

¿Cuándo empieza la mediación?

Aportes y reflexiones en torno a la etapa de convocatoria

Por **Silvina A. Albornoz, Irina Chausovsky, María Andrea Den Dauw, Zulma Loza y Emilio D. Ruberto**
(Centro de Mediación – Defensoría del Pueblo de Paraná)

“En la actualidad no enfrentamos ningún desafío más temible que el de aprender a vivir juntos. (...)

Si el desafío es grande, también lo es la oportunidad”

William L. Ury (Alcanzar la paz)

Introducción

Nuestro ámbito de trabajo. Nuestra experiencia

El Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de Paraná, creado por ordenanza N° 8391/02, empieza a funcionar en noviembre de 2003. Se dedica especialmente a conflictos entre vecinos, según lo establece la propia ordenanza; los que tienen que ver con situaciones originadas por filtraciones de humedad, ruidos molestos, árboles y plantas que ocasionan diversos inconvenientes, perros y otras mascotas, problemas derivados de construcciones o refacciones, agresiones e insultos entre vecinos, entre otros.

Se constituye con un Registro de Mediadores ad-honorem, que se renueva anualmente, quienes trabajan en equipos de co-mediación interdisciplinaria, convocados para cada caso en particular.

El camino recorrido en estos casi 6 años de labor al frente del Centro nos permite compartir la experiencia desarrollada, los diversos métodos utilizados en la convocatoria, y los resultados obtenidos en la práctica.

¿Mediación o Pre-mediación? Primeros contactos

Cotejando los libros de texto, notamos que mayormente se considera como inicio del proceso de mediación el momento de la primer reunión conjunta entre los participantes.

Siguiendo a Nató, Rodríguez Querejazu y Carbajal¹, sostenemos que en realidad éste se produce en la subjetividad de la persona que vive un conflicto y decide realizar una acción en busca de una solución, a quien llamaremos solicitante.

Tomando este aspecto como pre-mediación, o momentos previos al proceso, la bibliografía consultada² desarrolla muy brevemente³ algunos conceptos sobre la

¹ Nató, A. M., Rodríguez Querejazu, M. G. y Carbajal, L.: *“Mediación comunitaria. Conflictos en el escenario social urbano”*, Ed. Universidad, Buenos Aires, 2006, p. 170

² “Mediación. Diseño de una práctica” de M. E. Caram, D. T. Eilbaum y M. Risolía, (Librería Editorial Histórica, 2006); “Mediando en sistemas familiares” de M. Suares (Ed. Paidós, 2002); “Mediación para resolver conflictos” de Elena I. Highton y Gladys S. Álvarez (Ed. Ad Hoc, 1995); “El proceso de mediación” de C. Moore (Ed. Granica, 1995); “Aprender mediación”, de Eduard Vinyamata Camp (Ed. Paidós, 2003)

³ Rubén Calcaterra en “Mediación Estratégica”, en cambio, lo describe con bastante detalle (Ed. Gedisa, 2002, p. 135 a 155)

entrevista de recepción del caso o presenta modelos referidos a cartas de contacto, que con mayor o menor formalidad aparecen como la regla para la mayoría de los casos.

Estas notas son confeccionadas y enviadas desde los centros de mediación o por los mediadores particulares, aunque excepcionalmente Marinés Suárez propone que sea el propio solicitante quien gestiona este contacto.⁴ Si bien esta modalidad apunta a la asunción de protagonismo por quien plantea el conflicto, la experiencia nos ha demostrado que difícilmente las personas quieran realizar esta tarea. De hecho, el recurrir a la mediación implica un pedido de ayuda a un tercero. Amén de esto, muchas veces la comunicación entre los vecinos ya está tan dañada, que si fuera el mismo vecino el que invitara, muy probablemente el otro vecino no aceptaría.

