

Lo que el Estado propone y la “voluntad mediadora” dispone...

La experiencia del Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de Paraná

Por Irina Chausovsky*

“Se puede ser humano de muchas maneras, pero lo más humano de todo es desarrollar la razón, inventar nuevas y mejores soluciones para viejos problemas, adoptar las respuestas prácticas más eficaces inventadas por los vecinos, no encerrarse obstinadamente en “lo que siempre ha sido así” y en lo que nuestro grupo consideró como “perfecto y natural” hasta ayer”
Fernando Savater¹

El Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de Paraná se crea a fines del año 2.002² a partir de una decisión estatal, formulada a través de una ordenanza municipal que contó con el voto de los dos tercios de los concejales.

Se trata ésta de una normativa pionera, al establecer por primera vez un Centro de Mediación dentro de una Defensoría del Pueblo, ya desde la normativa que le da origen a ambas instituciones.

Existió entonces, cabe suponerlo, una voluntad política expresada a través de un acto legislativo municipal, a favor de la instrumentación de la mediación como método accesible a la ciudadanía, valorando su importancia como forma participativa de resolución pacífica de conflictos, y jerarquizándola al incluirla en una institución como la Defensoría, fundamental en un sistema democrático.

Se destina específicamente a los conflictos de convivencia entre vecinos y es absolutamente gratuita.

Ahora bien, esta decisión colectiva de los ediles, plasmada en un acto del Estado, ¿se transforma en una *acción* del Estado? ¿Resulta suficiente esta decisión para considerar que lo que se propone es una política pública a favor de la mediación?

Para analizar estas cuestiones debemos considerar que la existencia de una política pública implica el cumplimiento de algunas premisas:

- Que exista una *voluntad política de cambiar las condiciones de vida* de una población o sector

Trabajo ganador del **Primer Premio** en el Concurso del *1er. Congreso del NEA y del Mercosur “Más allá de la Mediación: desarrollos, avances y desafíos”*, Corrientes, 25 y 26 de septiembre de 2009

* Abogada – Mediadora – A cargo interinamente del Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de Paraná desde agosto de 2008, integrante del mismo desde febrero de 2004

¹ *Política para Amador*, Fernando Savater, Ed. Ariel, Buenos Aires 1992

² Ordenanza N° 8.391, sancionada en diciembre de 2.002 y promulgada en marzo de 2003. El Centro comienza a funcionar efectivamente en noviembre de 2003, luego del concurso de oposición y antecedentes realizado en el mes de septiembre para la elección de su coordinadora; Martha G. Arrías Pabon.

- Asimismo debe tener un *objetivo determinado* y realizar *acciones en pos de ese objetivo*.
- Debe existir una *clara determinación sobre a quiénes va dirigida*.
- Finalmente, una política pública debe contar con la *legitimidad necesaria para que se haga parte de la vida del ciudadano*. Esa legitimidad estará dada por el respeto de la política a los valores y creencias que sustentan a la población a la que va dirigida.³

De acuerdo a este concepto, podemos contrastar la realidad con la teoría. Es indudable que en su momento existió una *voluntad política*, que creó la Defensoría del Pueblo y dentro de ella el Centro de Mediación, y éste en sí mismo encarna un *objetivo específico*. Lo que no resulta tan claro es que esta voluntad apuntara a *cambiar las condiciones* de vida de la población. Esta afirmación se basa en la inexistencia posterior -desde el aparato estatal- de *acciones en pos de ese objetivo*.

