un titular de una finca puede no habitar el espacio del que es propietario -ya sea porque tiene el inmueble alquilado a un tercero, reside en otro lugar, etc.-; y, sin embargo, tener un conflicto vecinal, ya sea de naturaleza jurídica o de relación con el resto de los vecinos.

emanan de las ordenanzas municipales de convivencia y civismo.<sup>5</sup>

### 3.1. Conflicto vecinal frente a conflicto comunitario

En este punto, cabe aclarar que un conflicto vecinal es, a su vez, un conflicto comunitario, pero no todos los conflictos comunitarios son vecinales. Es decir, *conflicto vecinal* no es sinónimo de *conflicto comunitario*. La diferencia radica en que, en el primer caso, los conflictos vecinales son los que se derivan de las relaciones entre vecinos y que se producen por la convivencia activa de unos con otros en los espacios comunes o privativos (Negredo, 2018). En el segundo caso, el conflicto puede trascender y constituirse como una disputa que se produce en los espacios públicos de la ciudad, entre ciudadanos de un mismo barrio o municipio o entre un colectivo de personas que tienen unos intereses y unos canales de comunicación comunes (Pastor, 2009) y comparten espacios públicos o privados de uso público.

Es por ello por lo que la definición de conflicto comunitario es mucho más amplia y abarca otras cuestiones sociales, con la particularidad de que corresponde a cada núcleo social de los barrios y municipios, y no debe confundirse con un conflicto vecinal. Los conflictos comu-

nitarios «emergen en una comunidad determinada, caracterizados por la cualidad y la intensidad de los vínculos interpersonales en el marco de relaciones marcadas por la interdependencia recíproca de quienes participan en ellas» (Nató; Querejazu; Carbajal, 2006).

### 3.2. Herramientas de resolución alternativa de conflictos (ADR) vecinales: la mediación y los servicios especializados en disputas en escaleras de vecinos

Para resolver los conflictos vecinales, los ciudadanos tienen a su alcance la justicia ordinaria, pero también servicios tanto privados, a través de administradores de fincas y abogados, como públicos que les permiten tratar aquellas diferencias de modo no adversarial que puedan existir entre dos o más sujetos. Son los llamados métodos alternativos de resolución de conflictos (*alternative dispute resolution*) y la mediación es su máximo exponente.

#### 3.2.1. La mediación vecinal

La mediación es la cultura del *win-win* y es uno de los métodos alternativos de resolución de conflicto, conocidos como ADR,<sup>6</sup> más importantes en todo el mundo.<sup>7</sup> Según reza en el *Diccionario de la lengua española*, la mediación es «una actividad desarrollada por una persona de con-

5. La LPH pretende sentar las bases para establecer límites y definir aquellas cuestiones permitidas y prohibidas con el fin de fomentar la buena convivencia, especialmente en aquellas zonas que se comparten con el resto de los propietarios. Las ordenanzas municipales de convivencia y civismo establecen reglas para el uso y aprovechamiento de espacios públicos y privados, sobre todo en aquellas normas no específicas de la LPH. Se regulan, por ejemplo, los horarios de las terrazas de los bares, los horarios en los que no se debe hacer ruido para favorecer el descanso o la regulación de la tenencia de animales.
6. Los métodos alternativos de resolución de conflictos son aquellos procesos formales en los que las partes implicadas en un conflicto deciden voluntariamente llegar a un acuerdo para resolverlo sin acudir a los juzgados ordinarios. Existen los sistemas autocompositivos y los heterocompositivos. En el primer caso, con la ayuda de un mediador y facilitador, las partes han de ser capaces de llegar a un acuerdo a través del diálogo. En el segundo, ambas partes deciden que haya un tercero, juez o árbitro imparcial y sujeto a la ley, que decida la solución con efecto jurídico equivalente a una sentencia judicial (San Cristóbal, 2013).
7. El origen de los sistemas alternativos de resolución de conflictos se halla en Estados Unidos. El gran exponente se dio a través de la mediación laboral, después de la crisis de la Gran Depresión y el posterior *New Deal* durante la década de 1930. La mediación familiar, con especial foco en la expansión del divorcio «no culpable», fue determinante para la práctica generalizada de la mediación como una forma de acceso más ágil y rápida a la justicia. La mediación comunitaria se erigió como una buena herramienta para gestionar los conflictos sociales, políticos y económicos que produjo el contexto de crispación general del momento (Macho, 2014). Es a partir de ese momento, y adentrados en la década de los sesenta, cuando Estados Unidos muestra un gran respeto e interés por la mediación. Una prueba de ello son los estudios de la Harvard Law School, pioneros en la teorización y creación de modelos de esta disciplina. La conocida como Conferencia Pound, en 1976 fue determinante para la instauración formal de las ADR. En la década de los setenta, por tanto, la mediación, y la mediación comunitaria, en concreto, ya era una realidad consolidada en Estados Unidos (Soletto, 2017). No es hasta la década de los ochenta cuando los órganos supranacionales europeos emitieron recomendaciones sobre la utilización de los métodos alternativos de resolución de conflictos, especialmente la conciliación, la mediación y el arbitraje, con el objetivo de descongestionar el colapso de los tribunales de justicia. Se avanzaría en mediación para conflictos civiles, especialmente los familiares (Gisbert, 2016).