Aréchaga, Brandoni y Finkelstein, hablan de la capacidad para asumir el conflicto y el concepto de demanda al referirse a las condiciones necesarias en los sujetos para transitar una mediación.⁵ Creemos que éstas deben estar presentes, aunque sea de una manera incipiente, ya en esta etapa inicial, quedando la convocatoria en manos de la organización receptora del pedido de mediación, que a su vez, debe trabajar para reforzar estas condiciones (y aún así, será también ésta una labor de los mediadores una vez reunidos)

¿Por qué llega una persona a solicitar una mediación?

Las estadísticas de nuestro Centro muestran que aproximadamente en el 22 % de los casos lo hacen porque se lo sugirieron en la comisaría de su barrio⁶, y una cantidad similar por derivación desde áreas municipales, especialmente la Dirección de Fiscalización de Construcciones Urbanas⁷. Otro dato significativo es que un 20% de las personas que solicitan mediaciones lo hacen por tener ya un conocimiento previo del instituto o por la difusión en los medios de comunicación, y un 15% por referencia de familiares, vecinos o amigos. El mismo porcentaje es el de derivación desde el área de Atención al Ciudadano de la propia Defensoría, y un 5% por abogados.

Dejando a salvo el caso de las personas que por sí mismas decidieron solicitar una mediación, conociendo de antemano de qué se trata, en los casos de derivaciones, sean

⁴ Suárez, Marinés: *"Mediando en sistemas familiares"*, Ed. Paidós, Buenos Aires, 2002 (pág. 247)

⁵ Aréchaga, Patricia, Brandoni, Florencia y Finkelstein, Andrea: *"Acerca de la clínica de mediación. Relato de casos"*, Ed. Librería Histórica, Buenos Aires, 2004 (p. 40)

⁶ Este alto porcentaje de derivaciones desde las comisarías es precedido por un trabajo específico y constante de difusión en éstas, ya varias veces realizado, así como el desarrollo de talleres sobre mediación y herramientas de comunicación con agentes de la policía, desde el año 2005.

⁷ Similar experiencia a la descrita en la nota anterior hemos desarrollado desde 2004 con diversas áreas municipales, visitando oficinas, informando a funcionarios e inspectores, realizando talleres, etc. Otro factor importante es la formación de empleados municipales como mediadores comunitarios, en un programa llevado adelante con docentes del Ministerio de Justicia de la Nación.

éstas de forma directa (desde policía, oficinas municipales u otras instituciones) o a través de un expediente municipal, con frecuencia esto implica un primer trabajo de “convencimiento” sobre las bondades del proceso, para que esta persona se constituya efectivamente en un solicitante, dado que suele ocurrir que el derivador no explica cabalmente o de manera completa en qué consiste el proceso, y más de una vez, las personas llegan con una idea errónea a solicitar la mediación. Cabe reconocer que con el correr del tiempo, las derivaciones son cada vez mayores en cantidad, así como más pertinentes y las personas llegan con nociones más precisas sobre el procedimiento. Todo esto tiene que ver con la difusión del instituto, que año a año está más afianzada en la ciudad.

La entrevista con el (potencial) solicitante

La solicitud se recibe de manera directa, sin necesidad de presentación escrita, en forma personal o telefónica. Según los derivadores, o la experiencia individual del solicitante, el grado de conocimiento de la mediación varía, pero es un común denominador el pedido hacia un tercero para que intervenga en el conflicto.

Es éste el primer momento clave para trabajar el protagonismo y el involucramiento, tanto en el problema como en la posibilidad de solución, tal como expresábamos más arriba, dado que las más de las veces, esta demanda de intervención se orienta a depositar en el tercero la definición. Con frecuencia, apelando a éste como un intermediario para transmitirle al vecino lo que considera que ya no le puede decir él mismo (porque no lo escucha o no le hace caso) o incluso, pensando que esto se puede lograr a través de coerción o amenazas, al tratarse ésta de una institución pública. Es aquí donde corresponde desplegar el concepto de la mediación, sus implicancias, principios, el rol del tercero, etc.

