



UNCuyo



Facultad de Ciencias
Políticas y Sociales
Universidad Nacional de Cuyo

TESIS PARA OBTENER TÍTULO DE GRADO

TÍTULO:

**“La Mediación como un desafío en la
elaboración de estrategias de Intervención”**

TEMA:

“El Trabajo Social y la Mediación”

ALUMNAS: Amarfil, Adriana / REG. N°: 9.131

Bru, Silvana /REG. N°: 16.330

Directora: Lic. María Noemí Banus

Co - directora: Lic. Sofía Antón

Mendoza, Año 2012

Agradecimientos

Considero primordial comenzar por agradecerles a mis dos hijos, **Lázaro y Pedro**, por haber nacido y crecido entre apuntes y fotocopias. A mis padres por estar presentes durante todo el proceso que conlleva llevar adelante una carrera, ya que en la misma además de vivenciar experiencias positivas también se enfrentan obstáculos a los cuales hay que sobrepasar.

A mi esposo, **Miguel** por su apoyo incondicional, por ser una de las personas más importantes de mi vida y por compartir cada momento conmigo.

Agradezco también a mi **compañera de tesis**, por transitar juntas por este camino de esfuerzo y voluntad. Además de compartir momentos muy especiales que siempre recordaré y llevaré en mi memoria.

A mis **amigos de la vida**, por haber colaborado de una u otra forma para alcanzar este objetivo.

No puedo dejar de agradecer a mi **Directora y Co-directora de tesis** que han sabido orientarnos, encaminándonos a desarrollar y culminar con éxito este trabajo tan importante para nosotras.

Muchas gracias a todos por ayudarme a cumplir esta tan anhelada e importante meta.

Adriana Amarfil

Quería agradecerle a mi **familia** mamá, papá, hermano, que siempre han estado presentes a lo largo de mi carrera apoyándome en las dificultades que he tenido que superar.

A **Gustavo**, mi novio, por su apoyo incondicional, por estar conmigo y compartir cada momento difícil que he tenido que transitar.

A **Clara**, mi gran compañera de estudio, la cual me ayudó en todos los momentos de estrés que conllevan los parciales, las prácticas pre profesionales y las mesas de exámenes.

A **Eugenia**, mi otra compañera de práctica, que nos hacía analizar las diferentes realidades sociales desde los distintos posicionamientos teóricos.

A mis **compañeras de facultad** (Estefanía, Ivana, Griselda, Ariel, Laura, Silvana, Mary), que me bancaron en el cursado y que se aguantaron todas mis dudas.

A **mi compañera de tesis**, con quién conformamos un grupo de trabajo, y que juntas nos hemos estimulado para concretar esta última etapa.

A todos aquellos **profesores y profesionales** que pasaron por mi carrera transmitiéndome sus conocimientos y me enseñaron lo que hoy sé.

A la **directora de tesis y a la co-directora** que en todo momento nos acompañaron y estuvieron para poder llevar adelante dicho trabajo.

A todos ustedes gracias por su ayuda ya que sin su apoyo no habría sido posible llegar hasta aquí.

Silvana Bru

Introducción

Este trabajo se propone a partir de interrogatorios que surgieron luego del cursado de la cátedra de Taller III: Abordaje Comunitario y Grupal – Desarrollo Local. Dentro del programa de la materia se toma a la “Mediación” como una temática más del programa, pero no se profundiza sobre ella. Sólo se desarrolla la mediación comunitaria.

Creemos que es fundamental encontrar este camino de la mediación frente a que los cambios de la trama social han puesto de manifiesto la necesidad de actualización de la profesión. Además nos interesa la mediación como herramienta metodológica del Trabajo Social para promover conocimiento, juicio crítico y pensamiento complejo.

Estamos seguras que el trabajador social debe estar preparado para los cambios, la sociedad se transforma día a día y también los integrantes de la misma, por lo tanto debemos cambiar acompañando el contexto en el que se debe actuar en los días que corren y ajustarse a las necesidades, adoptando estrategias para afrontar los desafíos de esta sociedad cambiante.

Una manera de afrontar los conflictos es la "mediación", haciendo de los mismos oportunidades de desarrollo y no de confrontamiento. La Mediación es una herramienta que ayuda a superar los enfrentamientos por el diálogo en la dura posición de defensa de los intereses individuales, intereses comunes que puedan satisfacer. Desterrando la violencia y revalorizando el diálogo.

La mediación es herramientas eficaz y de gran ayuda para lograr una convivencia pacífica. La resiliencia, la inteligencia emocional, la exaltación de las virtudes morales que conforman la ética individual, social y profesional han sido las guías que nos han orientado.

Retomando esta temática intentamos tomarla como refuerzo de esos conocimientos básicos adquiridos. A partir de la toma de elementos teóricos y metodológicos que permitan investigar la realidad y producir respuestas de conocimiento.

Índice

Agradecimientos.....	2
Introducción	4
Marco teórico	9
1. La Mediación.....	10
1.1. La necesidad de la mediación	10
1.2. Concepto de mediación	11
1.3. Funciones de la mediación	13
1.4. Características de la mediación	14
1.5. Ámbito de aplicación de la mediación	16
1.6. Las narrativas.....	17
2. Historia de la Mediación	19
2.1. Modelo tradicional lineal negociativo de Harvard	19
2.2. Mediación transformadora.....	19
2.3. Modelo circular narrativo	20
2.4. Mediación resiliente	21
2.5. Antecedentes de la mediación	22
2.6. La mediación Argentina	23
2.7. Análisis de la ley n° 26.589/11	24
3. Conflicto.....	30

3.1. Definición de conflicto	31
3.2. Formas de conducción de conflictos	33
4. La comunicación	37
4.1. Comunicación circular y la retroalimentación.....	37
4.2. La comunicación en la mediación	38
4.3. Axiomas de la comunicación humana	39
5. Neutralidad	42
5.1. De neutralidad a imparcialidad.....	44
5.2. Neutralidad y equidistancia	45
5.3. Neutralidad y equidad.....	45
5.4. Neutralidad como medio	46
5.5. Neutralidad como fin	46
5.6. Neutralidad como una práctica discursiva.....	47
6. Trabajo social y mediación	50
6.1. El Mediador	50
6.1.1. Características del mediador	50
6.1.2. Roles del mediador	52
6.2. Incumbencias del Trabajador Social.....	53
6.3 Competencias comunes del mediador y el trabajador social	55
6.4 Elementos comunes en el desempeño del rol del mediador y el trabajador social.....	56

7. Contextos de Intervención.....	60
7.1. Trabajo social y familia	60
7.2. Mediación familiar	61
7.2.1. Aspectos formales	61
7.3. Mediación escolar	63
7.4. Mediación comunitaria	64
7.5. Mediación prejudicial	65
7.6. Mediación penal	66
Metodología.....	68
1.1. Tema de investigación	69
1.2. Problema de investigación.....	69
1.3. Objetivos generales.....	70
1.4. Objetivos específicos	70
1.5. Población o unidad de análisis.....	70
1.6. Modo de selección de la muestra.....	71
1.7. Interrogantes de la investigación	71
1.8. Supuestos de la investigación	71
1.9. Categorías de análisis	72
1.10. Instrumentos de investigación	73
1.10.1. Observación	73

1.10.2. Entrevista semiestructurada	74
1.10.3. Entrevista en profundidad	74
1.11. Revisión de fuentes documentales.....	75
Presentación de los resultados	76
1.1. Categoría de análisis: “El trabajador social en la mediación”	76
1.1.1. Reflexión.....	81
1.2. Categoría: “La mediación como una herramienta más para la actuación profesional”	84
1.2.1. Reflexiones	88
1.3. Categoría de análisis 3: “La mediación como herramienta alternativa para la resolución de conflictos”	90
1.3.1. Reflexión.....	96
1.4. Categoría de análisis 4: “La mediación como herramienta que contribuye al fortalecimiento y modificaciones de los vínculos de pares.”	99
1.4.1. Reflexión.....	101
Conclusiones	104
Propuestas	118
Anexo	123
Bibliografía	168

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. La necesidad de la mediación

La mediación es un procedimiento al que se recurre cuando las partes no han podido entenderse por sí solas ni a través de sus abogados o representantes. La herramienta de la mediación consiste en ayudar a la gente a cambiar sus "percepciones" acerca del problema que las aflige y modificar la percepción del problema significa poder mirarlo desde otro lugar.

El hombre en su vida cotidiana genera más problemas de los que sus circunstancias le permiten resolver, ya no escucha al otro ni lo mira en su realidad, en el mejor de los casos sólo oye la otra versión o ve a la otra persona, menos todavía dialoga, sólo habla, cuenta, expone, se hace oír.

Ortemberg, afirma que, sin embargo, toda práctica social se realiza con el objeto de obtener mediante ella los recursos para vivir, o sea, lograr como contraprestación los productos de otras prácticas que nos resultan necesarios¹.

Es decir, para que cada uno atienda su juego y así poder entregar sus productos, otros deben atender su propio juego, de modo que, entregando el producto de nuestra actividad nos podamos proveer con otros productos que no logramos realizar. Esta es la ley del intercambio social en tiempo de paz. Y lo es en todas las épocas y aún en el ámbito privado de cada familia.

El conflicto existe, lo usual es recurrir a la Justicia y allí encontrar la solución brindada por un tercero, quien dirá quién tiene razón.

Esta Justicia, de la cual todos esperamos su veredicto, padece sus problemas de organización y funcionamiento. De allí la sensación de injusticia, pues sus acciones suelen ser tardías. Aquí nace la mediación como vía alternativa, ofrece una variante

¹ ORTEMBERG, Osvaldo, "Mediación Familiar", Ed. Biblos, Buenos Aires, 1996, pág 50.

extrajudicial o prejudicial aún para los casos en que dicha etapa es exigida legalmente como instancia previa a la promoción de una demanda judicial.²

1.2. Concepto de mediación

En su esencia, se trata de un proceso que estructura la intervención de las partes involucradas en modos que favorecen, simultáneamente, su participación y su legitimidad, permitiéndoles asumir responsabilidad en términos de diseñar la resolución de su disputa. Según Cobb Sara es, por lo tanto, un proceso que otorga una voz a las partes en disputa, que les permite hablar y ser reconocidas por el otro. Y lo que es no menos importante, la mediación, como alternativa informal a la litigación es notoriamente más económica y permite una resolución de casos mucho más rápida que la de aquellos que son tratados en el fuero judicial.³

Slaikeu, afirma que la mediación es un procedimiento a través del cual un tercero ayuda a dos o más partes a encontrar su propia solución a un conflicto. El valor de este procedimiento está en que permite a dos o más adversarios examinar un problema tanto en privado como en reuniones conjuntas, con el objetivo de crear una solución en la que todos ganen y que responda suficientemente a los intereses individuales y comunes y les permite descartar otras salidas, como juicios o el recurso a la fuerza, acordando en cambio concretar voluntariamente el plan acordado. A diferencia de un abogado en tribunales, el mediador no toma decisiones por las partes, sino que prefiere escuchar, preguntar, sondear, intercambiar ideas en forma creativa y, a veces, provocar, desafiar y confrontar, para ayudar a las partes a elaborar un plan integrador al que todos pueden decir sí. En este sentido para el mismo autor, "la mediación es una negociación asistida".⁴

Moore, en una similar línea que la anterior afirma que la mediación es la intervención en una disputa o negociación, de un tercero aceptable, imparcial y neutral

² SLAIKEU, Karl A., "La mediación en el divorcio", Ed. Granica, Buenos Aires, 1996, pág 20

³ SUAREZ, Marínés "Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas", Ed. Paidós, 1996, pág 165

⁴ SLAIKEU, Karl A., Op. Citada, pág. 40

que carece de un poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo, mutuamente aceptable.⁵

Es necesario la aceptación a permitir que un tercero se incorpore en la disputa y les ayude a alcanzar una resolución, que se caracterizara por su imparcialidad y neutralidad, lo que significa que el mediador debe separar sus opiniones de los deseos de los litigantes y concentrarse en los modos de ayudar a las partes a formular sus propias decisiones sin favorecer impropiamente a una de ellas.

La premisa básica de la mediación es que se trata de "una habilidad o destreza que aparece en la vida de relación como una disciplina profesional emergente". Junto al énfasis puesto en la mediación como destreza social está el reconocimiento de la mediación como disciplina profesional emergente.⁶

Haynes y Haynes afirman que las premisas en la que se sostiene la mediación son:

"El conflicto es sano, pero no resuelto es peligroso"

"El conflicto por cuestiones específicas se puede resolver a través de la mediación"

"Casi todas las personas quieren llegar a un acuerdo"

"Es más probable una negociación exitosa cuando las partes en disputa necesitan mantener una relación que cuando no avizoran ninguna futura relación"

"El resultado es responsabilidad de las partes"

"El mediador es responsable del proceso"

"En toda la gente hay algo de Dios (Bondad y altruismo)"

⁵ MOORE C., "El proceso de mediación", Ed. Granica, Buenos Aires, 1997, pág. 166.

⁶ DE TOMMASO Antonio H., "Mediación y Trabajo Social", Ed. Espacio, Buenos Aires, 1997, pág.

"La conducta del mediador de acuerdo a la situación" (Es decir no es una receta).⁷

Es importante no confundir mediación con arbitraje. En este último, el árbitro oye los hechos del caso y toma una decisión de obligatoriedad jurídica, que puede o no satisfacer a ambas partes. En la mediación, los contendientes, deciden el resultado; en el arbitraje, la tercera parte neutral determina el resultado. Es decir en la mediación la decisión o el acuerdo es el producto de los contendientes y por este motivo es altamente probable que se vayan a encontrar más satisfechos con la solución o acuerdo y por lo tanto van a acatarlo.

1.3. Funciones de la mediación

Según los autores Francisco Diez y Gachi Tapia, existen tres funciones básicas que deben cumplirse en el espacio de la mediación:

1. Como recurso que facilita la "conexión personal"

El "espacio" de la mediación tiene que ser cómodo, para todos los que participan de ella, incluidos los mediadores.

Cada uno de los mediadores tiene un estilo propio y lo mejor parece ser desarrollar ese estilo para que sea funcional al objetivo que persigue: que aquí en este espacio, la gente pueda trabajar sobre su problema, con la asistencia del mediador. Por ello es que no hay recetas que puedan transmitirse acerca de qué debe tener y qué no la escenografía de la mediación. Es difícil conectarse desde una imposición de estilo.

2. Como recurso para generar confianza

Acá se trabaja la construcción de consenso acerca de problemas y las reglas de interacción que pautan la conducta de los participantes tienen sentido dentro de este espacio. No importa si es formal o relajado, el manejo de espacio brinda la posibilidad de ampliar las vías de comunicación entre el mediador y las partes y, por lo tanto, de

⁷ HAYNES J. y HAYNES G., "La mediación en el divorcio", Ed. Granica, Buenos Aires, 1997

generar conexión y confianza. Existen recursos que pueden utilizarse como las terapias sistémicas que pueden servir.

3. Como una herramienta

El espacio de la mediación es una herramienta de trabajo. Se entiende por el espacio al contexto físico en el que se desarrolla el proceso de mediación y en el que se realiza un cierto estilo de interacción diferente del de otros espacios. Se trata de un espacio neutral, temporario y contingente. Neutral porque es un territorio no beligerante, en el que las partes enfrentadas entran con el propósito de explorar la posibilidad de lograr un acuerdo y en el que la regla es el consenso, para todas las decisiones que haya que tomar.

Temporario, porque no será un espacio que se incorpore a las vidas de las partes, ni formará parte de su red de actividades habituales. Es para que dure un breve período.

Contingente, porque seguirá siendo el espacio de las partes solo si sirve al propósito de trabajar razonablemente con el problema específico que traen y por la naturaleza voluntaria del procedimiento. Sólo ocuparán ese espacio si así lo desean y conforme quieran.

El preparar, preservar y respetar el espacio de la mediación nos permitirá utilizarlo como una herramienta para lograr dos propósitos básicos: facilitar la conexión personal y generar confianza.

1.4. Características de la mediación

Marinés Suares, plantea que el sistema de mediación se caracteriza por crear un contexto más flexible para la conducción de disputas.

Este sistema tiene una práctica generalmente formalizada en varias etapas, que varían según las escuelas de mediación, las cuales adscriben a diferentes fundamentaciones teóricas y crean sus propios modelos.

Lo característico de los sistemas de mediación es la inclusión de una tercera parte, "el mediador", que actúa para ayudar a las otras dos partes "disputantes" a

alcanzar un acuerdo pero cuyas intervenciones no tienen la obligatoriedad de ser aceptadas por los disputantes.

La decisión de entrar en este tipo de procesos es voluntaria, así como también es voluntaria la decisión de continuar en él. Tienen derecho a retirarse en cualquier momento y nadie puede obligarlos a retomarlo.

La mediación ha crecido rápidamente en los países en los cuales se ha establecido como forma de conducción de conflictos y esto se debe a varias razones.

En la mediación se tienen en cuenta dos aspectos del conflicto:

- ✓ el tema en sí por el que se discute
- ✓ la relación entre las partes.

Si bien estos aspectos están íntimamente ligados, el hecho de tomar en cuenta el aspecto relacional del conflicto y las consecuencias que puede tener para el mantenimiento de la relación la forma como se solucione, han sido una eficaz ayuda para preservar relaciones, al sacarlas del campo de la confrontación que puede llegar a ser destructiva. Esto no sólo tiene aplicación en el caso de las relaciones familiares, sino que rinde también importantes frutos en el campo de las relaciones comerciales, porque permite que las partes, después de terminada la mediación, puedan continuar teniendo interacciones productivas entre ellas. En el campo de las empresas, o sea de los conflictos que se generan en el campo laboral, el lograr una distensión en las relaciones conflictivas va en beneficio de las partes, que podrán continuar su relación de forma distendida sin necesidad de abandonar el campo de su trabajo, y también en beneficio de la empresa, al no tener que perder a alguno de sus integrantes.

Estos beneficios que se han observado en el campo de las relaciones pueden deberse en gran medida al hecho de que en el sistema de mediación no hay ganadores ni perdedores, a diferencia de lo que ocurre en el sistema formal judicial, en el cual una de las partes pierde el juicio y carga con todas las costas de éste (en la mayoría de los casos), en tanto que la otra parte gana.

1.5. **Ámbito de aplicación de la mediación**

Marinés Suares, establece dos formas en la cual la mediación es aplicable:

- a) en *sentido amplio* como aplicación y enriquecimiento personal
- b) en *sentido restringido* como sistema de mediación

a) *Sentido amplio*

La mediación es una institución, vigente desde siempre, en tanto se refiere a la forma de encarar conflictos entre personas o grupos, por lo tanto, los aportes realizados en el campo del sistema de mediación pueden ser aplicables a cualquier ámbito y por todas aquellas personas que en su quehacer cotidiano trabajen en situaciones en las que se presentan o puedan presentar conflictos interpersonales, o sea para todas aquellas personas que trabajan dentro de organizaciones, así como también para terapeuta, abogados, psicólogos social, educadores, trabajadores sociales, escribanos, etcétera.

La línea Circular – Narrativa de la Mediación no es sólo un modelo para aplicar, sino una forma de conceptualizar los conflictos en la interacción humana.

Sus aportes permiten instrumentarlos para pensar y abordar de una nueva forma las situaciones conflictivas y las disputas, incrementando el protagonismo de las partes, aún en los casos en los cuales no se aplique el modelo de mediación en todos sus pasos.

b) *Sentido restringido*

La aplicación de la mediación ha resultado ser útil colaboradora para la resolución de disputas en conflictos familiares y ha presentado muchos beneficios porque puede ser realizada en un sistema diferente del estilo controvertido de los tribunales comunes. Es ésta la misma línea por la cual se justifica la necesidad de la creación de los tribunales de familia. Uno de los argumentos utilizados es que las partes disputantes seguirían manteniendo relaciones entre sí, las cuales no se terminan con el dictamen del juez. Sostienen que el abordaje de los conflictos en el marco controvertido de los tribunales crea una situación iatrogénica, que afecta en el futuro las relaciones familiares.

Éste el único ámbito posible, ya que, muchos casos de mediación no tienen nada que ver con conflictos familiares sino que se refieren a situaciones conflictivas de las áreas laboral, educacional, vecinal, etcétera; en estos ámbitos la mediación ha sido ampliamente aplicada y también con buenos resultados. A nivel empresarial, el éxito obtenido, fue tan importante a causa de la reducción de tiempo y costos, que fue precisamente este éxito, en el campo empresarial, lo que dio lugar al desarrollo de la mediación.

Actualmente, en Estados Unidos, se está utilizando la mediación para conflictos en los que intervienen diferentes instituciones y ha tomado el nombre de Mediación en Política Pública, Mediación Comunitaria o Mediación Social. Los resultados obtenidos en este campo han sido muy importantes.⁸

1.6. Las narrativas

Solo a través del relato se pueden ir construyendo algunos circuitos que muestren el mapa del sistema de formación de percepciones que despliega cada una de las personas que participa de la mediación.

Esto nos da una orientación acerca de hacia dónde mirar cuando se está en una mediación. Lo importante del esquema de percepciones es:

- ✓ introduce la idea de sistema;
- ✓ hace imposible pensar en términos de causalidad lineal, y
- ✓ define sus propias categorías como inestables.⁹

Estas ideas acerca de cómo se forman las percepciones, nos han resultado elementos conceptuales muy útiles en el desarrollo de cada una de las mediaciones. La

⁸ SUARES Marinés, Ob. Citada, pág. 58

⁹ Conceptos que están en la línea de lo que se llama "el pensamiento posmodernos". Según William D. Lax, "los trabajos sobre el posmodernismo suelen centrarse en ideas vinculadas al texto y narración, poniendo énfasis en la importancia de las perspectivas dialogales y múltiples, el autodescubimiento, las configuraciones laterales versus las jerárquicas y especial atención en el proceso y no en los objetos", pág 94

visión sistémica y la circularidad nos garantizan la posibilidad de entrar por múltiples puertas. La inestabilidad de cada una de las categorías abre la posibilidad de cambio.

Historia de la Mediación

2.1. Modelo tradicional lineal negociativo de Harvard

La mediación basada en satisfacer los intereses es eficaz cuando se llega a un acuerdo. El objetivo de la misma es el mejoramiento de la situación de las partes comparada con lo que era antes.

Los más altos exponentes del Modelo Harvard, W. Ury y R. Fisher, sostienen que la negociación y mediación ponen el acento en la búsqueda de solución de problemas procurando ganancias conjuntas.

En este modelo se privilegia resolver el conflicto. La causalidad del conflicto es el desacuerdo, por eso, se trata de buscar las coincidencias entre las partes para que satisfagan sus necesidades y lleguen a un acuerdo. Se trabaja mucho con la comunicación verbal, con técnicas específicas que connoten las palabras positivamente y con preguntas. Es un modelo orientado hacia el orden. Del caos al orden y su mira está puesta en el futuro. Su meta es resolver el conflicto.

2.2. Mediación transformadora

R. Bush y J. Folger llaman a su mediación: transformadora, porque busca transformar las relaciones, promoviendo la revalorización y el reconocimiento de las personas, éstos conforman el "crecimiento moral" de las personas.

La revalorización tiene lugar cuando una persona "recupera la calma y la claridad, adquieren confianza, capacidad organizativa y poder de decisión y, por consiguiente, obtiene o recobra cierto sentido de su fuerza como para asumir el control de la circunstancia" Una persona se siente revalorizada cuando se da cuenta de lo que vale y que tiene capacidad para resolver sus propias dificultades. Una persona se manifiesta revalorizada cuando comprende más claramente cuál es la situación, cuáles son sus intereses, cuando puede decidir si quiere o no mediar o llegar a un acuerdo. Una

persona se siente revalorizada cuando aumenta su protagonismo y asume responsabilidades.

Una persona otorga el reconocimiento cuando puede generar empatía, esto es, comprender la situación del otro y encontrar cualidades humanas en el otro que pueden coincidir con las propias. En el reconocimiento al otro, está implícita la sensibilidad propia de reconocer y considerar a otros y preocuparse por ellos.”...las partes llegan al reconocimiento cuando eligen voluntariamente abrirse más, mostrarse más atentas y empáticas, y más sensibles a la situación del otro.” Una persona concede reconocimiento cuando puede ver el comportamiento del otro bajo una luz diferente, cuando cambia su interpretación de lo que el otro dice y logra reinterpretar su propia conducta. La meta de la mediación transformadora es que las personas cambien para mejorar.

2.3. Modelo circular narrativo

La más alta exponente de este modelo es Sara Cobb, terapeuta estadounidense, quien tomando elementos del enfoque sistémico y de la teoría de la comunicación concibió un modelo orientado a trabajar con familias. Del enfoque sistémico, el modelo circular narrativo aplica técnicas de reformulación, connotación positiva y preguntas circulares

De la teoría de la comunicación (Watzlawick), el modelo circular narrativo pone énfasis en lo referido a la comunicación analógica y la pragmática de la comunicación y la noción de contexto que enmarca al texto.

Este modelo está basado en la “causalidad circular” que sostiene que los conflictos son productos de múltiples causas, así los conflictos se retroalimentan permanentemente. La comunicación también es entendida de forma circular Según los mediadores que trabajan con este modelo, el acento está puesto en modificar las historias personales que las partes traen a la mediación y transformarlas en una historia alternativa, facilitadora del cambio. Su meta es modificar las relaciones y obtener el acuerdo.

2.4. Mediación resiliente

El modelo circular narrativo promueve transformar las historias de las partes, favorece en los protagonistas del conflicto la habilidad social de solución de problemas, actuando positiva y activamente frente a ellos, promoviendo fortalecer los vínculos, impulsando la capacidad de los seres humanos para sobreponerse a la adversidad y además construir sobre ella.

La mediación resiliente es un proceso de comunicación, es decir, que es un intercambio de mensajes interpersonales tanto verbales como no verbales, tanto digitales como analógicos, de contenido, como relacionales que favorece en los protagonistas del conflicto la habilidad social de solución de problemas, hace hincapié en la autoestima, en el “yo puedo” resolver problemas, en el poder de decisión de cada persona. La habilidad social implica haber aprendido una nueva forma de resolver conflictos y “llevarse la puesta” luego de terminada la mediación. Es conocer las propias fortalezas, las propias capacidades y transformarlas en habilidades. Y saber que los verdaderos protagonistas del conflicto son quienes lo van a resolver, y no un tercero.

La especialista en mediación familiar, Marinés Suarez, empezó su intervención haciendo un recorrido por su extensa trayectoria, que la ha llevado de la terapia familiar a la mediación. Suárez señaló que a lo largo de su carrera ha pasado por distintos contextos teóricos: desde el modelo narrativo hasta el modelo transformativo. Añadió que su evolución la ha conducido a un punto en el que selecciona conceptos de todos los modelos y los hacen suyos.¹⁰

	Modelo negociativo	Mediación Transformadora	Modelo circular-narrativo	Mediación resiliente
Exponente	W. Ury y R. Fisher	R. Bush y J. Folger	Sara Cobb	Marinés Suarez
Objetivos	Orientar hacia el orden y el futuro.	Buscar el cambio de las personas para que éstas mejoren.	Modificar las historias personales, las relaciones y obtener el acuerdo.	Conocer las propias fortalezas, capacidades y transformarlas en habilidades
Forma de trabajo	Comunicación verbal, preguntas y palabras positivas.	Reconocimiento y reinterpretación de su propia conducta y de la del otro.	Desde lo sistémico aplica la reformulación, la connotación positiva y las preguntas	Utiliza el proceso de comunicación como un intercambio de mensajes interpersonales tanto

¹⁰

DE TOMMASO Antonio H., Op. Citada, pág 25 a 27

			circulares. Desde la teoría de la comunicación toma la analogía y la pragmática y, la noción de contexto que enmarca al texto	verbales como no verbales.
--	--	--	--	----------------------------

2.5. Antecedentes de la mediación

Si nos remontamos al origen histórico de la mediación, debemos ir al origen mismo del hombre, ya que es tan antiguo como lo es el conflicto. Este es connatural al ser humano y a los grupos que integra. Su génesis es la de la vida en comunidad.

Existen fragmentos filosóficos presocrático, como los de Heráclito y Aristóteles donde podemos traducir que el "conflicto es el promotor del cambio y a su vez es consecuencia de este..." y simplemente se necesitan dos seres, ya que el conflicto se caracteriza por la dualidad adversario – adversario.

Si damos pie a la afirmación de que todo conflicto tiene su lado positivo, que podría estar popularizado en el dicho: " no hay mal que por bien no venga", veríamos que los conflictos bélicos, entendidos como acciones negativas y violentas en su máxima expresión, nos han dejado un cuerpo teórico que viene creciendo década tras década. Nos referimos concretamente a la época posterior a la segunda guerra mundial, cuando se dio un gran impulso al estudio del fenómeno antropológico, social, económico y político de la guerra, y se fueron modelando distintas teorías que tienen entre uno de sus capítulos la " *intervención de terceros*".

Focalizando en la intervención de tercero, sin participación en el conflicto sólo encontramos la figura del:

Mediador: no decide el conflicto, las partes conservan la autonomía de su solución.

Arbitro / Juez: estos terceros deciden el conflicto por las partes (heteronimia de la solución).

Se ve, entonces, que el tema de la heteronimia de la solución del conflicto, que funciona bajo la culpabilización, la imposición, la asignación de responsabilidades y la sanción, es sólo una forma de asegurar que los conflictos no queden irresueltos y de que los proyectos de individuos, grupos o entidades que forman la comunidad puedan llegar a realizarse en pos del orden social y bien común. El Estado es quien debe cargar con el mantenimiento de esta forma de solucionar conflictos, a través del ordenamiento jurídico y hacerse responsable de su vigencia. La resolución judicial no es una forma pacífica de resolver disputas.

2.6. La mediación Argentina

El 19 de agosto de 1992 el Poder Ejecutivo de la República Argentina bajo Decreto 1480/92 declara de Interés Nacional la institucionalidad y el desarrollo de la Mediación como método alternativo de solución de las controversias.

El Decreto define la mediación como un método de solución de conflictos.

Para identificar en él las características básicas:

- a) es voluntario y confidencial.
- b) es informal
- c) los plazos son prorrogables
- d) las partes participan plenamente en el procedimiento.
- e) el procedimiento lo guía el mediador.
- g) la mediación, es aplicable a cualquier tipo de asunto, excepto los penales y puede internarse tanto en el trámite judicial como extrajudicial.

Este Decreto era el único antecedente hasta la aprobación de la ley 24.573 de Mediación y Conciliación, y se integra el sistema con lo estatuido en los Decretos 1021/95 y 477/96.

Esto dio pie a la experiencia piloto desarrollada sobre mediación, experiencia que incluye la escuela de Mediación y el cuerpo de mediadores que inicialmente y designados por el Ministerio de Justicia tuvo como antecedentes en mediación a 8 abogados y 2 psicólogos.

Estos últimos actúan como co-mediadores dado que la experiencia ha mostrado en principio que es difícil trabajar con un sólo mediador, da más resultado de a dos. De acuerdo con lo que ha expresado la Directora Nacional de Extensión Jurídica del Ministerio de Justicia.

2.7. Análisis de la ley n° 26.589/11

Esta ley reconocida como de mediación y conciliación fue sancionada por el Congreso Nacional el 15 de abril de 2010 y promulgada por el poder Ejecutivo el 22 de septiembre del 2011.

Entre las consideraciones generales más importantes puede decirse que se establece con carácter obligatorio la mediación previa a todo proceso judicial, la que se regirá por las disposiciones de la presente ley. Este procedimiento promoverá la comunicación directa entre las partes para la solución extrajudicial de la controversia.

Quedan comprendidas dentro del procedimiento de mediación prejudicial obligatoria todo tipo de controversias, excepto los siguientes casos:

a) acciones penales;

b) acciones de separación personal y divorcio, nulidad de matrimonio, filiación, patria potestad y adopción, con excepción de las cuestiones patrimoniales derivadas de éstas. El juez deberá dividir los procesos, derivando la parte patrimonial al mediador;

c) causas en que el Estado nacional, las provincias, los municipios o la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o sus entidades descentralizadas sean parte, salvo en el caso que medie autorización expresa y no se trate de ninguno de los supuestos a que se refiere el artículo 841 del Código Civil;

d) procesos de inhabilitación, de declaración de incapacidad y de rehabilitación;

- e) amparos, hábeas corpus, hábeas data e interdictos;*
- f) medidas cautelares;*
- g) diligencias preliminares y prueba anticipada;*
- h) juicios sucesorios;*
- i) concursos preventivos y quiebras;*
- j) convocatoria a asamblea de copropietarios prevista por el artículo 10 de la ley 13.512;*
- k) conflictos de competencia de la justicia del trabajo;*
- l) procesos voluntarios.*

La Aplicación optativa del procedimiento de mediación prejudicial obligatoria, se da en los casos de ejecución y desalojos el procedimiento de mediación prejudicial será optativo para el reclamante sin que el requerido pueda cuestionar la vía.