En cuanto a la legitimidad para hacerse parte de la vida de los ciudadanos, lo cierto es que este es casi un trabajo extra, que puede constituirse en un meta-objetivo. Entendiendo a la mediación, como muchas veces se la ha propiciado, como parte de un necesario cambio cultural y paradigmático en nuestras competitivas sociedades actuales, para ser recibida y valorada por los usuarios del servicio, se requiere una dedicación especial a la expansión de su conocimiento y demostración de su utilidad y beneficios. Coherente con la filosofía de la inclusión, dejando de lado las exclusiones a las que estamos acostumbrados, parece oportuno no formularla como “contra-cultura” (algo que se opone a otra cosa, y que en lo posible hay que eliminar) sino más bien como una ampliación a nuestra cultura, en cuanto ésta privilegia los métodos litigiosos y violentos (aunque sea el propio Estado el que monopoliza el uso de la fuerza) en desmedro de otros métodos de resolución de conflictos. Ideal sería, en todo caso, presentar al ciudadano, a *todos* los ciudadanos –y que además las opciones puedan estar al alcance de *todos*– una amplia gama de alternativas para el abordaje de sus conflictos, para que éstos tengan la posibilidad de elegir, en cada caso concreto, el que mejor se adecue a la situación planteada. Bueno sería además, poder intentarlas de una manera escalonada y coordinada que permita llegar a las confrontativas o que generan mayores recelos entre

³ Conceptos tomados de: *Diccionario Crítico de Ciencias Sociales* (<http://www.ucm.es/info/eurotheo/diccionario>); “*Política y políticas públicas*” de Eugenio Lahera P. (<http://politicaspUBLICAS.jalisco.gob.mx/images/politicaspUBLICAS.pdf>); “*Las políticas públicas: algunos apuntes generales*” de Edith F. Kauffer Michel (<http://www.ecosur.mx/ecofronteras/econfrontera/ecofront116/pdf/politicaspUBLICAS.pdf>).- Agradezco los aportes de la Lic. María Isabel Chemez (Profesora Ciencia Política – U.C.A. Paraná)

las personas, luego de haber transitado, en caso de su fracaso, aquellas que promueven el encuentro y el entendimiento.

Esta propuesta resulta especialmente interesante cuando de lo que se trata es de conflictos entre vecinos, aquellos que conviven diariamente y durante un prolongado tiempo, en un espacio común, y que las más de las veces, viven lo que R. Entelman definió tan apropiadamente como conflictos “permitido vs. permitido”, en los que “uno tiene “derecho” frente al otro que también tiene “derecho””⁴. Aparecen así problemas cotidianos que carecen de solución en el ordenamiento jurídico y en la ciencia del derecho, porque suponen la confrontación entre pretensiones igualmente permitidas pero (a veces aparentemente) incompatibles⁵. ¿Significa esto que el Estado debe desentenderse de estos problemas que afectan a los ciudadanos?

Siguiendo a este autor, es indispensable aceptar que si bien el Derecho y el sistema jurídico consecuente apuntan a lograr “paz social” al monopolizar el uso de la fuerza y prohibir su uso directo por los particulares, en las condiciones actuales, esto no es suficiente. Las relaciones entre los miembros de la sociedad pueden ser más armónicas y menos violentas si para resolver sus conflictos no tienen que recurrir al uso o amenaza de la fuerza centralizada en el juez, para lo cual deben poder administrar y resolver buena parte de aquellos conflictos utilizando otros métodos pacíficos, permitidos por el ordenamiento pero no impuestos por éste.⁶

Pues entonces se plantea como necesario que sea el mismo Estado el que propicia y ofrece estas diversas posibilidades, tanto dentro del sistema judicial, como por fuera de éste.

Para seguir trabajando desde los lineamientos que se proponen en la mediación, apelamos ahora al concepto de responsabilidad. ¿Quién es “el Estado”? ¿A quién corresponde instrumentar estas políticas o actos estatales?