En algunos casos, además de la falta de conocimiento sobre el instituto, o la demanda de intervención de otro tipo, se evidencia un rechazo inicial al proceso, por ejemplo, por temor a mostrarse débil⁸ frente al otro. Por otro lado, en otras situaciones la persona se siente más confiada al ser el convocante, lo cual también hay que trabajar en relación al necesario equilibrio de poder entre los participantes.

Otro planteo recurrente es el de aportar pruebas o testigos, y en relación a éstos, “cuantos más, mejor”, para reforzar su discurso y malestar. Cuando se trata de un conflicto que afecta a varios vecinos de manera similar (constituyendo a priori un mismo interés), y el

⁸ Moore, Chistopher: *“El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos”*, Ed. Granica, Buenos Aires, 1995 (pág. 90)

invitado es uno solo, proponemos equiparar numéricamente a las partes, designando uno o dos representantes, para no generar situaciones de desbalance, y evitar que este vecino se sienta “atacado”. Esto puede requerir mantener contactos previos a la reunión conjunta con el grupo de vecinos, a los fines de explicar en qué consiste la mediación, porqué es importante este equilibrio, e incluso, en ocasiones, ayudar a organizar y presentar los temas.

Si bien no todos los casos presentan estas dificultades, lo cierto es que en gran cantidad de ellos es necesaria una dedicación y un tiempo que permitan, en caso de aceptación, un desarrollo adecuado del proceso.

En cuanto al encargado de la recepción, consideramos que debe tratarse de un mediador, o persona entrenada en técnicas de comunicación con conocimiento pleno de la mediación. Es importante tener en cuenta que quien se acerca a plantear un conflicto generalmente está tan agobiado y sobrecargado emocionalmente que requiere de un largo tiempo en el que pueda exponer sin trabas su narrativa. Intentar interrumpirlo en los momentos iniciales, resulta inútil o incluso contraproducente. Sin eternizarnos como oyentes de un monólogo, debemos aceptar que solo luego de ser escuchado en su padecer, estará habilitado para comprender nuestras explicaciones. Metafóricamente, Francisco Ingouville compara la cabeza de las personas en esta situación, con una pecera llena de agua. El agua tapa los oídos, simbolizando su enojo, temores, etc. Al hablar, el agua va saliendo por la boca, desobstruyendo los oídos, y permitiendo posteriormente la atención al otro.⁹

De esta manera se genera confianza¹⁰ y empatía. No es necesario, ni recomendable, acordar con los planteos, pero sí, en todo caso, no cuestionarlos ni plantear justificaciones al accionar del otro (ya trabajamos desde aquí en el rol de tercero imparcial¹¹). A continuación, vendrá nuestro turno de hablar y ser escuchados. La paciencia se transforma entonces en un requisito indispensable para quien atiende un centro de mediación, tanto como el uso de herramientas comunicacionales y el respeto por el conflicto que presenta cada persona. Más allá de que a quien no vive esa situación pueda

⁹ Ingouville, Francisco: *“Del mismo lado. 90 cuentos y algo de teoría para llevarse mejor con la gente”*, Ed. Grijalbo Mondadori, Buenos Aires, 2001 (p. 58)

¹⁰ F. Diez y G. Tapia describen una secuencia de generación de confianza que consideramos apropiada, aunque estos autores la desarrollan respecto a la reunión de mediación. Creemos sin embargo, que aunque sea de manera incipiente, en esta etapa liminar, se empieza a construir esa necesaria estructura de confianza, especialmente en relación al mediador (entiéndase por esto el rol de tercero de manera abstracta, no la persona en particular), y en el proceso. (*“Herramientas para trabajar en mediación”*, p. 42, Ed. Paidós, Buenos Aires 1999)

¹¹ Ver Aréchaga, Patricia: *“Cómo escucha el mediador. Escucha activa”* en Revista Mediadores en Red, Año I, Nº 1, Septiembre 2002.

resultarle menor, intrascendente o hasta jocosa, consideramos que todos los casos merecen nuestra atención en la misma medida, porque para esa persona es importante y trascendente, y por ende, valioso su tratamiento.