Los mediadores deberán reunir los siguientes requisitos:

- a) título de abogado con tres (3) años de antigüedad en la matrícula;*
- b) acreditar la capacitación que exija la reglamentación;*
- c) aprobar un examen de idoneidad;*
- d) contar con inscripción vigente en el Registro Nacional de Mediación;*
- e) cumplir con las demás exigencias que se establezcan reglamentariamente.*

Los mediadores podrán actuar, previo consentimiento de la totalidad de las partes, en colaboración con profesionales formados en disciplinas afines con el conflicto que sea materia de la mediación, y cuyas especialidades se establecerán por vía reglamentaria. Estos profesionales actuarán en calidad de asistentes, bajo la dirección y

responsabilidad del mediador interviniente, y estarán sujetos a las disposiciones de la ley y su reglamentación.

El mediador no podrá asesorar ni patrocinar a ninguna de las partes intervinientes en los procedimientos de mediación prejudicial obligatoria en los que hubiera intervenido, hasta pasado un año de su baja formal del Registro Nacional de Mediación. La prohibición es absoluta en relación al conflicto en que intervino como mediador.

La designación del mediador podrá efectuarse:

a) por acuerdo de partes, cuando las partes eligen al mediador por convenio escrito;

b) por sorteo, cuando el reclamante formalice el requerimiento ante la mesa de entradas del fuero ante el cual correspondería promover la demanda y con los requisitos que establezca la autoridad judicial. La mesa de entradas sorteará al mediador que intervendrá en el reclamo y asignará el juzgado que eventualmente entenderá en la causa. El presentante entregará al mediador sorteado el formulario debidamente intervenido por la mesa de entradas del fuero;

c) por propuesta del requirente al requerido, a los efectos de que éste seleccione un mediador de un listado cuyo contenido y demás recaudos deberán ser establecidos por vía reglamentaria;

d) durante la tramitación del proceso, por única vez, el juez actuante podrá en un proceso judicial derivar el expediente al procedimiento de mediación. Esta mediación se cumplirá ante mediadores inscriptos en el Registro Nacional de Mediación, y su designación se efectuará por sorteo, salvo acuerdo de partes respecto a la persona del mediador.

La mediación suspende el plazo de prescripción y de la caducidad en los siguientes casos:

a) en la mediación por acuerdo de partes, desde la fecha de imposición del medio fehaciente de notificación de la primera audiencia al requerido, o desde la celebración de la misma, lo que ocurra primero;

b) en la mediación por sorteo, desde la fecha de adjudicación del mediador por la autoridad judicial;

c) en la mediación a propuesta del requirente, desde la fecha de imposición del medio fehaciente de notificación de la primera audiencia al requerido, o desde la celebración de la misma, lo que ocurra primero.

En los dos primeros supuestos, la suspensión opera contra todas las partes. En el caso del inciso c), únicamente contra aquél a quien se dirige la notificación.

En todos los casos, el plazo de prescripción y de caducidad se reanuda a partir de los veinte días contados desde el momento que el acta de cierre del procedimiento de mediación prejudicial obligatoria se encuentre a disposición de las partes.

Cuando durante el procedimiento de mediación prejudicial obligatoria se arribara al acuerdo de las partes, se labrará acta en la que constarán sus términos. El acta deberá ser firmada por el mediador, las partes, los terceros si los hubiere, los letrados intervinientes, y los profesionales asistentes si hubieran intervenido.

Si el proceso de mediación concluye sin acuerdo de las partes, se labrará acta suscripta por todos los comparecientes donde se hará constar el resultado del procedimiento. El requirente queda habilitado para iniciar el proceso judicial acompañando su ejemplar del acta con los recaudos establecidos por la ley.

La mediación familiar comprende las controversias patrimoniales o extrapatrimoniales originadas en las relaciones de familia o que involucren intereses de sus miembros o se relacionen con la subsistencia del vínculo matrimonial. Se encuentran comprendidas dentro del proceso de mediación familiar las controversias que versen sobre:

a) alimentos entre cónyuges o derivados del parentesco, salvo los provisorios que determina el artículo 375 del Código Civil;

b) tenencia de menores, salvo cuando su privación o modificación se funde en motivos graves que serán evaluados por el juez o éste disponga las medidas cautelares que estime pertinentes;

c) régimen de visitas de menores o incapaces, salvo que existan motivos graves y urgentes que impongan sin dilación la intervención judicial;

d) administración y enajenación de bienes sin divorcio en caso de controversia;

e) separación personal o separación de bienes sin divorcio, en el supuesto del artículo 1294 del Código Civil;

f) cuestiones patrimoniales derivadas del divorcio, separación de bienes y nulidad de matrimonio;

g) daños y perjuicios derivados de las relaciones de familia.

El Registro Nacional de Mediación se compondrá de los siguientes capítulos:

a) Registro de Mediadores, que incluye en dos apartados a mediadores y mediadores familiares;

b) Registro de Centros de Mediación;

c) Registro de Profesionales Asistentes;

d) Registro de Entidades Formadoras.

El Registro de Mediadores tendrá a su cargo la autorización, habilitación y control sobre el desempeño de los mediadores.

El Registro de Centros de Mediación tendrá a su cargo la autorización, habilitación y control sobre el funcionamiento de los mismos. Los centros de mediación deberán estar dirigidos por mediadores registrados.

El Registro de Entidades Formadoras tendrá a su cargo la autorización, habilitación y control sobre el funcionamiento de las entidades dedicadas a la formación y capacitación de los mediadores.

La reglamentación establecerá los requisitos para la autorización y habilitación de los mediadores, centros de mediación y entidades formadoras en mediación.

La organización y administración del Registro Nacional de Mediación será responsabilidad del Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos.

En la reglamentación que dicte el Poder Ejecutivo nacional contemplará las normas a las que deberá ajustarse el funcionamiento del Registro Nacional de Mediación y cada uno de sus capítulos.

Conflicto

La palabra "conflicto" es frecuentemente utilizada dentro del discurso de la psicología para referirse a una realidad intrapsíquica. En el campo de la mediación, cuando se utiliza este término va a estar referido exclusivamente a conflictos interpersonales, o sea entre personas, entre éstas y organizaciones o entre organizaciones, es decir, se va a tener en cuenta el carácter relacional del conflicto.

La noción de conflicto funciona como un "presupuesto" para muchas disciplinas, entre ellas la mediación. Si esta tiene como tarea la resolución de conflictos es fundamental que antes de comenzar a conocer las técnicas que llevan a la resolución o conducción de los conflictos se reflexione acerca de qué es un conflicto. Si no se hace esto, la práctica de la mediación se convierte en la aplicación mecánica de técnicas.

La mediación se da siempre en el campo de los conflictos interaccionales.

En lo que respecta a la mediación para ser precisa debería hablar de conflictos interaccionales, para abreviar uso sólo el término "conflicto", pero siempre va a estar referido a conflictos interaccionales, ya sea entre personas, entre grupos pequeños, entre grupos grandes, entre razas, entre personas, etcétera. Se entiende por interacciones a las acciones que se dan dentro de una relación. Las relaciones son el marco, el encuadre, el contexto dentro del cual se dan las interacciones. Las relaciones califican a las interacciones.

Cada sistema está compuesto por sus elementos y relaciones entre dichos elementos y entre sus atributos. En todo sistema hay interacciones que atraen, cohesionan a los elementos del sistema, a estas interacciones se las llama, según Marinés Suares, atrayentes o atractoras.

Para que se mantenga un sistema es necesario que se mantengan sus elementos como diferentes, y para esto son necesarias las interacciones antagónicas. Estas interacciones antagónicas también ayudan a conformar la clase y el partido.

El antagonismo no es destructor en sí mismo ni bueno en sí mismo, sino que es uno de los elementos de la evolución, un elemento de la vida.

Las interacciones antagónicas "interaccionan" con las interacciones atractoras, creando un equilibrio dinámico en el sistema.

Si no existen estas interacciones antagónicas no existiría la evolución, pero tampoco los conflictos, o sea, que podemos poner que la causa última de los conflictos es la existencia de estas interacciones antagónicas, por lo tanto, se podría pensar que una forma de lograr la eliminación de los conflictos es eliminar las interacciones antagónicas, pero con ello se elimina también la evolución y la vida.

3.1. Definición de conflicto

Boardman y Horowitz, definen "el conflicto como una incompatibilidad de conductas, cogniciones (incluyendo las metas) y/o afectos entre individuos o grupos que pueden o no conducir a una expresión agresiva de su incompatibilidad social. Ésta definición específicamente incorpora conducta, cogniciones y afectos porque todos estos factores son importantes en el conflicto, es al fin de cuentas una función directa de la conducta, las personas reaccionan a las conductas. Sin embargo la conducta es usualmente una función directa de las cogniciones y afectos, aunque algunas veces este lazo no es consiente"¹¹.

Tomando a Pichone Riviere, el sentir, el pensar y el hacer están presentes en los conflictos. En toda interacción se entretajan sentires, pensares y haceres. Pensar la interacción como únicamente "conducta", acción, dejando de lado el pensar y el sentir, es volver hacia atrás en nuestros conocimientos científicos, es volver a la división cartesiana entre mente y cuerpo, que tanto ha empantanado a nuestros conocimientos acerca del ser humano.

¹¹ BOARDAN, Susan K. y otra, "Constructive Conflict Management and Social Problems", New York, Journal of Social Issues, N° 50, Vol.1, 1994, pág 4.

En una relación, en un sistema, pueden primar las interacciones atractoras, lo semejante, y entonces no hay conflicto. Cuando priman las interacciones antagónicas, lo diferente, aparece el conflicto.

Muchas veces el término "conflicto" es asociado a agresión. Sin embargo, no todo conflicto es agresivo. En una primera gran división de los conflictos, se podría tomar aquellos que incluyen la agresión o la intención deliberada de hacer daño, y llamarlos: "conflictos agresivos" y aquellos otros que se desarrollan sin agresión y llamarlos "conflictos no-agresivos". Confundir "conflicto en general" con "conflicto con agresión" es hacer una confusión de tipos lógicos entre un miembro y una clase.

El conflicto se asocia a antagonismo y la diferencia está mal vista en nuestro sistema de creencias. Muchas veces se vive a la diferencia como una agresión.

Desde este punto de vista, el conflicto es una incompatibilidad entre dos partes, es una interacción en la que prima el antagonismo.

Estas partes pueden ser semejantes, equivalentes o totalmente diferentes. En el campo social una conducta es anómala si no encaja con el contexto social en el cual tiene lugar. Éste puede ser un conflicto menor, o puede ser visto como el punto de arranque de un conflicto mayor. El conflicto no es algo que se da de una vez y para siempre, sino es un proceso. El conflicto no tiene origen en una parte, se genera en la lucha entre dos partes que en algún sector son incompatibles (ya sea en el sector de las creencias, las acciones, las cogniciones, las conductas, etcétera). Si precisa en el lenguaje, no se debería hablar de conflicto sino de proceso conflictivo, es decir, una incompatibilidad que nace, crece, se desarrolla y a veces puede morir, y otras simplemente quedar estacionaria.

Otra de las características del proceso conflictivo es que se co-construye entre las partes es decir que las dos o más partes que intervienen en el conflicto están involucradas en la co-construcción, hay involucración y no necesariamente consentimiento. Hay que pensarlo como participación. En los casos en los cuales una de las partes puede ser considerada como la víctima, no necesariamente ésta tiene la

responsabilidad, pero sí la posibilidad de pensar cuál es su forma de participación que co-construye el conflicto.

La idea de co-construcción del conflicto lleva a otra idea, que es la de gerenciamiento o conducción del conflicto, es decir las interacciones entre las partes van dándole forma al conflicto. Cuando estas interacciones se hacen repetitivas, cuando crean una "pauta de interacción", van trazando "un canal" por el cual circula el conflicto, es decir que, dada una interacción, ésta tiende a repetirse. Cuando las interacciones se hacen repetitivas crean una pauta de interacción, y luego esta pauta de interacción favorece la emergencia de aquellas interacciones que le dieron origen. Las pautas de interacción restringen la aparición de otro tipo de interacciones. Este aspecto restrictivo de las pautas es una de sus características más importantes. El conflicto es conducido por las partes a partir de las interacciones que entre ellas se generan, lo cual lleva muchas veces a aumentar el conflicto, sintiéndose las partes "presas" de las propias interacciones que ellas generan.

Según Marinés Suares, el conflicto es un proceso, debemos aceptar que un proceso no se puede solucionar. Los procesos de cualquier tipo, no sólo el conflicto interaccional, pueden producir problemas, pero ellos mismos no son un problema. Los procesos tienen una lógica de evolución-involución: los problemas tienen la lógica de las soluciones o no soluciones. Proceso y soluciones son dos órdenes diferentes.¹²

No se debe pensar a los conflictos como entidades simples, sino como procesos complejos, a los que no se podrá conocer totalmente nunca, ni predecir certeramente su evolución, además al proceso debemos sumarle el elemento de aleatoriedad, el azar, con lo cual se suma aún más incertidumbre.

3.2. Formas de conducción de conflictos

La humanidad ha generado a lo largo y a lo ancho de su historia, diferentes formas de conducción de conflictos. Estas diferentes modalidades constituyen un continuo que va desde lo más informal a lo más formal.

¹² SUARES Marinés, Ob. Citada, pág 77

En el extremo informal de las modalidades para la conducción de conflictos nos encontramos con las siguientes características:

a) Generalmente se dan entre familiares, grupos de amigos, grupos de trabajo, equipos deportivos, etc., entre personas que tienen un gran conocimiento entre sí y entre las que existen intensos lazos afectivos.

b) No hay reglas establecidas para las formas de conducción de conflictos y generalmente éstas son idiosincrásicas de los contextos en los cuales se desarrollan.

c) No hay terceros a quienes se involucre para ayudar en el proceso.

d) No es onerosa.

Comúnmente, a esta forma de conducción de conflictos se la conoce con el nombre de negociación.

En el extremo formal de las modalidades para la conducción de conflictos encontramos otras características:

a) Es una serie de organizaciones de complejidad creciente, que van desde los juicios sumarios, el ombudsman, algunas instituciones tales como "alquiler de jueces" hasta el arbitraje y la judicialización. Todo tipo de conflictos pueden necesitar ser dirimidos en estos ámbitos. Algunos de ellos incluyen relaciones interpersonales con gran carga emotiva. Estudios realizados sobre el tema de la violencia demuestran que es altísima la frecuencia de relaciones de parentesco entre las partes del episodio violento, pero también llegan a la justicia formal conflictos en los cuales no hay relaciones afectivas intensas entre las partes, por ejemplo todos los juicios con la DGI podrían estar en esta categoría.¹³

b) Se caracterizan por un proceso bien definido, que ha dado lugar a una de las ramas del derecho que es el Derecho Procesal, con sus códigos de procedimientos que deben seguirse rigurosamente para poder llevar adelante la conducción del conflicto.

¹³ SUARES Marinés, Ob. Citada, pág.42

c) Hay terceros que cumplen una función definida. Según los casos, la inclusión del tercero es a pedido de las partes, por ejemplo en el caso del arbitraje, en tanto que, en otros casos basta con que una parte la solicite para que la otra parte se vea obligada a comparecer, así como existen los casos penales, con los que, aunque las partes no lo requieran, el Estado inicia el juicio. Lo característico de los procesos más formales dentro de este extremo es que las decisiones tomadas por este tercero son vinculantes, es decir, absolutamente obligatorias para las partes. En los juicios, correspondientes a los tribunales formales, está establecido todo un sistema jerárquico de "apelaciones" para el caso en que una de las partes rechace lo dictaminado por el juez de primera instancia, y en el caso del arbitraje, si una de las partes no quiere aceptar lo arbitrado debe recurrir a la justicia para que un juez juzgue si la decisión a la que ha arribado el árbitro es justa o no. En muchas ocasiones las partes pueden decidir abandonar los procesos formales y pasar a procesos más informales. A pesar del número elevado de estos acuerdos extrajudiciales, dada la cantidad de situaciones que llegan a los tribunales de justicia, se ha llegado a decir que "los tribunales son los depósitos de conflictos", porque cada vez es mayor la cantidad de procesos y más largo el tiempo que se demora en terminarlos

d) Es onerosa.

Entre estos dos extremos, en la actualidad, se encuentra un campo intermedio, que es el campo de la mediación. Se caracteriza por:

a) Los procesos de conducción de conflictos son más formales que los informales pero más informales que los formales.

b) Existe un proceso definido, aunque éste no es establecido por leyes ni códigos sino, que se determina entre las mismas personas que se enfrentan en el conflicto, más una tercera persona que es llamada en ayuda. La mayoría de las veces es el mediador quien establece cuál va a ser el proceso a seguir y las partes lo aceptan. Pero los diferentes centros de mediación, y aún los diferentes mediadores de un mismo centro, establecen procesos distintos.

c) Es voluntaria la iniciación del proceso. Nadie puede obligar a otro a elegir esta vía de conducción: las dos partes deben acordar este camino. Si bien en algunos

estados de Estados Unidos la mediación está dentro del sistema formal, a las partes se las obliga a "intentar un acuerdo por mediación", pero si este intento no prospera no están obligados a continuarlo. En nuestro país se acaba de legislar para los casos patrimoniales y uno de los temas que presentó discusión es casualmente "la obligatoriedad", aunque está aclarado que esta obligatoriedad es sólo para "pasar por la mediación" y no para llegar a un acuerdo.

d) Aún en los países o estados en los cuales se establece la mediación como proceso obligatorio previo al juicio, no es ineludible llegar hasta el final del proceso, es decir que, no es obligatorio llegar a un acuerdo, ni siquiera en los casos derivados por los tribunales. Las partes, pues, pueden abandonarlo en cualquier momento para dirigirse a uno de los otros dos extremos, o sea que, pueden pasar a realizar una negociación entre ellas sin necesidad de terceros o pueden transformarlo en un juicio.

e) Es más barata que un juicio pero más cara que la negociación, porque hay que abonar a un tercero que cobra honorarios por el trabajo que realiza.

f) Este tercero no tiene poder para obligar a cumplir sus apreciaciones sobre la situación, o sea que, las partes no tienen por qué acatar lo que el mediador piense. Ésta es una de las diferencias fundamentales con el arbitraje, en el cual las partes eligen a un tercero para que actúe de árbitro con el compromiso de acatar sus decisiones.

La comunicación

4.1. Comunicación circular y la retroalimentación

Según Alcaide la comunicación es un proceso, un conjunto de acciones en la cual están comprometidos por lo menos dos seres vivos, que se relacionan y mutuamente producen modificaciones producto de sus interacciones. Se caracteriza por la presencia dinámica de un emisor-receptor que emite un mensaje y a la vez recibe la respuesta actitudinal emitida por el receptor (receptor-emisor) todo lo cual ocurre en un determinado contexto.¹⁴

En esta idea de comunicación se deja de lado la causalidad lineal y se atiende a la existencia de una ida y vuelta de acontecimientos sobre acontecimientos ulteriores. Los mensajes circulan a mismo tiempo o sucesivamente por canales verbales o no verbales.

El emisor y el receptor siempre se influyen mutuamente. Esto ocurre en un contexto espacial y temporal que también se encuentra impregnado de un contexto histórico, (o sea el proceso comunicacional que precede).

De la interrelación de todos estos elementos se genera una historia o narrativa, la que a su vez, se transformará en contexto histórico e influirá en las relaciones entre quienes se comunican, modificando el mensaje original.

En este caso el lenguaje no responde a la expresión hablada o escrita por el hombre, sino a su interacción con el otro o los otros y viceversa. Responde a coordinación de coordinaciones de acciones en cualquier domino a la que se entrelaza el emocionar y a lo que Maturana denomina el "conversar".¹⁵

¹⁴ ALCAIDE Stella, RAVENNA Analia y GUALA María, "La mediación en la Escuela", Ed Homo Sapiens, Rosario, 1998, pág 59 a 62

¹⁵ ALCAIDE Stella, RAVENNA Analia y GUALA María, Ob. Citada, pág. 62

Con relación al aporte de Maturana explica Marinés Suarez que el autor define al lenguaje como un "operar en coordinación de acciones consensuales"¹⁶, o sea, cuando dos o más personas pueden coordinar sus acciones se comunican para coordinar acciones posteriores. "El lenguaje surge cuando se incorpora al vivir, como modo de vivir, este fluir en coordinaciones conductuales de coordinaciones conductuales que surge de la convivencia, como resultado de ella, es decir, cuando las coordinaciones conductuales son consensuales".¹⁷

El proceso de mediación responde a un operar en coordinación de acciones consensuales de las futuras acciones consensuales que se desarrollaran en el proceso, bajo la batuta del mediador.

4.2. La comunicación en la mediación

Las tareas del mediador están dirigidas a modificar una estructura comunicacional disfuncional entre las partes, regulando, encausando, clarificando y empezando a reformular en el primer movimiento, para luego, en el segundo intentar generar reflexión en las partes, enriqueciendo el pensamiento y coconstruyendo nuevos escenarios con las partes, nuevas narrativas que dejen deslucidas sus primeras formas de enfocar el conflicto, según la puntuación posicional de su historia.¹⁸

El mediador, como tercero que colabora en la comunicación y consensua un encuadre que define al contexto mediatorio, es responsable de la dirección del proceso y generador de nuevas propuestas comunicacionales, implementadas a través de diferentes herramientas, que "gatillan" en las partes, generando diferencias, que el mediador escuchará activamente para continuar por el camino de generar nuevas diferencias.

En ese sentido Cecilia Ramos Mejía dice que: el adecuado uso de las herramientas permite modificar el mundo percibido, según las pautas interaccionales de las partes, signadas por una comunicación deficiente, lo que conlleva a cambiar las emociones, luego el pensamiento y luego la conducta, reestructurando la forma de

¹⁶ SUARES Marinés, Ob. Citada, pág 101

¹⁷ SUARES Marinés, Ob. Citada, pág 101

¹⁸ LINCK, Delfina, "El valor de la mediación", Ed. Ad-Hoc, Buenos Aires, 1997, pág. 24

percibir sin que varíen los hechos.¹⁹ Entonces las partes reestructuran el marco conceptual o emocional que perciben ante los mismos hechos y por ende modifican el sistema comunicacional.

Cuando se produce la reestructuración surge una nueva percepción, diferente, que descarta la posibilidad de regresar a la angustia o la trampa del enfoque o puntuación anterior. Consiste en la reformulación de conflicto que se escapa de las mutuas adjudicaciones al plano de temores, preocupaciones, necesidades o expectativas (intereses) que inducen a las partes a posturas tan abroqueladas.

El mediador, va a entrelazar sus propuestas, con el aporte de las partes, con el objetivo de asistirlos en una toma de decisión y va a jugar con sus propias hipótesis acerca de lo que piensan y sienten las partes al conceptualizar su historia, involucrando sus deposiciones propias y sus emociones, para operativizar su hacer. Juan Luis Linares dice que: "es en los sentimientos donde las realidades emocionales también se crean. Las emociones no son realidades objetivas que se experimentan totalmente como si estuvieran biológicamente condicionadas, sino que se pueden cultivar ejercitándolas o pidiéndoselas a los demás y a sí mismo. Que contradictorio que sería que un terapeuta se sintiera capaz de inducir amor en una pareja, pero no de hacerlo brotar en sí mismo".

20

4.3. Axiomas de la comunicación humana

Delfina Link hace referencia a que la comprensión dinámica de la comunicación, cuando expresa que los conflictos ocurren en sistemas de interacción, o sea, cuando dos o más personas, además de transmitir contenidos de información, buscan definir cuál es la naturaleza de su relación, o sea si son pares o son jerárquicamente distintas, si hay cooperación o sólo competencia, si existe o no respeto por la otra. El proceso de mediación introduce a las partes en un nuevo contexto, diferente al anterior, en donde el tratamiento de sus negociaciones era comunicacionalmente no eficiente.

¹⁹ DIEZ, Francisco y TAPIA, Gachi, "Herramientas para trabajar en la mediación" Ed. Paidós, Buenos Aires, 2006, pág 47

²⁰ LINARES Juan Luis, "Identidad y Narrativa", Ed. Paidós, Barcelona, 1996, pág. 20 a 21

Se genera en este nuevo contexto, incluyendo a un tercero de "afuera" (mediador), que al acordar el marco del proceso con las partes se convierte en "alguien de adentro" del nuevo sistema, cuya función es ayudarles a investigar la posibilidad de un acuerdo.

Los seres humanos se comunican tanto digital (verbal) como analógicamente. La comunicación analógica incluye la postura, los movimientos corporales, los gestos, la expresión facial, la distancia, la inflexión de la voz, el ritmo, la secuencia, la cadencia de las palabras, los silencios, los modos, el entorno, la vestimenta, u otra manifestación que metacomunique el contexto. Ello determina un amplio repertorio de situaciones que el mediador tendrá que observar durante el proceso en términos de congruencia con lo que se expresa digitalmente y que estará influenciada por su propio estilo personal.

La comunicación verbal junto con la postural, marcará las formas de interacción recursivas y preferenciales de las partes, conforme su sistema comunicacional y será el material con el cual el mediador trabajará una nueva.

En toda comunicación hay un aspecto de relación y un aspecto de contenido. El aspecto relativo al contenido se transmite casi exclusivamente en forma verbal mientras el aspecto relativo a la relación es predominantemente analógico. El aspecto relacional clasifica el aspecto de contenido y, es por lo tanto, una metacomunicación (comunica sobre la comunicación). El mediador trabajara sobre las cuestiones de relación entre las partes entre sí y con el propio mediador, intentando que puedan acordar a nivel de relación y a nivel de contenido. Se evita, si ello es posible, la manipulación de una parte hacia otra, las descalificaciones mutuas, la ausencia de protagonismo de una parte como muestra de desinterés y ser el mismo mediador invadido en la dirección del proceso, etc.

El mediador organiza la relación entre las partes, a través del parafraseo, las legitimaciones si las hubiere y la comprensión de que pueden pensar diferente a nivel de contenido sin que ello dañe la relación.

Cuando el mediador en su discurso inicial consensua con las partes las reglas de funcionamiento del proceso está acordando sobre conductas.

Es imposible no comunicarse. Toda conducta es comunicación y tiene un valor de mensaje y ello es muy importante al momento de determinar si existe, en el marco relacional, aceptación, rechazo, descalificación.

La naturaleza de una relación depende de la puntuación de las secuencias de comunicación. Esto se conecta con las posiciones, desde donde cada parte puntuará los hechos siempre en contra del otro, en término de atribución de responsabilidades en el clásico modelo acción-reacción.

Todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios, según que estén basados en la igualdad o en la diferencia.

Hay dos tipos de interacción: el simétrico, que se caracteriza por la igualdad y la complementaria basada en la diferencia. Las disfuncionalidades de estos dos patrones son las escaladas simétricas y la complementariedad rígida.

Linck expresa "si en el marco de la mediación, una de las partes debe escuchar sin interrumpir cuando la otra parte habla y después alguien imparcial sintetiza lo dicho, poniéndolo en términos desprovistos de agresividad y apasionamiento, al que habló ya le resulta más fácil escuchar lo que la otra parte tiene para decir, porque puede esperar más tranquilamente la "traducción" o el "fraseo" desapasionado. En algún caso se puede haber desarticulado el automatismo en el cual uno agredía, porque el otro agredía y el otro agredía, porque uno agredía, donde escalaban simétricamente para no dejar impunes las agresiones y para no aceptar la relación, puntuando siempre uno en contra del otro (responsabilizando al otro) o se puede haber desarticulado el otro tipo de automatismo, donde la necesidad de uno de agredir era rígidamente complementada por la necesidad del otro de provocar la agresión".²¹

²¹ LINCK, Delfina, Ob Citada, pág 145

Neutralidad

Uno de los conceptos que aparecen en los escritos sobre mediación es el de neutralidad, aunque en la mayoría de los casos se da por supuesto qué es lo que con ella se quiere especificar, sin deconstruir este concepto. En la ley recientemente sancionada por nuestro Congreso Nacional para la Mediación Judicial para asuntos patrimoniales de aplicación en la Capital Federal, se establece que el mediador es una "tercera persona neutral". Como dice Sara Cobb, la mediación se ha construido sobre un dispositivo "neutral". Y esto ha ocurrido también en nuestro país.²²

Trabajos recientes realizados por Sara Cobb en Estados Unidos y por David Greatbarch y otros en Gran Bretaña cuestionan, desde diferentes ángulos, qué es lo que se entiende por Neutralidad y la posibilidad de ejercerla y hasta qué límites en el contexto de la mediación. Estos autores, entre otros, hablan de la participación o involucración necesaria del mediador en las disputas en las que media.

Este tema es muy polémico dentro del campo de la mediación, en la primera reunión de mediadores de la Argentina, se cambió en el programa el título "Neutralidad" por el de "Imparcialidad".

Tradicionalmente en la oposición entre neutralidad / involucración, el primer término ocupa el lugar superior, o sea que, ubica lo positivo, lo esperable, lo valioso, en la neutralidad y lo negativo, lo devaluado, lo discriminado está en la involucración.

Según el diccionario de ciencia, la neutralidad proviene del latín *neutrális* y significa "que no es de uno ni de otro, que entre dos partes que contienden, permanece sin inclinarse por ninguna de ellas".²³

El concepto de neutralidad tiene su origen en el campo del Derecho Internacional Público.

²² SUARES Marinés, Ob. Citada, pág. 145

²³ DICCIONARIO DE CIENCIA, "Enciclopedia Océano Multimedia", España 2.005

La neutralidad es una institución tradicional que se remonta a algunos pactos del siglo XII, y fue retomada en 1856 en el tratado de París sobre derecho marítimo, pero es en este siglo XX cuando toma real importancia en los tratados internacionales, tanto en la llamada vertiente negativa: el deber de abstención de intervenir en los conflictos, de los Estados que se han declarado neutrales, como en la vertiente positiva: impedir que en el ámbito de soberanía de una potencia neutral tengan lugar acciones de guerra.

Por otra parte, quienes sostienen que la neutralidad es el dispositivo preferido para la mediación se basan en las teorías correspondientes al Paradigma de la Objetividad, o sea a valorizar, en la totalidad del campo científico, la "objetividad" del observador, la causalidad lineal, etcétera.²⁴

Al aplicar a la mediación la vertiente positiva del concepto de neutralidad podría suponer que en el ámbito del proceso de mediación no se permitirá la realización de hostilidades.

Desde la perspectiva negativa de la neutralidad, resulta obvio para los mediadores que vienen del campo de la psicología en general y de la terapia familiar en particular que este concepto de neutralidad no puede ser aplicado al contexto de la mediación, ya que, por definición la mediación es intervenir como tercero en una situación de conflicto y/o disputa, que se da entre otros dos o más disputantes. Al mediador se recurre y se le paga para que intervenga.

La teoría general de los sistemas y los trabajos realizados por Andolfi, han demostrado que siempre la inclusión de un tercero crea un nuevo sistema, que en el caso de la terapia familiar se ha llamado sistema terapéutico, y que este nuevo sistema, es diferente del que existía antes de su inclusión. Obviamente, al intervenir un tercero modifica el sistema, el cual por principios de la teoría general de los sistemas, no puede no modificarse.

El tercero está "involucrado" en el conflicto, aunque con un rol diferente del de las partes. Es precisamente esto lo que se busca al solicitar una mediación, o sea que

²⁴ SUARES Marinés, Ob Citada, pág 146

alguien intervenga para, si es posible, terminar o al menos disminuir las hostilidades. Por lo tanto, desde esta perspectiva, "neutralidad" no es el término más adecuado para definir la modalidad de inclusión del mediador, porque ser neutral implicaría no incluirse, no involucrarse.

5.1. De neutralidad a imparcialidad

Sara Cobb, en su trabajo titulado "Toward a New Discourse for Mediation, A Critique of Neutrality" el cual es parte de un proyecto de investigación titulado *The Social Construction of Neutrality*, dice que la neutralidad ha sido tradicionalmente entendida como incorporando dos cualidades que el mediador debe ser capaz de emplear, la primera es la imparcialidad. La mayoría de los mediadores equiparan neutralidad con imparcialidad, la que explican como la habilidad para interactuar en ausencia de sentimientos, valores o protagonismo de ellos mismos. En otras palabras, el mediador debe mantener el caso sin favorecer ni sostener a una parte, para seguridad de la totalidad del grupo.²⁵

Una de las palabras utilizadas como sinónimo y/o componente esencial de la neutralidad es "imparcialidad". Con este concepto se quiere expresar que el mediador no debe colocarse a favor o en contra de alguna de las partes. Para poder tomar esta postura imparcial es necesario que el mediador deje de lado sus propios prejuicios, valores, creencias, etcétera, que podrían llevarlo a "tomar partido" por alguna de las partes.