fianza de quienes sostienen intereses contrapuestos, con el fin de evitar o finalizar un litigio».

En todo caso, todas las definiciones precisan que la mediación es siempre, y en todo caso, un procedimiento flexible pero estructurado, y que requiere de una comunicación o diálogo para resolver conflictos.

En el caso de los conflictos vecinales, algunos conflictos necesitan ser tratados, ya sea a través del administrador de fincas o un profesional especializado, y en algunos casos es aconsejable que la mediación entre en juego para preservar y mejorar las relaciones personales de los vecinos, muchas veces perdidas o tensas por problemas de la comunidad. Con este tipo de intervención, y con acuerdos satisfactorios para todas las partes, se trabaja un aspecto de prevención muy importante para evitar que vuelvan a sucederse enfrentamientos.

La Ley de Mediación 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, da cabida a resolver por esta vía la mayoría de los conflictos vecinales al tratarse de disputas civiles y sobre convivencia.<sup>8</sup>

En Cataluña, por ejemplo, la Ley 15/2009 de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado, regula las actividades relacionadas con dicha disciplina y supone una modificación sustancial si se compara con la anterior Ley 1/2001, de 15 de marzo, de mediación familiar de Cataluña. De este modo, se adapta a las nuevas actualizaciones, y se inspira en otras legislaciones de países como Austria, Bélgica o Francia e introduce nuevos supuestos para intervenir siguiendo las demandas manifestadas por la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de la Unión Europea, de 21 de mayo de 2008, sobre aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles.

### 3.2.2. Los servicios públicos especializados en disputas dentro de las comunidades vecinales y los servicios públicos de mediación ciudadana

Las administraciones públicas, especialmente los entes municipales y las diputaciones, han trabajado para dotar a la ciudadanía de herramientas de resolución alternativa de conflictos como medida de prevención y de gestión positiva de dichos conflictos desde hace más de una década.

Son prueba de ello los servicios públicos especializados en conflictos vecinales y, los más extendidos, los servicios municipales de mediación ciudadana, en los que también se tratan otras controversias como conflictos comunitarios, familiares, escolares o interculturales y, en algunos casos, en los que se aborda la mediación reparadora y justicia restaurativa<sup>9</sup> con programas coordinados por el Departamento de Justicia de la Generalitat.

Algunos ayuntamientos, como el de Barcelona, Mataró o El Prat de Llobregat, han decidido crear servicios especializados en resolución de conflictos en las comunidades vecinales y los han diferenciado del servicio genérico de mediación ciudadana y comunitaria. En estos casos, no siempre se realizan procesos de mediación para resolver el conflicto, sino que, a partir de la atención y asesoramiento al ciudadano sobre la base de las normativas vigentes, se resuelve una disputa antes de ser derivada a otros organismos, judiciales o no.

El modelo de funcionamiento de estos últimos servicios especializados aborda la atención personalizada a las comunidades, especialmente a través de sus presidentes, con consultas sobre diferentes materias y respaldado por la asistencia técnica de otros departamentos municipales como urbanismo o salud pública, entre otros. Como ya se ha apuntado antes, no necesariamente se realizan procesos de mediación en dichos servicios, de ahí la necesidad

- 
8. Los conflictos vecinales suelen responder a unos patrones y causas comunes. Los más extendidos son los que están relacionados con la morosidad de uno, varios o todo el vecindario, ruidos, accesibilidad y mantenimiento de espacios comunes, molestias por animales domésticos, organización de la propia comunidad y problemas derivados de la convivencia entre vecinos cuando se halla un inmueble okupado en la finca.
  9. La justicia restaurativa, en la que está enmarcada la mediación reparadora, es un procedimiento por el cual una persona que ha sido condenada puede restituir el daño causado a la víctima a través de trabajo comunitario con el objetivo de poner en valor la reintegración del infractor (Varona, 1998).

de diferenciarlos conceptualmente de los servicios tradicionales de mediación ciudadana.