“Cada individuo lleva mucho del Estado dentro de sí (...) y el Estado, por su parte, no es una especie de entidad caída del cielo (o botada del infierno) sino que está formado por individuos”⁷

⁴ Entelman, Remo F., *Teoría de conflictos. Hacia un nuevo paradigma*, Ed. Gedisa, Barcelona 2005 (p. 65)

⁵ En palabras de Ma. Carmé Boqué Torremorel: *“Conflictos legítimos, en tanto que tolerados e ignorados por los sistemas jurídicos. Precisamente porque esto es así, resulta cada vez más difícil imaginar un entorno social complejo que no se plantee la necesidad de dar un tratamiento abierto, personalizado, creativo, cooperativo y constructivo a la conflictividad natural que conlleva el hecho de vivir en sociedad”*, (*Cultura de mediación y cambio social*”, Ed. Gedisa, Barcelona, 2003, p. 25)

⁶ Entelman, R.; op. cit., págs. 61y 65

⁷ Savater, F.; op. cit., p. 106

Cuando hablamos tan grandilocuentemente de “el Estado” pareciéramos muchas veces olvidar que éste está compuesto por personas, ni más ni menos, algunas de ellas elegidas por sufragio, y otras empleadas dentro de los organismos públicos.

Nos acercamos así a individuos reales, de carne y hueso, a las que corresponde tomar decisiones, para cubrir necesidades de la población. En principio, se trata de los gobernantes, los que ostentan la capacidad decisoria otorgada por los propios ciudadanos. ¿Están los gobernantes escuchando estas necesidades? Cabe reconocer, en este caso planteado, que esta primer voluntad política a la que hacíamos alusión al principio, existió en el año 2.002 en Paraná, y que fue ésta una buena decisión tendiente a la generación de algo nuevo para la atención de una carencia social.

El problema surge, y aquí es donde nos situamos -y desde donde nos interesa estimular la reflexión- en que esto no se traduce en una política pública o una acción estatal (al no traducirse en un apoyo explícito y sustancial), y que esto implica, en el mediano plazo, una iniciativa positiva condenada al fracaso, o en el mejor de los casos, sostenida por otros individuos, que no son aquellos que representan al Estado, sino quienes comparten una convicción y actúan efectivamente en pro de ésta.

Este es el caso que nos ocupa –y preocupa–: en numerosas ciudades de nuestro país se establecen programas de mediación desde el Estado, pero no se sostienen en lo concreto por éste (y en lo relativo a mediación comunitaria, deberíamos especificar que se trata de los estados municipales). Y al hablar de “sostenimiento” no me refiero solo al aspecto económico, es también necesaria cierta coherencia en la administración de recursos, organización de los mismos dentro de las diferentes áreas administrativas, apoyo al sistema y a su desarrollo, difusión masiva entre los ciudadanos, formación de los profesionales, etc.⁸

En nuestro ámbito, muchas de estas acciones son sostenidas en la práctica por otra voluntad, no la política, sino, por llamarla de alguna manera, la “voluntad mediadora”.

¿A qué llamo *voluntad mediadora*? Más bien se trataría de una suma de voluntades personales, impulsadas por una fuerte convicción de que nuevas formas de relacionarnos son posibles, de que proveyendo los espacios adecuados, las personas son capaces de conversar sobre sus diferencias y encontrar soluciones creativas y de que pasar del paradigma de la confrontación al de la cooperación es tan necesario como posible. Se

⁸ Como siempre, toda generalización tiene sus excepciones. Una de ellas es la experiencia del Municipio de Morón, Provincia de Buenos Aires (ver “*Los métodos de Resolución Alternativa de Conflictos como política pública en el Municipio de Morón: Ordenanza N° 7219/2005*”, por Poppy Mc Cormack, Revista Mediadores en Red, Año IV, N° 10, Septiembre de 2006)

trata así de un *hacer-construir* en y con la realidad, que permite ver cambios palpables y que hace el camino con cada “granito de arena”.