Desde estas perspectivas, para ser imparcial uno debería dejar de ser humano, para que pueda actuar "imparcialmente", o sea, dejando de lado la valoración inconsciente, y aún el "emocionar" en el sentido que le da a este término Humberto Maturana, que es aquello que nos inclina hacia algo y que no pasa por la razón, pero que es la razón de todas las razones.

Además la imparcialidad sólo podría ser entendida como una abstracción, sino como algo que sucede o que pueda suceder en el transcurso de un proceso de mediación.

²⁵ SUARES Marinés, Ob. Citada, pág 149

5.2. Neutralidad y equidistancia

En el trabajo de Sara Cobb, dice que otro de los elementos que se consideran parte de la neutralidad, además de la imparcialidad, es la equidistancia. La equidistancia identifica la habilidad del mediador para asistir a los disputantes para expresar su "lado" en el caso. Para asegurar que la información sea develada, algunas veces es necesario que el mediador se alíe temporariamente con las partes para poder elaborar sus posiciones. La equidistancia es un proceso activo por el cual la parcialidad es utilizada para crear simetría.

Dentro del contexto de la mediación se ha entendido que una forma de mantenerse equidistante es otorgar las mismas posibilidades a las dos partes, y se podría medir la equidistancia del mediador computando si éste utiliza, el mismo tiempo para que hable uno y luego el otro, el mismo tiempo en la entrevista individual, la misma proximidad física, la misma forma de mirar, el mismo lenguaje, etcétera.

Podríamos decir, teniendo en cuenta el concepto de neutralidad, que se le solicita al mediador, que intervenga de forma imparcial, dejando de lado sus valores, creencias, etcétera y que mantenga la misma distancia con cada una de las partes.

5.3. Neutralidad y equidad

El principio básico de la justicia es la equidad, entendida como un concepto fundamental de justicia que va más allá de lo legal. Al mediador se le solicita que actúe con equidad, la cual se da supuestamente.

Una de las tareas del mediador es ayudar a que las partes puedan expresarse, que sean protagónicas, y para esto muchas veces debe apoyar a alguna persona para darle fuerza, para que cuente cómo ve el conflicto. Las "maniobras" que realizan para poder lograr un contexto de equidad, justo, pueden que no sean equidistantes. Son las llamadas maniobras de simetrización.

El protagonismo y el reconocimiento del protagonismo de las partes, la creación de interdependencia entre las mismas o entre sus narrativas, son fundamentales para algunos modelos de mediación, como el Modelo Circular-Narrativo o el Modelo

Transformativo, y para lograr esto es necesario que realicen algunas maniobras que ayuden a que las partes construyan una relación simétrica, o sea, que tengan igual o semejante poder en las decisiones que tomen. Al buscar este protagonismo simétrico, los mediadores suelen realizar alianzas con una y/u otra de las partes.

La mentada neutralidad, entendida como imparcialidad y equidistancia, puede contradecir el principio fundamental de la equidad.

5.4. Neutralidad como medio

Si la neutralidad es un medio, el mediador deberá actuar imparcial y equidistantemente durante todo el proceso, como si fuera de piedra, y sin que sus valores, prejuicios, creencias, trasciendan.

Desde las teorías llamadas los nuevos paradigmas de la ciencia (teoría de la comunicación, teoría del observador, cibernética de segundo orden, construccionismo social, etcétera) esto resulta imposible, ya que el mediador está siempre actuando; aún en el caso en que no haga nada, está interviniendo, de acuerdo con el primer axioma de la teoría de la comunicación que dice que es imposible no comunicarse. También debido al efecto pragmático que tiene toda comunicación, ya que el mediador no puede dejar de lado sus creencias y sus valoraciones, las cuales no pueden no trascender en sus actuaciones. O sea que el mediador siempre está de una forma u otra aliándose o no, convalidando o no, las declaraciones de los disputantes.²⁶

Por lo tanto, la neutralidad en cuanto medio, entendida como imparcialidad, desde estas conceptualizaciones teóricas es imposible de lograr.

5.5. Neutralidad como fin

Si se piensa que el objetivo de la mediación es lograr un acuerdo y es para este acuerdo para el cual se reserva el concepto de neutralidad, o sea, que nuestras diferentes formas de intervención estarían justificadas en vista de obtener el total protagonismo de los participantes en el momento del acuerdo, entonces sí podría resultar válido permitir

²⁶ SUARES Marinés, Ob. Citada, pág 153

a los mediadores realizar distintas maniobras que pasen por alto los conceptos de imparcialidad y equidistancia, o sea, se les permitirá realizar alianzas, siempre y cuando esto tienda a crear un papel neutral a la hora del acuerdo y reforzar la equidad del contexto de mediación.

Debemos tener en cuenta que la mediación, como organización, en la forma en que está implementada en Estados Unidos, no tiene una estructura jerárquica, si bien está muy cerca del sistema de la justicia formal, no tiene los contralores que éste posee. La forma como se está organizando en nuestro país respeta también este modelo no-jerárquico, que por otra parte es intrínseco a la ideología de la mediación, en tanto proceso extrajudicial. Asimismo, no hay leyes ni jurisprudencia en la cual se deban basar para alcanzar los acuerdos logrados y, por lo tanto, tampoco sobre la base de éstos, se los califica de justos o no. Si bien es cierto que desde los distintos modelos de mediación que se están enseñando en este momento en la Argentina se establece en ellos una etapa de "pasantías" que incluyen trabajos de observación en vivo de procesos de mediación y luego las primeras mediciones realizadas en equipos constituidos por principiantes y expertos, y se crean espacios de "supervisión", ya sea esta última realizada por un "experto mediador" o como grupo autogestivo, de hecho la institución de la mediación no está sujeta a "contralores".

Otro tema presentado por Sara Cobb, bajo el título de "Paradoja de la neutralidad", en el cual expresa que dado que se metacalifica al contexto de mediación como contexto de neutralidad, todo lo que en él ocurra debe ser entendido como neutral, y al realizarse las alianzas ya citadas con el fin de lograr equidad, esto no puede ser entendido como alianza, porque el contexto ha sido calificado como neutral (concepto absolutamente reñido con el de alianza), por lo tanto esto crea una confusión en cuanto a la asignación de significados.²⁷

5.6. Neutralidad como una práctica discursiva

El Modelo Circular-Narrativo de Mediación de Sara Cobb enfoca la neutralidad de una forma diferente y así se sustrae a la paradoja. Esta autora entiende a la mediación

²⁷ SUARES Marínés, Ob. Citada, pág. 155

como un proceso de "narración de historias" en el que es importante el protagonismo de las partes, y su legitimación, es decir, su posicionamiento positivo, para poder llegar a la construcción de una historia alternativa.

Ella entiende a la neutralidad como una práctica y entonces habla de la práctica de la neutralidad. "El proceso de negociación y mediación puede estar hecho por gente que está dentro de la disputa (en la negociación) o por una tercera parte fuera de la disputa (mediación). [...] Es una práctica que hay que practicar, ejercitar y aprender."

"El objetivo de la neutralidad, ya sea desde adentro o desde afuera, es facilitar la participación [...] de manera tal que la realidad pragmática de la neutralidad es que la participación del mediador en la disputa está realizada por la participación de los otros, la práctica de la neutralidad es la manera como el mediador puede lograr que las partes participen." ²⁸

La idea es, que la neutralidad es la manera de abrir el diálogo.

Sara Cobb realiza esta práctica de la neutralidad por medio de:

a) marcar el encuadre, con lo cual establece "las reglas de juego" del proceso, especificando la estructura de éste (reuniones públicas o conjuntas, privadas o individuales, de equipo, etcétera).

b) facilitar el diálogo entre las partes, a través de establecer "leyes de tránsito" para dialogar.

c) la utilización por parte del mediador de los resúmenes y preguntas, especialmente las preguntas circulares. Con los resúmenes, el mediador fundamentalmente destila la información posicionando positivamente a las partes y con las preguntas circulares lleva a crear interdependencia entre las historias y al reconocimiento del protagonismo de la otra parte.

La práctica de neutralidad es la práctica de construir y transformar las narrativas, de construir una nueva historia, una narrativa alternativa.

²⁸ SUARES Marínés, Ob Citada, pág. 158

Esta historia o narrativa alternativa se caracteriza por contener:

- ✓ porciones de las historias,
- ✓ de las subjetividades,
- ✓ de las experiencias,
- ✓ del lenguaje,
- ✓ y de la cultura
- ✓ de todas las partes involucradas.

La nueva historia va a ser construida con la participación de todos. Los mediadores y los facilitadores tienen que ser increíblemente activos en la reorganización de los temas, los guiones y los roles protagónicos.

La tan mentada neutralidad del mediador sería en sí la práctica de la participación y ayuda a las partes para que se logre la deconstrucción de la disputa. La involucración es un paso necesario para llegar a dicha deconstrucción, y la neutralidad (quedarse afuera) se ejerce cuando las partes pueden volver a negociar, es decir involucración y neutralidad.

Trabajo social y mediación

6.1. El Mediador

La tarea de los mediadores es conducir a las partes para que ellas mismas hagan las maniobras necesarias para salir del conflicto²⁹. Ello pone en claro que la función del mediador es la de promover la participación de los involucrados, para decidir y arribar a una resolución de las dificultades.

En la mediación las personas se encuentran frente a frente entre si y con una tercera persona, el mediador, entrenados para ayudarlos a que juntos resuelvan sus conflictos. El mediador utiliza técnicas especiales y con habilidad escucha a las partes, las interroga, abre el problema, crea opciones y logra que los contendientes lleguen a su propia solución del conflicto. El mediador hace que las partes descubran cuál es verdaderamente el tema en debate, entiendan la diferencia entre lo que quieren y lo que necesitan, entiendan los requerimientos y necesidades de la contraria y consideren las opciones con realismo. El mediador motiva sin manipular e insta a lograr un arreglo.

6.1.1. Características del mediador

Se puede caracterizar a la mediación como una negociación colaborativa facilitada, surge de ahí que la tarea de la mediación es de hacer de "facilitador" de la comunicación y, la negociación entre las partes. Las principales características del mediador son:

- ✓ *Neutralidad*: la cualidad más importante de un mediador es la capacidad de mantener un papel imparcial y neutral en medio de una controversia.
- ✓ *Capacidad para abstenerse de proyectar su propio juicio*: el rol del mediador es ayudar a que las partes lleguen a un acuerdo cuyos términos sean aceptables para ellas, aún cuando él no esté de acuerdo con la solución.

²⁹ SUAREZ, Marínés, Ob. Citada, pág 239

- ✓ *Flexibilidad:* debe estimular la fluidez en las comunicaciones.
- ✓ *Inteligencia:* las partes buscan un mediador que les facilite el camino de la resolución, con una mentalidad ágil y eficaz. Debe ser capaz de ver las cuestiones en múltiples niveles, de tratar hechos complejos y de analizar los problemas.
- ✓ *Paciencia:* es importante que el mediador pueda esperar los tiempos necesarios según lo requieran las partes.
- ✓ *Empatía:* el mediador debe ser capaz de valorar las percepciones, miedos e historia que cada parte revele en la cuestión. La confianza se instala a partir de esta corriente personal.
- ✓ *Sensibilidad y respeto:* el mediador debe ser respetuoso con las partes y sensibles a sus fuertes sentimientos valorativos, incluyendo sexo, raza y, diferencias culturales.
- ✓ *Oyente activo:* las partes deben sentir que el mediador ha oído las respectivas presentaciones y dichos.
- ✓ *Imaginativo y hábil en recursos:* es importante que tenga capacidad de aportar y generar ideas nuevas.
- ✓ *Enérgico y persuasivo:* a través de la conducción del proceso, el mediador debe intervenir eficazmente para lograr flexibilidad en las partes, aunque debe dirigir la dinámica y controlar la audiencia sin ser autoritario.
- ✓ *Capacidad para tomar distancia de los ataques:* si alguna de las partes hace un comentario despectivo o agresivo hacia el sistema de mediación o hacia el mediador, es conveniente no actuar a la defensiva, de lo contrario se establecería una nueva disputa.
- ✓ *Objetivo:* el mediador será más efectivo si permanece desligado del aspecto emocional de la disputa.

- ✓ *Digno de confianza para guardar confidencias:* debe guardar confidencias y las partes tienen que estar convencidas de que ello será así.
- ✓ *Tener sentido de humor:* es necesario a veces para aflojar tensiones y crear un clima favorable.
- ✓ *Perseverante:* cuando las partes llegan lentamente al acuerdo debe soportar la espera y la ansiedad que provoca.

6.1.2. Roles del mediador

Los roles que pueden desempeñar los mediadores pueden ser:

- ❖ facilitar la discusión,
- ❖ abrir los canales de comunicación,
- ❖ crear opciones,
- ❖ ser agente de realidad.

El papel del mediador es ayudar a que las partes lleguen a un acuerdo cuyos términos sean aceptables para ellas, aún cuando él mismo esté en desacuerdo, por lo que debe abstenerse de proyectar su propio juicio aunque las partes parezcan en pedirselo. Las partes son las que deben asumir la responsabilidad de sus decisiones y controlar el resultado, con madurez y libertad.

El rol del mediador es conseguir que las partes hablen. Si la parte es locuaz, lo único que necesita hacer es quedarse callado. Si la parte es tímida podría tener que alentarla o incitarla para que hable.

- ✓ *Tener paciencia:* no debe apurarse a completar el pensamiento de la parte, sino dejarla que termine de decir lo que está pensando.
- ✓ *No interrumpir:* no puede escuchar a una parte si está hablando.

- ✓ *Entender antes que evaluar:* lo importante es aprender a informarse de lo que la parte cree y, no determinar si lo que él o ella creen es correcto.
- ✓ *Concentrarse:* es conveniente eliminar todas las actividades secundarias que lo distraigan.
- ✓ *Controlar el nivel de discusión:* el rol del mediador durante esta etapa de recolección de datos, es calma pero firme. Debe esforzarse para que las partes se tranquilicen y se reduzca la naturaleza del enfrentamiento, intentando reorientar las perspectivas de las partes desde una postura no adversarial hacia otra que visualicen la existencia de objetivos mutuos. El rol del mediador no es pasivo, debido además reconocer y legitimar las preocupaciones de las partes.

6.2. Incumbencias del Trabajador Social

Las funciones del profesional Trabajador Social se fundamentan en la Ley Nacional N° 23.377 que regula el ejercicio profesional en el ámbito nacional.

Las Incumbencias Profesionales vigente en el territorio Nacional por (Resolución Nro. 579/86 Ministerio de Educación y Justicia de la Nación), desarrolladas por F.A.A.P.S.S. (Federación Argentina de Asociaciones Profesionales de Servicio Social) y F.A.U.A.T.S. (Federación Argentina de Unidades Académicas de Trabajo Social), aprobadas en Rosario, 20 de diciembre de 1996. Elevadas de manera conjunta al Ministerio de Educación y Justicia de la Nación, tiene un valor orientativo acerca de las acciones que se desarrollan en el ejercicio profesional del Trabajo Social.

Las incumbencias profesionales extraídas de la resolución Nro. 579/86 son:

- 1.- Promover la participación organizada de personas, grupos y comunidades para mejorar su calidad de vida.
- 2.- Realizar acciones de promoción, asistencia y rehabilitación social de personas y grupos.

3.- Realizar acciones a nivel individual, familiar, grupal y comunitario que favorezcan el ejercicio, la rehabilitación y el desarrollo de conductas participativas.

4.- Realizar acciones tendientes a prevenir la aparición de problemas sociales y/o de sus afectos.

5.- Promover la creación, desarrollo, mejoramiento y adecuada utilización de los recursos de la comunidad.

6.- Realizar acciones tendientes a mejorar los sistemas de relaciones y de comunicación en los grupos para que estos logren a través de la autogestión, su desarrollo integral.

7.- Brindar orientación y asesoramiento en materia de acción social a personas, grupos e instituciones.

8.- Capacitar y orientar a individuos, grupos y comunidades para el empleo de sus propios recursos en la satisfacción de sus necesidades.

9.- Organizar, administrar, dirigir y supervisar instituciones y servicios de bienestar social.

10.- Elaborar, conducir, ejecutar, supervisar y evaluar planes y proyectos de acción social.

11.- Elaborar, conducir, ejecutar, supervisar y evaluar planes, programas y proyectos de promoción comunitaria.

12.- Realizar estudios diagnósticos de la realidad.

13.- Participar en la investigación y en la elaboración, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos y acciones de distintas áreas, que tengan incidencias en lo socio-cultural.

14.- Asesorar en la formulación, ejecución y evaluación de políticas tendientes al bienestar social.

15.- Realizar estudios de investigaciones sobre:

- a) la realidad socio-cultural y los aspectos epistemológicos del área profesional para crear o perfeccionar modelos teóricos y metodológicos de intervención.
- b) Las causas de las distintas problemáticas sociales y los factores que inciden en su génesis y evolución.

16.- Realizar peritajes sobre distintas situaciones sociales.

6.3 Competencias comunes del mediador y el trabajador social

Nosotras encontramos las siguientes coincidencias entre el rol de mediador y el del trabajador social:

- ✓ Promover la participación organizada de personas, grupos y comunidades para mejorar la calidad de vida.
- ✓ Realizar acciones a nivel individual, familiar, grupal y comunitario que favorezcan el ejercicio, la rehabilitación y el desarrollo de conductas participativas.
- ✓ Realizar acciones tendientes a prevenir la aparición de problemas sociales y/o de sus defectos.
- ✓ Realizar acciones tendientes a mejorar los sistemas de relaciones y de comunicación de los grupos, para que estos logren, a través de la autogestión, su desarrollo integral.
- ✓ Capacitar y orientar a individuos, grupos y comunidades para el empleo de sus propios recursos en la satisfacción de sus necesidades.

6.4 Elementos comunes en el desempeño del rol del mediador y el trabajador social

- ❖ Autocontacto – Imparcialidad: conocimiento de sí mismo y de sus límites. Que registrando lo que le pasa no lo actúe y preserve el lugar de tercero. Ello implica mantenerse abierto y observar las propias rigideces y prejuicios.
- ❖ Empatía: capacidad de situarse en el lugar del otro, de revisar sus vivencias y de captar su estado emocional.
- ❖ Comunicación.
- ❖ Contacto con el otro: aquí encontramos dos aspectos la receptividad y los límites. El profesional puede discriminarse y a su vez puede ser receptivo sin influir; la distancia óptima es la que le permite operar legitimadamente.
- ❖ Captar sin interpretar: acopiar información; actitud no normativa.
- ❖ Aceptar las diferencias: todos percibimos realidades diferentes. Potenciar la creatividad y fomentar procesos reflexivos estrapajar desde la diversidad hacia la convergencia.
- ❖ Paciencia: tolerancia a los tiempos.
- ❖ Confidencialidad: las personas depositan en el profesional, información personal y confidencial.
- ❖ Voluntariedad: libertad de los individuos para decidir, concurrir, para abordar opciones y propuestas.
- ❖ Conocimiento teórico: que permite ubicarse, generar hipótesis y estrategias de intervención.

- ❖ Escucha activa: oír y entender a los demás, ayudarle a reconocer que nosotros lo entendemos. Establecer un buen contacto visual y auditivo.
- ❖ Exploración preliminar: permite construir el discurso inicial, las soluciones intentadas y delimitar el campo de intervención.
- ❖ Recontextualización: modificar el contexto y así variar el significado de los hechos; por medio de:
 - 1- reformulación (dar otra formulación a algo ya dicho);
 - 2- revalorización (connotación positiva de las personas, hechos y acciones, la persona se reconoce como protagonista, descubre que sabe y pone en actos sus potencialidades);
 - 3- legitimación (connotación positiva de las posturas)
- ❖ Manejo de la técnica de la entrevista: tanto individuales, como conjuntas
- ❖ Utilización de preguntas: con el objetivo de obtener información, movilizar la puntuación que traen en sus relatos, provocar cuestionamiento y protagonismo.
- ❖ Determinación del encuadre de trabajo, compuesto por constantes espaciales, temporales y funcionales.
- ❖ Realización del Análisis F.O.D.A. (Fortalezas-Oportunidades-Debilidades-Amenazas)
- ❖ Competencia ética profesional: analizar y determinar si está capacitado para abordar dicha problemática.

La mediación no es de exclusividad del Trabajador Social pues pueden participar en este proceso otros profesionales, aunque cierto es que hay profesiones como los Abogados que tienen un carácter adversarial mayor y este mismo carácter se encuentra determinado por su formación y práctica.

Un mediador debe "fortalecer el diálogo por sobre la disputa". Esta nueva cultura laboral y de resolución de conflictos tiene, entonces, un eje: el diálogo que se cumple a través de entrevistas, una de las técnicas base del Trabajador Social.

Esta virtud natural de la profesión, no significa que no deba capacitarse. Es imprescindible la instancia académica y un entrenamiento, dado que hoy las prácticas que prevalecen son las de otros países y nunca es bueno copiar experiencias que tienen que ver con otras realidades.

La mediación se constituye así, en un importante aporte para el acervo profesional en lo que hace al aspecto de incorporar nuevas herramientas y sin duda el trabajo social emerge como el natural potencial nexos.

El rol de "mediación" implica al trabajarse en equipo (Mediador y/o Comediador) un tipo de tensión articuladora y rearticuladora con un desarrollo sistemático de habilidades por parte del Trabajador Social, en relación a los otros profesionales, tanto para el trabajo en equipo, como para con la mediación en sí.

El trabajador social ha sido formado en habilidades de la comunicación con distintos grupos sociales y en especial en las técnicas de resolución de problemas.

Este conocimiento no es común por razones de formación a todos los profesionales, y son marcos de referencia contextuales que deben tenerse en cuenta en el campo de la mediación, más allá de la objetividad buscada.

El trabajador social debe tener en cuenta todos los alcances de la comunicación, de hecho las partes se encuentran en esta situación de mediación por un conflicto en la comunicación. De allí que en las sesiones se debe preservar la manera de comunicarse, pues, un mal manejo de la misma puede llevar a generar nuevos conflictos.

El trabajador social como mediador lleva a las partes a unirse para solucionar el problema, poder objetivarlo y priorizar. En definitiva, las soluciones pasan por el sentido común y, los conocimientos teóricos metodológicos. El rol del mediador es de clasificador, no el de juzgar. Tienen que ser intervenciones rápidas, sencillas y puntuales. Y por sobre todo sumatorias.

"El profesional mediador o asesor, salvando las distancias entre sus roles, deberá tener presente la existencia del conflicto como un todo integrador, la necesidad de arribar a una solución abarcadora que contemple no solo el inmediato interés particular de su cliente, sino su proyección en el medio socio-económico en el cual el último deberá continuar desarrollándose".³⁰

Según nuestra visión tanto el Trabajador Social y Mediador intentan establecer relaciones colaborativas y no competitivas o confrontacionales. Buscan resolver los conflictos de manera negociada de manera que los involucrados construyan sus propias soluciones. Se encuentran en una permanente actitud de análisis, reflexión e incremento de conocimientos, de manera de ayudar a que los clientes diseñen nuevas alternativas de acción y puedan plantear respuestas válidas, buscando dirimir el conflicto y preservar la relación.

³⁰

GIAVARINO, Magdalena B., Ob. Citada.

Contextos de Intervención

7.1. Trabajo social y familia

El trabajo social ha estado unido siempre a la familia, distintas orientaciones teóricas han influido, en esta especificidad. Así encontramos, distintos modelos de intervención los que, sucintamente describiremos.

Desde el concepto que intervenir, es participar, mediar, interceder aparecerían en función de los temas que estamos tratando, entre otras, una intervención terapéutica y otra de mediación.

La intervención terapéutica tiene que ver con un proceso de tratamiento para armonizar las disfunciones en las relaciones de los integrantes del grupo familiar.

La intervención de mediación se refiere a un proceso de clarificar posturas de las partes, con respecto al problema o disputa para arribar a un acuerdo.

En la intervención terapéutica el proceso en sí mismo es curativo, en la intervención por la mediación el proceso no es curativo, pues está destinado no solo a que lleguen a un acuerdo, sino que, la gente pueda recuperar su capacidad de determinación y de decisión.

Es posible que en este punto se confunda mediación con terapia. El parecido es que se tratan de solucionar problemas muy inmediatos y rápidos, pero no se intenta dentro de la psiquis, sino que, se trata de ayudar a las partes a gestionar su propia vida.

Sin embargo la gran diferencia está en que el terapeuta no va a tener en cuenta nunca como objetivo que las partes lleguen a resolver un problema, sino que crezcan, que puedan autogestionarse, en fin, todo lo que en mediación puede lograrse pero en forma indirecta porque el principal objetivo del mediador es poner a las partes en

capacidad de resolver un problema. Por eso en mediación se utilizan muchos recursos técnicos aplicados por la terapia breve y la terapia sistémica en especial.³¹

7.2. Mediación familiar

En la mediación familiar, el mediador llega a la disputa mucho después de que ésta se ha congelado y las partes se han atrincherado en sus respectivas posiciones.³²

7.2.1. Aspectos formales

Algunos Estados Provinciales enmarcados en una política de transformación de la Administración de Justicia, han dictado normas para combatir aquella situación caótica que impide que, el que concurre a la Justicia con el fin de obtener una solución a un conflicto que lo aqueja, obtenga en un plazo razonable una decisión judicial. Por ello proponen se instituya el procedimiento de "mediación familiar", como institución previa a toda acción Judicial, y se fundamenta en que "hay estadísticas que comprueban que es un excelente medio para la consecución de la paz social, en virtud de que una de sus características principales, es que en la gran mayoría de los casos se logra la preservación de las relaciones humanas en conflictos sometidos a la mediación, ya que dicho proceso tiende a preservar la autonomía personal y la intimidad de cada uno de los integrantes de la agrupación familiar".³³

En la mayoría de las legislaciones de mediación familiar existentes o en proyectos, se establece que la mediación familiar es interdisciplinaria y de carácter previo, en los siguientes casos: Divorcio y separación personal; Separación de bienes en los términos del artículo 1.294 de Código Civil y liquidación y participación de la sociedad conyugal; En cuanto a Derechos del niño existe mayor dispersión legislativa.

En cuanto a las condiciones para ser mediador, entre otros requisitos, se exige poseer título de Abogado, Trabajador Social, Médico, Psicólogo o Sociólogo.

³¹ HAYNES J. y HAYNES G., Ob. Citada

³² HAYNES J. y HAYNES G., Ob. Citada

³³ CÁRDENAS, Eduardo, "Mediación Familiar", En revista "Acto Social" N° 17, Mayo 1997.

El Consejo Profesional de Servicio Social de Capital Federal, fijó posición respecto al entonces Proyecto de Ley de Mediación y Conciliación, afirmando que "por su formación de grado y postgrado es pertinente incluir al Asistente Social, en la mediación de la conflictiva familiar, así como a otros profesionales, en los temas atinentes a sus incumbencias."

7.2.2. Algunos conceptos

Cárdenas, afirma que "cuando una familia se encuentra en un momento de crisis, vive un proceso difícil donde la ruptura de los vínculos está siempre proclive a producirse y por lo tanto son situaciones en donde se constata que el crecimiento de los miembros del grupo familiar puede quedar bloqueado. Si esta crisis se resuelve de una manera productiva, entonces el concepto de crisis, o el concepto de conflicto que es una de las variantes que se da dentro de la crisis no es para nada negativo. Existe crisis cuando hay una instancia de conflicto".³⁴

Desde esta perspectiva, crisis y agonía, en el criterio del pensador Español Miguel de Unamuno, se da cuando hay vida, crecimiento, enfrentamiento a lo nuevo. El estancamiento, la no resolución porque las partes no lo afrontan, conducen a que el conflicto se cronifique, es decir, se produce un bloque en el crecimiento.

La mediación familiar al intervenir en situaciones de conflicto que se generan en las familias, busca que las partes involucradas en un determinado conflicto asuman activamente la solución. Por solución activa se entiende que el acuerdo resultante sea propuesto en todo momento por las partes.

Por una parte el mediador promueve la participación activa de las partes, dejando de lado los aspectos destructivos de la relación y por otra ayuda a organizar el futuro.

Debe cuidarse que la mediación no termine siendo una terapia y, el Trabajador Social debe abandonar su profundo defecto de ser demasiado intervencionista, como que va a redimir, a salvar, ayudar.

³⁴ CÁRDENAS, Eduardo, Ob. Citada.

En referencia esto Cárdenas afirma "El mediador no reparte manzanas, pero trata de que el grupo humano que tiene frente a sí, aunque sean solamente dos personas, traten de producir y comprometerse hacia el futuro".³⁵

7.3. Mediación escolar

En la década del 60 al 70 Estados Unidos, comienza a aplicar la enseñanza de la mediación en sus planes de estudio, debido a la creciente violencia existente en las escuelas. Su objetivo era que aprendieran con métodos alternativos a tratar los conflictos. Recién en 1.984, comenzó a tener un esquema más organizado.

En aquellos momentos Bill Honig, escribió: "Enseñar las habilidades de resolución de conflictos en las escuelas provocará el descenso de los problemas disciplinarios y proveerá de cimientos y habilidades para la próxima generación. Es nuestra intención que todos los estudiantes tengan la posibilidad de ser instruidos acerca de la resolución de conflictos y habilidades comunicacionales."³⁶

Entre los objetivos en mediación escolar se pueden citar:

- ✓ construir un sentido más fuerte de cooperación y comunidad con la escuela
- ✓ mejorar el ambiente en el aula por medio de la disminución de la tensión y la hostilidad
- ✓ desarrollar el pensamiento crítico y las habilidades en la solución de los problemas
- ✓ mejorar las relaciones entre estudiante y maestro
- ✓ incrementar la participación de los estudiantes y desarrollar las habilidades de liderazgo
- ✓ resolver disputas menores entre iguales que interfieren con el proceso de educación

³⁵ CÁRDENAS, Eduardo, Ob. Citada.

³⁶ DE TOMMASO Antonio H., Ob Citada, pág 97.

- ✓ favorecer el incremento de la autoestima en cada uno de los miembros grupales
- ✓ facilitar la comunicación y las habilidades para la vida cotidiana.³⁷

Hay que tener en cuenta que con la implementación de estos programas se favorece el espíritu democrático de toda la comunidad escolar, y que esto no implica la desaparición del conflicto, sino su tratamiento, su debate.

Estos programas deben diseñarse para que estudiantes, padres, docentes y directivos se formen en la resolución alternativa de los conflictos en forma no violenta, tomando conciencia de que manejar los conflictos es una habilidad esencial para una sociedad solidaria.

7.4. Mediación comunitaria

Los mediadores que trabajan en la esfera de lo público deben entender la naturaleza de este tipo de controversias y comprender sus características especiales.

Las disputas comunitarias suelen ser confusas, dinámicas, que reflejan intereses variados, muchos de ellos intrincados en una red de relaciones y un contexto de tramas y consignas políticas y locales.

Es muy común que en los asuntos vecinales y comunitarios se mezclen valores personales, ideológicos y comunitarios profundos.

La estructura de los grupos de interés implicados en un conflicto varía desde coaliciones circunstanciales hasta "uniones estratégicas" estructurales.

Carpenter, afirma que "los grupos de interés utilizan métodos distintos para tomar las decisiones. Algunos confían exclusivamente en un procedimiento de consenso; otros votan y tienen claramente definidas las líneas jerárquicas de toma de decisiones. Los grupos constituidos legalmente están sujetos a mayor responsabilidad que los grupos de interés formados con el único propósito de tratar un proyecto

³⁷ IUNGMAN, Silvaia, "La mediación escolar", Ed. Lugar, Buenos Aires, 1996 pág 77.

específico y no tienen ninguna intención de continuar como grupo más allá de la batalla inmediata." ³⁸

Otra de las alternativas, es que los grupos de interés varían su opinión e integración a medida que aumentan su caudal informativo sobre el tema.

Los grupos participan en la mesa de la discusión, representando cada uno de ellos distintos poderes: el político, el de movilizar a otras personas, el económico y, el de los conocimientos técnicos. Es evidente que el desafío de resolver las disputas de carácter público, comunitario o vecinal, reside en la capacidad del mediador de estructurar y dirigir un proceso que respete la diversidad entre las partes y acepte la complejidad de los asuntos, comprendiendo el contexto político en el que se producirá la discusión.