Aún siendo una etapa introductoria del proceso, deberemos recurrir con frecuencia a las técnicas del parafraseo, resúmenes, chequeos y preguntas para poder definir el problema y corroborar la disposición del presentante a negociar.

Una vez desarrollado el tema del conflicto y la explicación sobre la mediación, nos dedicamos a presentar además otras alternativas posibles de abordaje, para permitir una elección conciente e informada. Planteamos preferentemente, de ser pertinente, la conveniencia de intentar la mediación como un primer paso, para avanzar luego, si fuera necesario, y de manera progresiva hacia otros recursos, que suelen ser confrontativos (administrativos o judiciales).

De no aceptarse el proceso o no proceder la mediación, se realizan las derivaciones que correspondan hacia el área de Atención al Ciudadano de la propia Defensoría, organismos municipales, provinciales u otras instituciones.¹²

Para concluir esta etapa, al efectivizarse el pedido, se confecciona una planilla con los datos de solicitante/s e invitado/s, haciendo un relato lo más genérico, neutral y escueto posible, evitando plasmar en el escrito acusaciones o afirmaciones incriminatorias, utilizando expresiones como “presumiblemente”, “aparentes”, “inconvenientes”, etc., a efectos de no condicionar al mediador que reciba el caso, y permitir el despliegue completo del conflicto, por ambos participantes, en la mesa de mediación.

Segundo paso: contacto con el invitado. Diferentes modos.

Una vez determinado que el caso es susceptible de ser sometido a mediación, y recabados los datos de la o las personas a convocar, comienza la tarea de contactar al invitado. Ésta puede ocurrir de diversas maneras: contacto telefónico, visita al domicilio o por nota.

Nuestra premisa de trabajo es el *contacto más directo posible*, es por ello que si contamos con número de teléfono, es ésta la vía privilegiada, ya que consideramos que así tenemos oportunidad de explicar mejor en qué consiste el proceso, responder dudas y desterrar “fantasmas” (los referidos a que no se trata de una “denuncia”, no se forma un expediente municipal, no hay que hacer “descargos”, etc.).

¹² Por ej.: Dirección de Medio Ambiente, Dirección de Fiscalización de Construcciones Urbanas, Oficina de Asistencia a la Víctima, Consejo del Menor, Tribunales, Consultorio Jurídico Gratuito del Colegio de Abogados, o Consultorio Gratuito del Colegio de Escribanos, Centros de Mediación de los Colegios de Profesionales, etc.

De no contar con este dato, son dos las alternativas: *mandar una nota*, o *acercarse a la casa del invitado* para tener un contacto personal. La elección de una de ellas, depende de cada caso concreto, valorando distintas situaciones. Por ejemplo, si se trata de una persona de edad avanzada, muchas veces optamos por la visita para tener la posibilidad del contacto directo que nos permita explicar con claridad y tranquilidad las características del proceso. En otras ocasiones esta elección tiene que ver con la zona geográfica de la ciudad (donde no llegan los notificadores), con que los datos de identificación no son lo suficientemente precisos como para enviar una nota, o con la gravedad de la situación, que amerita una intervención más rápida y específica. Si finalmente se envía una nota, en la misma se invita a “acercarse al Centro de Mediación o contactarse telefónicamente” para así lograr el contacto directo. Las notas establecen un plazo máximo de respuesta, transcurrido el cual, y habiendo sido recibida por el destinatario o algún familiar, se toma por no aceptada la mediación. Esta salvedad tiene que ver con que si acaso la nota se deja en un buzón, en una reja, o se pasa por debajo de una puerta, ha ocurrido que un invitado no recibe la nota, y es por esto que siempre nos aseguramos que la persona al menos tome contacto con ella.