Está claro de esta manera que el requisito de neutralidad o imparcialidad inherente al ejercicio del rol de tercero, no implica que los mediadores “se presentan con neutralidad ideológica, ni carentes de preferencias axiológicas”⁹ en tanto “agentes de cambio de la cultura”.¹⁰ Muy por el contrario, coincidimos con Aréchaga, Brandoni y Finkelstein al afirmar que el movimiento a favor de los métodos pacíficos de resolución de conflictos, y sus actores “poseen una fuerte carga valorativa, porque exaltan los principios de la solidaridad y el respeto mutuo, estimulan el consenso y la tolerancia a las diferencias, promueven el diálogo y la cooperación. Están planteados en la dirección de una concepción democrática en tanto favorecen la participación y la pluralidad. Tienden a la promoción de la paz y se proponen como vías opuestas a la violencia en todas sus manifestaciones”.¹¹

Muchos de los que nos dedicamos a la resolución pacífica de conflictos lo hacemos impulsados por una filosofía que nos lleva a hacer de esto una bandera, casi una misión de vida. Vamos por nuestras ciudades (dentro y fuera de ellas) hablando de la mediación, el diálogo, la importancia de la diversidad y la influencia de las percepciones individuales, con la idea de que cada “semillita” que plantamos es una pequeña esperanza de armonía, de desescaladas de conflictos, con la mira puesta en una sociedad menos agresiva y que pueda convivir a partir de las diferencias.

Por otro lado, una enorme cantidad de mediadores a lo largo y ancho del país prestan sus servicios ad honorem, especialmente en mediación comunitaria y educativa, realizando mediaciones en servicios gratuitos.

No somos ingenuos, sabemos que esta apuesta al cambio cultural requiere de mucho trabajo y no será realizable en un corto tiempo, dado que “tendremos que persuadir a una sociedad con prácticas y valores muy arraigados de que esta propuesta constituye un bien mayor. El camino o los caminos, desde luego, serán largos y, seguramente, no serán lineales, pero es necesario transitarlos si aspiramos a una convivencia que supere la fórmula de *lo uno o lo otro* y ponga en escena *lo uno y lo otro*”¹²

⁹ Como expresan las autoras de *Acerca de la Clínica de Mediación. Relato de casos*, P. Aréchaga, F. Brandoni y A. Finkelstein (Ed. Librería Histórica, Buenos Aires., 2004) p. 30

¹⁰ Nató, A. M., Rodríguez Querejazu, M. G. y Carvajal, L., *Mediación comunitaria. Conflictos en el escenario social urbano*, Ed. Universidad, Buenos Aires, 2006 (p. 20)

¹¹ Op. cit

¹² Nató, Rodríguez Querejazu y Carbajal, op. cit., pág. 21

Y para empezar a transitar un nuevo camino, hay que ir paso a paso, y en cada paso, estamos más cerca de nuestra meta. Y tal como afirman D. Fried Schnitman y J. Schnitman, se trata de “la creación de lo posible a partir de lo existente”¹³

*“Se ha de desarrollar la conciencia de que se puede **ejercer una influencia**”; “Las instituciones, los gobiernos y el propio sistema mundial están formados por individuos y dependen de ellos. Aunque muchas de las decisiones políticas concretas son promulgadas y llevadas a cabo por gobiernos e instituciones, sus acciones siempre reflejarán la acción o la inacción de miles y miles de individuos”*¹⁴

La experiencia nos ha demostrado, y lamentablemente es algo que vemos con demasiada frecuencia en nuestro país, que las políticas públicas o decisiones estatales muchas veces no son sostenidas por el Estado, y si bien éste las propone desde sus diversos estamentos, luego su funcionamiento es real y efectivamente mantenido por voluntades personales. A pesar de no ser patrimonio exclusivo de la mediación, dado que los vemos en educación, programas de salud, etc., lo cierto es que el nuestro parece ser un ámbito alentado por esta modalidad. ¿Por qué ocurrirá esto? El análisis excede la intención de este trabajo, pero sin duda es un debate que nos debemos, no solo dentro de la “comunidad mediadora”, sino en la sociedad en general, tan necesitada de espacios y modos adecuados de diálogo, pero tan huérfana de los mismos, y con escasa iniciativa para solicitar a las autoridades pertinentes que los establezcan.