A diferencia de otras negociaciones, las disputas comunitarias no tienen ningún mecanismo formal para convocar a las partes y dirigir las negociaciones.

Las disputas comunitarias surgen en el instante de toma de decisiones, de implementación de programas y proyectos que afectan a una comunidad.

El conflicto se plantea no solo en el "qué hacer" sino también en el "cómo hacerlo". Es frecuente que estos dos puntos del debate se confundan.

En la mayoría de los casos los mediadores intervienen en las disputas públicas cuando la resolución de los conflictos ha fracasado por otros métodos. Esto complejiza su accionar. Sin lugar a dudas que es importante que el Trabajador Social, participe en el accionar comunitario desde el nacimiento del proyecto, que siempre o casi siempre conducirá a debate o conflictos de intereses.

7.5. Mediación prejudicial

Se trata de un sistema de negociación asistida, regulado por ley, de instancia previa y alternativa al proceso judicial, que aborda conflictos sobre derechos

³⁸ CARPENTER, Susana, "La mediación y sus contextos de aplicación", Ed. Paidós, Buenos Aires, 1996, pág. 45.

disponibles, con el protagonismo de las partes, en forma voluntaria y confidencial y asistido por un tercero imparcial.

7.6. Mediación penal

Se trata de un método voluntario y confidencial donde un tercero imparcial asiste a las partes en un proceso interactivo, apuntando a la satisfacción de sus necesidades, en relación con un episodio que han vivido en común, que en la percepción de alguna de las partes o de ambas, podría ser desplegado en un proceso penal.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

Metodología

Compartimos con Vélez Restrepo, que "la investigación encierra un valor incalculable como instancia reconstructora de la realidad. A través de ella se vive y reflexiona sobre el presente y se recupera la memoria colectiva del pasado, constituyendo un espacio dialógico de prácticas y saberes contrarios y diversos."³⁹

La investigación se desarrollará desde una estrategia de carácter cualitativo, la cual, permite un acercamiento a la vida cotidiana de los sujetos y, además, permite indagar los aspectos subjetivos de la vida social.

"La investigación cualitativa busca aproximarse a las situaciones sociales de una forma global en las cuales se explora, se describe y se comprenden de manera inductiva"⁴⁰. Se construye el conocimiento partiendo de la información suministrada por las distintas personas que interactúan en un contexto determinado ya que, en cualquier contexto específico se comparten algunos significados, creencias y actitudes. Para que un investigador pueda comprender esa realidad social específica primero debe comprender el marco de referencia particular de ese contexto.

Cabe destacar además que las etapas en el proceso de investigación cualitativa son reiterativas, circulares, en donde todas se retroalimentan, ya que, no existe una barrera definida que muestre la exclusión entre estas.

Se trabajó desde un método hermenéutico, es decir, interpretativo. En este sentido, entendemos por hermenéutica a la ciencia de la interpretación, aquella cuyo

³⁹ VÉLEZ RESTREPO, Olga Lucía. "Reconfigurando el trabajo social, perspectivas y tendencias contemporáneas", Buenos Aires, Ed E, 2003, pág. 139.

⁴⁰ BONILLA, E. y RODRÍGUEZ, P. "Más allá del dilema de los métodos". Colombia: Editorial Nomos S.A. 2005, Pág. 25

supuesto básico: "... es la necesidad de comprensión del sentido de la acción social en el contexto del mundo de la vida y desde la perspectiva de los participantes".⁴¹

"En sentido amplio, éstos son los métodos que usa, consciente o inconscientemente, todo investigador y en todo momento, ya que la mente humana es, por su propia naturaleza, interpretativa, es decir, hermenéutica: trata de observar algo y buscarle significado."⁴²

El tipo de estudio que se realizó es exploratorio ya que la temática de la mediación como técnica para la actuación profesional, no ha sido demasiado estudiada explícitamente sino que sólo se han realizado algunos aportes al tema en Trabajo Social. Es decir que no se encuentra muy explorada por comunidad académica y, la literatura disponible no es abundante.

Se utilizarán las siguientes técnicas básicas de investigación social para la recolección de la información: la observación participante y no participante, a partir de la cual, el investigador interpreta los fenómenos "insitu", tal como se presentan en escenarios naturales; la entrevista semiestructurada a profesionales dedicados a la mediación y personas que han utilizado la mediación para resolver sus conflictos y, por último, se utilizará la entrevista en profundidad.

1.1. Tema de investigación

"El Trabajo Social y la Mediación"

1.2. Problema de investigación

El problema de investigación se planteó, a modo de pregunta, de la siguiente forma:

⁴¹ VASILACHIS DE GIALDINO, Irene. Métodos cualitativos I. "Los problemas teóricos-epistemológicos", Buenos Aires, Ed. Centro Editor de América Latina, 1992, pág. 43.

⁴² MATÍNEZ, Miguel, op. cit. Pág. 135

¿Puede constituirse la mediación en una herramienta para nuestra actuación profesional?

1.3. Objetivos generales

✓ Indagar si en la actuación profesional de Trabajo Social está incorporada la mediación como herramienta que posibilite la resolución de conflictos.

1.4. Objetivos específicos

✓ Identificar que habilidades y técnicas de la mediación se han incorporado en la actuación profesional del Trabajador Social.

✓ Describir qué aportes realiza la mediación para lograr la resolución de los conflictos.

✓ Valorar las ventajas que aporta la mediación en la actuación del trabajador social.

1.5. Población o unidad de análisis

Siendo el objeto de nuestra investigación saber "si la mediación puede ser una herramienta para nuestra actuación profesional", en Trabajo Social, las unidades de análisis seleccionadas para dicho trabajo, hacen referencia a los sujetos en los que se centró la investigación. Es decir, sobre quienes se buscaron los datos que fueron útiles para dar respuesta a los interrogantes.

Se trabajó con la siguiente población:

- ✓ Trabajadores Sociales dedicados a la mediación: 5
- ✓ Trabajadores Sociales que hayan realizado el curso de mediación: 3
- ✓ Personas que han resuelto sus conflictos utilizando la mediación: 3

1.6. Modo de selección de la muestra

Cabe destacar que las muestras para el presente trabajo se tomaron de forma aleatoria. La aleatoriedad implica que en la formación de la muestra cada elemento de la población tuvo la misma probabilidad de ser elegido

1.7. Interrogantes de la investigación

Estas son las preguntas que surgen del problema a investigar y que delimitan el estudio:

- ✓ ¿Cómo la mediación favorece el fortalecimiento y modificación de los vínculos de pares?
- ✓ ¿Cuál es el rol del Trabajador Social en la mediación?
- ✓ ¿Cómo se relacionan los saberes del Trabajo Social y la mediación?
- ✓ ¿Qué modificaciones se observan en el Trabajo Social cuando incorpora la herramienta de la mediación?
- ✓ ¿Contribuye la herramienta de la mediación a la actuación del Trabajo Social para la resolución de conflictos?

1.8. Supuestos de la investigación

Cabe destacar que los supuestos fueron tomados como guías de trabajo que orientaron la búsqueda en la resignificación de subjetividades y reconstrucción del proceso a lo largo del trayecto investigativo, sin pretensión alguna de comprobación empírica. En este sentido, tal como plantea Taylor y Bogdan, “en la investigación cualitativa el problema de la “verdad” es difícil. El investigador cualitativo no está interesado en la verdad per se, sino en perspectivas”⁴³. Para la investigación se parte de una serie de supuestos que son fruto del cursado de la cátedra de Trabajo Social III: Abordaje Comunitario y Grupal – Desarrollo Local.

Los supuestos son los siguientes:

⁴³ TAYLOR, S.J. y BOGDAN, R., Ob. Citada pág 126

- ✓ Los trabajadores sociales utilizan la mediación como herramienta alternativa para la resolución de conflictos.
- ✓ La mediación es una de las herramientas del Trabajo Social que ayuda al fortalecimiento y modificación de los vínculos de los sujetos partícipes del conflicto.
- ✓ Existe una estrecha relación entre el Trabajo Social y la mediación como herramienta para la resolución de conflictos que permite recrear la actuación profesional.

1.9. Categorías de análisis

1. El trabajo social y la mediación
2. La mediación como herramienta alternativa para la resolución de conflictos.
3. La mediación como una herramienta más para la actuación profesional.
4. La mediación como herramienta que contribuye al fortalecimiento y modificaciones de los vínculos de pares.

A los Trabajadores Sociales dedicados a la Mediación se les realizó las siguientes preguntas:

A-¿Cuándo realizó el curso de Mediación?, ¿Por qué?

B-¿Modificó la Mediación su alternativa laboral?, ¿Cómo? ¿Por qué?

C-¿Cuál es el rol del Trabajador Social en la mediación?

D-¿Cómo se introduce la herramienta de la mediación en la práctica profesional?

E-¿Qué aportes realiza la herramienta de la mediación para lograr la resolución de conflictos?

A los Trabajadores Sociales formados en Mediación se les realizó las siguientes preguntas:

A-¿Cómo se relaciona el saber del Trabajo Social y la mediación?

B-¿Qué modificaciones se observan en el Trabajo Social cuando incorpora la herramienta de la mediación?

C-¿Contribuye la herramienta de la mediación a la actuación del Trabajo Social para la resolución de conflictos?

D-¿Cómo la mediación favorece el fortalecimiento y modificación de los vínculos de pares?

A las personas que han resuelto sus conflictos utilizando la mediación se les realizó las siguientes preguntas:

A- ¿Cómo conocieron la Mediación?

B- ¿Encontraron una alternativa para la resolución de sus conflictos, sin llegar a una instancia penal?

C- ¿Qué profesionales cumplieron el rol de mediador?

D- ¿Las mejoras de los conflictos o de los vínculos se proyectaron en un futuro?

1.10. Instrumentos de investigación

1.10.1. Observación

La observación “es una técnica de actuación profesional, puede ser utilizada de múltiples maneras y todas ellas aportan elementos de gran utilidad para la comprensión de lo social y para el desarrollo de propuestas de acción”⁴⁴.

La observación sistemática permite visualizar aquellos lugares comunes de toda la vida cotidiana que se asumen como obvios, descubriendo cosas que no todos conocen y señalando patrones que, aunque estén ocultos, afectan a las gentes “comunes y corrientes”. Mediante la observación es posible rasgar el velo que oculta la importancia

⁴⁴ VÉLEZ RESTREPO, Olga Lucía. “Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y tendencias contemporáneas”. Buenos Aires. Editorial Espacio, 2003. Pág. 109-115

de la vida cotidiana descubriendo pistas, temas o problemas donde aparentemente no ocurre nada.

La observación difiere del mirar, está orientada de manera consciente mediante un esquema de trabajo explícito y una actitud persistente.

Se utilizarán las modalidades de *Observación participante* y *no Participante*. La observación no participante es una actividad consciente, dirigida y ordenada para cumplir con los objetivos planteados. La observación participante es útil y apropiada cuando se sabe poco sobre los fenómenos a abordar, cuando existen diversos puntos de vista encontrados sobre las situaciones o problemas a enfrentar.

1.10.2. Entrevista semiestructurada

En la entrevista semiestructurada las preguntas pueden ser abiertas y/o cerradas. Para efectos de la presente investigación se utilizará la combinación de ambas.

Esta técnica se aplicará a los Trabajadores Sociales - Mediadores, tratando de dilucidar la percepción subjetiva que tienen los mismos sobre la mediación.

1.10.3. Entrevista en profundidad

Las entrevistas cualitativas son flexibles y dinámicas, son no directivas, no estructuradas, no estandarizadas y abiertas.

Se utilizará la entrevista en profundidad, debido a que, constituye una de las técnicas más apropiadas que utiliza el investigador, para acceder al universo de significaciones de los actores. Es definida como: "Reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras"⁴⁵

⁴⁵ TAYLOR Y BOGDAN; "Introducción a los Métodos Cualitativos de la Investigación", capítulo 4 La entrevista en Profundidad, pág. 101, Buenos Aires, Editorial Paidós, pág 11.

Estas entrevistas se utilizarán como complemento de las entrevistas semiestructuradas en diferentes momentos del proceso de investigación.

La Observación Participante y las Entrevistas en Profundidad tienen aspectos en común, de la misma forma que los observadores, el entrevistador avanza, lentamente, intenta establecer rapport con los informantes, formula preguntas no directivas. Las diferencias con la observación participante reside en los escenarios y situaciones, en las cuales, se da la investigación. Los observadores participantes llevan a cabo sus estudios en situaciones de campo naturales, obtienen una experiencia directa del mundo social, reposan en los relatos de los otros, mientras que, los entrevistadores llevan a cabo la investigación en situaciones específicas preparadas.

1.11. Revisión de fuentes documentales

Como mencionamos las fuentes de análisis fueron las desgravaciones de entrevistas que se realizaron a los diversos actores, el análisis de las leyes existentes, proyectos de ley, tesis anteriores, notas de publicaciones de revistas y, los informes y archivos de "Redes Alternativas", institución dedicada a la formación de mediadores.

Presentación de los resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de las entrevistas semiestructuradas con preguntas abiertas a los sujetos de investigación. Cabe destacar que dicho instrumento contempló dimensiones y categorías establecidas en los Objetivos Específicos de investigación.

La presentación de los resultados se realiza por categorías de análisis, realizando el recorte del relato de cada sujeto de investigación entrevistado en relación a la categoría correspondiente. En el presente Capítulo se publica una síntesis de las entrevistas realizadas y una reflexión para cada categoría de análisis. El contenido de las entrevistas podrá ser consultado por el lector en el anexo de la tesis.

1.1. Categoría de análisis: "El trabajador social en la mediación"

Objetivo específico al que responde esta categoría es:

- ✓ **"Identificar qué habilidades y técnicas de la mediación se han incorporado en la actuación profesional del Trabajador Social"**

Para el análisis de esta categoría se realizaron entrevistas a Trabajadores Sociales dedicados a Mediación, a Trabajadores Sociales formados en mediación y a personas que han resuelto sus conflictos utilizando la mediación.

- **A los Trabajadores Sociales dedicados a la Mediación a los que se les realizó las siguientes preguntas:**

1. ¿Cuál es el rol del Trabajador Social en la mediación?

Mabel: *"...Todo depende de si se forma como mediador o no, la mediación tiene una formación teórica particular específica pero es una formación que yo entiendo que es muy a fin y que tiene muchos puntos de encuentros con la del trabajador social, yo diría que es una formación con la que no nos cuesta ni lo más*

mínimo familiarizarnos, ponernos en contacto es más yo diría que se nos facilita comparados con otras profesiones. Hay profesiones que para ser mediador se tienen que desestructurar nosotros no, nosotros venimos ya de grado yo diría familiarizados porque es más hay autores que al trabajador social le asignan un rol de mediador, de mediador por ejemplo en el campo de fuerza o en el campo de las lógicas que resultan del encruzamiento de las instituciones, la gente y la propia mirada estratégica del trabajo social. La construcción del campo de una mirada estratégica y de interacción de lógica en donde muchas veces el trabajador social aporta una postura intermedia la mediación es yo entiendo humildemente desde la formación de grado, la que más nos aproxima del mediador. Igual esto lleva una formación específica, que hay que respetarla como tal pero sin duda somos uno de los profesionales mejores preparados y formados para familiarizarnos con la mediación. De hecho yo hice un trabajo que fue publicado acá, hace varios años, en ese momento me costó mucho, estableciendo precisamente articulaciones, paralelismo en el trabajo social de grupo y mediación..."

Flavia: "...Yo creo que el trabajador social es un mediador de hecho si no nos gusta la palabra mediador porque sabemos que acá hay también una cuestión ideológica hay como una especie de crítica ideológica con respecto a que la mediación de la escuela de Harvard tiene todo una connotación de los años 90 y tiene que ver con el neoliberalismo, y tiene que ver con algunas pautas desde el positivismo, es muy positivista porque te habla específicamente de neutralidad y desde otro paradigma o epistemológicamente desde otra mirada podemos decir que en realidad nunca hay neutralidad en nuestra mirada entre que en eso es bastante ingenuo el tema de la mediación y que el tema de la mediación lo tomé a posteriori nada más y nada menos que para mejorar mi intervenciones profesionales con respecto a conflictos menores donde desgraciadamente uno toma posiciones y donde a veces es muy difícil "legitimar tu rol", entonces esto era como muy importante y era como establecer algo que me iba a dar instrumentos o herramientas para defenderme fuertemente digamos en mi profesión en ese momento en lo que yo estaba haciendo. Está muy cuestionado el tema de mediación desde el trabajo social desde por lo general de la escuela crítica, lo que tiene que ver desde la perspectiva histórico crítica y podemos hablar entonces de un facilitador por decirlo de alguna manera más que de un mediador, pero en realidad la

mediación si te ayuda para ver a través de determinados ejercicios que tal vez las partes se quedan en las posiciones y les cuesta mucho llegar realmente a los verdaderos intereses para poder llegar a acuerdos y establecer acuerdos y que si en esos acuerdos pueden ganar ambas partes en vez de perder ambas. Porque siempre cuando hay una mediación y tenemos que perder parte y parte digamos la mediación nos enseña es que tal vez con una buena mediación podemos llegar a ganar ambos y eso es bastante interesante igualmente lo del desequilibrio del poder lo tenemos que tener muy en cuenta porque en realidad si bien parece que si no hay violencia no hay desequilibrio de poder puede haber porque tiene que ver con lo cultural y tiene que ver en el caso de que la mujer y el hombre, tiene que ver con que puede haber un poco del poder o por ejemplo el empresario, por ejemplo hoy las audiencias conciliatorias que "se disfrazan como de mediación" puede haber y si no tenés un buen entrenamiento pero no tenés una formación para mí que va más allá de lo legal tenés que tener una formación desde lo social y una formación también psicosociológico no te sirve de nada hacer el curso de dos años porque por ejemplo vos no vas a poder entender esto y si vos portas prejuicios con respecto a si la mujer atiende a los niños o no o cual es el rol de la mujer probablemente la mediación la vas a dirigir vos de acuerdo a tus expectativas y no vas a poder nunca apuntalar por ejemplo al más débil dentro de la mediación porque en realidad habría que ser neutral entonces eso es lo que creo que es una de las limitaciones que tiene la mediación que a veces si no es una persona formada desde otra ciencia por ejemplo de las ciencias sociales me parece que "se comen o compran el verso de que hay equidad en la distribución de poder" y en realidad eso es mentira..."

Nancy: "...Para mí el trabajador social tiene una lectora de este intento, es un intento de aproximación a una mirada de la realidad que se presenta en ese momento. No es la verdad, ni tampoco es la mirada, es un intento de aproximación distinta, a mí me parece rica así como la de las otras disciplinas, pero es una mirada dinámica, fundamentalmente de mi formación a mí me parece importante la observación de la historia familiar, lo vincular hoy en tanto construcción vincular, estamos hablando de mediación penal juvenil, lo histórico y lo vincular en tanto redes social. Entonces por un lado podría hacerse una aproximación a lo que estaba ocurriendo porque había llegado a esta situación y por otro lado, tratar de reconstruir una mirada juntos,

porque básicamente es una participación activa de quien está ahí presente. De permitir o acompañar en el proceso al otro a que construya un nuevo modo de insertarse, un nuevo modo de funcionar, no sé si nuevo porque me suena estas palabras me suenan como muy definitivas y no es así, pero es sí acompañarlos en el proceso de reconstrucción si se quiere, como de descubrir otras alternativas..."

- **A los Trabajadores Sociales formados en Mediación se les realizó las siguientes preguntas:**

1. *¿Cómo se relaciona el saber del Trabajo Social y la mediación?*

Stella: *"...El trabajo social en relación tiene implícito el trabajar mediando en el conflicto y la mediación tiene por fin también aliviar el conflicto, bajar las expectativas del conflicto. Nosotros trabajamos con recursos, en conflicto con instituciones, en conflicto en la lógica, inmerso en las tres lógicas en las cuales está inmerso el trabajo social y esas tres lógicas generalmente están en conflicto. La mediación como herramienta o como metodología da lugar a mejorar los aspectos del conflicto, a bajar las expectativas..."*

Valeria: *"...En realidad porque pueden trabajar, se relaciona en tanto usan por ahí para determinadas temáticas insumos que pueden ser complementarios y enriquecedores si se quiere sobre todo en lo que hace a las herramientas de entrevistas, de manejo de entrevistas, me parece que ahí pueden articularse. Además porque la mediación apunta a resolver o a la posibilidad de conciliar conflictos que hacen a las relaciones y el trabajo social trabaja en lo relacional, básicamente trabajamos en el campo relacional, en las relaciones sociales que esas incluyen familiares, comunitarias pero trabajamos en el campo de las relaciones, entonces en ese sentido se pueden complementar se pueden apoyar..."*

Teresa: *"...Yo creo que se complementan fantásticamente no son cosas, yo creo que nosotros ya como trabajo social tenemos muchos elementos que ellos dan como mediación no es todo nuevo para nosotros al contrario son otros autores, otras miradas pero en realidad es como que yo creo que somos mediadores, nuestra profesión el lugar que ocupa nuestra profesión somos ya mediadores sin las herramientas*

exclusivas de la mediación en el lugar ponernos entre las personas, los problemas y las instituciones estamos en un lugar siempre en el medio de alguna forma. Creo que aporta algunas cosas pero creo que lo mismo en trabajo social tiene un bagaje teórico interesantísimo en la carrera que no requeriría para mí como trabajadora social de los elementos de la mediación..."

Nelada: *"...Yo creo que se relaciona en esto hay algunas metodologías por ejemplo en planificación, que se vinculan mucho y tienen mucho parecido con este tema de la mediación, cuando en Mendoza se empezó a hablar de este tema que habíamos muchos profesionales que nos sumamos y que hicimos el curso, la verdad que creo que se ha profundizado y desarrollado y puesto a ver, creo que tiene mucho que ver con esto de planificación. Y creo que también tiene esto en común que se ve como novedoso en el tema de la mediación pero creo que el tema del trabajo social es un poco más frecuente el tema de la escucha activa a la persona con la que uno trabaja esto en el tema de mediación es como muy fundamental, la escucha activa para ver qué cosas podemos tomar para el acuerdo, creo que nosotros nos entrenamos bastante en eso si tenemos algunas convicciones y trabajamos con el tema de la escucha activa. Por eso creo que en muchos lugares se tocan y hay saberes comunes y así como nosotros nos nutrimos de muchos otras disciplinas en el tema de mediación también pasa mucho, con el tema de la comunicación, con el tema de lo psicológico, entonces creo que ahí hay mucho en conexión..."*

Esther: *"...Para mí se relaciona a partir de algunos instrumentos que se implementan en mediación que ayudan a potenciar lo que ya viene sabiendo el trabajador social no son cosas nuevas pero reforzadas desde otros espacios. Por ejemplo nosotros desde que empezamos la carrera nos enseñan el respeto por el otro, no invadir sus decisiones, pero desde la mediación estos mismos conceptos te los van ampliando y te los van haciendo de que vayas dándote cuenta de lo importante que son y te los reafirman ¿no?, esta es la experiencia que yo he tenido preguntar a nosotros nos enseñan acá con el distinto tipo de pregunta se hace, preguntas circulares, preguntas de otro tipo, volver a reinventar esto, te da otra perspectiva y te hace valorar lo que ya sabías, y otras cosas nuevas no te vamos a decir que todo..."*

- **A las personas que han resuelto sus conflictos utilizando la mediación se les realizó las siguientes preguntas:**

1. ¿Qué profesionales cumplieron el rol de mediador?

Patricia: "...Un abogado era el que cumplió el rol de mediador, una abogada, una mujer..."

Miguel: "...El rol de mediador lo cumplió la trabajadora social, ella fue la que nos explicó, la que nos entrevistó, la que vio que necesidades teníamos, qué queríamos hacer y todo, pero al firmar el acuerdo el que puso la firma en sí fue el abogado..."

Bety: "...Las dos la asistente social y la abogada, entre las dos..."

1.1.1. Reflexión

Tanto el Trabajo Social como la herramienta de la mediación van de la mano, por compartir técnicas complementarias y enriquecedoras para ambas prácticas. Ambas trabajan en el campo de las relaciones sociales, utilizando la técnica de la entrevista y realizando escucha activa a las partes que componen la mediación.

Cuando hablamos de mediación decimos que es un procedimiento al que se recurre cuando las partes no han podido entenderse por sí solas ni a través de sus abogados o representantes. La herramienta de la mediación consiste en ayudar a las personas a cambiar sus "percepciones" acerca del problema que las aflige y modificar la percepción del problema, es decir poder mirarlo desde otro lugar.

La mayoría de los Trabajadores Sociales entrevistados, manifiestan que su rol de mediador se da de hecho; que la capacitación en mediación no ofrece conceptos nuevos, sólo contribuye a repensar la utilización de algunos instrumentos que la profesión ya porta o dispone en su formación teórico metodológica.

Tanto el rol de mediador, como el del Trabajador Social comparten los siguientes elementos:

- ❖ **Autocontacto – Imparcialidad:** conocimiento de sí mismo y de sus límites. Que registrando lo que le pasa no lo actúe y preserve el lugar de tercero. Ello implica mantenerse abierto y observar las propias rigideces y prejuicios.
- ❖ **Empatía:** capacidad de situarse en el lugar del otro, de revisar sus vivencias y de captar su estado emocional.
- ❖ **Comunicación.**
- ❖ **Contacto con el otro:** aquí encontramos dos aspectos la receptividad y los límites. El profesional puede discriminarse y a su vez puede ser receptivo sin influir; la distancia óptima es la que le permite operar legitimadamente.
- ❖ **Captar sin interpretar:** acopiar información; actitud no normativa.
- ❖ **Aceptar las diferencias:** todos percibimos realidades diferentes. Potenciar la creatividad y fomentar procesos reflexivos estrapajar desde la diversidad hacia la convergencia.
- ❖ **Paciencia:** tolerancia a los tiempos.
- ❖ **Confidencialidad:** las personas depositan en el profesional, información personal y confidencial.
- ❖ **Voluntariedad:** libertad de los individuos para decidir, concurrir, para abordar opciones y propuestas.
- ❖ **Conocimiento teórico:** que permite ubicarse, generar hipótesis y estrategias de intervención.
- ❖ **Escucha activa:** oír y entender a los demás, ayudarle a reconocer que nosotros lo entendemos. Establecer un buen contacto visual y auditivo.

- ❖ Exploración preliminar: permite construir el discurso inicial, las soluciones intentadas y delimitar el campo de intervención.
- ❖ Recontextualización: modificar el contexto y así variar el significado de los hechos; por medio de:
 - 3- reformulación (dar otra formulación a algo ya dicho);
 - 4- revalorización (connotación positiva de las personas, hechos y acciones, la persona se reconoce como protagonista, descubre que sabe y pone en actos sus potencialidades);
 - 3- legitimación (connotación positiva de las posturas)
- ❖ Manejo de la técnica de la entrevista: tanto individuales, como conjuntas
- ❖ Utilización de preguntas: con el objetivo de obtener información, movilizar la puntuación que traen en sus relatos, provocar cuestionamiento y protagonismo.
- ❖ Determinación del encuadre de trabajo, compuesto por constantes espaciales, temporales y funcionales.
- ❖ Realización del Análisis F.O.D.A. (Fortalezas-Oportunidades-Debilidades-Amenazas)
- ❖ Competencia ética profesional: analizar y determinar si está capacitado para abordar dicha problemática.

La mediación no es de exclusividad del Trabajador Social pues pueden participar en este proceso otros profesionales, aunque cierto es que hay profesiones como los Abogados que tienen un carácter adversarial mayor y este mismo carácter se encuentra determinado por su formación y práctica.

Un mediador debe "fortalecer el diálogo por sobre la disputa". Esta nueva cultura laboral y de resolución de conflictos tiene, entonces, un eje: el diálogo que se cumple a través de entrevistas, una de las técnicas base del Trabajador Social.

El Trabajador Social ha sido formado en habilidades de la comunicación con distintos grupos sociales y en especial en las técnicas de resolución de problemas.

Este conocimiento no es común por razones de formación a todos los profesionales, y son marcos de referencia contextuales que deben tenerse en cuenta en el campo de la mediación, más allá de la objetividad buscada.

El Trabajador Social debe tener en cuenta todos los alcances de la comunicación, de hecho las partes se encuentran en esta situación de mediación por un conflicto en la comunicación. De allí que en las sesiones se debe preservar la manera de comunicarse, pues, un mal manejo de la misma puede llevar a generar nuevos conflicto.

La mediación, ofrece técnicas que permiten trabajar con las partes extrayendo las subjetividades de sus discursos y así poder observar sus posiciones y que ellas puedan expresar sus intereses, pudiendo lograr de esta manera un acuerdo beneficioso para ambos.

Otro elemento que consideramos importante es el reconocimiento que tienen los Trabajadores Sociales, respecto de sus potencialidades para trabajar en mediación, por la familiaridad y la facilidad de incorporar conceptos y elementos de la mediación en su acervo profesional.

Se puede llegar a la conclusión de que el Trabajador Social por su formación de grado es el profesional más idóneo para acompañar el proceso de mediación, ofreciendo una mirada más amplia del conflicto y mostrando una alternativa de solución a la problemática conflictiva.

1.2. Categoría: "La mediación como una herramienta más para la actuación profesional"

Objetivo específico al que responde esta categoría es:

✓ **“Identificar qué habilidades y técnicas de la mediación se han incorporado en la actuación profesional del Trabajador Social”**

Para el análisis de esta categoría se realizaron entrevistas a Trabajadores Sociales dedicados a Mediación y a Trabajadores Sociales formados en mediación.

• **A los Trabajadores Sociales dedicados a la Mediación a los que se les realizó las siguientes preguntas:**

1. ¿Cómo se introduce la herramienta de la mediación en la práctica profesional?

Nancy: *“...Para mí el trabajador social es mediador, su función fundamental es de mediación. La formación en mediación no la voy a denigrar ni mucho menos pero no es algo para nosotros que nos abra una perspectiva, desde lo que ya conocemos que ha hecho el abogado ha construido un modelo de sistematización, de estrategias y técnicas sistémicas y nosotros le incorporamos una mirada de social, histórico, político e ideológico, que ellos no lo tienen ellos se quedan sólo con la técnica. Ahí es donde suele tener muchos conflictos porque siguen con una mirada, en este caso por ejemplo no son muy abiertos los mediadores para trabajar en eso han permitido los aportes, a mí me permitían los aportes, porque si no se convertía en una intervención sistémica que es lo que yo observo en un principio tratando de adoctrinar a las dos partes a que llegaran a un acuerdo y esto en la medida en que puedan tener una lectura y puedan descubrir que el otro no es un ser capaz de ser dirigido sino es una construcción histórica, que tiene una base ideológica que tiene un inconsciente que se le escapa, que no puede manejarlo creo que esto facilitó también la comprensión...” Se modifica la perspectiva de la mirada del trabajo social, uno puede mirar el conflicto desde otra manera estamos acostumbrados a intervenir desde el trabajo social y por ahí somos más protagonistas nosotros que las partes que están en conflicto o el problema entonces el cambiar la mirada el mostrarte cómo un facilitador de la comunicación y de bajar los niveles de conflictos desde otro aspecto no orientando, no interviniendo directamente sino por ahí escuchando y facilitando la comunicación a través de las distintas técnicas comunicativas, permite ser un herramienta útil...”*

Flavia: "...A mí me ha servido para la docencia, por ejemplo específicamente porque yo formo a formadores y formo a trabajadores sociales. Y me ha servido entre los conflictos laborales soy la jefa de una oficina, va la coordinadora de una oficina donde hay muchas personas que tengo a cargo y a veces surgen conflictos que tienen que ver con cuestiones que uno las ve de afuera y dice hay no puede ser que se enojen porque si puso la carpeta parada o acostada y empiezan a generarse conflictos en esos ámbitos si te sirve la mediación porque están en un trabajo que están en igualdad de posiciones y que bueno que en realidad también el interés es la tarea pero que bueno que uno piensa que se llega al fin de tal manera y otros piensan que se llega al fin de esta manera y en realidad puedes llegar a acuerdos y puedes llegar a mediar mediante por ejemplo con respecto a los procedimientos o a establecer quién abre la puerta o establecer hasta cuestiones importantes de procedimientos entonces en esos casos me parece que la mediación es muy importante..."