La *desventaja del contacto directo*, sea personal o por teléfono, tiene que ver con que no podemos saber si es ese un momento apropiado, por lo que siempre somos muy prudentes y al llamar o visitar domicilios preguntamos sobre la disponibilidad de la persona para atendernos y prestar atención, y si no, intentamos otro contacto posterior. Hay que tomar en consideración que no es agradable, estando en la intimidad del hogar, rodeado de los problemas cotidianos, o quizás en medio de la rutina familiar, ser repentinamente invadido por un desconocido, con un conflicto que quizás ni siquiera es considerado tal por el invitado.

Es de suma importancia para nosotros poder generar un conocimiento pleno y cabal sobre las características e implicancias del proceso, para que toda persona (solicitante o invitado) pueda decidir con total libertad y convicción si es esta una alternativa útil y adecuada para la situación conflictiva que transita.

Cuando las personas manifiestan un *rechazo instantáneo*, nuestra estrategia es expresarles que no queremos ni necesitamos una respuesta inmediata, intentando propiciar una instancia de reflexión o consulta con familiares o profesionales, que supere la primer y natural negativa. En más de una ocasión ha dado resultado positivo, aceptando luego el invitado en el contacto posterior.

Por otro lado, es frecuente que los invitados a mediar *se enojen o se molesten* cuando se las contacta, insultando incluso al solicitante de manera indirecta (a través nuestro). Debemos admitir que las primeras veces que nos tocó escuchar esto, nos sentimos nosotros mismos muy molestos e innecesariamente agredidos. Con el tiempo fuimos comprendiendo que la agresión no iba en absoluto dirigida a nuestra persona, ni a nuestra intervención, y que el dejar “descargar, vaciar la pecera” al invitado, como ya tuvo oportunidad de hacerlo el solicitante, no solo posibilita que nos escuchen, sino que además, agradezcan y valoren nuestro trabajo (aún no aceptando participar del proceso). Solemos pensar que la *insistencia* y la *paciencia* son algunas de nuestras virtudes -¿o defectos?- y esto ha posibilitado la concreción de numerosas reuniones de mediación, así como la *flexibilidad en los tiempos*, sin ceñirnos estrictamente a la normativa, que impone plazos muy breves para esta etapa.

Otro factor a considerar es el de los *prejuicios*. Tanto los del solicitante, cuando expresa “no va a venir, no tiene sentido”, “con esa persona no se puede hablar” y la realidad nos ha demostrado lo contrario con frecuencia (ocurre que el invitado también tenía algunas cuestiones para conversar con el vecino, oh, qué coincidencia!), como los propios prejuicios de los integrantes del Centro, que en función de los dichos del solicitante, por ejemplo, la ubicación geográfica, o la ocupación del invitado, hemos sido sorprendidos gratamente con aceptaciones de procesos que suponíamos condenados al fracaso.

El *establecimiento de redes* es vital en muchos casos, como recurso útil para acercarse a las personas ubicadas en barrios muy alejados del centro de la ciudad, o considerados “peligrosos” o cuando no se cuenta con datos precisos de cómo ubicar un domicilio. El contacto con los agentes sanitarios, personal de centros de salud, jardines maternos, comisiones vecinales, etc, posibilita la llegada directa en estas ocasiones. Sin ellos, algunas invitaciones serían imposibles de realizar.

Ciertas situaciones plantean también la necesidad de *contactar a terceros*, para incorporarlos al proceso. Surge a veces del propio relato del solicitante que hay más vecinos afectados por el conflicto, o personas con capacidad de decisión o “veto” de lo que pueda resolverse en la mediación, así como técnicos (incluso de áreas municipales) que ya se han involucrado en el conflicto, y que es valioso acercarlos a la mesa de negociación, ya que pueden hacer aportes sustanciales. Siempre teniendo en cuenta que

la participación de terceros debe ser aceptada por todos los participantes, ampliamos en estos casos la convocatoria a efectos de lograr un mejor desarrollo de la mediación.