Por otro lado, es una suerte pensar que existen estas “voluntades mediadoras” que impulsan servicios de mediación donde no los hay, o los hacen funcionar en espacios públicos propuestos por el Estado, pero que éste no es luego consecuente en sostenerlos, pero por otro lado, nos preguntamos: *¿es esta la forma de establecer y difundir la mediación?*

Esta es la realidad, la que creamos quienes estamos convencidos de que esta transformación cultural es necesaria y que este es el momento para llamar la atención sobre ello...esto es lo que es, pero no creemos que deba constituirse en lo que *debe ser*. Por lo menos no en la generalidad de los casos, porque entonces el Estado continuará deslindándose de responsabilidades que le corresponden. Y esto no va en desmedro en

¹³ Fried Schnitman, Dora y Schnitman, Jorge (comps.), *Resolución de conflictos. Nuevos diseños, nuevos contextos*, Ed. Granica, Buenos Aires, 2000

¹⁴ Lederach, Joh Paul, *El abecé de la paz y los conflictos*, Ed. Catarata, Madrid 2000 (p. 162)

modo alguno del nivel del trabajo, ni el compromiso con la tarea, ni la seriedad en la formación y perfeccionamiento de los mediadores, pero nos preguntamos: *¿Puede sostenerse en el tiempo una necesidad de la sociedad, que debería plasmarse en una política pública efectiva, por un conjunto de voluntades individuales?*

Estamos convencidos de que esta es una tarea profesional y de suma relevancia para la comunidad, y que debe ser reconocida como tal, y sostenida por el Estado en sus diferentes estamentos, fomentando tanto la legitimación de los espacios, como la formación de los mediadores, y el aporte de financiamiento necesarios, y que este es un objetivo por el que también tenemos que trabajar no solo los mediadores, sino todas las personas preocupadas por generar una sociedad más pacífica y participativa. En este sentido, M. C. Boqué Torremorell, afirma que “aquellas sociedades que instauran instancias de mediación realizan una indiscutible opción política por una ciudadanía activa, autónoma, responsable y participativa”¹⁵

Pasando al terreno de la práctica, a la que vivimos cotidianamente, es nuestra intención compartir en este trabajo algunas de las experiencias con las que nos fuimos desarrollando y desenvolviendo en el Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo. Estas experiencias, y un andar con mucho “trabajo de hormiga”, hacen que el Centro, a casi 6 años de su creación cuente con 95 mediadores, 25 de ellos integrantes del Registro desde el primer año, y que en todas las inscripciones anuales se sumen nuevos mediadores.

¿Cómo hacemos? ¿Cómo se mantiene y contagia el entusiasmo por una actividad voluntaria que implica escuchar problemas? ¿Qué hace que los nuevos mediadores quieran sumarse a este trabajo?

El Registro de Mediadores

Para inscribirse en el Registro, que anualmente se renueva en el mes de noviembre, es requisito contar con título secundario, y formación en mediación (100 horas), capacitado por una institución reconocida por el Ministerio de Justicia de la Nación. Todas las disciplinas son bienvenidas, y de hecho el Registro cuenta con un amplio muestrario de profesiones y ocupaciones¹⁶. Coincidimos nuevamente con Nató, Rodríguez Querejazu y

¹⁵ Boqué Torremorell, op. cit, p. 34

¹⁶ Está conformado por contadores, docentes, enfermeras, abogados, trabajadores sociales, amas de casa, escribanos, arquitectos, ingenieros, farmacéuticos, informáticos, martilleros, terapistas ocupacionales, etc.

Carbajal cuando afirman que la si “sociedad de mediadores” debe constituir fronteras, éstas no dependerán de los títulos universitarios, “sino de la consistencia de los saberes que definen una sólida formación y de los valores de quienes desean incorporarse”.¹⁷

Para cada mediación se convoca a una pareja de mediadores, teniendo en cuenta un orden orientativo (que se configura por sorteo), pero además, la disponibilidad horaria y la antigüedad en el Registro, para que aquellos mediadores noveles tengan oportunidad de co-mediación con otros de mayor experiencia, y de esta manera, hacer sus primeros pasos sintiéndose seguros y tranquilos. Es por esto que a esta altura, decimos que los mediadores con experiencia son “mediadores-escuela”, ya que están constantemente tutelando a otros colegas recién iniciados.