Mabel: "...No sé es difícil la pregunta porque se puede pensar de varios lugares. Es difícil porque a ver por un lado creo que pueden haber trabajadores sociales que han hecho la formación en mediación y al igual que como lo contesté para mí les va aportar mucho, le va permitir abordar situaciones conflictivas y trabajos con grupos, comunidades, especialmente porque en una familia también pero creo que más orientado al tema de grupo, desde la formación de la mediación si se va a incluir como un aporte muy valioso para cuestión comunicacionales, de conflicto para la búsqueda de ayudar a componer dinámicas, cooperativas de resolución de abordaje. Esto en la dinámica grupal es oro, ahora para el desempeño como mediador, bueno venía un poco complicado el campo, con esta nueva ley a la que ustedes me hicieron referencia creo que se nos va a complicar más todavía, ahí no se está muy mal dirimido el tema a nivel legislativo de todas formas, pero no sé..."

- **A los Trabajadores Sociales formados en Mediación se les realizó las siguientes preguntas:**

1. ¿Qué modificaciones se observan en el Trabajo Social cuando incorpora la herramienta de la mediación?

Esther: "...Yo no sé si serían modificaciones en el trabajo social creo que las modificaciones son en él, la manera de conducirse o la manera de tratar al otro, no sólo al otro como sujeto de acción o de trabajo, sino al otro compañero, al otro pareja, al otro que conforma tu entorno una de las cosas más importantes que yo rescato es que te enseñan el conflicto o la situación es esta no es toda la persona y esto lo recalcan desde el comienzo. Te alivia porque generalmente los humanos nos sentimos muy susceptibles cuando alguien te cuestiona algo, te dice algo. Entonces la perspectiva que te van dando es esta. Lo que se cuestiona, lo que se trabaja es este aspecto y vos puedes ser mal educado en esto pero puedes ser muy bien educado en otros aspectos. Entonces me parece que desde allí es la valoración, es la actitud hacia el otro pero no es una modificación del trabajo social sino una actitud como persona..."

Nelda: "...Yo creo que por lo menos en mi caso yo lo tengo muy incorporado, no te podría decir y no sé si podría trabajar de otra forma. Creo que más allá del trabajo social, creo que como metodología y como forma de vida aporta no, aporta mucho porque si nosotros vemos que en el ámbito judicial donde se dejan de pagar tantos juicios y de tantas cuestiones que suelen ser mucho más agresivas, mucho más costosas e inaccesible para mucha gente, creo que desde eso aporta a lo social y creo que los trabajadores sociales si logramos, para que nos sintamos en algunas temáticas y en lo comunitario también, cuando tenemos conflicto de vecinos, si le damos el tiempo, me parece que aporta ¿no? a un trabajo menos belicoso en todo caso, creo que eso pero no sé si es tanto el trabajo social como beneficio de la sociedad como todas las cosas que uno puede acceder desde una cuestión más humana, menos agresiva, menos violenta. Creo que sería eso..."

Teresa: "...Mi mirada es desde lo teórico yo creo que aporta en la mirada de como pararse frente al conflicto, al conflicto sobre todo de equipo desde ahí es un aporte interesante ya que nosotros a lo mejor no ahondamos tanto en el trabajo de equipo entonces no lo vemos tan importante la mediación para trabajar directamente con la comunidad o con grupo o con distintas familias o usuarios. Pero como herramienta concreta creo que es un aporte interesante..."

Valeria: *"...No sé si hablar en términos de modificaciones, me parece que si hay aportes todo en estas cuestiones suma en este sentido de poder enriquecer o mejorar ciertas prácticas. No sé si hablar de modificaciones creo que el trabajo social tiene un corpus teórico construido que la mediación igual que otros aportes también contribuyen a mejorar las prácticas no sé si hablar de modificaciones..."*

Stella: *"...Se modifica la perspectiva de la mirada del trabajo social, uno puede mirar el conflicto desde otra manera estamos acostumbrados a intervenir desde el trabajo social y por ahí somos más protagonistas nosotros que las partes que están en conflicto o el problema entonces el cambiar la mirada el mostrarte cómo un facilitador de la comunicación y de bajar los niveles de conflictos desde otro aspecto no orientando, no interviniendo directamente sino por ahí escuchando y facilitando la comunicación a través de las distintas técnicas comunicativas, permite ser un herramienta útil..."*

1.2.1. Reflexiones

Tomamos al espacio de la mediación como una herramienta de trabajo. Entendemos por el espacio al contexto físico en el que se desarrolla el proceso de mediación y en el que se realiza una interacción diferente del de otros espacios. Se trata de un espacio neutral, temporario y contingente. Neutral porque es un territorio no beligerante, en el que las partes enfrentadas entran con el propósito de explorar la posibilidad de lograr un acuerdo y en el que la regla es el consenso, para todas las decisiones que haya que tomar. Temporario, porque es para que dure un breve período. Contingente, porque seguirá siendo el espacio de las partes solo si sirve al propósito de trabajar razonablemente con el problema específico que traen y por la naturaleza voluntaria del procedimiento. Podemos concluir diciendo que es imparcial, ya que el mediador no toma posición por ninguna de las partes intervinientes en el conflicto.

A partir de los relatos de Trabajadores Sociales entrevistados, sobre la mediación como una herramienta más para la actuación profesional, se puede observar que se perciben como mediador por naturaleza. Por más, que no cumpla el Trabajador Social la función específica de mediador, ofrece al espacio de mediación una perspectiva general sobre el contexto histórico, político, social y cultural en el cual las

partes están insertas, construyendo una mirada socio histórica del sujeto que forma parte de la mediación.

La herramienta de la mediación modifica la perspectiva de la mirada del Trabajo Social, desde su mirada tendiente a la intervención a una mirada de facilitador de la comunicación, y con está produce una disminución en los niveles de conflicto, es decir, no interviniendo directamente sino escuchando y facilitando la comunicación.

La mediación contribuye a lograr acuerdos, que sin ella no se podrían lograr, ya que favorece la igualdad de posiciones entre las partes. También colabora en componer dinámicas y formas alternativas para la resolución de conflictos.

Cuando tomamos a la mediación como una herramienta más para actuación profesional del Trabajador Social; podemos observar que la misma no es percibida como productora de modificaciones, sino que realiza algunos aportes que hacen más eficiente la intervención profesional. Cambia la manera de tratar al otro, donde se lo posiciona en un mismo lugar con la otra parte, separando su persona del conflicto.

Desde nuestra perspectiva encontramos las siguientes competencias comunes entre el mediador y el del Trabajador Social:

- ✓ Promover la participación organizada de personas, grupos y comunidades para mejorar la calidad de vida.
- ✓ Realizar acciones a nivel individual, familiar, grupal y comunitario que favorezcan el ejercicio, la rehabilitación y el desarrollo de conductas participativas.
- ✓ Realizar acciones tendientes a prevenir la aparición de problemas sociales y/o de sus defectos.
- ✓ Realizar acciones tendientes a mejorar los sistemas de relaciones y de comunicación de los grupos, para que estos logren, a través de la autogestión, su desarrollo integral.

- ✓ Capacitar y orientar a individuos, grupos y comunidades para el empleo de sus propios recursos en la satisfacción de sus necesidades.

Podemos concluir señalando que la mediación no aporta al Trabajo Social una metodología de intervención, ya que éste cuenta con un corpus teórico categorial más amplio que el que posee la mediación. Pero sí podemos decir que ayuda a mejorar las prácticas, en cuanto a la forma de ver y abordar el conflicto desde el aspecto comunicativo.

1.3. Categoría de análisis 3: "La mediación como herramienta alternativa para la resolución de conflictos"

Objetivo específico al que responde esta categoría es:

- ✓ *Describir qué aportes realiza la mediación para lograr la resolución de los conflictos.*

Para el análisis de esta categoría se realizaron entrevistas a Trabajadores Sociales dedicados a Mediación, a Trabajadores Sociales formados en mediación y a personas que han resueltos sus conflictos utilizando la mediación.

- **A los Trabajadores Sociales dedicados a la Mediación se les realizó las siguientes preguntas:**

1. ¿Qué aportes realiza la herramienta de la mediación para lograr la resolución de conflictos?

Mabel: *"..Muchos yo hasta antes de hacer la formación en mediación tenía presente que el conflicto es una situación que iba a aparecer en algún momento del ejercicio profesional que había que abordarlo para poder superarlo satisfactoriamente, se planteaba a nivel de un grupo para que el grupo creciera y pudiese establecer aprendizajes, etc. Pero la verdad que lo que hace específicamente a qué es el conflicto, que es una dinámica conflictiva y cómo trabajarla no tenía mucha teoría, era más bien una teoría enunciativa, hay que superarlo, hay que conducirlo para llegar a, eran más bien enunciados de qué había que lograr. Cómo lograrlo no lo había encontrado*

mucho en todos lados, en la mediación sí encontré muchísimo especialmente, todo los aportes son válidos, pero especialmente en la línea narrativa circular de Sara Cobb que se básicamente considera la mediación como un hecho comunicacional, ese es el fuerte. Yo desde ahí, desde estudiar el conflicto, desde estudiar un poco más el tema de la comunicación las técnicas que ellos aplican que derivan en buena medida de lo que es terapia sistémica también y de otras corrientes cibernética bueno todas corriente que tienen que ver con los paradigmas más novedosos en el campo de las ciencias, no tanto el modelo de Harvard de la mediación como negociación colaborativa que tiene sus aportes pero bueno por ahí eso lo conocía un poco más el aporte más novedoso lo tuve desde la línea narrativa circular de Sara Cobb. Respecto de qué es el conflicto, como abordarlo y cómo son hechos comunicacionales los cuales podemos tener, todas las intervenciones que daban aplicar las micro técnicas, las macro técnicas desde como formular una pregunta y de qué pregunta formular hasta como hacer una reformulación del proceso que se está llevando acabo, muchísimo..."

Flavia: *"...En esos casos que te mencioné anteriormente me parece que sí. Pero te sigo diciendo según quién sea el mediador y acá si tiene que ver con una cuestión de actitud y de aptitud, si yo creo que no todas las personas que hagan el curso van a poder ser buenos mediadores porque tiene que ver y no es que la capacitación con dos años vas hacer excelente para mí tiene que ver la formación de grado, me parece que los trabajadores sociales son las personas que tienen la mejor formación para poder mediar porque tienen y no soy subjetiva porque lo sea en realidad les digo sinceramente porque he visto mediaciones y realmente cuesta mucho cuando no te podes de una u otra manera tener una capacidad empática que en esas entrevistas individuales poder comprender al otro, poder ponerte en el lugar del otro, poder entenderlo y no juzgarlo y nosotros tenemos un ejercicio permanente, pensemos desde incluso epistemológicamente desde siempre el planteo de nuestra profesión fue la vigilancia el obstáculo epistemológico entonces nosotros al tener esta vigilancia podemos ver cuando nosotros también estamos operando desde prejuicios y desde estereotipos, entonces es mucho más fácil para nosotros mediar de hecho naturalmente mediamos y naturalmente estamos. Somos como decirlo de alguna manera facilitadores, es decir nosotros estamos, hablamos con por ejemplo el intendente*

municipal para aprobar un proyecto y hablamos con la gente y por ejemplo del grupo de gente también para que lleguen a acuerdos en su propia comunidad, para ver cuál de esos proyectos es el más importante para ellos y que pueda llegar a determinados acuerdos, digo me parece que nosotros tenemos ya las herramientas que muchas trabajadoras sociales y que trabajadores sociales sin haber hecho el curso de mediación realmente no se si por decirlo de manera, tal vez sin la técnica específicamente pero tienen como una predisposición a la mediación no el trabajo social no busca el litigio como el abogado, el abogado busca el litigio, es decir de hecho se lucra a través del litigio a nosotros por ejemplo siempre nuestra misión por decirlo de alguna manera es precisamente llegar a acuerdos, establecer pautas de trabajo, justamente ir a lo implícito y no quedarnos en lo explícito, digo tiene que ver hasta con nuestra formación, sabemos de psicología social, conocemos a Pichón Riviere, digo sabemos de Watzlawick, y precisamente si hay alguien que sabe de lo dialógico y tiene que ver como instrumento, nuestro instrumento de trabajo es el diálogo, nuestro instrumento de trabajo es el lenguaje, entonces digo si el lenguaje es lo esencial en la mediación tanto el lenguaje le metalenguaje, como el lenguaje verbal, gestual, etcétera me parece que los más preparados para realmente llevar mediaciones adelante exitosas por decirlo de alguna manera definiéndolo podemos definirlo como exitoso somos los trabajadores sociales o las trabajadoras sociales..."

Nancy: *"...Desde la teoría tiene una mirada sistémica fundamentalmente legal porque ellos han armado como una sub disciplina de lo legal. Desde la ley es una mirada legista, una mirada estructurada, te diría tratar de prevenir el conflicto, la judicialización de las causas y es cierto desde el marco legal pero los que trabajamos acá tenemos una adopción legal importante que yo creo que el marco legal en este aspecto convalida y homologa. En tanto mediación para mí sería fundamental desde el trabajo social porque permite primero disminuir la vulneración de derechos, de vulneración de derechos estoy hablando de vulneración institucional de derechos del ciudadano, cuando la institución avasalla digo cualquier institución, cuando invade la vida privada del otro digo cualquier ámbito, municipal, salud, y en este sentido para mí la mediación sería muy importante como instancia de trabajar el conflicto o trabajar la violencia si se quiere, aprender a resolver el conflicto, aprender a enfrentarse al otro*

sin necesidad de llegar a la violencia, en este sentido si creo que puede llegar a ser nuestra meta pero con conocimientos aparte. Hay que tener formación, para mí en psicoanálisis por lo menos al misma que nos permita saber qué construcción de sujeto estoy haciendo..."

- **A los Trabajadores Sociales formados en Mediación se les realizó las siguientes preguntas:**

1. ¿Contribuye la herramienta de la mediación a la actuación del Trabajo Social para la resolución de conflictos?

Esther: *"...Algunos conflictos si y sobre todo cuando uno puede hacer una buena lectura de conflicto porque a veces uno el conflicto no lo analiza cuales son las posiciones, ellos te van dando en la bibliografía bien las diferencias que a lo mejor un psicólogo por su formación las sabe mejor, es decir las sabe, pero te van indicando como en un conflicto en una discusión cuál es el lugar que cada uno va ocupando. Creo que hay conflictos que no son mediables, esto si te lo enseñan, una de las cosas es la violencia porque esto no entra dentro de lo que se tiene que, porque a veces se confunde la mediación con la negociación, hay que pulir un poco más esto, porque generalmente hay corrientes que van a la negociación. Si lo ponemos dentro de lo que es la violencia por ejemplo ahí no habría negociación, hay un violento que está atacando y a veces hay situaciones en la que ya hay situación de poder, donde tampoco habría mediación porque ahí alguien tiene un lugar de poder, una posición de poder respecto del otro que entonces no puede ser mediable pero sí creo que en muchos otros aspectos si da su efecto como herramienta de trabajo..."*

Nelda: *"...Sí por supuesto, tal vez no tan claramente, ni como puede ser con el diseño o con por ejemplo los esquemas que se mueven cuando uno se forma como mediador que hace el paso "A", pero creo que en la medida en que uno los va incorporando y los hace propio y los asume como una metodología de trabajo creo que es bastante interesante ¿no?..."*

Teresa: *"...Yo creo que sí, que da algunas herramientas. Ahora yo creo que nos estamos manejando más que nada con la caja de herramientas creo que no hay un*

avance desde lo teórico, desde lo teórico nosotros tenemos un bagaje es mucho más completo, mucho más amplio. Creo que nosotros estamos muy bien preparados desde la formación académica, yo creo que ha sido más una posibilidad de herramienta para otras profesiones que para el trabajador social. Creo que también se puso de moda, creo que tiene que ver con un momento histórico que se pone de moda y que muchos colegas, o trabajadores sociales también por no quedarse fuera de lo que están haciendo otras profesiones ahondaron en el problema y creo que si hacemos una evaluación de todos los profesionales que hacen mediación yo no me cabe duda que el mejor mediador va hacer el trabajador social, pero por el bagaje que ya tiene por su formación profesional..."

Valeria: *"...Creo que sí y mucho. Yo he trabajado mucho ya te digo con ciertas herramientas de la mediación sobre todo en el tema familiar y educativo. En el tema educativo anda muy bien, en lo educativo institucional..."*

Stella: *"...Sí le contribuye, es importantísimos porque uno puede desde esta mirada de la mediación donde además de ser trabajador social que tenemos una mirada más amplia de la problemática y que podemos ver un poco más allá del conflicto en si, permite estar en general hay que ser neutral, hay que ser objetivo y permite lograr bajar la escalada, el conflicto, disminuir esa escalada del conflicto permite volver hacer escuchar, a ver retirarse ya sea tanto comunitario como familiar retirar el conflicto hacia afuera y que las partes puedan mirarlo de alguna manera fuera de ellos, o sea resiniendo el contenidos, o con la narrativa circular o distintas técnicas que se emplean en la mediación uno puede lograr disminuir el conflicto, llegar a buenos resultados a mejores alternativas de solución de conflicto, y a lograr aquellos lugares a donde antes había más poder y había una parte que ejercía el poder y otra parte que no lo ejercía o no se animaba a explicar o hablar o decirlo lo que estaba pasando permite que sea escuchada o que se bajen los niveles de ansiedad de tensión, se produce una igualdad al estar el tercero neutral que seríamos nosotros..."*

- **A las personas que han resuelto sus conflictos utilizando la mediación se les realizó las siguientes preguntas:**

1. ¿Encontraron una alternativa para la resolución de sus conflictos, sin llegar a una instancia penal?

Patricia: *"...Se hizo una separación de hecho, que así se llama separación de hecho, yo en ese momento era como o sea yo conseguí que quedara la separación de hecho escrita todo, pero yo en ese momento no trabajaba, y no conseguí en ese momento se me diera lo que a mí me correspondía. Entonces como yo no trabajaba, me tenía que corresponder una parte a mí y que me diera a parte una plata a mí para yo vivir. Entonces en ese momento el padre de mis hijos dijo que no porque yo estaba en condiciones de trabajar. Y mi abogada le dijo que sí pero que yo podía, como sabía que yo estaba en condiciones y que podía encontrar trabajo. Pero yo lo dejé así, mi abogada quería luchar por conseguir esa plata para mí y yo no. Yo empecé a llamar personas para buscar trabajo y ahí fue cuando empecé a trabajar en el jardín. Lo que sí la separación de hecho el da esa plata, hasta el día de hoy. Pero llegué a una solución del conflicto..."*

Miguel: *"...Sí al principio si encontramos una solución, teníamos un problema de medianeras que había que correr, el vecino no quería, el otro vecino sí y nos peleábamos todo el tiempo. Bueno ahí nos juntaron individualmente y cada uno expuso lo que quería y después trabajamos entre los tres vecinos del loteo y pudimos acordar de que sí, que íbamos a, hicimos un acuerdo que se firmó con el abogado y había una trabajadora social que ella estaba con las leyes de loteo y fraccionamiento, todo y nos explicaba y asesoraba en el tema. E hicimos un acuerdo donde facilitaba la instalación de los servicios y todo..."*

Bety: *"...Sí, porque primero voy yo planteo el problema, lo citan a la otra parte, después nos citan a los dos y ahí llegamos a un acuerdo..."*

2. ¿Las mejoras de los conflictos o de los vínculos se proyectaron en un futuro?

Bety: *"...Si o sea no hubo más contacto digamos. Se llegó a ese acuerdo se cumplió y entonces sí. No hubo nunca más un conflicto, con esa mediación se terminó"*

todo el conflicto que había sin llegar a juicios, sin más litigios ni nada. Se firmó un acuerdo y se cumple..."

Miguel: *"...Sí se proyectaron varios años, hasta que llegó el momento de hacer la escritura y ahí volvió a salir..."*

Patricia: *"...Sí lo que se pactó se sigue cumpliendo hasta hoy día. Lo único que en ese momento esa plata es el mismo monto hasta ahora o sea no sé si había que decir que eso tenía que ir de medida que van subiendo las cosas, él se tenía que ir poniendo más. Pero hasta el día de hoy se cumple..."*

1.3.1. Reflexión

Según Boardman y Horowitz, definen "el conflicto como una incompatibilidad de conductas, cogniciones (incluyendo las metas) y/o afectos entre individuos o grupos que pueden o no conducir a una expresión agresiva de su incompatibilidad social. Ésta definición específicamente incorpora conducta, cogniciones y afectos porque todos estos factores son importantes en el conflicto, es al fin de cuentas una función directa de la conducta, las personas reaccionan a las conductas. Sin embargo la conducta es usualmente una función directa de las cogniciones y afectos, aunque algunas veces este lazo no es consiente"⁴⁶.

En lo que respecta a la mediación se debería hablar de conflictos interaccionales, ya sea entre personas, entre grupos pequeños, entre grupos grandes, entre razas, etcétera. Se entiende por interacciones, a las acciones que se dan dentro de una relación. Las relaciones son el marco, el encuadre, el contexto dentro del cual se dan las mismas. Las relaciones califican a las interacciones.

Retomando el marco teórico encontramos que una de las características comunes entre Trabajo Social y la herramienta de la mediación sobre el proceso conflictivo es que en ambas se co-construye entre las partes, es decir que las dos o más partes que intervienen en el conflicto están involucradas en la co-construcción, hay involucración y no necesariamente consentimiento. Hay que pensarlo como participación. En los casos

⁴⁶ BOARDAN, Susan K. y otra, Ob. citada

en los cuales una de las partes puede ser considerada como la víctima, no necesariamente ésta tiene la responsabilidad, pero sí la posibilidad de pensar cuál es su forma de participación que co-construye el conflicto.

Las interacciones entre las partes van dándole forma al conflicto. Cuando estas interacciones se hacen repetitivas, cuando crean una "pauta de interacción", van trazando "un canal" por el cual circula el conflicto, es decir que, dada una interacción, ésta tiende a repetirse. Cuando las interacciones se hacen repetitivas crean una pauta de interacción, y luego esta pauta de interacción favorece la emergencia de aquellas interacciones que le dieron origen. Las pautas de interacción restringen la aparición de otro tipo de interacciones. Este aspecto restrictivo de las pautas es una de sus características más importantes. El conflicto es conducido por las partes a partir de las interacciones que entre ellas se generan, lo cual lleva muchas veces a aumentar el conflicto, sintiéndose las partes "presas" de las propias interacciones que ellas generan.

Según Marinés Suares, el conflicto es un proceso, debemos aceptar que un proceso no se puede solucionar. Los procesos de cualquier tipo, no sólo el conflicto interaccional, pueden producir problemas, pero ellos mismos no son un problema. Los procesos tienen una lógica de evolución-involución: los problemas tienen la lógica de las soluciones o no soluciones. Proceso y soluciones son dos órdenes diferentes.⁴⁷

No se debe pensar a los conflictos como entidades simples, sino como procesos complejos, a los que no se podrá conocer totalmente nunca, ni predecir certeramente su evolución, además al proceso debemos sumarle el elemento de aleatoriedad, el azar, con lo cual se suma aún más incertidumbre.

La mayoría de los entrevistados coinciden que en la carrera de Trabajo Social se nombra al conflicto, ya que el mismo puede aparecer y es necesario superarlo. Pero no se enseña a definirlo así como tampoco a abordarlo, específicamente. Esto cambia cuando se realiza el curso de mediación con los aportes que ofrecen en la definición de qué es el conflicto, cómo abordarlo y cómo intervenir en él.

⁴⁷ SUARES Marinés, Ob. Citada, pág 77

El curso de mediación enseña a trabajar el conflicto desde el modelo circular narrativo, el cuál se basa en la "causalidad circular" que sostiene que los conflictos son productos de múltiples causas, así los conflictos se retroalimentan permanentemente. La comunicación también es entendida de forma circular. Los que trabajan con este modelo, ponen el acento en modificar las historias personales que las partes traen a la mediación y transformarlas en una historia alternativa, facilitadora del cambio. Su meta es modificar las relaciones y obtener el acuerdo.

Los Trabajadores Sociales son los profesionales mejor formados para mediar, se caracterizan por su capacidad empática, por comprender al otro, por ponerse en su lugar y entenderlo; no juzgándolo. Esto se adquiere a partir de los conocimientos teóricos metodológicos y de la continua vigilancia epistemológica que permite intervenir extrayendo los prejuicios y estereotipos de las representaciones sociales.

Los instrumentos que comparten el Trabajo Social y la mediación son el diálogo, el lenguaje, la empatía, conformación del encuadre en las entrevistas individuales y conjunta, la confidencialidad en los temas tratados, la voluntariedad de las partes y, la escucha activa, estos hacen del Trabajador Social un mediador innato; ya que no busca el litigio sino continuamente trata que las partes lleguen a un acuerdo. Aquí se puede observar que los abogados han armado de la mediación una subdisciplina de lo legal, para que de este modo se prevenga la judicialización de los casos.

Desde el Trabajo Social se permite disminuir la vulneración de los derechos, vulneración institucional de los derechos del ciudadano, y aquí es importante la mediación como instancia de trabajo frente al conflicto. Aprender a resolver el conflicto, es enfrentarse al otro sin necesidad de llegar a la violencia.

Podemos concluir diciendo que desde la mediación el Trabajo Social entiende el conflicto y lo disminuye; permite volver a escucharse sin subjetividades, permite que las partes se retiren del conflicto resiniéndolo para poder llegar a una solución.

Otras de las conclusiones a las que hemos llegado por medio de las entrevistas a los destinatarios de la mediación es que la misma es una solución alternativa para la

resolución de conflictos, sin llegar a la instancia judicial, manteniendo una relación de respeto a la otra parte y, que esta solución se mantiene en el tiempo.

1.4. Categoría de análisis 4: "La mediación como herramienta que contribuye al fortalecimiento y modificaciones de los vínculos de pares."

Objetivo específico al que responde esta categoría es:

- ✓ **Valorar las ventajas que aporta la mediación en la actuación del trabajador social.**

Para el análisis de esta categoría se realizaron entrevistas a Trabajadores Sociales formados en mediación a los que se les realizó la siguiente pregunta:

1. ¿Cómo la mediación favorece el fortalecimiento y modificación de los vínculos de pares?

Stella: *"...La mediación fortalece los vínculos de las partes, muchas veces se han vuelto, por ejemplo parejas que estaban separadas han vuelto a convivir, situaciones conflictivas en comunidades han logrado resolverse, solamente mostrándole por ahí que se pusieran en el lugar del otro, o sea lograr sacar cuando uno devuelve a el interlocutor o a las partes que el conflicto se lo devuelve limpio de subjetividades y de porque normalmente cuando hay un conflicto el discurso es bastante violento o por ahí molesto hacia el al otro, si uno logra poder devolver ese mismo discurso como más limpio como más neutral el discurso por ahí es escuchado por el otro que se negaba a escucharlo con las otras connotaciones negativas entonces hace que por ahí el que dio la connotación negativa se dé cuenta de que se equivocó de que no es forma de decir las cosas o escuchar las necesidades del otro y bueno puede fortalecer vínculos como puede demostrar que ya no había más solución para esos vínculos, o sea los puede fortalecer como no..."*

Valeria: *"...Puede favorecer dependiendo que tipos de conflictos, que tipos de vínculos y cómo se utiliza la mediación por sí misma no es mágica y de todas maneras*

creo que el trabajo social trabaja y puede operar sobre los vínculos y relaciones no necesariamente o solamente con la herramienta de la mediación hay otras herramientas que sirven para trabajar lo vincular que vienen de otras disciplinas con aportes también, pero sí aporta ese es el objetivo sino no serviría..."

Teresa: *"...Creo que las mismas técnicas que te ofrecen para trabajar con equipos. Para facilitar trabajar con los equipos donde en los mismos hay problemas. Favorece la mediación para que no existan conflictos, creo que puntualmente da muchas herramientas específicamente para el conflicto y para trabajar el conflicto de pares o de trabajo de equipo..."*

Nelada: *"...Yo creo que a través del tema de la escucha, de poder, en la escucha del mediador y la devolución, que puede hacer a las personas que están participando de esa mediación. Creo que es una valoración también porque, en este proceso que se da de estar mucho en contacto, creo que también se da la posibilidad al otro de que se considere cuál es la situación de esta persona. Si yo soy una de las partes de la mediación y puedo decir, no cierto, y sacar todos mis sentimientos afuera y poder dar lugar a escuchar al otro que en eso en un proceso de mediación es necesario trabajar digamos, porque esto de poder decir no soy solo yo, sino poder mirar a la persona que tengo en frente a la persona con la que tengo el conflicto y poder escucharla de otra forma, por eso hay muchas instancias que se trabajan por separado no y creo que también es un importante trabajo interdisciplinario, esto que especialmente se tomó que era una cuestión de abogados la mediación y demás y que en el poder judicial ha sido un tema de mucha lucha de espacios creo que esto cuando uno le da lugar a la escucha de las personas participantes de la mediación cuando tienen la posibilidad de exteriorizar los sentimientos, de mostrarlos y demás también es función del mediador y es lo que sería bueno de que se logre esto de que las personas veamos que hay situaciones que nos afectan mucho y que nos enojan pero que todo, es según con el cristal con el que se mire y en otras situaciones nosotros podemos estar del otro lado, entonces esto es un poco de respeto y de la consideración del otro creo que eso es un beneficio..."*

1.4.1. Reflexión

Las tareas de la mediación están dirigidas a modificar una estructura comunicacional disfuncional entre las partes, regulando, encausando, clarificando y empezando a reformular en el primer movimiento, para luego, en el segundo intentar generar reflexión en las partes, enriqueciendo el pensamiento y co-construyendo nuevos escenarios con las partes, nuevas narrativas que dejen ver sus primeras formas de enfocar el conflicto, según la puntuación posicional de su historia.⁴⁸

Por lo expresado en el párrafo anterior y lo que se puede destacar en las entrevistas anteriores, podemos decir que la herramienta de la mediación favorece el fortalecimiento y la modificación de los vínculos de pares. Esto se puede observar cuando se aplica la escucha activa, donde el mediador realiza una devolución del discurso de las partes con una connotación positiva, por medio del parafraseo que enfatiza, confirma, comprende y concreta la información recibida, es decir es un resumen del relato desde palabras operativas. También lo observamos en la legitimación, la revalorización y el reconocimiento de la otra parte que realiza el Trabajador Social que incorpora la herramienta de la mediación.

El mediador, como tercero que colabora en la comunicación y consensua un encuadre que define al contexto mediatorio, es responsable de la dirección del proceso y generador de nuevas propuestas comunicacionales, implementadas a través de diferentes herramientas, que "gatillan" en las partes, generando diferencias, que el mediador escuchará activamente para continuar por el camino de generar nuevas diferencias.

En toda comunicación hay un aspecto de relación y un aspecto de contenido. El aspecto relativo al contenido se transmite casi exclusivamente en forma verbal mientras el aspecto relativo a la relación es predominantemente analógico. El aspecto relacional clasifica el aspecto de contenido y, es por lo tanto, una metacomunicación (comunica sobre la comunicación). El mediador trabajara sobre las cuestiones de relación entre las partes entre sí y con el propio mediador, intentando que puedan acordar a nivel de relación y a nivel de contenido. Se evita, si ello es posible, la manipulación de una parte

⁴⁸

LINCK, Delfina, Ob. Citada

hacia otra, las descalificaciones mutuas, la ausencia de protagonismo de una parte como muestra de desinterés y ser el mismo mediador invadido en la dirección del proceso, etc.

El Trabajador Social como mediador lleva a las partes a unirse para solucionar el problema, poder objetivarlo y priorizar. En definitiva, las soluciones pasan por las alternativas posibles y, los conocimientos teóricos metodológicos. El rol del mediador es de clasificador, no el de juzgar. Tienen que ser intervenciones rápidas, sencillas y puntuales. Y por sobre todo sumatorias.

Concluimos diciendo que el Trabajador Social debe ser un integrante más del equipo de mediación, ya que por sus estudios teóricos metodológicos, es uno de los profesionales más aptos para el trabajo en mediación.

CAPÍTULO III

CONCLUSIONES

Conclusiones

Una vez finalizado el proceso de estudio, el cual se inició a principio del año del presente año, se hace necesario dar respuesta a los interrogantes e inquietudes que se plantearon inicialmente, los cuales, se resumen en conocer: ¿Cómo la mediación favorece el fortalecimiento y modificación de los vínculos de pares?, ¿Cuál es el rol del Trabajador Social en la mediación?, ¿Cómo se relacionan los saberes del Trabajo Social y la mediación?, ¿Qué modificaciones se observan en el Trabajo Social cuando incorpora la herramienta de la mediación?, ¿Contribuye la herramienta de la mediación a la actuación del Trabajo Social para la resolución de conflictos?.