Trabajando con el concepto de “los de afuera” del “tercer lado” que presenta William Ury¹³, hemos apelado también en ocasiones especiales (y que generalmente incluyen episodios de violencia) a contactos con personas relacionados a los participantes, con el objetivo de llegar a ellos con un mensaje que pueda ser legitimador para acercarse al proceso.¹⁴

Una vez aceptada la mediación, otra de nuestras premisas es brindar las mayores posibilidades para su concreción. Trabajando en equipo, podemos turnarnos para habilitar la realización de reuniones en diferentes momentos del día, intentando que las limitaciones horarias de las partes no constituyan un impedimento para participar del encuentro. Asimismo, existiendo discapacidades físicas en alguno de los participantes, buscamos lugares accesibles y cercanos al domicilio, siempre teniendo en cuenta, por supuesto, la neutralidad que debe presentar incluso el espacio de la mediación.

Mediación no aceptada ¿fracaso?

Consideramos que una mediación no aceptada no se constituye necesariamente en un fracaso del proceso. Muy por el contrario, sabemos que el hecho de exponer un problema, implica un paso adelante hacia la solución, y el ponerlo en conocimiento del otro, que no siempre lo valora como un conflicto o incluso lo desconoce (y por eso mismo, no se moviliza para resolverlo), muchas veces, ayuda a generar alternativas.

En otras oportunidades, el contacto con ambas partes produce una desescalada del conflicto, incluso con manifestaciones violentas ya ocurridas. En estos casos especialmente es que tomamos la decisión de hacer visitas domiciliarias, dado que la experiencia nos ha demostrado que puede ser difícil lograr la aceptación, pero es sumamente valioso proponer un proceso de diálogo, y que a pesar de no aceptarse el mismo, la escucha y contención brindadas generan cambios en la dinámica de la relación, a raíz de proponer reflexiones y mostrar actitudes distintas a las habituales.

También en otras circunstancias el invitado no acepta reunirse, pero a partir de conocer el problema o merituar la gravedad que éste implica para su vecino, ofrece soluciones al

¹³ Ury, William L.: *“Alcanzar la paz. Diez caminos para resolver conflictos en la casa, el trabajo y el mundo”*, Ed. Paidós, Buenos Aires, 2000 (p. 44)

¹⁴ A mayor abundamiento, ver experiencia relatada en *“A río revuelto...”*, de Arrías Pabon, Martha y Chausovsky, Irina en Revista Virtual La Trama (www.revistalatrama.com.ar), N° 20, Noviembre 2006

mismo, satisfaciendo, aunque sea parcialmente, la necesidad del solicitante.¹⁵ Otros plantean la posibilidad de dialogar, pero directamente entre ellos, no asistiendo a la mediación.¹⁶

Otro beneficio del contacto que implica la convocatoria aún siendo rechazado el proceso, es la difusión del instituto. Los vecinos informados de esta manera, son potenciales solicitantes en otros conflictos (lo que efectivamente ya ha ocurrido en nuestro Centro) o multiplicadores de la propuesta para otros casos entre vecinos, amigos y familiares.

Conclusión. Flexibilidad y trabajo en equipo

Con el correr de los años hemos ido ampliando las estrategias de comunicación para contactar a los invitados, así como desarrollado una escucha más abierta, paciente, acrítica y desprejuiciada que permite a ambas partes, en la etapa de convocatoria a la reunión desplegar su conflicto en un ámbito de respeto y contención.

Sostenemos que el proceso de mediación en sentido amplio se inicia desde que existe una demanda de una de las partes, que propicia una instancia de diálogo, y que aun no concretándose ésta, las acciones realizadas en pro del mismo producen cambios en la dinámica de conflicto, y repercuten en la mediación de manera más general.

Nuestra regla más estricta es: la flexibilidad. Adaptarnos a las particularidades que cada caso concreto presenta para generar las mejores condiciones a nuestro alcance en relación a un manejo pacífico del conflicto.

Cuando iniciamos nuestro trabajo en el Centro, lo integrábamos tres personas, actualmente somos cinco, y sin lugar a dudas, el trabajo en equipo multiplica las posibilidades y nos enriquece internamente como grupo.