### 3.3. De las ADR a las ODR

Las *online dispute resolution*, ODR en adelante, podrían definirse como aquellos métodos de resolución de conflictos que se realizan de una forma telemática. En todo caso, se refiere a todos aquellos procesos que se puedan realizar mediante las nuevas tecnologías de la comunicación: videoconferencia, correo electrónico, aplicaciones de mensajería instantánea, teléfono, etc.

Inicialmente, las ODR se limitaron a disputas surgidas en la propia red y especialmente a aquellas incidencias que se habían producido debido a disputas relacionadas con el comercio electrónico (Vázquez de Castro, 2014). La Ley 5/2012, a través del artículo 24, contempla la mediación electrónica, con el objetivo de permitir hacer la justicia más accesible a la ciudadanía.

Las posibilidades que ofrecen las ODR no son despreciables. Según Aura Esther Vilalta (2017):

«La simultaneidad no resulta esencial en una mediación, y no pareciera razonable poner obstáculos al uso de las tecnologías de la información y de la comunicación para el desarrollo de mediaciones asíncronas, tanto más cuanto esta favorece en ocasiones el acercamiento y elimina las barreras físicas y temporales que puedan haber entre las partes en conflicto. Lo que responde a la actualidad de los tiempos, dado que la mayor parte de los proveedores de servicios ODR que operan en el mercado ofrecen plataformas donde la mediación se desenvuelve de manera asíncrona, las veinticuatro horas del día, los siete días a la semana (24/7)».

Sin embargo, otros teóricos no comparten esta visión. Según Óscar Daniel Franco Conforti, cabe mantener las sesiones de manera sincrónica para mantener el diálogo y la creatividad del mediador para buscar las mejores estrategias:

«La sincronidad de la mediación electrónica se justifica ampliamente a través de los fundamentos filosóficos que constituyen el punto de partida sobre el que se ha construido el andamiaje del instituto de la mediación de conflictos, es decir, un encuentro cara a cara entre las partes en conflicto».

Al margen de estas dos visiones, en el Estado español, ya se han diseñado y comercializado varias plataformas privadas creadas para realizar procedimientos de resolución alternativa de conflictos, concretamente mediaciones.<sup>10</sup> No obstante, no es una práctica extendida.

Cabría valorar si, desde el ámbito público y a la vista de las nuevas generaciones digitales, cabe invertir esfuerzos y recursos para poner en marcha plataformas de apoyo digital, especialmente a través de teléfonos inteligentes, ya que son los dispositivos más extendidos entre la población, pues se estima que hay más líneas telefónicas que habitantes.<sup>11</sup> La implementación de este tipo de aplicaciones podría facilitar el acceso a la justicia, especialmente a los métodos alternativos, para la gran mayoría de la población.

## 4. Resultados

### 4.1. Encuesta ciudadana: conocimiento de los servicios públicos de resolución alternativa de conflictos

Una vez realizadas las encuestas, un 95,2% de la ciudadanía ha afirmado que no conoce los servicios de resolución alternativa de conflicto, cualquiera que sea su forma, público o privada. Es decir, afirman no conocer los servicios públicos de mediación ciudadana ni aquellos especializados en la resolución de conflictos vecinales (figura 5).

10. Un ejemplo de dichas plataformas son [www.mediaronline.com](http://www.mediaronline.com) o [www.amediar.info](http://www.amediar.info)

11. Comscore (2019). *Comscore publica el informe sobre los usos móviles en 2019*. Recuperado el 16 de octubre de 2021 de: <https://www.comscore.com/lat/Prensa-y-Eventos/Comunicados-de-prensa/2019/12/Comscore-publica-el-informe-sobre-los-usos-moviles-en-2019>

Figura 5. Gráfico sobre el grado de conocimiento de los servicios de mediación



Figura 7. Gráfico sobre las relaciones vecinales durante el confinamiento de marzo y abril



#### 4.2. Encuesta ciudadana: análisis de las relaciones vecinales y su posible modificación con el confinamiento

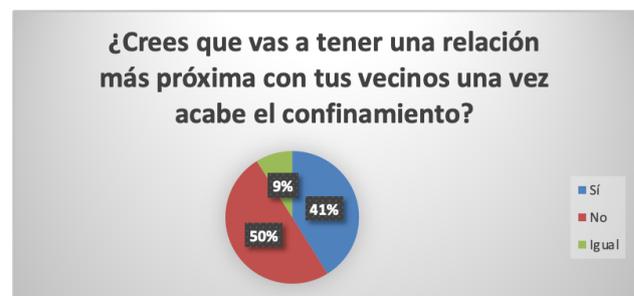
Como se aprecia en la figura 6, un 29 % de los encuestados afirma que conocía ligeramente a sus vecinos, seguido de tan solo un 27 % que declaraba conocer bien a sus vecinos antes del confinamiento. Casi la mitad entiende que no conocía, o conocía muy poco realmente, a sus vecinos. Tampoco parece que durante el confinamiento se haya producido un acercamiento real entre los vecinos, ya que un 69 % afirma que no se están conociendo más pese a las circunstancias (figura 7).