El objetivo general que se planteó al comenzar con nuestra tesis fue el siguiente:

✓ Indagar si en la actuación profesional de Trabajo Social está incorporada la mediación como herramienta que posibilite la resolución de conflictos.

Los objetivos específicos planteados fueron:

✓ Identificar que habilidades y técnicas de la mediación se han incorporado en la actuación profesional del Trabajador Social.

✓ Describir qué aportes realiza la mediación para lograr la resolución de los conflictos.

✓ Valorar las ventajas que aporta la mediación en la actuación del trabajador social.

En el presente trabajo se expresa la relación que hay entre la mediación, como herramienta para la actuación profesional, y el Trabajo Social como disciplina de las Ciencias Sociales. En este sentido resulta necesario profundizar sobre algunos temas como por ejemplo: qué se entiende por Praxis Social, Actuación Profesional, Metodología de la Intervención y herramientas de la Profesión, o en término de Vélez Restrepo "Caja de Herramientas". También resulta necesario hacer una revisión crítica acerca de la actuación profesional en el actual contexto de crisis de la Modernidad, el cuál se caracteriza por la heterogeneidad y diversidad de problemáticas sociales que se sustentan en la denominada Cuestión Social, y las incertidumbres presentes en la vida

cotidiana de las personas y en el escenario de la Práctica Profesional. Desde esta perspectiva se pone en cuestión el cómo de la actuación profesional en el contexto actual planteando la necesidad de recrear la Práctica Profesional y los instrumentos que se utilizan en la misma.

Según María Isabel Manteiga hay distintas conceptualizaciones para entender la Práctica Profesional. Estas conceptualizaciones son: Práctica, Práctica Social y Praxis. Práctica remite a la acción o ejecución continua o repetida de algún trabajo. La Práctica Social es un aspecto esencial del Ser Hombre hasta el punto que puede afirmarse que el hombre y la humanidad se hacen en esta práctica social. Dicha Práctica Social se entiende como la práctica del hombre en relación con el medio y sus otros iguales. El término Praxis viene del griego y significa acción, pero la misma no es sólo un acto sino que implica la unión indisoluble de la acción y la reflexión. La Praxis se diferencia de la práctica porque tiene un fin, responde a una teoría determinada y es proyecto respecto al futuro. El fin es lo que le da sentido a la práctica y por esa intencionalidad se transforma en praxis.⁴⁹ En este sentido la praxis, que tiene por finalidad la transformación, se relaciona con la intervención en lo social.

Diversos autores han realizado aportes al concepto de Intervención Social, en este sentido se retoma a Alfredo Carballeda, quién plantea que “la palabra intervención proviene del término latino *intervenio*, que puede ser traducido como “venir entre” o “interponerse”. De ahí que intervención pueda ser sinónimo “mediación”, de intromisión, injerencia, instrucción, coerción o represión”⁵⁰. Carballeda plantea que en todo proceso de intervención podemos encontrar las dos caras de la moneda, es decir, la intervención como mediación o intromisión. El autor entiende a la intervención como un dispositivo que se entromete en un espacio determinado en tanto existe una demanda que puede ser generada por sujetos sociales, instituciones, organismos, por la agenda de las políticas públicas, los medios de comunicación, etc. En este sentido intervenir

⁴⁹ MANTEIGA, María Isabel, “Apuntes Sobre Conceptualización De La Práctica Profesional”. Mimeografiado. Documento de Cátedra: Trabajo Social V: Práctica Profesional y Supervisión Docente, año 2010.

⁵⁰ CARBALLEDA, Alfredo; “La Intervención en lo Social. Exclusión e Integración en los Nuevos Escenarios Sociales”, Ed. Paidós, Bs. As., Año: 2002, Pág. 93

implica "la construcción de una lógica del acontecimiento fundante de la demanda desde cierto marco teórico o campo del saber."⁵¹ De esta forma, una modalidad de intervención se vincula a un determinado marco conceptual que, ligado a una serie de aportes teóricos y metodológicos relacionados con el contexto, genera determinados modelos de intervención. Carballada sostiene que la intervención "desencadena una serie de expectativas y consecuencias"⁵² ligadas a la construcción simbólica, las representaciones y la cosmovisión de las personas que se encuentran enmarcadas en el contexto de la intervención. En este sentido Carballada explicita que "la intervención es un procedimiento que actúa y hace actuar, que produce expectativas y consecuencias."⁵³

Al hablar de intervención en lo social cabe realizar la reflexión sobre lo que entendemos por "lo social". Carballada sostiene que "en términos de cotidianidad, lo social se construye a partir de imaginarios sociales, de representaciones, que generan diferentes impactos en la singularidad de cada grupo, barrio o sujeto"⁵⁴. Desde la perspectiva de los imaginarios sociales, imaginario no es sólo "imagen de", sino una creación incesante e indeterminada ya que está atravesada por lo social, psicológico, históricos, etc. En este sentido lo social es una construcción compleja de significados, símbolos, representaciones, códigos, creencias, costumbres, etc., es decir, que lo social implica una comunidad compleja que existe y se recrea a través de símbolos y representaciones sociales entendidas como "conjunto de conceptos, percepciones, significados y actitudes que los individuos de un grupo comparten en relación con ellos mismos y con los fenómenos del mundo que los circunda. A su vez, esas representaciones sociales se resignifican en una serie de espacios micro sociales que tienen como común denominador a la vida cotidiana."⁵⁵

Desde la perspectiva de Vélez Restrepo plantea que el término intervención, entendido como un determinado tipo de acción desarrollada en la práctica del Trabajo Social, es problemático desde el punto de vista epistemológico y operativo. "La

⁵¹ CARBALLEDA, Alfredo. Ob. Citada, pág. 93

⁵² CARBALLEDA, Alfredo. Ob. Citada, pág. 93

⁵³ CARBALLEDA, Alfredo. Ob. Citada, pág. 93

⁵⁴ CARBALLEDA, Alfredo. Ob. Citada pág. 96

⁵⁵ CARBALLEDA, Alfredo. Ob. Citada, pág. 95

marcada connotación positivista presente en el término intervención con que se define todo lo referente a la metodología del Trabajo Social (métodos de intervención, modelos de intervención, niveles de intervención, etc.) está fundamentada en un imaginario ideológico que subordina la práctica profesional a visiones externalistas de manipulación, control o cosificación de las personas y las instituciones.”⁵⁶ En este sentido, y abogando por contribuir a la apertura conceptual, es que se retoma el concepto planteado por Vélez Restrepo a fin de remplazar el término “intervención” por “actuación”. Entendiendo la misma “como el conjunto de actos, prácticas y procesos condicionados por interacciones y mediaciones sociales (internas y externas) (...) La actuación profesional tiene un marco intencional estructural y contextual que la hacen posible. El carácter simbólico, o la capacidad de representación, y la finalidad, orientación o intencionalidad definen el sentido de la acción.”⁵⁷ En este sentido la actuación profesional remite a un proceso donde se encuentran entramadas las acciones materiales y discursivas de los profesionales lo cual a su vez se inscribe en el contexto de la acción social.

Según Vélez Restrepo la actuación profesional se encuentra enmarcada en la Metodología de la profesión. “La metodología es una dinámica relación entre la acción y la reflexión”⁵⁸. La metodología es ante todo un proceso de conocimiento, acción y reflexión que se desarrolla conforme a una lógica particular y con objetivos específicos. Esto supone un diálogo constante entre teoría y práctica superando el nivel empírico y tratando de llegar a una comprensión compleja de la realidad social, lo cual implica la aprehensión crítica de la misma. La metodología como proceso incluye: supuestos o puntos de partidas teóricos o filosóficos, pautas de acción, modos específicos de actuación y las herramientas a partir de las cuales se llevan a cabo las acciones correspondientes. Cabe destacar que la instrumentalidad (o caja de herramientas) de la profesión “constituye un puente o instancia de paso que conecta la intención-concepción y operacionalización de la acción (...) La instrumentalidad de la profesión esta

⁵⁶ VÉLEZ RESTREPO, Ob. Citada, pág. 54

⁵⁷ VÉLEZ RESTREPO, Olga Lucía, Ob. Citada, pág. 54

⁵⁸ VÉLEZ RESTREPO, Olga Lucía, Ob. Citada, pág. 58

soportada en un conjunto de técnicas e instrumentos que operan como dispositivo metodológico de la acción social.”⁵⁹

Vélez Restrepo sostiene que las técnicas e instrumentos utilizados por el Trabajo Social en sus procesos de actuación profesional, operan como dispositivos de producción y regulación de las situaciones sociales que se provocan al interior de determinados marcos comunicacionales e interaccionales.

A partir de los temas que se han venido desarrollando –Práctica Profesional, Actuación Profesional, Metodología de la Actuación, Instrumental de la Profesión– resulta necesario establecer la relación de dichos temas con la mediación, ya que éste último es el tema central de la Tesis. A fin de establecer la relación, resulta necesario considerar que la actuación profesional nunca se desarrolla de manera descontextualizada, sino por el contrario, ella tiene una estrecha vinculación con el contexto socio histórico cultural de las diferentes sociedades.

Nosotras estamos de acuerdo con Vélez Restrepo cuando expresa que “las herramientas de trabajo profesional, deben transformarse en técnicas interactivas fundamentadas en un tipo de diálogo a través del cual cada uno de los sujetos actuantes sea reconocido en su subjetividad”.⁶⁰ Las técnicas e instrumentos utilizados por el Trabajo Social en sus procesos de actuación profesional, operan como dispositivos de producción y regulación de las situaciones sociales que provocan al interior de determinados marcos comunicacionales e interaccionales. Como generadoras de situaciones y actos de comunicación, técnicas que posibilitan la lectura, comprensión y análisis de los sujetos, contextos y situaciones sociales donde se actúa, siendo inconveniente asumirlas como simples recolectoras de información.

A partir de lo expuesto se propone la utilización de la mediación como técnica de resolución de conflicto, porque permite a las personas tomar decisiones más completas y por lo tanto, mejores cuando están consiente de los sentimientos ocasionados por los conflictos y se enfrentan a dichos sentimientos de una manera

⁵⁹ VÉLEZ RESTREPO, Olga Lucía, Ob. Citada pág. 12

⁶⁰ VÉLEZ RESTREPO, Olga Lucía. Ob citada, pág. 98

efectiva (integrando los sentimientos a las decisiones sin permitir que las emociones perturben las preocupaciones racionales). El conflicto es visto como una oportunidad para el crecimiento y desarrollo de las partes involucradas en dos dimensiones que se consideran fundamentales en la moral humana: la revalorización propia y el reconocimiento del otro.

Los conflictos son, por lo general, procesos complejos que se dan en la interacción entre individuos o grupos que mantienen una relación. Pensarlos como procesos suponen que tienen causas que generan su aparición y que sufren un desarrollo durante el cual se transforman pudiendo desaparecer, mantenerse relativamente estacionarios o crecer llevando a niveles mayores de confrontación.

Cuando hay una situación de conflicto el hecho de aceptar que existen diferencias en la interacción con el otro, el diálogo puede generar un crecimiento y transformación de la situación. En ese proceso el Trabajador Social es un profesional idóneo que puede acompañar, orientar y asesorar al mismo. Además incorpora la dimensión histórica, política, social y cultural en la cual las partes se encuentran insertas construyendo una mirada calidoscópica.

En relación a la Mediación como una herramienta de la práctica profesional, se plantea que la misma es una construcción que se realiza a partir de la conexión teórica-práctica, es decir, la mediación se construye a partir de la unión indisoluble de la acción y reflexión. A través de la relación teórica no sólo se cuestiona la realidad en la que intervenimos sino también los modos, maneras e instrumentos a partir de los cuales nos acercamos a la realidad para conocerla, interpretarla y modificarla. Es necesario reflexionar críticamente sobre los medios de resolución de conflictos que se utilizan como instrumentos a fin de otorgarle un sentido, un fin y una direccionalidad a los mismos. Es necesario reflexionar desde la teoría y desde la práctica a fin de ir perfeccionando la técnica y reconstruyéndola constantemente. Es necesario cuestionar constantemente los instrumentos que utilizamos, incluyendo la mediación, ya que el Trabajo Social no es una Tecnología, en el sentido de una mera aplicación de la técnica, sino que el Trabajo Social apunta a realizar una Praxis Social cuya principal característica es la unión indisoluble entre la acción y la reflexión.

Cabe destacar, que debido a que la mediación históricamente ha sido abordada desde diversas disciplinas jurídicas, es necesaria la interdisciplinariedad a la hora de la realización de la mediación teórico-práctica. Es decir, que para construir la mediación como un instrumento de la práctica, es necesario tomar construcciones teóricas desde otras disciplinas estableciendo relaciones con el saber del Trabajo Social. Lo anterior aportaría a la complejidad conceptual y práctica de la mediación como una herramienta más de intervención profesional.

En relación a **los aportes que puede realizar la mediación** a la práctica profesional, se puede decir que la misma se constituye como un "caleidoscopio" para la observación e interpretación de la realidad que realiza el profesional. A través de la mediación se pueden observar un sin fin de aspectos subjetivos, representaciones y significaciones de las personas que se actualizan y se ponen en "juego" en el contexto de la mediación. En este contexto se ponen en movimiento la comunicación (verbal y no verbal), la expresión, la participación, el despliegue de capacidades y potencialidades, la constitución y modificación de tramas vinculares, las representaciones sociales, la creación, la cosmovisión de las personas, etc. Todo esto le brinda insumos al Trabajador Social para interpretar la realidad teniendo en cuenta cada uno de los factores y aspectos de la vida cotidiana de las personas que se ponen en movimiento. Esto permite interpretar la realidad desde una mirada compleja.

Al interpretar la realidad desde una mirada compleja se puede intervenir estableciendo vinculaciones entre todos los aspectos que hacen a la integralidad del sujeto. En síntesis se puede decir que la manera en la que interpretemos la realidad va a estar materializada en la manera en que intervenimos en la misma, en este sentido, la mediación por sus características y naturaleza abre la posibilidad de ver a la realidad desde la complejidad.

Esta comprensión compleja de la realidad que permite la mediación, también posibilita deconstruir y reconstruir las categorías clásicas que se utilizan para explicarla. La mediación permite intervenir en la realidad desde un posicionamiento relacional y vincular, tratando de hilar las diferentes significaciones y representaciones que están presentes en las actividades personales y en la vida cotidiana. Esta interpretación e

intervención social compleja y crítica permite la construcción de categorías que den cuenta de la complejidad social. Citando a la Magíster Ruth Parola, lo expuesto anteriormente "permite traspasar la racionalidad instrumental, la comprensión rígida y estandarizada del objeto de intervención y el dogmatismo como fundamento de la acción."⁶¹

Con respecto a la mediación, como herramienta para la actuación profesional, se la caracteriza como un medio de integración social. En este sentido se pudo ver en la investigación cómo "las partes con problemas", muestran un cambio significativo en relación a su conducta y a sus pares. Esto nos muestra como por medio de la mediación se desestructura la imagen de las "partes problema" y se logra la integración de las mismas a través de la herramienta de la mediación. Se pudo observar como el conflicto cedió su espacio a la comprensión del otro, el posicionamiento duro al interés, la pasividad al movimiento, el silencio a la comunicación, la tristeza a la alegría, la indiferencia a la participación, del Yo al Nosotros y de la exclusión a la integración. Debido a todo lo anterior es que se considera a la mediación como una herramienta para la intervención social, ya sea para las escuelas, las comunidades, las organizaciones de la sociedad civil, las políticas sociales y para el Trabajo Social.

El fortalecimiento de los vínculos de pares, se manifiesta en la actualización y la reflexión sobre la comunicación humana, como espacio esencial del proceso de mediación. La escucha activa es una herramienta válida. El Trabajador Social al ser parte del campo comunicacional de la mediación, ya sea como sujeto activo generador de propuestas comunicacionales disparadores de diferencias, o como sujeto pasivo modificado por el otro, o por las propias deposiciones puestas en juego. Saber que el proceso que dirige, aplicando la herramienta de la mediación puede generar un producto satisfactorio para las partes sin importar el inicio del conflicto. Entender al otro como alguien tan valioso y capaz de modificarse, cambiar y aprender; conocer cuál es el rol de una de las partes en el proceso y cuál es el de la otra parte.

⁶¹ PAROLA, Ruth Noemí; "Producción de Conocimiento en Trabajo Social. Una discusión acerca de un saber crítico sobre la realidad social." Ed. Espacio. Buenos Aires. Año 2009, Pág. 53

Aplicando la herramienta de la mediación para resolver un conflicto, una de las partes resulta revalorizada cuando:

- ✓ alcanza una comprensión más clara, de lo que le importa y el porqué;
- ✓ comprende que existen decisiones con respecto a lo que debe hacer en la situación y que ejerce cierto control sobre esas decisiones;
- ✓ acrecienta sus propias habilidades en la resolución de conflictos; y
- ✓ aprende un mejor modo de escuchar, comunicar, organizar y analizar cuestiones; como así presentar argumentos.

A su vez durante la aplicación de la herramienta de la mediación una parte concede conocimientos cuando:

- ✓ comprende que posee la capacidad de reflexionar, considerar y reconocer la situación de la otra parte; por una observación sincera de la dificultad en la que se encuentra el otro;
- ✓ se siente bastante segura como para dejar de pensar exclusivamente en su propia situación y concentrarse hasta cierto punto en lo que está viviendo el otro;
- ✓ se dedica conscientemente a tratar de interpretar la conducta y el comportamiento de la otra parte; y
- ✓ admite que cambió su interpretación acerca del comportamiento del otro y/o decide comunicarse.

El valor ofrecido por el Trabajador Social mediador reside en aumentar la capacidad de las partes para tomar decisiones que beneficien tanto su situación actual como la futura. Es en este sentido que se dice que el mismo proceso de mediación tiene que ser una experiencia educacional, que enseñe a las partes nuevas maneras de identificar sus intereses, representarlos inteligentemente y llegar o no a acuerdos donde se los respete.

La mediación, se convierte de esta manera en una herramienta, con la que cuenta el trabajador social, donde puede operativizar sus intervenciones concretas, conocer sus beneficios y aplicar todo su caudal teórico-hipotético por el bien del conjunto.

El rol del Trabajador Social mediador, implica al trabajarse en equipo "mediador y/o comediador" un tipo de tensión articuladora y rearticuladora con un desarrollo sistemático de habilidades por parte del Trabajador Social, en relación a los otros profesionales, tanto para el trabajo en equipo como, para con la mediación en sí.

El Trabajador Social ha sido formado especialmente en las habilidades de la comunicación con distintos grupos sociales y en especial en las técnicas de resolución de problemas.

Según Alcaide la comunicación es un proceso, un conjunto de acciones en la cual están comprometidos por lo menos dos seres vivos, que se relacionan y mutuamente producen modificaciones producto de sus interacciones. Se caracteriza por la presencia dinámica de un emisor-receptor que emite un mensaje y a la vez recibe la respuesta actitudinal emitida por el receptor (receptor-emisor) todo lo cual ocurre en un determinado contexto.⁶²

En esta idea de comunicación se deja de lado la causalidad lineal y se atiende a la existencia de una ida y vuelta de acontecimientos sobre acontecimientos ulteriores. Los mensajes circulan a mismo tiempo o sucesivamente por canales verbales o no verbales.

El emisor y el receptor siempre se influyen mutuamente. Esto ocurre en un contexto espacial y temporal que también se encuentra impregnado de un contexto histórico, (o sea el proceso comunicacional que precede).

De la interrelación de todos estos elementos se genera una historia o narrativa, la que a su vez, se transformará en contexto histórico e influirá en las relaciones entre quienes se comunican, modificando el mensaje original.

⁶² ALCAIDE Stella, Ravenna Analia y GUALA María, "La mediación en la Escuela", Ed Homo Sapiens, Rosario, 1998, pág 59 a 62

En este caso el lenguaje no responde a la expresión hablada o escrita por el hombre, sino a su interacción con el otro o los otros y viceversa. Responde a coordinación de coordinaciones de acciones en cualquier domino a la que se entrelaza el emocionar y a lo que Maturana denomina el "conversar".⁶³

El Trabajador Social debe tener en cuenta, todos los alcances de la comunicación, de hecho las partes se encuentran en esta situación de mediación por un conflicto en la comunicación.

De allí que en las reuniones pautadas se debe preservar la manera de comunicarse, pues un mal manejo de ella, puede llevar a generar un conflicto.

Una confrontación por percepciones equivocadas, prejuicios, motivación, experiencias pasadas y mala información sobre las funciones del mediador, puede obstaculizar la posibilidad de llegar a un acuerdo. Por esto reiteramos que el Trabajador Social se encuentra preparado académicamente para ejercer dicho rol.

Las ventajas que encontramos en aplicar la herramienta de la mediación en el Trabajo Social son:

- ✓ identificar el conflicto y poder abordarlo, dinámica de la colaboración:
 - separar las personas del problema,
 - buscar por detrás de las posiciones,
 - identificar los intereses,
 - replantear los términos del conflicto,
 - generar opciones,
 - utilizar criterios objetivos,
 - explorar las alternativas al acuerdo y,

⁶³

ALCAIDE Stella, RAVENNA Analia y GUALA María, Ob. Citada, pág. 62

- formular propuestas alternativas.
- ✓ utilización de la comunicación como un instrumento fundamental de actuación profesional;
- ✓ autocontacto – imparcialidad: conocimiento de sí mismo y de sus límites. Que registrando lo que le pasa no lo actúe y preserve el lugar de tercero. Ello implica mantenerse abierto y observar las propias rigideces y prejuicios;
- ✓ empatía: capacidad de situarse en el lugar del otro, de revisar sus vivencias y de captar su estado emocional;
- ✓ comunicación;
- ✓ aceptar las diferencias: todos percibimos realidades diferentes. Potenciar la creatividad y fomentar procesos reflexivos desde la diversidad hacia la convergencia;
- ✓ conocimiento teórico: que permite ubicarse, generar hipótesis y estrategias de intervención;
- ✓ escucha activa: oír y entender a los demás, ayudarlo a reconocer que nosotros lo entendemos. Establecer un buen contacto visual y auditivo;
- ✓ exploración preliminar: permite construir el discurso inicial, las soluciones intentadas y delimitar el campo de intervención;
- ✓ recontextualización: modificar el contexto y así variar el significado de los hechos; por medio de:
 - 1- reformulación (dar otra formulación a algo ya dicho);
 - 2- revalorización (connotación positiva de las personas, hechos y acciones, la persona se reconoce como protagonista, descubre que sabe y pone en actos sus potencialidades);

3- legitimación (connotación positiva de las posturas)

- ✓ utilización de preguntas: con el objetivo de obtener información, movilizar la puntuación que traen en sus relatos, provocar cuestionamiento y protagonismo;
- ✓ competencia ética profesional: analizar y determinar si está capacitado para abordar dicha problemática.

Para finalizar las conclusiones, y a partir de todo lo investigado y reflexionado, es necesario construir una definición de Mediación que de cuenta del posicionamiento desde el que se ha trabajado. En este sentido se recupera la definición esbozada en el marco teórico la cual se construye con un sentido de integralidad y recuperando las diversas disciplinas que abordan el tema de la mediación.

Para nosotras la mediación es un proceso formal en el que un tercero, sin poder para imponer una solución, guía a las partes en disputa a tratar de lograr un acuerdo mutuamente aceptado.

CAPÍTULO V

PROPUESTAS

Propuestas

Desde lo expuesto se puede ver que la mediación constituye una herramienta que el Trabajo Social utiliza para acercarse a la realidad, interroga a la misma intentando generar espacios de participación, expresión, socialización, conocimiento y reconocimiento mutuo lo cual permite relacionarse con dimensiones del conflicto, generando espacios de diálogo y soluciones alternativas.

La mediación como herramienta de la actuación profesional opera en la separación de subjetividades, en la construcción de identidades, en la reconstrucción de los lazos sociales, lo cual permite recrear las estrategias a partir de las cuales los Trabajadores Sociales nos acercamos a la realidad para conocerla y transformarla.

Por lo expresado en el párrafo anterior, se propone a la mediación como una herramienta del Trabajo Social, la cual hay que manejarla con sus conocimientos teóricos y la precisión que ésta implica. Para a partir de allí conocer la realidad de los conflictos desde una mirada compleja para intervenir en ellos; se plantea como una herramienta compleja por el carácter sinérgico, como actividad y como fenómeno humano fundamental, es decir, que al aplicar la mediación el Trabajo Social se pone en movimiento una gran cantidad de aspectos subjetivos, ideológicos, representaciones sociales y significaciones que nos permiten entender la cosmovisión de los sujetos con los que se trabaja. Esto permite tener un conocimiento complejo de la realidad social y llevar a cabo una actuación profesional de iguales características.

Propuestas

Finalizando la investigación y luego de haber analizado todas sus etapas se proponen pautas para abordar los conflictos desde un enfoque integral, tomando la herramienta de Mediación y teniendo en cuenta todos los actores que están involucrados en esta problemática, desde la vida cotidiana; que tanto las partes involucradas como los profesionales desarrollan día a día para que no sea un mero deseo de cambio sino un compromiso social para la resolución del conflicto sin violencia.

A continuación proponemos algunos ítems y desafíos para tener en cuenta a la mediación como una herramienta del Trabajo Social:

- ✓ Nos parece necesario que se incorpore la temática de la “mediación como una herramienta más para la actuación profesional” en la cátedra de **Trabajo Social II: Metodología de la Intervención y Grupo**. Ya que en esta cátedra se enseñan las herramientas de actuación profesional. Y la mediación es pertinente, por sus aportes relacionados a la intervención en el conflicto y su resolución alternativa.
- ✓ Sugerimos que se debería tomar la temática de la mediación en las siguientes materias que hacen a la currícula de la Licenciatura en Trabajo Social:
 - Problemática Educativa: se podría ver a la herramienta de la mediación como una alternativa para la resolución de los conflictos que se dan entre los diferentes actores de la institución educativa.
 - Trabajo Social III: se debería retomar la herramienta de la mediación en el abordaje comunitario, ya que se plantea que frente a la complejidad de la sociedad (signada por reclamos públicos y espontáneos de diferentes actores sociales, la exclusión social, la inseguridad, la violencia urbana, etc.) exige del Trabajador Social, la aplicación de esta herramienta de la mediación como una alternativa para la resolución de dichos conflictos.
 - Problemática de la Vivienda: Aquí se puede aplicar la herramienta de la mediación, en los conflictos que se dan entre las Cooperativas de Vivienda y los miembros de la misma, entre Uniones Vecinales de un mismo Departamento de la Provincia, entre Cooperativas y el Instituto Provincial de la Vivienda, entre beneficiarios de un plan de vivienda y el Estado, etc.

- Problemática de la Familia: Esto permite trabajar lo vincular y relacional, que hace al conocimiento y comunicación intersubjetiva al interior de las familias. La complejidad de los conflictos familiares tornan necesario la aplicación de la herramienta de la mediación, como forma de resolverlos, para que provoquen los menores daños posibles a las personas involucradas. La aplicación de la mediación, da la oportunidad de pensar los conflictos familiares como un proceso de reorganización parental, más allá de la continuidad o no del vínculo conyugal. Esta herramienta en el ámbito de intervención familiar es un espacio de prevención primaria y brinda la posibilidad de abordar cuestiones tales como alimentos, tenencia de hijos, régimen de visitas, liquidación de la sociedad conyugal, cuidado de la tercera edad, etc.; aspectos básicos de intervención del Trabajo Social.
- ✓ Los Trabajadores Sociales deberían capacitarse en Mediación, ya que el mismo provee de conocimientos teóricos y metodológicos que hacen al reconocimiento e intervención del conflicto.
- ✓ Dirección General de Escuela de la provincia, debería brindar a los miembros del Servicio de Orientación Institucional de las diferentes escuelas, una capacitación en mediación; debido a los conflictos que se producen actualmente en dichas instituciones.
- ✓ El Juzgado de la provincia debería capacitar a los miembros del Cuerpo Auxiliar Interdisciplinario, sobre la herramienta de la mediación para aplicarla en su actuación profesional diaria.
- ✓ El Colegio de Trabajadores Sociales, la Federación Argentina de Asociaciones Profesionales de Servicio Social y Federación Argentina de Unidades Académicas de Trabajo Social; deberían luchar por incluir a

los Licenciados en Trabajo Social dentro de la ley N° 26.589/11 "Mediación y Conciliación", para ser habilitados como mediadores.

Frente a la complejidad social que se nos plantea como ámbito de trabajo, es necesario que nuestra comprensión e intervención sean complejas e integrales, por ello se propone a la mediación con sus aportes como una herramienta de actuación profesional ya que su utilización implica un acercamiento e intervención a los conflictos que se pueden generar en la vida cotidiana de las personas y en las instituciones donde el Trabajador Social se desempeña.

A partir de esto se plantea que el Trabajador Social es un Profesional idóneo para aplicar la herramienta de la mediación en su actuación profesional, por construir interpretaciones complejas y estrategias de resolución de conflictos, es decir, que plantea la posibilidad de construir una intervención profesional polifónica.

Por lo anterior se plantea desde lo académico y teórico el desafío de poder avanzar en la implementación de la Mediación como una herramienta más del Trabajo Social en relación a la resolución alternativa de los conflictos. Podemos decir que el Trabajo Social como disciplina que toma como materia prima fundamental para sus intervenciones la vida cotidiana de las personas, las relaciones entre estas y las instituciones públicas y privadas con las que trabaja. Desde este punto de vista la relación entre Trabajo Social y la herramienta de la mediación es irreductible, la mediación constituye un espacio de injerencia para el Trabajador Social y es necesario poder develar y descubrir esa relación.

CAPÍTULO VI

ANEXO

1.1. Entrevistas a Trabajadores Sociales que han realizado el curso de Mediación

1.1.1 Licenciada Stella

A-¿Cómo se relaciona el saber del Trabajo Social y la mediación?

El trabajo social en relación tiene implícito el trabajar mediando en el conflicto y la mediación tiene por fin también alivianar el conflicto, bajar las expectativas del conflicto. Nosotros trabajamos con recursos, en conflicto con instituciones, en conflicto en la lógica, inmerso en las tres lógicas en las cuales está inmerso el trabajo social y esas tres lógicas generalmente están en conflicto. La mediación como herramienta o como metodología da lugar a mejorar los aspectos del conflicto, a bajar las expectativas.

B-¿Qué modificaciones se observan en el Trabajo Social cuando incorpora la herramienta de la mediación?

Se modifica la perspectiva de la mirada del trabajo social, uno puede mirar el conflicto desde otra manera estamos acostumbrados a intervenir desde el trabajo social y por ahí somos más protagonistas nosotros que las partes que están en conflicto o el problema entonces el cambiar la mirada el mostrarte cómo un facilitador de la comunicación y de bajar los niveles de conflictos desde otro aspecto no orientando, no interviniendo directamente sino por ahí escuchando y facilitando la comunicación a través de las distintas técnicas comunicativas, permite ser un herramienta útil.

C-¿Contribuye la herramienta de la mediación a la actuación del Trabajo Social para la resolución de conflictos?

Sí le contribuye, es importantísimos porque uno puede desde esta mirada de la mediación donde además de ser trabajador social que tenemos una mirada más amplia de la problemática y que podemos ver un poco más allá del conflicto en si, permite

estar en general hay que ser neutral, hay que ser objetivo y permite lograr bajar la escalada, el conflicto, disminuir esa escalada del conflicto permite volver hacer escuchar, a ver retirarse ya sea tanto comunitario como familiar retirar el conflicto hacia afuera y que las partes puedan mirarlo de alguna manera fuera de ellos, o sea resignificando el contenidos, o con la narrativa circular o distintas técnicas que se emplean en la mediación uno puede lograr disminuir el conflicto, llegar a buenos resultados a mejores alternativas de solución de conflicto, y a lograr aquellos lugares a donde antes había más poder y había una parte que ejercía el poder y otra parte que no lo ejercía o no se animaba a explicar o hablar o decirlo lo que estaba pasando permite que sea escuchada o que se bajen los niveles de ansiedad de tensión, se produce una igualdad al estar el tercero neutral que seríamos nosotros.

D-¿Cómo la mediación favorece el fortalecimiento y modificación de los vínculos de pares?