Nuestra labor se orienta, día a día, a instalar la mediación en la ciudad como un recurso accesible a todos los ciudadanos de Paraná para sus conflictos cotidianos de convivencia. Es esta una forma de promover el valor de la palabra, la cooperación y el encuentro con el otro, mi vecino, desde una ciudadanía activa, protagonista de sus problemas y responsable de sus decisiones.

Creemos que una vez que este sistema de abordaje de los conflictos sea conocido por toda la población, y deje de ser una “*alternativa*” a la justicia¹⁷, para ser consideradas

¹⁵ Según nuestras estadísticas, aproximadamente entre el 15 y el 20% de los casos no aceptados se solucionan a pesar de no haberse concretado la mediación.

¹⁶ En estos casos creemos que cumplimos con el rol de “constructor de puentes”, en el marco de la prevención, que plantea William Ury en “Alcanzar la paz” (Op. Cit, p. 127, 142 y ss)

¹⁷ Tal como afirma M. Carme Boqué Torremorell, “*carece de lógica calificar de alternativa aquello que es del todo primordial*” en “Cultura de mediación y cambio social”, Ed. Gedisa, Barcelona, 2003 (p. 25)

todas (juicio, mediación, conciliación, arbitraje, etc.) como *alternativas* por las que el ciudadano puede optar, el trabajo en esta etapa del proceso ya no será tan arduo, dado que las personas sabrán de qué se trata al convocarlos a una mediación.

Estamos convencidos que toda la energía desplegada en estas instancias previas a una reunión, se concrete ésta posteriormente o no, vale la pena, porque propende al establecimiento de una cultura más armónica y una convivencia menos confrontativa, con la mira más amplia puesta en la salud social de la comunidad.¹⁸

Teniendo en cuenta las tres oportunidades que tenemos para intervenir en los conflictos, según lo plantea W. Ury, si bien la mediación se ubica en la etapa de “resolver”, actuamos ya desde la “prevención” al dedicar nuestros esfuerzos a este momento del proceso, intentando canalizar el impulso vertical hacia la violencia, para convertirlo en un impulso horizontal que conduce al cambio constructivo.¹⁹ Siguiendo a este autor, concluimos que es posible que “la contención sea más urgente y que la resolución sea más visible, pero *“prevenir, aunque menos ostensible, es fundamental”*.”²⁰

¹⁸ Rodríguez Querejazu, María Gabriela: “*Mediación comunitaria*” en “Manual para organizaciones sociales. Mediación y resolución de conflictos”, Fundación Cambio Democrático y Programa INICIATIVAS, Buenos Aires, 2004.

¹⁹ Ury, Op. Cit, (p. 126)

²⁰ Ury, Op. Cit, (p. 149)