Y, de hecho, tampoco parece que el confinamiento y la pandemia les haya empujado a sentir el impulso de conocer a sus vecinos con más detalle: el 50 % está convencido de que sus relaciones vecinales no han cambiado ni cambiarán con la vuelta a la nueva normalidad (figura 8).

Figura 6. Gráfico sobre las relaciones vecinales antes del confinamiento de marzo y abril



Figura 8. Gráfico sobre las relaciones vecinales después del confinamiento



#### 4.3. Encuesta a profesionales: tipología de casos atendidos durante el confinamiento según los datos de los servicios de mediación ciudadana

A partir de estos datos, y dando paso al análisis de las encuestas realizadas a los profesionales de la mediación y la resolución alternativa de conflictos, se ha extraído una conclusión similar a la percepción de los vecinos: de todos los casos atendidos durante el periodo estudiado, el 62 % se corresponde a molestias sonoras entre vecinos (figura 9).

El uso de los espacios comunes supone la segunda demanda de intervención, con un 14 %, seguida de los problemas de accesibilidad que continúan en muchas fincas no adaptadas. Por último, cabe resaltar aquellos casos de suciedad en los espacios comunes, un 9 %, y problemas propiamente de relaciones entre vecinos que representan un 5 % de los casos atendidos durante el mes de abril de 2020 (figura 9).

Figura 9. Tipología de conflictos durante el confinamiento



#### 4.4. Encuesta a profesionales: comparativa entre la tipología de conflictos vecinales atendidos previo al confinamiento y durante el periodo más restrictivo del confinamiento

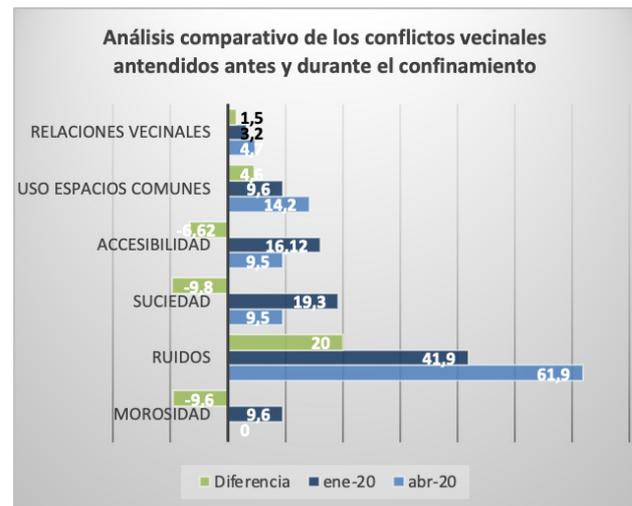
Según los profesionales, los casos atendidos por sus servicios públicos y a causa de molestias sonoras han aumentado durante el mes de abril de 2020 en un 20%. También han crecido en un 4,6% aquellos casos relacionados con los usos de los espacios comunes. Todos los demás han sufrido un ligero descenso, de un 9,8% aquellos que ocupaban la higiene del edificio y espacios comunes, la morosidad y la accesoibilidad (figura 10).

Se entiende que los casos de descenso no significan necesariamente que no se produzcan estas problemáticas, simplemente quiere decir que las personas que acuden a pedir ayuda lo hacen con otros motivos más urgentes y que otros temas que requieren acciones a más largo plazo, como por ejemplo la instalación de un ascensor, se han dejado de lado durante la pandemia.

El número de casos atendidos por los servicios de mediación y de apoyo a las comunidades de vecinos se ha

mantenido estable, especialmente en aquellas poblaciones más grandes, donde el número de casos es de más de 80 mensuales. En el caso de aquellos municipios que atienden entre 30 y 60 casos mensuales, dicha cifra se ha reducido notablemente. Por último, solo se ha experimentado una subida de un 14,3% en aquellas poblaciones más pequeñas con un número de atenciones por conflictos vecinales bastante modesto.

Figura 10. Comparativa de los conflictos vecinales entre los dos periodos: antes y durante el confinamiento



#### 4.5. Encuesta a profesionales: análisis de la metodología de trabajo utilizada para la atención y resolución alternativa de conflictos vecinales

##### 4.5.1. Comparativa del número de atenciones ciudadanas para abordar y resolver conflictos vecinales

El número de casos atendidos por los servicios de mediación y de apoyo a las comunidades de vecinos se ha mantenido estable, especialmente en aquellas poblaciones más grandes, donde el número de casos es de más de 80 mensuales. En el caso de aquellos municipios que atienden entre 30 y 60 casos mensuales, dicha cifra se ha reducido notablemente. Por último, solo se ha experimentado una subida de un 14,3% en aquellas poblaciones más pequeñas con un número de atenciones por conflictos vecinales bastante modesto (figura 11).