La mediación fortalece los vínculos de las partes, muchas veces se han vuelto, por ejemplo parejas que estaban separadas han vuelto a convivir, situaciones conflictivas en comunidades han logrado resolverse, solamente mostrándole por ahí que se pusieran en el lugar del otro, o sea lograr sacar cuando uno devuelve a el interlocutor o a las partes que el conflicto se lo devuelve limpio de subjetividades y de porque normalmente cuando hay un conflicto el discurso es bastante violento o por ahí molesto hacia el al otro, si uno logra poder devolver ese mismo discurso como más limpio como más neutral el discurso por ahí es escuchado por el otro que se negaba a escucharlo con las otras connotaciones negativas entonces hace que por ahí el que dio la connotación negativa se dé cuenta de que se equivocó de que no es forma de decir las cosas o escuchar las necesidades del otro y bueno puede fortalecer vínculos como puede demostrar que ya no había más solución para esos vínculos, o sea los puede fortalecer como no.

1.1.2 Licenciada Valeria

A-¿Cómo se relaciona el saber del Trabajo Social y la mediación?

En realidad porque pueden trabajar, se relaciona en tanto usan por ahí para determinadas temáticas insumos que pueden ser complementarios y enriquecedores si se quiere sobre todo en lo que hace a las herramientas de entrevistas, de manejo de entrevistas, me parece que ahí pueden articularse. Además porque la mediación apunta a resolver o a la posibilidad de conciliar conflictos que hacen a las relaciones y el trabajo social trabaja en lo relacional, básicamente trabajamos en el campo relacional, en las relaciones sociales que esas incluyen familiares, comunitarias pero trabajamos en el campo de las relaciones, entonces en ese sentido se pueden complementar se pueden apoyar.

B-¿Qué modificaciones se observan en el Trabajo Social cuando incorpora la herramienta de la mediación?

No sé si hablar en términos de modificaciones, me parece que si hay aportes todo en estas cuestiones suma en este sentido de poder enriquecer o mejorar ciertas prácticas. No sé si hablar de modificaciones creo que el trabajo social tiene un corpus teórico construido que la mediación igual que otros aportes también contribuyen a mejorar las prácticas no sé si hablar de modificaciones.

C-¿Contribuye la herramienta de la mediación a la actuación del Trabajo Social para la resolución de conflictos?

Creo que sí y mucho. Yo he trabajado mucho ya te digo con ciertas herramientas de la mediación sobre todo en el tema familiar y educativo. En el tema educativo anda muy bien, en lo educativo institucional.

D-¿Cómo la mediación favorece el fortalecimiento y modificación de los vínculos de pares?

Puede favorecer dependiendo que tipos de conflictos, que tipos de vínculos y cómo se utiliza la mediación por si misma no es mágica y de todas maneras creo que el trabajo social trabaja y puede operar sobre los vínculos y relaciones no necesariamente o solamente con la herramienta de la mediación hay otras herramientas que sirven para

trabajar lo vincular que vienen de otras disciplinas con aportes también, pero sí aporta ese es el objetivo sino no serviría.

1.1.3 Licenciada Teresa

A-¿Cómo se relaciona el saber del Trabajo Social y la mediación?

Yo creo que se complementan fantásticamente no son cosas, yo creo que nosotros ya como trabajo social tenemos muchos elementos que ellos dan como mediación no es todo nuevo para nosotros al contrario son otros autores, otras miradas pero en realidad es como que yo creo que somos mediadores, nuestra profesión el lugar que ocupa nuestra profesión somos ya mediadores sin las herramientas exclusivas de la mediación en el lugar ponernos entre las personas, los problemas y las instituciones estamos en un lugar siempre en el medio de alguna forma. Creo que aporta algunas cosas pero creo que lo mismo en trabajo social tiene un bagaje teórico interesantísimo en la carrera que no requeriría para mí como trabajadora social de los elementos de la mediación.

B-¿Qué modificaciones se observan en el Trabajo Social cuando incorpora la herramienta de la mediación?

Mi mirada es desde lo teórico yo creo que aporta en la mirada de como pararse frente al conflicto, al conflicto sobre todo de equipo desde ahí es un aporte interesante ya que nosotros a lo mejor no ahondamos tanto en el trabajo de equipo entonces no lo vemos tan importante la mediación para trabajar directamente con la comunidad o con grupo o con distintas familias o usuarios. Pero como herramienta concreta creo que es un aporte interesante.

C-¿Contribuye la herramienta de la mediación a la actuación del Trabajo Social para la resolución de conflictos?

Yo creo que sí, que da algunas herramientas. Ahora yo creo que nos estamos manejando más que nada con la caja de herramientas creo que no hay un avance desde lo teórico, desde lo teórico nosotros tenemos un bagaje es mucho más completo, mucho más amplio. Creo que nosotros estamos muy bien preparados desde la formación

académica, yo creo que ha sido más una posibilidad de herramienta para otras profesiones que para el trabajador social. Creo que también se puso de moda, creo que tiene que ver con un momento histórico que se pone de moda y que muchos colegas, o trabajadores sociales también por no quedarse fuera de lo que están haciendo otras profesiones ahondaron en el problema y creo que si hacemos una evaluación de todos los profesionales que hacen mediación yo no me cabe duda que el mejor mediador va hacer el trabajador social, pero por el bagaje que ya tiene por su formación profesional.

D-¿Cómo la mediación favorece el fortalecimiento y modificación de los vínculos de pares?

Creo que las mismas técnicas que te ofrecen para trabajar con equipos. Para facilitar trabajar con los equipos donde en los mismos hay problemas. Favorece la mediación para que no existan conflictos, creo que puntualmente da muchas herramientas específicamente para el conflicto y para trabajar el conflicto de pares o de trabajo de equipo.

1.1.3 Licenciada Nelda

A-¿Cómo se relaciona el saber del Trabajo Social y la mediación?

Yo creo que se relaciona en esto hay algunas metodologías por ejemplo en planificación, que se vinculan mucho y tienen mucho parecido con este tema de la mediación, cuando en Mendoza se empezó a hablar de este tema que habíamos muchos profesionales que nos sumamos y que hicimos el curso, la verdad que creo que se ha profundizado y desarrollado y puesto a ver, creo que tiene mucho que ver con esto de planificación. Y creo que también tiene esto en común que se ve como novedoso en el tema de la mediación pero creo que el tema del trabajo social es un poco más frecuente el tema de la escucha activa a la persona con la que uno trabaja esto en el tema de mediación es como muy fundamental, la escucha activa para ver qué cosas podemos tomar para el acuerdo, creo que nosotros nos entrenamos bastante en eso si tenemos algunas convicciones y trabajamos con el tema de la escucha activa. Por eso creo que en muchos lugares se tocan y hay saberes comunes y así como nosotros nos nutrimos de muchos otras disciplinas en el tema de mediación también pasa mucho, con el tema de

la comunicación, con el tema de lo psicológico, entonces creo que ahí hay mucho en conexión.

B-¿Qué modificaciones se observan en el Trabajo Social cuando incorpora la herramienta de la mediación?

Yo creo que por lo menos en mi caso yo lo tengo muy incorporado, no te podría decir y no sé si podría trabajar de otra forma. Creo que más allá del trabajo social, creo que como metodología y como forma de vida aporta no, aporta mucho porque si nosotros vemos que en el ámbito judicial donde se dejan de pagar tantos juicios y de tantas cuestiones que suelen ser mucho más agresivas, mucho más costosas e inaccesible para mucha gente, creo que desde eso aporta a lo social y creo que los trabajadores sociales si logramos, para que nos sintamos en algunas temáticas y en lo comunitario también, cuando tenemos conflicto de vecinos, si le damos el tiempo, me parece que aporta ¿no? a un trabajo menos belicoso en todo caso, creo que eso pero no sé si es tanto el trabajo social como beneficio de la sociedad como todas las cosas que uno puede acceder desde una cuestión más humana, menos agresiva, menos violenta. Creo que sería eso.

C-¿Contribuye la herramienta de la mediación a la actuación del Trabajo Social para la resolución de conflictos?

Sí por supuesto, tal vez no tan claramente, ni como puede ser con el diseño o con por ejemplo los esquemas que se mueven cuando uno se forma como mediador que hace el paso "A", pero creo que en la medida en que uno los va incorporando y los hace propio y los asume como una metodología de trabajo creo que es bastante interesante

D-¿Cómo la mediación favorece el fortalecimiento y modificación de los vínculos de pares?

Yo creo que a través del tema de la escucha, de poder, en la escucha del mediador y la devolución, que puede hacer a las personas que están participando de esa mediación. Creo que es una valoración también porque, en este proceso que se da de estar mucho en contacto, creo que también se da la posibilidad al otro de que se

considere cuál es la situación de esta persona. Si yo soy una de las partes de la mediación y puedo decir, no cierto, y sacar todos mis sentimientos afuera y poder dar lugar a escuchar al otro que en eso en un proceso de mediación es necesario trabajar digamos, porque esto de poder decir no soy solo yo, sino poder mirar a la persona que tengo en frente a la persona con la que tengo el conflicto y poder escucharla de otra forma, por eso hay muchas instancias que se trabajan por separado no y creo que también es un importante trabajo interdisciplinario, esto que especialmente se tomó que era una cuestión de abogados la mediación y demás y que en el poder judicial ha sido un tema de mucha lucha de espacios creo que esto cuando uno le da lugar a la escucha de las personas participantes de la mediación cuando tienen la posibilidad de exteriorizar los sentimientos, de mostrarlos y demás también es función del mediador y es lo que sería bueno de que se logre esto de que las personas veamos que hay situaciones que nos afectan mucho y que nos enojan pero que todo, es según con el cristal con el que se mire y en otras situaciones nosotros podemos estar del otro lado, entonces esto es un poco de respeto y de la consideración del otro creo que eso es un beneficio.

1.1.5 Licenciada Esther

A-¿Cómo se relaciona el saber del Trabajo Social y la mediación?

Para mí se relaciona a partir de algunos instrumentos que se implementan en mediación que ayudan a potenciar lo que ya viene sabiendo el trabajador social no son cosas nuevas pero reforzadas desde otros espacios. Por ejemplo nosotros desde que empezamos la carrera nos enseñan el respeto por el otro, no invadir sus decisiones, pero desde la mediación estos mismos conceptos te los van ampliando y te los van haciendo de que vayas dándote cuenta de lo importante que son y te los reafirman ¿no?, esta es la experiencia que yo he tenido preguntar a nosotros nos enseñan acá con el distinto tipo de pregunta se hace, preguntas circulares, preguntas de otro tipo, volver a reinventar esto, te da otra perspectiva y te hace valorar lo que ya sabías, y otras cosas nuevas no te vamos a decir que todo...

B-¿Qué modificaciones se observan en el Trabajo Social cuando incorpora la herramienta de la mediación?

Yo no sé si serían modificaciones en el trabajo social creo que las modificaciones son en el, la manera de conducirse o la manera de tratar al otro, no sólo al otro como sujeto de acción o de trabajo, sino al otro compañero, al otro pareja, al otro que conforma tu entorno una de las cosas más importantes que yo rescato es que te enseñan el conflicto o la situación es esta no es toda la persona y esto lo recalcan desde el comienzo. Te alivia porque generalmente los humanos nos sentimos muy susceptibles cuando alguien te cuestiona algo, te dice algo. Entonces la perspectiva que te van dando es esta. Lo que se cuestiona, lo que se trabaja es este aspecto y vos podés ser mal educado en esto pero podés ser muy bien educado en otros aspectos. Entonces me parece que desde allí es la valoración, es la actitud hacia el otro pero no es una modificación del trabajo social sino una actitud como persona.

C-¿Contribuye la herramienta de la mediación a la actuación del Trabajo Social para la resolución de conflictos?

Algunos conflictos si y sobre todo cuando uno puede hacer una buena lectura de conflicto porque a veces uno el conflicto no lo analiza cuales son las posiciones, ellos te van dando en la bibliografía bien las diferencias que a lo mejor un psicólogo por su formación las sabe mejor, es decir las sabe, pero te van indicando como en un conflicto en una discusión cuál es el lugar que cada uno va ocupando. Creo que hay conflictos que no son mediables, esto si te lo enseñan, una de las cosas es la violencia porque esto no entra dentro de lo que se tiene que, porque a veces se confunde la mediación con la negociación, hay que pulir un poco más esto, porque generalmente hay corrientes que van a la negociación. Si lo ponemos dentro de lo que es la violencia por ejemplo ahí no habría negociación, hay un violento que está atacando y a veces hay situaciones en la que ya hay situación de poder, donde tampoco habría mediación porque ahí alguien tiene un lugar de poder, una posición de poder respecto del otro que entonces no puede ser mediable pero sí creo que en muchos otros aspectos si da su efecto como herramienta de trabajo.

D-¿Cómo la mediación favorece el fortalecimiento y modificación de los vínculos de pares?

Creo que en esto que ya les había contestado anteriormente, en poder entender el lugar o la posición que cada uno ocupa y entender que lo que a lo mejor lo que se está en conflicto no es toda la persona sino una acción, una actitud, un momento, es decir nosotros les decíamos a los alumnos y a los papás. Un chico puede ser mal alumno pero puede ser excelente nieto, excelente hijo, excelente vecino, excelente compañero de deportes, entonces estas divisiones de roles que nosotros lo vemos como división de roles, a veces en el trabajo de mediación es lo que se resalta, entonces me parece que en esto es lo que mejora la convivencia, poder entender y darle un poco más de luz a esos aspectos de las relaciones de personas.

1.2 Entrevistas a Trabajadores Sociales que han trabajado en Mediación

1.2.1 Licenciada Mabel

A-¿Cuándo realizó el curso de Mediación?, ¿Por qué?

No me acuerdo si fue en el año 1995 ó 1996, pero uno de esos dos creo que 96. Porque escuché hablar por primera vez de mediación en una charla en la legislatura que estuvo a cargo de Cueto Rua, que es un abogado viejito, espero que este todavía. Que es mediador, en ese momento estaba también la Dra. Kemelmajer pero él básicamente presentó la mediación y me cautivó me pareció un aporte lindísimo, un campo profesional muy lindo pese a ser abogado él lo expuso muy bien muchos abogados de mediación trabajan bien, en general los que la mezquinan a otros profesionales no son los que se dedican a la mediación y me gustó mucho. Fuimos con algunos compañeros de trabajo y nos gustó y de ahí en más decidimos formarnos en el tema y dedicarnos al tema.

B-¿Modificó la Mediación su alternativa laboral?, ¿Cómo? ¿Por qué?

No todo lo que hubiera querido. Diría que no la modificó como a mi me hubiese gustado plantearla como para dedicarme. Me hubiese gustado dedicarme a la mediación como pude hacerlo por poco tiempo, si la modificó en cuanto a que la enriqueció, me contribuyó con cosas sobre mediación al ser mediadora, al trabajo social y a la docencia

le aportó pasa que llega un momento en la vida que no puedo andar moviéndome en tres trabajos y una familia. Entonces cuando ya no pude por ejemplo concretamente de los tribunales para dedicarme a mediación ya se me hizo muy difícil, pese a que tenía formación y había hecho una experiencia en el desempeño concreto y tenía muchas capacitaciones pero ya al no poder incorporarla en mis ocupaciones laborales principales, fui perdiendo espacio, pero contribuyó de hecho acá en docencia también en mi ejercicio concreto sino que traje la mediación a la cátedra de taller III, lo dicté, me invitaron a dar algunos cursos de mediación, de negociación, asique yo diría que repercutió entiendo favorablemente que me amplió me enriqueció. No contribuyó lo que yo hubiera querido porque no me pude dedicar al tema.

C-¿Cuál es el rol del Trabajador Social en la mediación?

Todo depende de si se forma como mediador o no, la mediación tiene una formación teórica particular específica pero es una formación que yo entiendo que es muy a fin y que tiene muchos puntos de encuentros con la del trabajador social, yo diría que es una formación con la que no nos cuesta ni lo más mínimo familiarizarnos, ponernos en contacto es más yo diría que se nos facilita comparados con otras profesiones. Hay profesiones que para ser mediador se tienen que desestructurar nosotros no, nosotros venimos ya de grado yo diría familiarizados porque es más hay autores que al trabajador social le asignan un rol de mediador, de mediador por ejemplo en el campo de fuerza o en el campo de las lógicas que resultan del en cruzamiento de las instituciones, la gente y la propia mirada estratégica del trabajo social. La construcción del campo de una mirada estratégica y de interacción de lógica en donde muchas veces el trabajador social aporta una postura intermediaria la mediación es yo entiendo humildemente desde la formación de grado, la que más no aproxima del mediador. Igual esto lleva una formación específica, que hay que respetarla como tal pero sin duda somos uno de los profesionales mejores preparados y formados para familiarizarnos con la mediación. De hecho yo hice un trabajo que fue publicado acá, hace varios años, en ese momento me costó mucho, estableciendo precisamente articulaciones, paralelismo en el trabajo social de grupo y mediación.

D-¿Cómo se introduce la herramienta de la mediación en la práctica profesional?

No se es difícil la pregunta porque se puede pensar de varios lugares. Es difícil porque a ver por un lado creo que pueden haber trabajadores sociales que han hecho la formación en mediación y al igual que como lo contesté para mí les va aportar mucho, le va permitir abordar situaciones conflictivas y trabajos con grupos, comunidades, especialmente porque en una familia también pero creo que más orientado al tema de grupo, desde la formación de la mediación si se va a incluir como un aporte muy valioso para cuestión comunicacionales, de conflicto para la búsqueda de ayudar a componer dinámicas, cooperativas de resolución, de abordaje. Esto en la dinámica grupal es oro, ahora para el desempeño como mediador, bueno venía un poco complicado el campo, con esta nueva ley a la que ustedes me hicieron referencia creo que se nos va a complicar más todavía, ahí no se está muy mal dirimido el tema a nivel legislativo de todas formas, pero no sé.

E-¿Qué aportes realiza la herramienta de la mediación para lograr la resolución de conflictos?

Muchos yo hasta antes de hacer la formación en mediación tenía presente que el conflicto es una situación que iba a aparecer en algún momento del ejercicio profesional que había que abordarlo para poder superarlo satisfactoriamente, se planteaba a nivel de un grupo para que el grupo creciera y pudiese establecer aprendizajes, etc. Pero la verdad que lo que hace específicamente a qué es el conflicto, que es una dinámica conflictiva y cómo trabajarla no tenía mucha teoría, era más bien una teoría enunciativa, hay que superarlo, hay que conducirlo para llegar a, eran más bien enunciados de qué había que lograr. Cómo lograrlo no lo había encontrado mucho en todos lados, en la mediación sí encontré muchísimo especialmente, todo los aportes son válidos, pero especialmente en la línea narrativa circular de Sara Cobb que se básicamente considera la mediación como un hecho comunicacional, ese es el fuerte. Yo desde ahí, desde estudiar el conflicto, desde estudiar un poco más el tema de la comunicación las técnicas que ellos aplican que derivan en buena medida de lo que es terapia sistémica también y de otras corrientes cibernética bueno todas corriente que tienen que ver con

los paradigmas más novedosos en el campo de las ciencias, no tanto el modelo de Harvard de la mediación como negociación colaborativa que tiene sus aportes pero bueno por ahí eso lo conocía un poco más el aporte más novedoso lo tuve desde la línea narrativa circular de Sara Cobb. Respecto de qué es el conflicto, como abordarlo y cómo son hechos comunicacionales los cuales podemos tener, todas las intervenciones que daban aplicar las micro técnicas, las macro técnicas desde como formular una pregunta y de qué pregunta formular hasta como hacer una reformulación del proceso que se está llevando acabo, muchísimo.

1.2.2 Licenciada Flavia

A-¿Cuándo realizó el curso de Mediación?, ¿Por qué?

Se van a dar cuenta cuando me recibí porque tenía, estamos hablando del 94. Lo hice porque yo trabajaba en el ámbito de la justicia hacía un año en un juzgado de competencia múltiple se llamaba la ley 5094, la ley 5094 no existían los juzgados de familia en ese momento estaban la ley vigente era la 1304 y como estaba vigente la ley 1304 era como que todos los procesos pasaban primero cuando no habían juzgados de familia en un determinado departamento por los juzgados con competencia en menores se llamaba en ese momento. La jueza era excelente la que estaba funcionando en ese momento la que estaba funcionando en ese momento Gabriela Jury y nos propusimos las dos hacerlo no había psicólogos en el equipo no era un equipo como el CAI ahora era el trabajador o la trabajadora social del juzgado sí, dependía específicamente del juez. Entonces todo lo que era paz y paz letrado lo llevaba la parte de la justicia por decirlo de alguna manera, los jueces y secretarios y todo lo que era niñez, adolescencia y familia lo llevaba yo, específicamente en ese momento yo, después se incorporó Stella al tiempo, con un contrato primero porque le pedí yo refuerzo a Gabriela Jury a la Dra. Gabriela Jury y ella vino y peleó para que entrara también alguien más y ahí entró Stella. Pero en ese momento estaba sola, estuve sola por varios años sola, yo ahí hasta el 98, cuatro años sola y en el 98 justo cuando yo entro a hacer la maestría en política social y gestión local ahí ya entra Stella pero después de haber estado cuatro años sola. Y bueno a todos los procesos de familia, tenencia, autorizaciones de viaje cuando los cónyuges no estaban de acuerdo, por ejemplo violencia intrafamiliar etcétera que en la

violencia por supuesto no se puede mediar porque hay desigualdad en el poder, pero en todos los demás casos se llegaban a acuerdos y esos acuerdos que eran un principio de mediación en realidad en vez de homologarse por el juzgado en verdad se hacía un acta con el acuerdo y la jueza resolvía aprobar el acuerdo digamos que habían establecido las partes por supuesto bajo mi mediación, eso específicamente en familia y después como segunda medida se hacía como un especie de seguimiento y se podían hacer entrevistas individuales por ejemplo cuando veíamos que había mucho conflicto o que estaban muy varados en vez de los intereses estaban en las posiciones entonces empezábamos a trabajar en lo más que nada con entrevistas individuales y después se trataba de legitimar el rol mí específicamente como mediadora y no como parte de uno defendiendo al otro, sino como mediadora para poder llegar a un acuerdo y se hacía un acta.

B-¿Modificó la Mediación su alternativa laboral?, ¿Cómo? ¿Por qué?

No, porque yo ya había entrado antes y en realidad no modificó absolutamente en nada la mediación en ese ámbito. La mediación en el hábito del municipio sí porque necesitaban mediadores específicamente. Entonces fue como que el acceso fue a través de que tenía precisamente la capacitación hecha en mediación. En cambio en el juzgado yo entré previamente y la mediación la tomé yo como un instrumento para yo mejorar mi intervención. Porque me parecía que habían algunos temas hice dos cosas la primera la especialización en violencia intrafamiliar porque me parecía de que lo que nosotros habíamos tenido en la formación académica no era ni lo suficiente y que de hecho todavía nos seguíamos basando en prejuicios con respecto a determinados temas, entonces bueno eso fue mi primer punto porque era muy chica y la segunda medida fue precisamente hacer buen visto que es un año bueno dos años el curso de mediación.

C-¿Cuál es el rol del Trabajador Social en la mediación?

Yo creo que el trabajador social es un mediador de hecho si no nos gusta la palabra mediador porque sabemos que acá hay también una cuestión ideológica hay como una especie de crítica ideológica con respecto a que la mediación de la escuela de Harvard tiene todo una connotación de los años 90 y tiene que ver con el

neoliberalismos, y tiene que ver con algunas pautas desde el positivismo, es muy positivista porque te habla específicamente de neutralidad y desde otro paradigma o epistemológicamente desde otra mirada podemos decir que en realidad nunca hay neutralidad en nuestra mirada entre que en eso es bastante ingenuo el tema de la mediación y que el tema de la mediación lo tomé a posteriori nada más y nada menos que para mejorar mi intervenciones profesionales con respecto a conflictos menores donde desgraciadamente uno toma posiciones y donde a veces es muy difícil "legitimar tu rol", entonces esto era como muy importante y era como establecer algo que me iba a dar instrumentos o herramientas para defenderme fuertemente digamos en mi profesión en ese momento en lo que yo estaba haciendo.

Está muy cuestionado el tema de mediación desde el trabajo social desde por lo general de la escuela crítica, lo que tiene que ver desde la perspectiva histórico crítica y podemos hablar entonces de un facilitador por decirlo de alguna manera más que de un mediador, pero en realidad la mediación si te ayuda para ver a través de determinados ejercicios que tal vez las partes se quedan en las posiciones y les cuesta mucho llegar realmente a los verdaderos intereses para poder llegar a acuerdos y establecer acuerdos y que si en esos acuerdos pueden ganar ambas partes en vez de perder ambas porque en siempre cuando hay una mediación y tenemos que perder parte y parte digamos la mediación nos enseña es que tal vez con una buena mediación podemos llegar a ganar ambos y eso es bastante interesante igualmente lo del desequilibrio del poder lo tenemos que tener muy en cuenta porque en realidad si bien parece que si no hay violencia no hay desequilibrio de poder puede haber porque tiene que ver con lo cultural y tiene que ver en el caso de que la mujer y el hombre, tiene que ver con que puede haber un poco del poder o por ejemplo el empresario, por ejemplo hoy las audiencias conciliatorias que "se disfrazan como de mediación" puede haber y si no tenés un buen entrenamiento pero no tenés una formación para mí que va más allá de lo legal tenés que tener una formación desde lo social y una formación también psicosociológico no te sirve de nada hacer el curso de dos años porque por ejemplo vos no vas a poder entender esto y si vos portas prejuicios con respecto a si la mujer atiende a los niños o no o cual es el rol de la mujer probablemente la mediación la vas a dirigir vos de acuerdo a tus expectativas y no vas a poder nunca apuntalar por ejemplo al más débil dentro de la mediación porque

en realidad habría que ser neutral entonces eso es lo que creo que es una de las limitaciones que tiene la mediación que a veces si no es una persona formada desde otra ciencia por ejemplo de las ciencias sociales me parece que "se comen o compran el verso de que hay equidad en la distribución de poder" y en realidad eso es mentira.

D-¿Cómo se introduce la herramienta de la mediación en la práctica profesional?

A mí me ha servido para la docencia, por ejemplo específicamente porque yo formo a formadores y formo a trabajadores sociales. Y me ha servido entre los conflictos laborales soy la jefa de una oficina, va la coordinadora de una oficina donde hay muchas personas que tengo a cargo y a veces surgen conflictos que tienen que ver con cuestiones que uno las ve de afuera y dice hay no puede ser que se enojen porque si puso la carpeta parada o acostada y empiezan a generarse conflictos en esos ámbitos si te sirve la mediación porque están en un trabajo que están en igualdad de posiciones y que bueno que en realidad también el interés es la tarea pero que bueno que uno piensa que se llega al fin de tal manera y otros piensan que se llega al fin de esta manera y en realidad puedes llegar a acuerdos y puedes llegar a mediar mediante por ejemplo con respecto a los procedimientos o a establecer quién abre la puerta o establecer hasta cuestiones importantes de procedimientos entonces en esos casos me parece que la mediación es muy importante.

E-¿Qué aportes realiza la herramienta de la mediación para lograr la resolución de conflictos?

En esos casos que te mencioné anteriormente me parece que sí. Pero te sigo diciendo según quién sea el mediador y acá si tiene que ver con una cuestión de actitud y de aptitud, si yo creo que no todas las personas que hagan el curso van a poder ser buenos mediadores porque tiene que ver y no es que la capacitación con dos años vas hacer excelente para mí tiene que ver la formación de grado, me parece que los trabajadores sociales son las personas que tienen la mejor formación para poder mediar porque tienen y no soy subjetiva porque lo sea en realidad les digo sinceramente porque he visto mediaciones y realmente cuesta mucho cuando no te puedes de una u otra

manera tener una capacidad empática que en esas entrevistas individuales poder comprender al otro, poder ponerte en el lugar del otro, poder entenderlo y no juzgarlo y nosotros tenemos un ejercicio permanente, pensemos desde incluso epistemológicamente desde siempre el planteo de nuestra profesión fue la vigilancia el obstáculo epistemológico entonces nosotros al tener esta vigilancia podemos ver cuando nosotros también estamos operando desde prejuicios y desde estereotipos, entonces es mucho más fácil para nosotros mediar de hecho naturalmente mediamos y naturalmente estamos. Somos como decirlo de alguna manera facilitadores, es decir nosotros estamos, hablamos con por ejemplo el intendente municipal para aprobar un proyecto y hablamos con la gente y por ejemplo del grupo de gente también para que lleguen a acuerdos en su propia comunidad, para ver cuál de esos proyectos es el más importante para ellos y que pueda llegar a determinados acuerdos, digo me parece que nosotros tenemos ya las herramientas que muchas trabajadoras sociales y que trabajadores sociales sin haber hecho el curso de mediación realmente no se si por decirlo de manera, tal vez sin la técnica específicamente pero tienen como una predisposición a la mediación no el trabajo social no busca el litigio como el abogado, el abogado busca el litigio, es decir de hecho se lucra a través del litigio a nosotros por ejemplo siempre nuestra misión por decirlo de alguna manera es precisamente llegar a acuerdos, establecer pautas de trabajo, justamente ir a lo implícito y no quedarnos en lo explícito, digo tiene que ver hasta con nuestra formación, sabemos de psicología social, conocemos a Pichón Riviere, digo sabemos de Watzlawick, y precisamente si hay alguien que sabe de lo dialógico y tiene que ver como instrumento, nuestro instrumento de trabajo es el diálogo, nuestro instrumento de trabajo es el lenguaje, entonces digo si el lenguaje es lo esencial en la mediación tanto el lenguaje le metalenguaje, como el lenguaje verbal, gestual, etcétera me parece que los más preparados para realmente llevar mediaciones adelante exitosas por decirlo de alguna manera definiéndolo podemos definirlo como exitoso somos los trabajadores sociales o las trabajadoras sociales.

1.2.3 Licenciada Nancy

A-¿Cuándo realizó el curso de Mediación?, ¿Por qué?

Hará cinco años. En ese momento justamente me convocan para trabajar yo ya estaba haciéndolo. Porque lo hago porque yo siempre me estoy formando. Porque todo aquello que a mí me sirve para construir otra mirada, no construir sino para seguir construyendo una mirada más amplia que me permita fundamentalmente en una cuestión ideológica yo creo, creía y sigo creyendo que no se debe judicializar la vida privada de todos, entonces esto era una instancia. A demás porque yo consideraba que la mediación penal juvenil fundamentalmente nos iba a permitir quizás efectos más positivos que lo que se están haciendo hasta ahora. Y coincide con la convocatoria me convocan básicamente porque sabían cuál era mi posición.

B-¿Modificó la Mediación su alternativa laboral?, ¿Cómo? ¿Por qué?

Nosotras hicimos un proyecto de mediación en el poder judicial lo construimos y sostuvimos durante un año, un proyecto prueba o piloto, avalado por la Dra. Kemelmajer y fue el punto de partida para que se institucionalizara. En realidad nosotras, digo nosotras porque había psicólogas, abogada y trabajadora social, y sólo participamos dentro del proyecto piloto para que después una vez que se institucionalizara se convocara a concurso de los cargos. La parte de trabajo social fue muy peleada por el jefe de mediación de ese momento quien consideraba que es fundamental la presencia del trabajador social, él era el director de mediación. Pero desde la instancia de la corte a pesar que el proyecto fue exitoso logramos trabajar sobre situaciones que realmente valieron la pena y permitieron no judicializar la causa, desde la corte se tejieron otras instancias y consideraron que el área de trabajo social no, no la aceptaron básicamente porque significaba una clase bastante más alta. Los mediadores acá tienen una clase elevada, los psicólogos lograron un negociado pero quedó, digamos al margen el tema del trabajo social. En este sentido la lectura que se le hace, el director de mediación de ese momento y la directora del CAI en ese momento quien avala la presencia del trabajador social y de la psicóloga, ambos insistieron en la presencia nuestra ahí incluso hasta se iba a negar la presencia del psicólogo que después se aceptó, insistieron pero esto también tiene que ver con una cuestión ideológica y una lectura verticalista institucional.

Los trabajadores sociales colaboramos ayudamos y nosotros tenemos una participación muy activa porque en general es muy difícil que los otros profesionales puedan trabajar interdisciplinariamente, salvo el psicólogo que se hayan formado interdisciplinariamente, sino les resulta complicado. La abogada que estaba a cargo en ese momento también tomó distancia frente a esta posición porque ella también consideraba que era fundamental el lugar del trabajador social, porque tiene que ver también con una cuestión ideológica, sino la mirada sigue siendo unidireccional, sigue siendo con una mirada verticalista de un conflicto que básicamente es social.

La alternativa laborar en tanto calidad de trabajo sí porque es una herramienta más, un instrumento más.

Sería otra instancia laboral fundamentalmente yo creo que tiene que ver con la pre judicialización.

C-¿Cuál es el rol del Trabajador Social en la mediación?