Se trata éste de un Registro con muchas actividades a las que son convocados sus integrantes. Nos orienta la idea, por un lado, de que “para que la interdisciplinariedad sea fecunda se necesita un prolongado intercambio”¹⁸, así como el lograr un buen servicio de mediación, que creemos que requiere de mucho trabajo de introspección, incorporación de contenidos y análisis; ya que la práctica aislada de la mediación no es suficiente.

Fundados en que la capacitación continua es indispensable y va más allá de 20 horas anuales de actualización como requisito formal, se proponen diversos ámbitos de aprendizaje y reflexión.¹⁹

Básicamente son tres los tipos de actividades sobre los que se articula esta práctica:

- 1) 20 HS DE CAPACITACION ANUAL: para lo cual convocamos a mediadores de gran experiencia. Hemos contado con las prestigiosas visitas de Marinés Suares, Alejandro Nató, María Gabriela Rodríguez Querejazu, Marta Paillet, Florencia Brandoni, Patricia Aréchaga y Graciela Curuchelar. Cada uno de ellos desarrolló programas preparados especialmente para el grupo de mediadores del Centro, prestando especial atención a las problemáticas e inquietudes locales.
- 2) TALLERES DE REFLEXION TRIMESTRALES: Se trata éste de un espacio de entre 2 y 3 horas, generado con el objetivo de profundizar sobre algún aspecto particular del proceso que presenta dificultades o que nos interesa ampliar en su estudio, u otros temas relacionados a la mediación. Los dictamos en algunas ocasiones personal del Centro, en otras, algunos mediadores del Registro con

¹⁷ Op. cit., p. 32

¹⁸ Como afirma Edgar Morin en “*Diálogos sobre la naturaleza humana*” (p. 9), Ed. Paidós, Buenos Aires, 2006

¹⁹ Adherimos a la idea de la “capacitación continua entendida como acciones de actualización, perfeccionamiento y profundización de saberes sobre la base de una práctica reflexiva (...) que se constituye en un imperativo ético”, tal como lo plantean Aréchaga, Greco y Brandoni en “*Supervisiones y ateneos. Formación desde la práctica de la mediación. Relato de una experiencia*” en Revista Mediadores en Red, Año II, Nº 4, Octubre de 2003

formación y/o conocimientos específicos para compartir con el resto del equipo (Violencia familiar, Programación Neurolingüística) y en oportunidades en que profesionales de la talla de Marínés Suares, Andrea Finkelstein, Patricia Aréchaga, Florencia Brandoni, Marta Paillet o Jorgelina Amstutz visitan nuestra ciudad por otros motivos, generosamente se ofrecen a los integrantes del Registro. En abril de 2009 también contamos con el aporte de una reconocida periodista de la ciudad, que trabajó la comunicación con un enfoque amplio, aplicada a la mediación.

Se realizan 4 talleres al año, y además de las 20 horas de actualización es requisito concurrir al menos a 2 de estos 4 talleres de reflexión para la re-inscripción al Registro.

3) REUNIONES MENSUALES DE INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS: la primer semana del mes nos reunimos para conversar sobre la práctica concreta de la mediación. Los mediadores presentes exponen casos en que han intervenido, comentando aquello que los problematizó o las dificultades planteadas y compartiendo logros para extrapolar conclusiones comunes desde la práctica.

Estas dos últimas actividades son abiertas incluso a mediadores que no pertenezcan al Registro.

Además de estas actividades que son parte del programa anual, existen otras propuestas:

LUEGO DE CADA MEDIACIÓN: muy valorado por los mediadores, aunque más informal y personalizado -pero no por ello librado al azar- es el momento posterior al cierre de cada reunión de mediación, en el que los mediadores tienen posibilidad de conversar sobre lo ocurrido, inquietudes, dudas, etc, con alguno de los integrantes del Centro. Se constituye así a la vez en un espacio de contención y supervisión, muy importante por un lado, para conocer el desenvolvimiento de los mediadores y las necesidades de los mismos, y por el otro, para brindar la necesaria “catarsis” posterior al trabajo de mediación.