Figura 11. Comparativa del número de conflictos vecinales atendidos entre enero de 2020 y abril de 2020



4.5.2. Encuesta a profesionales: análisis de la vía de comunicación con la ciudadanía y comparativa de tiempo empleado entre un contexto de normalidad y un contexto COVID-19

Cabe destacar en este punto que, de todos los casos atendidos, solo un 14,3 % ha optado por videollamadas, frente a un 85,7 % que ha preferido una llamada de teléfono convencional.

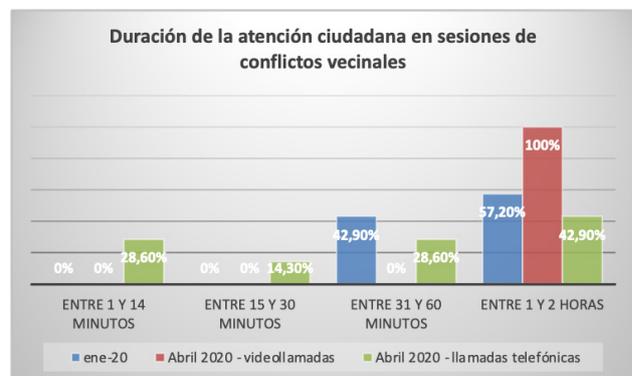
De hecho, según la encuesta sobre el acceso y la atención durante el confinamiento a causa de la COVID-19 en los servicios de mediación realizada por la Diputación de Barcelona,<sup>12</sup> los servicios de mediación se han topado con dos dificultades: los obstáculos a la hora de contactar con las partes implicadas en los conflictos y el desconocimiento y la experiencia de los equipos de mediadores con respecto a las herramientas digitales de trabajo a distancia. El documento también detalla la necesidad de incrementar, por parte de la administración pública, los recursos técni-

cos, organizativos y de conocimiento de los servicios de mediación.

Es también destacable el hecho de que no se han registrado apenas preguntas o peticiones de atención por parte de la ciudadanía hacia los servicios públicos y ciudadanos de resolución alternativa de conflictos a través de redes sociales, aplicaciones de mensajería instantánea o plataformas como Facebook, Twitter o cuentas de Telegram institucionales. El uso del correo electrónico ha sido el habitual y sin cambios sustanciales durante el periodo estudiado con respecto a otros periodos anteriores.

Al implantarse a la fuerza la comunicación telemática con los usuarios, cabía resolver si este tipo de sesiones comportaban el aumento o la disminución del tiempo de atención a la ciudadanía. La atención al ciudadano a través de videollamadas ha sido en todos los casos de más de una hora y menos de dos. En el caso de las llamadas convencionales, dicho tiempo se reparte entre 1 y 14 minutos, con un 28,6 %, entre 15 y 30 minutos, con un 14,3 %, entre 31 y 60 minutos, con un 28,6 %, y entre 1 y 2 horas, con un 42,9 % (figura 12).

Figura 12. Comparativa de duración de atención telemática y medio utilizado



Es decir, a través de unas videollamadas, se dedica más tiempo de atención al ciudadano que con una llamada de teléfono convencional, aunque estas últimas se produzcan

12. Los datos de esta misma encuesta revelan también datos que cabe destacar: el 80 % de los casos iniciados durante las semanas del confinamiento más estricto pertenecen a una problemática enmarcada dentro de una comunidad vecinal, frente a un 65 % que se registraban hasta el momento. La mayoría de los casos, además, no se abren por una petición ciudadana, sino que son resultado de derivaciones de la Policía Local y los Mossos d'Esquadra. Recuperado en julio de 2020 de: <https://www.diba.cat/documents/116331112/308571080/Enquesta+mediacio+covid19/a28575e3-ad82-41fd-b793-2cdaa3e4fae5>.

<https://idp.uoc.edu>

Disputas vecinales y métodos alternativos de resolución de conflicto durante el primer estado de alarma por COVID-19 en el Área Metropolitana de Barcelona

con el mismo lapso de tiempo, más de una hora, en casi un 43 %.

En el caso de las sesiones de mediación y atención al vecino de forma presencial, y siempre en referencia al mes de enero de 2020, los profesionales registraron que el tiempo medio de las reuniones era entre 30 y 60 minutos en un 42,9 %, una hora en un 28,6 % de las veces, y entre 1 y 2 horas en un 28,6 % de las ocasiones.