Bibliografía

- Aréchaga, Patricia:** *“Cómo escucha el mediador. Escucha activa”* en Revista Mediadores en Red, Año I, N° 1, Septiembre 2002.
- Aréchaga, P., Brandoni, F. y Finkelstein, A.:** *“Acerca de la clínica de mediación. Relato de casos”*, Ed. Librería Histórica, Buenos Aires, 2004.
- Boqué Torremorell, Maria Carme:** *“Cultura de mediación y cambio social”*, Ed. Gedisa, Barcelona, 2003.
- Calcaterra, Rubén A.:** *“Mediación Estratégica”*, Ed. Gedisa, Barcelona, 2002.
- Caram, M. E., Eilbaum, D. T. y Risolía, M.:** *“Mediación. Diseño de una práctica”*, Librería Editorial Histórica, Buenos Aires, 2006.
- Diez, F. y Tapia, G.:** *“Herramientas para trabajar en mediación”*, Ed. Paidós, Buenos Aires, 1999.
- Fundación Cambio Democrático y Programa INICIATIVAS:** *“Manual para organizaciones sociales. Mediación y resolución de conflictos”*, Buenos Aires, 2004.
- García C. de Esteve, Elena:** *“Un diseño de mediación. Modelo del Colegio de Escribanos de Córdoba”*, Ed. Alveroni, Córdoba, 2001.
- Grover Duffy, K., Grosch, J. W. y Olczak:** *“La mediación y sus contextos de aplicación. Una introducción para profesionales e investigadores”*, Ed. Paidós, Barcelona, 1996.
- Highton, E. I. y Álvarez, Gladys S.:** *“Mediación para resolver conflictos”*, Ed. Ad Hoc, Buenos Aires, 1995.
- Ingouville, Francisco:** *“Del mismo lado. 90 cuentos y algo de teoría para llevarse mejor con la gente”*, Ed. Grijalbo Mondadori, Buenos Aires, 2001.
- Moore, Christopher:** *“El proceso de mediación”*, Ed. Granica, Buenos Aires, 1995.
- Nató, A. M., Rodríguez Querejazu, M. G. y Carbajal, L.:** *“Mediación comunitaria. Conflictos en el escenario social urbano”*, Ed. Universidad, Buenos Aires, 2006.
- Six, Jean-François:** *“Dinámica de la mediación”*, Ed. Paidós, Buenos Aires, 1997
- Suares, Marinés:** *“Mediando en sistemas familiares”*, Ed. Paidós, Buenos Aires, 2002
- Suares, Marinés:** *“Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas”*, Ed. Paidós, 3º reimpresión, Buenos Aires, 2002.
- Ury, William L.:** *“Alcanzar la paz. Diez caminos para resolver conflictos en la casa, el trabajo y el mundo”*, Ed. Paidós, Buenos Aires, 2000.
- Vezulla, Juan C.:** *“La mediación para una comunidad participativa”* en Revista Mediadores en Red, Año IV, N° 11, Junio de 2003.
- Vinyamata Camp, Eduard:** *“Aprender mediación”*, Ed. Paidós, Barcelona, 2003

ANEXOS

1. NOTA DE CONTACTO CUANDO NO SE CUENTA CON TELÉFONO DEL INVITADO



Defensoría del Pueblo
MUNICIPALIDAD DE PARANÁ
CENTRO DE MEDIACIÓN

Paraná, 5 de septiembre de 2009

Sra. XXX

.....
Paraná

Me dirijo a Ud. a fin de invitarla a acercarse a nuestro Centro de Mediación, o contactarse telefónicamente con nosotros a efectos de conversar sobre la posibilidad de concretar una reunión de mediación con su vecino, el Sr. XXX, para tratar temas relacionados a la convivencia // para conversar sobre inconvenientes generados por mascotas // filtraciones de humedad aparentemente provenientes de su propiedad.....

La **mediación** es una herramienta para resolver las cuestiones que se presentan entre los vecinos de manera **pacífica y colaborativa**. A través del **diálogo**, se busca que las personas se escuchen, se comprendan e intenten encontrar una solución satisfactoria para todos. Se trata de una instancia privada y **confidencial**; y su participación es **voluntaria**.

Las reuniones son conducidas por los **mediadores**, cuya función es **facilitar la comunicación**. Los mediadores **no tomarán decisiones** para definir la situación. Son **ustedes** los **protagonistas**, que como son quienes mejor conocen el tema que los reúne, así también son los que podrán decidir la mejor forma de resolverlo.

Nos gustaría poder conversar con Uds. para informarles más detalladamente sobre esta posibilidad, y en su caso, coordinar dicha reunión. Le solicitamos nos responda antes del 11 de septiembre de 2009, en Monte Caseros 159, de 8:00 a 13:00 hs. o a los teléfonos: 4211029 – 4218338 - 0800 777 1112.

Quedando a su disposición ante cualquier inquietud o consulta, me despido cordialmente.

*** La nota de invitación a una mediación ya aceptada, luego de concertar fecha y hora con todos los participantes, tiene un contenido similar.*

2. ESTADÍSTICAS TEMAS Y DERIVACIONES
(Muestrario 100 casos: Octubre '08 a Mayo '09)