REUNIONES DE MEDIADORES: cuando surgen diferencias en una pareja de mediación, que por lo general uno de ellos comenta a algún integrante del equipo del Centro, se convoca a ambos para tratar la situación y generar un espacio más privado que el de las reuniones de intercambio, en el que puedan compartir inquietudes, sorpresas o diferencias de criterio.

MAILS: El correo electrónico es una herramienta de comunicación que se utiliza con mucha frecuencia y de manera sistemática. Por esta vía se envía a todos los mediadores

información sobre cursos, jornadas y otros eventos relacionados a nuestra temática, así como las invitaciones a las actividades del Centro. También se envían lecturas para compartir y reflexionar sobre cuestiones relativas a nuestra labor, y saludos mensuales de cumpleaños.

ESPACIOS DE INTEGRACIÓN GRUPAL: se promueven y se organizan reuniones “sociales”, cuyo objetivo es generar conocimiento y confianza entre los integrantes del Registro, teniendo en cuenta que las parejas de co-mediación muchas veces se constituyen con personas que no se conocen. De esta manera, hemos compartido asados, despedidas de año, y hasta un taller de biodanza!

OTRAS ACTIVIDADES EN LAS QUE SE INVOLUCRAN LOS MEDIADORES: Los mediadores también son convocados, y aceptan con mucho gusto, acompañar al personal del Centro en algunas actividades de difusión, como participación en programas radiales o televisivos, reuniones con comisiones vecinales, talleres con la policía o en escuelas, etc.

Disponibilidad de los mediadores

A pesar de tratarse de una actividad ad honorem, el compromiso de los mediadores con la tarea es muy grande, y se demuestra no solo en la seriedad con la que desempeñan su rol, sino también en la enorme disponibilidad que brindan (dentro de sus posibilidades de horarios, obligaciones laborales y familiares, etc.), realizando cuando es necesario mediaciones fuera de la Defensoría, así como dedicando a cada proceso la cantidad de reuniones que sea menester.

En oportunidad de inaugurar el primer Nodo de la Red de Mediadores Comunitarios²⁰, sin contar con personal específico destinado al efecto, también muchos mediadores realizaban por turnos, atención de este nuevo centro.

¿Y por qué tanta dedicación a los mediadores?

Siguiendo a Nató, Rodríguez Querejazu y Carbajal, creemos con ellos que “la coordinación de un Centro posibilita fortalecer los vínculos, acompañar a sus integrantes en las dificultades que se les presentan y trabajar para la integración de equipos sólidos de intervención, mediante el enriquecimiento y el respeto mutuos”²¹

²⁰ La Red de Mediadores Comunitarios cuenta con dos nodos: el primero, inaugurado en noviembre de 2006 en el Complejo Escuela Hogar (zona noroeste de la ciudad) y el segundo en la Centro de Integración Comunitaria del Barrio La Floresta (septiembre 2008), en la zona oeste de la ciudad.

²¹ Op. cit.; p. 177

Es una preocupación de este Centro brindar un servicio de mediación de buena calidad, para lo cual consideramos que es necesario que sus mediadores se actualicen y amplíen constantemente su formación, que cuenten con herramientas que les permitan desarrollarse con soltura y flexibilidad ante la diversidad de situaciones posibles, generando un marco de contención que a la vez convierta esta labor solidaria en una oportunidad de disfrute y crecimiento personal.

Precisamente porque son ellos los que ayudan a sostener esto que debería ser una política pública. Pero es una política llevada adelante, en todo caso, por esta *voluntad mediadora* de la que hablábamos al principio, constituida por el entusiasmo y compromiso de un equipo de trabajo afianzado y con ideas coincidentes, y por esta suma de voluntades que constituyen el Registro.