Por tanto, y teniendo en cuenta estos datos, la duración de las atenciones y sesiones a los vecinos no varía sustancialmente entre la modalidad presencial y la telemática, aunque sí se acentúa especialmente en las llamadas con vídeo.

#### 4.6. Encuesta a profesionales: análisis de la vía predilecta del profesional para la atención ciudadana

En ningún caso, los profesionales se han mostrado abiertamente partidarios de priorizar la atención por vía telemática a la presencial. De hecho, un 67 % apuesta por esta última de forma íntegra para continuar su modalidad de trabajo, aunque un 11 % afirma que podrían tratarse en igualdad de condiciones (figura 13).

Figura 13. Metodología predilecta referida por los profesionales entrevistados



En este punto, algunos profesionales también han declarado no sentirse cómodos ejecutando su trabajo de forma telemática, aunque un 71,5 % ha concluido que lo podría realizar sin ningún tipo de impedimento.

Del mismo modo, los profesionales, a raíz de su experiencia durante el mes de abril, tienen la percepción de que

la gran mayoría de los ciudadanos necesita una atención presencial y personalizada en todo caso. Un 85,7 % considera que el ciudadano quiere una atención *in situ*, mientras que solo un 14,3 % considera que depende del perfil de la persona que recurre al servicio.

#### 4.7. Entrevistas en profundidad: reflexiones sobre el posible cambio de paradigma de atención a la ciudadanía para la prevención y resolución de conflictos vecinales

Todos los encuestados y entrevistados coinciden en que una atención presencial, especialmente cuando se realizan procesos formales de mediación, creen que facilita mucho más la fluidez de comunicación; el profesional puede percibir más información del ciudadano y factores como la comunicación no verbal les aporta una información clave para plantear las posibilidades de intervención en cada caso.

El único aporte positivo en este sentido es el que señala que la falta de presencialidad puede facilitar, en ciertos conflictos, la bajada de tensión de algunos conflictos, aunque no siempre se produce así. En definitiva, hay un consenso en que la vía telemática no es propicia para crear el vínculo y la confianza necesarios entre el ciudadano y el mediador.

Al requerírseles una opción que pudiera combinar un posible modelo mixto de intervención, en el que se pudieran mezclar metodologías presenciales y otras digitales y telemáticas, la gran mayoría está a favor de dicho modelo. De hecho, algunos profesionales consideran que ya lo venían realizando antes de la crisis sanitaria, sobre todo mediante llamadas telefónicas y algunos correos electrónicos de atención a cada caso, y que se ha producido una consolidación durante el periodo de confinamiento. Hay una propuesta general de adaptar dicho modelo híbrido a cada caso, en función de las posibilidades de cada ciudadano de acceso y afinidad con el medio.

Por otro lado, las entrevistas en profundidad a los profesionales han rebelado que el confinamiento ha sido un punto de inflexión para replantearse el trabajo directo con la ciudadanía. La mediación y la resolución de conflictos son una tarea que requiere el contacto directo con la ciudadanía, pero reconocen las posibilidades que tiene la intervención *online* para sacar el máximo provecho posible

y dar acceso a este tipo de servicios a aquellas personas que están lejos o no pueden desplazarse o bien continuar con su trabajo si se produce un nuevo confinamiento en un futuro.

Para Rosa Chover, mediadora del Servicio de Mediación de Sant Vicenç dels Horts, «superada esta fase, volveremos a la atención presencial, que es mucho más rica en matices y permite mucho mejor la contención emocional, el apoyo, la interacción... No obstante, la tecnología viene para quedarse, claro, y habrá quien proponga no desplazarse y hacer sesión telemática, cosa que antes no se nos ocurría». Además, añade: «He aprendido que hay otras formas de comunicarnos con los usuarios que no son presenciales y que nos pueden servir, y que la tecnología es de gran ayuda cuando la presencia no es posible. He constatado que somos seres sociales, que necesitamos de los demás para existir, que en cierto modo todos somos uno y que necesitamos colaborar como humanidad para salir adelante».

Para Óscar Negrodo, responsable del centro de Mediación de L'Hospitalet de Llobregat, los ciudadanos no son conscientes del hecho de que la Administración dedica recursos a la resolución alternativa de conflictos, especialmente con la mediación. Según Negrodo, «tampoco existe la necesidad de que el ciudadano lo sepa aunque esta afirmación sea contraproducente con la naturaleza de mi propio trabajo. Quien tiene que disponer de este recurso es quien lo necesita realmente, es decir, tenemos que informar sobre la mediación a aquellas personas que sabemos que tienen un conflicto a partir de todos los canales posibles: los juzgados, etc.»

## Conclusiones

A tenor de los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas que se derivan del estudio, podría concluirse que el confinamiento severo de los meses de marzo y abril de 2020 ha provocado un aumento de los conflictos vecinales, especialmente los provocados por ruidos y, por lo tanto, ha empeorado la buena convivencia. Ello, sin embargo, no parece haber modificado sustancialmente las relaciones entre las personas de una vecindad.

La tendencia al aumento de esta tipología de conflicto se corresponde con otros periodos anteriores de crisis

económica y social como la vivida a partir de 2008, con la gran recesión mundial. En ese momento y hasta el año 2013, se registra un gran número de conflictos vecinales, especialmente los provocados por ruidos y que podrían relacionarse con la imposibilidad económica de salir del domicilio para festejos y celebraciones, lo que generaría el malestar vecinal. A medida que avanzan los años y la situación económica se recupera, bajan hasta mantenerse de forma estable.

Salvo en casos extraordinarios, los vecinos no han acudido a la Administración pública para resolver conflictos vecinales. Prueba de ello es el gran desconocimiento que la ciudadanía demuestra sobre los servicios públicos de resolución alternativa de conflictos y que muestra la encuesta ciudadana realizada. Este hecho debe hacer reflexionar a todos los agentes que intervienen para determinar cómo puede garantizarse el acceso a la justicia a través de esta vía alternativa, tanto a las comunidades de vecinos como a personas en particular y cómo podrían dichos servicios públicos participar en clave preventiva para evitarlos.

Cabe resaltar, en segunda instancia, que los mediadores y profesionales especializados se han visto obligados a trabajar con una nueva metodología incorporando y trasladando sus habilidades a los medios telemáticos. Sin embargo, dichos expertos manifiestan una clara preferencia por los métodos tradicionales y presenciales, alegando la falta de proximidad y matices que se pierden con el ámbito digital.

Al margen de los datos extraídos de este ámbito en el presente estudio, en otras esferas de la vida social del país, por ejemplo, en el ámbito educacional, se ha observado que existe una brecha entre los diferentes colectivos sociales, no solo por las capacitaciones en nuevas tecnologías. Incluso entre los más jóvenes, hay quienes han podido seguir sin dificultades porque su capacidad económica les ha permitido adquirir los equipos necesarios y disponer de la conexión a internet pertinente que soportara el consumo de datos de las videoconferencias, mientras que, por otro lado, ha habido un obstáculo económico que ha impedido la normal adaptación y seguimiento del alumno a la docencia (López; Vázquez; Cambero, 2021).

En el caso de conflictos vecinales y teniendo en cuenta los datos de la EVAMB 2019, las personas más propensas

a estar implicadas en un conflicto son hombres y mujeres, a partes iguales, de entre 30 y 44 años y con una instrucción y nivel de ingresos por encima de la media. Además, en nuestro país hay más teléfonos móviles que personas, por lo que la brecha digital y económica no sería un obs-

táculo para realizar procesos de resolución de conflictos mediante un dispositivo móvil. Cabría estudiar si desde la Administración pública se realiza la suficiente difusión de dichos servicios públicos como garantía de acceso a la justicia.