Es justo reconocer que nos nutrimos y estimulamos mutuamente para seguir adelante en este camino.... Los mediadores porque se sienten cobijados por un espacio de pertenencia que les posibilita colaborar con la comunidad a través de un saber hacer para el que se prepararon; y el equipo del Centro, realizando una tarea ardua, con muy pocos recursos, pero con la satisfacción de ver los resultados, de contar con el agradecimiento de los participantes en las mediaciones, así como el estímulo y apoyo constantes de los mediadores.

Conclusión

Operamos en una realidad para la que proponemos cambios. Tal como lo expresa E. Corbo Zabatel, los métodos pacíficos de abordaje de conflictos “tienen en común la búsqueda de sentido nuevo allí donde lo usual es la frustración y el desencanto”²².

Está claro que estos cambios son profundos, requieren de mucho trabajo y paciencia, y no serán repentinos.

Impulsamos estos nuevos “sentidos” desde diversos ámbitos, y cuando es el Estado el que los propone, valorando su importancia, son las voluntades particulares las que en definitiva se comprometen para su funcionamiento. Esta es una apuesta a futuro.

En definitiva, no es correcto que no se sostenga desde el Estado, pero mientras bregamos porque esto ocurra, porque las personas que están en el gobierno entiendan que esta es una necesidad de la sociedad, presentamos nuestra experiencia como un aporte sobre lo que se puede hacer desde la *voluntad mediadora*, y cómo mantener el entusiasmo en el tiempo sin agotarse en el intento.

²² Corbo Zabatel, Eduardo, *Sobre prácticas y escenarios*, en “La trama de papel. Sobre el proceso de mediación, los conflictos y la mediación” de Aréchaga, P., Brandoni, F. y Risolía, M, Ed. Galerna, Buenos Aires 2005

BIBLIOGRAFIA

Aréchaga, P., Brandoni, F. y Finkelstein, A.: "Acerca de la clínica de mediación. Relato de casos", Ed. Librería Histórica, 2004

Aréchaga, P., Brandoni, F. y Risolía, M: "La trama de papel. Sobre el proceso de mediación, los conflictos y la mediación", Ed. Galerna, 2005.

Aréchaga, P., Greco, S. y Brandoni, F.: "Supervisiones y ateneos. Formación desde la práctica de la mediación. Relato de una experiencia", Revista Mediadores en Red, Año II, N° 4, Octubre de 2003.

Bauman, Zygmunt: "La sociedad sitiada", Ed Fondo de Cultura Económica.

Boqué Torremorell, Maria Carme: "Cultura de mediación y cambio social", Ed. Gedisa, 2003.

Cyrulnik, Boris y Morin, Edgar; "Diálogos sobre la naturaleza humana", Ed. Paidós, 2006.

Entelman, Remo F.: "Teoría de conflictos. Hacia un nuevo paradigma", Ed. Gedisa, 2005.

Fried Schnitman, Dora y Schnitman, Jorge (comps.): "Resolución de conflictos. Nuevos diseños, nuevos contextos", Ed. Granica, 2000.

Kolb, Débora M. y Asoc: "Cuando hablar da resultados. Perfiles de mediadores", Ed. Paidós, 1996

Lederach, Joh Paul: "El abecé de la paz y los conflictos", Ed. Catarata, 2000.

Mc Cormack, Poppy: "Los métodos de Resolución Alternativa de Conflictos como política pública en el Municipio de Morón: Ordenanza N° 7219/2005", Revista Mediadores en Red, Año IV, N° 10, Septiembre de 2006.

Nató, A. M., Rodríguez Querejazu, M. G. y Carbajal, L.: "Mediación comunitaria. Conflictos en el escenario social urbano", Ed. Universidad, Buenos Aires, 2006.

Savater, Fernando: "Política para Amador", Ed. Ariel, 1992.

Ury, William L.: "Alcanzar la paz. Diez caminos para resolver conflictos en la casa, el trabajo y el mundo", Ed. Paidós, Buenos Aires, 2000.

Weber, Max: "El político y el científico", Ed Alianza, 1964