## Referencias bibliográficas

- ALAMINOS CHICA, A; CASTEJÓN COSTA, J. L. (2006). *Elaboración, análisis e interpretación de encuestas, cuestionarios y escalas de opinión*. Alicante: Editorial Marfil, S. A.
- CANALES CERÓN, M. (coord.) (2006). *Metodologías de investigación social. Introducción a los oficios*. Santiago: Lom Ediciones.
- COMSCORE (2019). «Comscore publica el informe sobre los usos móviles en 2019» [en línea]. Disponible en: <https://www.comscore.com/lat/Prensa-y-Eventos/Comunicados-de-prensa/2019/12/Comscore-publica-el-informe-sobre-los-usos-moviles-en-2019>. [Fecha de consulta: 16 de octubre de 2021].
- CONFORTI, O. D. (2015). «Mediación on-line: de dónde venimos, dónde estamos y a dónde vamos». En: *Revista para el análisis del Derecho*.
- DIPUTACIÓN DE BARCELONA (2020). «Informe global dels indicadors de serveis de mediació ciutadana 2019» [en línea]. Disponible en: <https://www.diba.cat/documents/116331112/O/Informe+conclusions+10+anys+CCI+SMC.pdf/a40c6576-0a6f-e9b5-3239-e2e65d304447>. [Fecha de consulta : 16 de octubre de 2021].
- GISBERT POMATA, M. (2016). «Los avances de la implantación de la mediación como sistema de resolución de conflictos». En: *Revista de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales* [en línea]. DOI: <https://doi.org/10.14422/icade.i98.y2016.001>
- PÉREZ-LÓPEZ, E.; VÁZQUEZ ATOCHERO, A.; CAMBERO RIVERO, S. (2021). «Educación a distancia en tiempos de COVID-19: Análisis desde la perspectiva de los estudiantes universitarios». En: *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia* [en línea]. DOI: <https://doi.org/10.5944/ried.24.1.27855>
- MACHO GÓMEZ, C (2014). «Origen y evolución de la mediación: el nacimiento del movimiento ADR en Estados Unidos y su expansión a Europa». En: *Anuario de derecho civil*.
- NATÓ, A.; RODRÍGUEZ, M.; CARBAJAL, L. (2006). *Mediación comunitaria. Conflictos en el escenario social urbano*. Buenos Aires: Editorial Universidad.
- NEGREDO, O. (2017). *Conceptualización de la mediación comunitaria*. Barcelona: Editorial UOC.
- PASTOR, X. (2013). *Conflicte públic. 30 articles breus sobre la Resolució de Conflictes* [en línea]. Girona. Disponible en: <https://resoluciodeconflictes.org/ca/conflictepublic.html>
- SAN CRISTÓBAL, S. (2013). «Sistemas alternativos de resolución de conflictos. Negociación, conciliación, mediación, arbitraje, en el ámbito civil y mercantil». En: *Anuario jurídico y económico escurialense*.
- SANTAMARIA, G. (2021, enero). «Els serveis de Mediació Ciutadana de la Diputació de Barcelona han rebut, durant l'any 2020, un total de 6.718 sol·licituds» [en línea]. Disponible en: <https://www.diba.cat/es/web/sala-de-premsa/-/els-serveis-de-mediaci%C3%B3-ciutadana-de-la-diputaci%C3%B3-de-barcelona-han-rebut-durant-l-any-2020-un-total-de-6.718-sol%C2%B7licituds-1>. [Fecha de consulta: 16 de octubre de 2021].

- SOLETO MUÑOZ, H. (2017). «La conferencia Pound y la adecuación del método de resolución de conflictos». En: *Revista de Mediación*, vol. 10.
- VARONA, G. (1998). *La mediación reparadora como estrategia de control social. Una perspectiva criminológica* [tesis doctoral]. Lejona: Universidad del País Vasco - Euskal Herriko Unibertsitatea.
- VÁZQUEZ DE CASTRO, E. (2011). «Mediación electrónica y solución extrajudicial de disputas en línea (O.D.R)». En: *Revista Aranzadi de derecho y nuevas tecnologías*.
- VILALTA N.; AURA E. (2017). «Análisis crítico del procedimiento simplificado de mediación en línea para reclamaciones de cantidad de la Ley 5/2012, de mediación civil y mercantil». En: *Revista de Internet, Derecho y Política* [en línea]. DOI: <https://doi.org/10.7238/idp.v0i25.3093>

### Cita recomendada

BOYER ESCUDERO, Patricia (2022). «Disputas vecinales y métodos alternativos de resolución de conflicto durante el primer estado de alarma por COVID-19 en el Área Metropolitana de Barcelona». *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*. Núm. 35. UOC [Fecha de consulta: dd/mm/aa] <http://dx.doi.org/10.7238/idp.v0i35.375430>



Los textos publicados en esta revista están –si no se indica lo contrario– bajo una licencia Reconocimiento-Sin obras derivadas 3.0 España de Creative Commons. Puede copiarlos, distribuirlos y comunicarlos públicamente siempre que cite su autor y la revista y la institución que los publica (*IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*; UOC); no haga con ellos obras derivadas. La licencia completa se puede consultar en: <http://creativecommons.org/licenses/by-nd/3.0/es/deed.es>.

### Sobre el autor

Patricia Boyer Escudero

Periodista e investigadora de comunicación y conflicto. Estudiante de doctorado

[pboyere@uao.es](mailto:pboyere@uao.es)

Licenciada en Periodismo por la Universidad Autónoma de Barcelona, máster oficial en Posproducción Audiovisual por la Universidad Abat Oliba y máster en Gestión y Solución de Conflictos por la Universitat Oberta de Catalunya. Después de más de siete años de experiencia en medios de comunicación, locales, comarcales y nacionales, continúa su carrera profesional como responsable técnica del programa de convivencia y civismo del Ayuntamiento del Prat de Llobregat y, actualmente, como técnica de comunicación del mismo ente. Además, está cursando el doctorado en Comunicación y Periodismo, centrándose en la línea de investigación que une la comunicación con los métodos alternativos de resolución de conflictos, más concretamente en cómo la comunicación puede ser garante del acceso de la ciudadanía a la mediación y, en definitiva, a la justicia.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3230-4952>