Para mí el trabajador social tiene una lectura de este intento, es un intento de aproximación a una mirada de la realidad que se presenta en ese momento. No es la verdad, ni tampoco es la mirada, es un intento de aproximación distinta, a mí me parece rica así como la de las otras disciplinas, pero es una mirada dinámica, fundamentalmente de mi formación a mí me parece importante la observación de la historia familiar, lo vincular hoy en tanto construcción vincular, estamos hablando de mediación penal juvenil, lo histórico y lo vincular en tanto redes social. Entonces por un lado podría hacerse una aproximación a lo que estaba ocurriendo porque había llegado a esta situación y por otro lado, tratar de reconstruir una mirada juntos, porque básicamente es una participación activa de quien está ahí presente. De permitir o acompañar en el proceso al otro a que construya un nuevo modo de insertarse, un nuevo modo de funcionar, no sé si nuevo porque me suena estas palabras me suenan como muy definitivas y no es así, pero es sí acompañarlos en el proceso de reconstrucción si se quiere, como de descubrir otras alternativas.

D-¿Cómo se introduce la herramienta de la mediación en la práctica profesional?

Para mí el trabajador social es mediador, su función fundamental es de mediación. La formación en mediación no la voy a denigrar ni mucho menos pero no es algo para nosotros que nos abra una perspectiva, desde lo que ya conocemos que ha hecho el abogado ha construido un modelo de sistematización, de estrategias y técnicas sistémicas y nosotros le incorporamos una mirada de social, histórico, político e ideológico, que ellos no lo tienen ellos se quedan sólo con la técnica. A ahí es donde suele tener muchos conflictos porque siguen con una mirada, en este caso por ejemplo no son muy abiertos los mediadores para trabajar en eso han permitido los aportes, a mí me permitían los aportes, porque si no se convertía en una intervención sistémica que es lo que yo observo en un principio tratando de adoctrinar a las dos partes a que llegaran a un acuerdo y esto en la medida en que puedan tener una lectura y puedan descubrir que el otro no es un ser capaz de ser dirigido sino es una construcción histórica, que tiene una base ideológica que tiene un inconsciente que se le escapa, que no puede manejarlo creo que esto facilitó también la comprensión.

E-¿Qué aportes realiza la herramienta de la mediación para lograr la resolución de conflictos?

Desde la teoría tiene una mirada sistémica fundamentalmente legal porque ellos han armado como una sub disciplina de lo legal. Desde la ley es una mirada legista, una mirada estructurada, te diría tratar de prevenir el conflicto, la judicialización de las causas y es cierto desde el marco legal pero los que trabajamos acá tenemos una adopción legal importante que yo creo que el marco legal en este aspecto convalida y homologa. En tanto mediación para mí sería fundamental desde el trabajo social porque permite primero disminuir la vulneración de derechos, de vulneración de derechos estoy hablando de vulneración institucional de derechos del ciudadano, cuando la institución avasalla digo cualquier institución, cuando invade la vida privada del otro digo cualquier ámbito, municipal, salud, y en este sentido para mí la mediación sería muy importante como instancia de trabajar el conflicto o trabajar la violencia si se quiere, aprender a resolver el conflicto, aprender a enfrentarse al otro sin necesidad de llegar a la violencia, en este sentido si creo que puede llegar a ser nuestra meta pero con conocimientos aparte. Hay que tener formación, para mí en psicoanálisis por lo menos al misma que nos permita saber qué construcción de sujeto estoy haciendo.

1.3 Entrevista a personas que han resuelto sus conflictos utilizando la mediación

1.3.1 Bety

A- ¿Cómo conocieron la Mediación?

Yo trabajaba en la municipalidad y me entero que funciona ahí con asistentes sociales que te asesoran.

B- ¿Encontraron una alternativa para la resolución de sus conflictos, sin llegar a una instancia penal?

Sí, porque primero voy yo planteo el problema, lo citan a la otra parte, después nos citan a los dos y ahí llegamos a un acuerdo.

C- ¿Qué profesionales cumplieron el rol de mediador?

Las dos la asistente social y la abogada, entre las dos.

D- ¿Las mejoras de los conflictos o de los vínculos se proyectaron en un futuro?

Si o sea no hubo más contacto digamos. Se llegó a ese acuerdo se cumplió y entonces sí. No hubo nunca más un conflicto, con esa mediación se terminó todo el conflicto que había sin llegar a juicios, sin más litigios ni nada. Se firmó un acuerdo y se cumple.

1.3.2 Miguel

A- ¿Cómo conocieron la Mediación?

La mediación la conocimos a través de un abogado que estaba en la municipalidad de Guaymallén y nos dijo que enfrente de la municipalidad había un espacio que se llamaba la casita de justicia y podíamos resolver problemas que teníamos con los vecinos.

B- ¿Encontraron una alternativa para la resolución de sus conflictos, sin llegar a una instancia penal?

Sí al principio si encontramos una solución, teníamos un problema de medianeras que había que correr, el vecino no quería, el otro vecino sí y nos peleábamos todo el tiempo. Bueno ahí nos juntaron individualmente y cada uno expuso lo que quería y después trabajamos entre los tres vecinos del loteo y pudimos acordar de que sí, que íbamos a, hicimos un acuerdo que se firmó con el abogado y había una trabajadora social que ella estaba con las leyes de loteo y fraccionamiento, todo y nos explicaba y asesoraba en el tema. E hicimos un acuerdo donde facilitaba la instalación de los servicios y todo.

C- ¿Qué profesionales cumplieron el rol de mediador?

El rol de mediador lo cumplió la trabajadora social, ella fue la que nos explicó, la que nos entrevistó, la que vio que necesidades teníamos, qué queríamos hacer y todo, pero al firmar el acuerdo el que puso la firma en sí fue el abogado.

D- ¿Las mejoras de los conflictos o de los vínculos se proyectaron en un futuro?

Sí se proyectaron varios años, hasta que llegó el momento de hacer la escritura y ahí volvió a salir.

1.3.3 Patricia

A- ¿Cómo conocieron la Mediación?

Yo conocí a la mediación por intermedio de mi abogada. Nosotras pedimos un turno, y después se le notificó a la otra persona. Al padre de mis hijos se le notificó que tal día, me acuerdo que fue un 14 de febrero, a tal hora estaba citado para hacer la mediación.

B- ¿Encontraron una alternativa para la resolución de sus conflictos, sin llegar a una instancia penal?

Se hizo una separación de hecho, que así se llama separación de hecho, yo en ese momento era como o sea yo conseguí que quedara la separación de hecho escrita todo, pero yo en ese momento no trabajaba, y no conseguí en ese momento se me diera lo que a mí me correspondía. Entonces como yo no trabajaba, me tenía que corresponder una parte a mí y que me diera a parte una plata a mí para yo vivir. Entonces en ese momento el padre de mis hijos dijo que no porque yo estaba en condiciones de trabajar. Y mi abogada le dijo que sí pero que yo podía, como sabía que yo estaba en condiciones y que podía encontrar trabajo. Pero yo lo dejé así, mi abogada quería luchar por conseguir esa plata para mí y yo no. Yo empecé a llamar personas para buscar trabajo y ahí fue cuando empecé a trabajar en el jardín. Lo que sí la separación de hecho el da esa plata, hasta el día de hoy. Pero llegué a una solución del conflicto.

C- ¿Qué profesionales cumplieron el rol de mediador?

Un abogado era el que cumplió el rol de mediador, una abogada, una mujer.

D- ¿Las mejoras de los conflictos o de los vínculos se proyectaron en un futuro?

Sí lo que se pactó se sigue cumpliendo hasta hoy día. Lo único que en ese momento esa plata es el mismo monto hasta ahora o sea no sé si había que decir que eso tenía que ir de medida que van subiendo las cosas, él se tenía que ir poniendo más. Pero hasta el día de hoy se cumple.

1.4 Ley 26.589 "Mediación y Conciliación"

Establéese con carácter obligatorio la mediación previa a procesos judiciales.

Sancionada: Abril 15 de 2010

Promulgada: Mayo 3 de 2010

El Senado y Cámara de Diputados de la Nación Argentina reunidos en Congreso, etc. sancionan con fuerza de Ley:

ARTICULO 1º — *Objeto.* Se establece con carácter obligatorio la mediación previa a todo proceso judicial, la que se regirá por las disposiciones de la presente ley. Este procedimiento promoverá la comunicación directa entre las partes para la solución extrajudicial de la controversia.

ARTICULO 2º — *Requisito de admisión de la demanda.* Al promoverse demanda judicial deberá acompañarse acta expedida y firmada por el mediador interviniente.

ARTICULO 3º — *Contenido del acta de mediación.* En el acta de mediación deberá constar:

- a) Identificación de los involucrados en la controversia;
- b) Existencia o inexistencia de acuerdo;
- c) Comparecencia o incomparecencia del requerido o terceros citados notificados en forma fehaciente o imposibilidad de notificarlos en el domicilio denunciado;
- d) Objeto de la controversia;
- e) Domicilios de las partes, en los cuales se realizaron las notificaciones de las audiencias de mediación;
- f) Firma de las partes, los letrados de cada parte y el mediador interviniente;
- g) Certificación por parte del Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos, de la firma del mediador interviniente en los términos que establezca la reglamentación de la presente ley.

ARTICULO 4º — *Controversias comprendidas dentro del procedimiento de mediación prejudicial obligatoria.* Quedan comprendidas dentro del procedimiento de mediación prejudicial obligatoria todo tipo de controversias, excepto las previstas en el artículo 5º de la presente ley.

ARTICULO 5º — *Controversias excluidas del procedimiento de mediación prejudicial obligatoria.* El procedimiento de mediación prejudicial obligatoria no será aplicable en los siguientes casos:

- a) Acciones penales;
- b) Acciones de separación personal y divorcio, nulidad de matrimonio, filiación, patria potestad y adopción, con excepción de las cuestiones patrimoniales derivadas de éstas. El juez deberá dividir los procesos, derivando la parte patrimonial al mediador;
- c) Causas en que el Estado nacional, las provincias, los municipios o la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o sus entidades descentralizadas sean parte, salvo en el caso que medie autorización expresa y no se trate de ninguno de los supuestos a que se refiere el artículo 841 del Código Civil;
- d) Procesos de inhabilitación, de declaración de incapacidad y de rehabilitación;
- e) Amparos, hábeas corpus, hábeas data e interdictos;
- f) Medidas cautelares;
- g) Diligencias preliminares y prueba anticipada;
- h) Juicios sucesorios;
- i) Concursos preventivos y quiebras;
- j) Convocatoria a asamblea de copropietarios prevista por el artículo 10 de la ley 13.512;
- k) Conflictos de competencia de la justicia del trabajo;
- l) Procesos voluntarios.

ARTICULO 6º — *Aplicación optativa del procedimiento de mediación prejudicial obligatoria.* En los casos de ejecución y desalojos el procedimiento de

mediación prejudicial obligatoria será optativo para el reclamante sin que el requerido pueda cuestionar la vía.

ARTICULO 7º — *Principios que rigen el procedimiento de mediación prejudicial obligatoria.* El procedimiento de mediación prejudicial obligatoria se ajustará a los siguientes principios:

a) Imparcialidad del mediador en relación a los intereses de las partes intervinientes en el proceso de mediación prejudicial obligatoria;

b) Libertad y voluntariedad de las partes en conflicto para participar en la mediación;

c) Igualdad de las partes en el procedimiento de mediación;

d) Consideración especial de los intereses de los menores, personas con discapacidad y personas mayores dependientes;

e) Confidencialidad respecto de la información divulgada por las partes, sus asesores o los terceros citados durante el procedimiento de mediación prejudicial obligatoria;

f) Promoción de la comunicación directa entre las partes en miras a la búsqueda creativa y cooperativa de la solución del conflicto;

g) Celeridad del procedimiento en función del avance de las negociaciones y cumplimiento del término fijado, si se hubiere establecido;

h) Conformidad expresa de las partes para que personas ajenas presencien el procedimiento de mediación prejudicial obligatoria.

En la primera audiencia el mediador deberá informar a las partes sobre los principios que rigen el procedimiento de mediación prejudicial obligatoria.

ARTÍCULO 8º — *Alcances de la confidencialidad.* La confidencialidad incluye el contenido de los papeles y/o cualquier otro material de trabajo que las partes hayan confeccionado o evalúen a los fines de la mediación.

La confidencialidad no requiere acuerdo expreso de las partes.

ARTÍCULO 9º — *Cese de la confidencialidad.* La obligación de la confidencialidad cesa en los siguientes casos:

a) Por dispensa expresa de todas las partes que intervinieron;

b) Para evitar la comisión de un delito o, si éste se está cometiendo, impedir que continúe cometiéndose.

El cese de la confidencialidad debe ser interpretado con carácter restrictivo y los supuestos de excepción surgir de manera evidente.

ARTICULO 10. — *Actuación del mediador con profesionales asistentes.* Los mediadores podrán actuar, previo consentimiento de la totalidad de las partes, en colaboración con profesionales formados en disciplinas afines con el conflicto que sea materia de la mediación, y cuyas especialidades se establecerán por vía reglamentaria.

Estos profesionales actuarán en calidad de asistentes, bajo la dirección y responsabilidad del mediador interviniente, y estarán sujetos a las disposiciones de la presente ley y su reglamentación.

ARTICULO 11. — *Requisitos para ser mediador.* Los mediadores deberán reunir los siguientes requisitos:

a) Título de abogado con tres (3) años de antigüedad en la matrícula;

b) Acreditar la capacitación que exija la reglamentación;

c) Aprobar un examen de idoneidad;

d) Contar con inscripción vigente en el Registro Nacional de Mediación;

e) Cumplir con las demás exigencias que se establezcan reglamentariamente.

ARTICULO 12. — *Requisitos para ser profesional asistente.* Los profesionales asistentes deberán reunir los requisitos exigidos para los mediadores en el artículo 11, incisos b), d) y e).

ARTICULO 13. — *Causas de excusación de los mediadores.* El mediador deberá excusarse, bajo pena de inhabilitación, en todos los casos previstos por el Código Procesal Civil y Comercial de la Nación para la excusación de los jueces.

También deberá excusarse durante el curso de la mediación, cuando advierta la existencia de causas que puedan incidir en su imparcialidad.

Cuando el mediador hubiera sido propuesto por el requirente, el excusado será remplazado por quien le siga en el orden de la propuesta.

ARTICULO 14. — *Causas de recusación de los mediadores.* Las partes podrán recusar con causa a los mediadores en los mismos supuestos mencionados en el primer párrafo del artículo 13, dentro de los cinco (5) días de conocida la designación. Cuando el mediador hubiera sido designado por sorteo, se practicará inmediatamente nuevo sorteo. Cuando el mediador hubiera sido propuesto por el requirente, el recusado será remplazado por quien le siga en el orden de la propuesta.

Cualquiera de las partes podrá recusar al mediador durante el curso de la mediación, cuando advierta la existencia de causas sobrevinientes que puedan incidir en su imparcialidad. Si el mediador no aceptara la recusación la cuestión será decidida judicialmente.

ARTICULO 15. — *Prohibición para el mediador.* El mediador no podrá asesorar ni patrocinar a ninguna de las partes intervinientes en los procedimientos de mediación prejudicial obligatoria en los que hubiera intervenido, hasta pasado un (1) año de su baja formal del Registro Nacional de Mediación.

La prohibición es absoluta en relación al conflicto en que intervino como mediador.

ARTICULO 16. — *Designación del mediador.* La designación del mediador podrá efectuarse:

a) Por acuerdo de partes, cuando las partes eligen al mediador por convenio escrito;

b) Por sorteo, cuando el reclamante formalice el requerimiento ante la mesa de entradas del fuero ante el cual correspondería promover la demanda y con los requisitos que establezca la autoridad judicial. La mesa de entradas sorteará al mediador que intervendrá en el reclamo y asignará el juzgado que eventualmente entenderá en la causa. El presentante entregará al mediador sorteado el formulario debidamente intervenido por la mesa de entradas del fuero en el término de cinco (5) días hábiles;

c) Por propuesta del requirente al requerido, a los efectos de que éste seleccione un mediador de un listado cuyo contenido y demás recaudos deberán ser establecidos por vía reglamentaria;

d) Durante la tramitación del proceso, por única vez, el juez actuante podrá en un proceso judicial derivar el expediente al procedimiento de mediación. Esta mediación se cumplirá ante mediadores inscriptos en el Registro Nacional de Mediación, y su designación se efectuará por sorteo, salvo acuerdo de partes respecto a la persona del mediador.

ARTICULO 17. — *Suspensión de términos.* En los casos contemplados en el artículo 16 inciso d), los términos del expediente judicial quedarán suspendidos por treinta (30) días contados a partir de la notificación del mediador a impulso de cualquiera de las partes y se reanudará una vez vencido. Este plazo podrá prorrogarse por acuerdo expreso de las partes.

ARTICULO 18. — *Prescripción y caducidad.* La mediación suspende el plazo de prescripción y de la caducidad en los siguientes casos:

a) En la mediación por acuerdo de partes, desde la fecha de imposición del medio fehaciente de notificación de la primera audiencia al requerido, o desde la celebración de la misma, lo que ocurra primero;

b) En la mediación por sorteo, desde la fecha de adjudicación del mediador por la autoridad judicial;

c) En la mediación a propuesta del requirente, desde la fecha de imposición del medio fehaciente de notificación de la primera audiencia al requerido, o desde la celebración de la misma, lo que ocurra primero.

En los dos primeros supuestos, la suspensión opera contra todas las partes. En el caso del inciso c), únicamente contra aquél a quien se dirige la notificación.

En todos los casos, el plazo de prescripción y de caducidad se reanuda a partir de los veinte (20) días contados desde el momento que el acta de cierre del procedimiento de mediación prejudicial obligatoria se encuentre a disposición de las partes.

ARTICULO 19. — *Comparecencia personal y representación.* Las partes deberán comparecer personalmente y no podrán hacerlo por apoderado, exceptuándose a las personas jurídicas y a las domiciliadas a más de ciento cincuenta (150) kilómetros de la ciudad en la que se celebren las audiencias. El apoderado deberá contar con facultad de acordar transacciones.

Quedan eximidos de comparecer personalmente quienes se encuentren autorizados a prestar declaración por oficio, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 407 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación. La asistencia letrada es obligatoria. Se tendrá por no comparecida a la parte que concurriere a las audiencias sin asistencia letrada, salvo que las partes acordaren la determinación de una nueva fecha para subsanar la falta.

ARTICULO 20. — *Plazo para realizar la mediación.* El plazo para realizar la mediación será de hasta sesenta (60) días corridos a partir de la última notificación al requerido o al tercero. En el caso previsto en el artículo 6º, el plazo será de treinta (30) días corridos. En ambos supuestos el término podrá prorrogarse por acuerdo de partes.

ARTICULO 21. — *Contacto de las partes con el mediador antes de la fecha de audiencia.* Las partes podrán tomar contacto con el mediador designado antes de la fecha de la audiencia, con el objeto de hacer conocer el alcance de sus pretensiones.

ARTICULO 22. — *Citación de terceros.* Cuando el mediador advirtiere que es necesaria la intervención de un tercero, de oficio, o a solicitud de cualquiera de las partes, o por el tercero, en todos los casos con acuerdo de las partes, podrá citarlo a fin de que comparezca a la instancia mediadora. El tercero cuya intervención se requiera debe ser citado en la forma y con los recaudos establecidos para la citación de las partes.

Si el tercero incurriere en incomparecencia injustificada no podrá intervenir en la mediación posteriormente.

ARTICULO 23. — *Audiencias de mediación.* El mediador fijará la fecha de la primera audiencia a la que deberán comparecer las partes dentro de los quince (15) días corridos de haberse notificado de su designación.

Dentro del plazo establecido para la mediación, el mediador podrá convocar a las partes a todas las audiencias que considere necesarias para el cumplimiento de los fines previstos en la presente ley.

ARTICULO 24. — *Notificación de la audiencia.* El mediador deberá notificar la audiencia por un medio fehaciente o personalmente. La notificación deberá ser recibida por las partes con una anticipación no menor a tres (3) días hábiles. La notificación por cédula sólo procede en las mediaciones previstas en el artículo 16 inciso *b)* de la presente ley. Si el requerido se domiciliase en extraña jurisdicción, la diligencia estará a cargo del letrado de la parte requirente y se ajustará a las normas procesales vigentes en materia de comunicaciones entre distintas jurisdicciones. Si el requerido se domiciliase en otro país, se considerarán prorrogados los plazos durante el plazo de trámite de la notificación. A criterio del mediador, podrá solicitarse la cooperación del juez designado a fin de librar exhorto o utilizar un medio que se considere fehaciente en el lugar donde se domicilie el requerido.

El contenido de la notificación se establecerá por vía reglamentaria.

ARTICULO 25. — *Incomparecencia de las partes.* Si una de las partes no asistiese a la primera audiencia con causa justificada, el mediador fijará una nueva audiencia. Si la incomparecencia de la parte requerida fuera injustificada, la parte requirente podrá optar por concluir el procedimiento de la mediación o convocar a nueva audiencia.

Si la requirente incompareciera en forma injustificada, deberá reiniciar el procedimiento de mediación prejudicial obligatoria.

ARTICULO 26. — *Conclusión con acuerdo.* Cuando durante el procedimiento de mediación prejudicial obligatoria se arribara al acuerdo de las partes, se labrará acta en la que constarán sus términos. El acta deberá ser firmada por el mediador, las partes, los terceros si los hubiere, los letrados intervinientes, y los profesionales asistentes si hubieran intervenido.

Cuando en el procedimiento de mediación estuvieren involucrados intereses de incapaces y se arribare a un acuerdo, éste deberá ser posteriormente sometido a la homologación judicial.

En el supuesto de llegar a la instancia de ejecución, el juez podrá aplicar, a pedido de parte, la multa establecida en el artículo 45 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación.

ARTICULO 27. — *Conclusión sin acuerdo.* Si el proceso de mediación concluye sin acuerdo de las partes, se labrará acta suscripta por todos los comparecientes donde se hará constar el resultado del procedimiento. El requirente queda habilitado para iniciar el proceso judicial acompañando su ejemplar del acta con los recaudos establecidos en la presente ley.

La falta de acuerdo también habilita la vía judicial para la reconvencción que pudiere interponer el requerido, cuando hubiese expresado su pretensión durante el procedimiento de mediación y se lo hiciere constar en el acta.

ARTICULO 28. — *Conclusión de la mediación por incomparecencia de las partes.* Si el proceso de mediación concluye por incomparecencia injustificada de

alguna de las partes o por imposibilidad de notificación, se labrará acta suscripta por todos los comparecientes donde se hará constar el resultado del procedimiento. El reclamante queda habilitado para iniciar el proceso judicial, a cuyo fin acompañará su ejemplar del acta con los recaudos establecidos en la presente ley. La parte incompareciente deberá abonar una multa cuyo monto será equivalente a un cinco por ciento (5%) del sueldo básico de un juez nacional de primera instancia y cuya modalidad de percepción se establecerá por vía reglamentaria.

ARTICULO 29. — Todos los procedimientos mediatorios, al concluir, deberán ser informados al Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos, a los fines de su registración y certificación de los instrumentos pertinentes.

ARTICULO 30. — *Ejecutoriedad del acuerdo instrumentado en el acta de mediación.* El acuerdo instrumentado en acta suscripta por el mediador será ejecutable por el procedimiento de ejecución de sentencia, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 500 inciso 4) del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación.

ARTICULO 31. — *Mediación familiar.* La mediación familiar comprende las controversias patrimoniales o extrapatrimoniales originadas en las relaciones de familia o que involucren intereses de sus miembros o se relacionen con la subsistencia del vínculo matrimonial, a excepción de las excluidas por el artículo 5° inciso b) de la presente ley.

Se encuentran comprendidas dentro del proceso de mediación familiar las controversias que versen sobre:

a) Alimentos entre cónyuges o derivados del parentesco, salvo los provisorios que determina el artículo 375 del Código Civil;

b) Tenencia de menores, salvo cuando su privación o modificación se funde en motivos graves que serán evaluados por el juez o éste disponga las medidas cautelares que estime pertinentes;

c) Régimen de visitas de menores o incapaces, salvo que existan motivos graves y urgentes que impongan sin dilación la intervención judicial;

- d) Administración y enajenación de bienes sin divorcio en caso de controversia;
- e) Separación personal o separación de bienes sin divorcio, en el supuesto del artículo 1294 del Código Civil;
- f) Cuestiones patrimoniales derivadas del divorcio, separación de bienes y nulidad de matrimonio;
- g) Daños y perjuicios derivados de las relaciones de familia.

ARTICULO 32. — *Conclusión de la mediación familiar.* Si durante el proceso de mediación familiar el mediador tornase conocimiento de circunstancias que impliquen un grave riesgo para la integridad física o psíquica de las partes involucradas o de su grupo familiar, dará por concluida la mediación. En caso de encontrarse afectados intereses de menores o incapaces, el mediador lo pondrá en conocimiento del Ministerio Público de la Defensa a fin de que solicite las medidas pertinentes ante el juez competente.

ARTICULO 33. — *Mediadores de familia.* Los mediadores de familia deberán inscribirse en el Registro Nacional de Mediación que organizará y administrará el Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos. El Poder Ejecutivo nacional dictará la reglamentación que determinará los requisitos necesarios para la inscripción, que deberá incluir necesariamente la capacitación básica en mediación, y la capacitación específica que exija la autoridad de aplicación.

ARTICULO 34. — *Profesionales asistentes.* Los profesionales asistentes deberán inscribirse en el Registro Nacional de Mediación, en el capítulo correspondiente al Registro de Profesionales Asistentes que organizará y administrará el Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos. El Poder Ejecutivo nacional dictará la reglamentación que determinará los requisitos necesarios para la inscripción, que deberá incluir necesariamente la capacitación básica en mediación, y la capacitación específica que exija la autoridad de aplicación.

ARTICULO 35. — *Honorarios del mediador y de los profesionales asistentes.* La intervención del mediador y de los profesionales asistentes se presume onerosa. El

mediador percibirá por su desempeño en la mediación, un honorario básico cuyo monto y condiciones de pago se establecerán reglamentariamente por el Poder Ejecutivo nacional.

ARTICULO 36. — *Falta de recursos de las partes.* Quien se encuentre en la necesidad de litigar sin contar con recursos de subsistencia y acreditar esta circunstancia podrá solicitar el procedimiento de mediación prejudicial obligatoria en forma gratuita. El procedimiento de mediación prejudicial obligatoria y gratuita se llevará a cabo en los centros de mediación del Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos y en centros de mediación públicos que ofrezcan este servicio. El Poder Ejecutivo nacional establecerá, en oportunidad de reglamentar esta ley, la oficina administrativa que tomará a su cargo la diligencia, la forma y el modo en que se realizará la petición y la prestación del servicio.

ARTICULO 37. — *Honorarios de los letrados de las partes.* La remuneración de los abogados de las partes se regirá de acuerdo con lo establecido por la Ley de Aranceles de Abogados y Procuradores y las pautas del artículo 1627 del Código Civil.

ARTICULO 38. — *Entidades formadoras.* Se considerarán entidades formadoras a los fines de la presente ley aquellas entidades públicas o privadas, de composición unipersonal o pluripersonal, dedicadas de manera total o parcial a la formación y capacitación de mediadores.

ARTICULO 39. — *Requisitos de las entidades formadoras.* Las entidades formadoras deberán encontrarse habilitadas conforme a las disposiciones contenidas en la reglamentación que dicte el Poder Ejecutivo nacional.

ARTICULO 40. — *Registro Nacional de Mediación.* El Registro Nacional de Mediación se compondrá de los siguientes capítulos:

a) Registro de Mediadores, que incluye en dos apartados a mediadores y mediadores familiares;

b) Registro de Centros de Mediación;

c) Registro de Profesionales Asistentes;

d) Registro de Entidades Formadoras.

El Registro de Mediadores tendrá a su cargo la autorización, habilitación y control sobre el desempeño de los mediadores.

El Registro de Centros de Mediación tendrá a su cargo la autorización, habilitación y control sobre el funcionamiento de los mismos. Los centros de mediación deberán estar dirigidos por mediadores registrados.

El Registro de Entidades Formadoras tendrá a su cargo la autorización, habilitación y control sobre el funcionamiento de las entidades dedicadas a la formación y capacitación de los mediadores.

La reglamentación establecerá los requisitos para la autorización y habilitación de los mediadores, centros de mediación y entidades formadoras en mediación.

La organización y administración del Registro Nacional de Mediación será responsabilidad del Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos.

En la reglamentación que dicte el Poder Ejecutivo nacional contemplará las normas a las que deberá ajustarse el funcionamiento del Registro Nacional de Mediación y cada uno de sus capítulos.

ARTICULO 41. — *Inhabilidades e incompatibilidades.* No podrán desempeñarse como mediadores quienes:

a) Registren inhabilitaciones comerciales, civiles o penales o hubieren sido condenados con pena de reclusión o prisión por delito doloso;

b) Se encontraren comprendidos en algunos de los supuestos previstos en el Código Procesal Civil y Comercial para los casos de excusación de los jueces;

c) Se encontraren comprendidos por las incompatibilidades o impedimentos del artículo 3° de la ley 23.187 para ejercer la profesión de abogado, con excepción del inciso a) apartado 7, u otras incompatibilidades emanadas de normas específicas.

ARTICULO 42. — *Matrícula.* La incorporación en el Registro Nacional de Mediación requerirá el pago de una matrícula anual. La falta de acreditación del pago de la matrícula durante dos (2) años consecutivos dará lugar a que el órgano de aplicación excluya al matriculado del Registro Nacional de Mediación.

Regularizada la situación, la reincorporación del mediador al registro se producirá en el período consecutivo siguiente.

ARTICULO 43. — Quedará en suspenso la aplicación del presente régimen a los juzgados federales en todo el ámbito del territorio nacional, hasta tanto se implemente el sistema en cada uno de ellos, de las secciones judiciales en donde ejerzan su competencia.

ARTICULO 44. — *Procedimiento disciplinario de los mediadores.* El Poder Ejecutivo nacional incluirá en la reglamentación de esta ley el procedimiento disciplinario aplicable a los mediadores, centros de mediación, profesionales asistentes y a las entidades formadoras inscriptas en los registros.

ARTICULO 45. — *Prevenciones y sanciones*

Los mediadores matriculados estarán sujetos al siguiente régimen de prevenciones y sanciones:

- a) Llamado de atención;
- b) Advertencia;
- c) Suspensión de hasta un (1) año en el ejercicio de su actividad como mediador;
- d) Exclusión de la matrícula.

Las sanciones aplicadas serán anotadas en el legajo correspondiente del profesional sancionado. El Poder Ejecutivo nacional establecerá por vía reglamentaria las causas sobre las que corresponde aplicar estas prevenciones y sanciones. Las sanciones se graduarán según la seriedad de la falta cometida y luego del procedimiento sumarial que el Poder Ejecutivo nacional establezca a través de la respectiva reglamentación.

El mediador no podrá ser excluido del Registro de Mediadores por causas disciplinarias sin previo sumario, el que se desarrollará aplicándose las normas que dicte la autoridad de aplicación.

ARTICULO 46. — *Sentencia penal.* En todos los casos que recaiga sentencia penal condenatoria por delito doloso de un mediador, será obligación del tribunal o juzgado interviniente comunicar al Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos la pena aplicada, con remisión de copia íntegra del fallo recaído y la certificación de que la misma se encuentra firme, siempre que le constare la condición de mediador del condenado.

ARTICULO 47. — *Prescripción de las acciones disciplinarias.* Las acciones disciplinarias prescribirán a los dos (2) años de producidos los hechos que autoricen su ejercicio. Cuando hubiere condena penal, el plazo de prescripción de las acciones disciplinarias de esta ley será de seis (6) meses a contar desde la notificación al Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos dispuesta por el artículo 46 de la presente ley.

ARTICULO 48. — *Fondo de financiamiento.* Créase un fondo de financiamiento que solventará las erogaciones que irroque el funcionamiento del sistema de mediación, conforme lo establezca la reglamentación.

ARTICULO 49. — *Integración del fondo de financiamiento.* El fondo de financiamiento se integrará con los siguientes recursos:

- a) Las sumas previstas en las partidas del presupuesto nacional;

b) Las donaciones, legados y toda otra disposición a título gratuito hecha en beneficio del fondo;

c) Los aranceles administrativos y matrículas que se establezcan reglamentariamente por los servicios que se presten en virtud de esta ley;

d) Las sumas resultantes de la multa establecida en el artículo 28 de la presente ley.

ARTICULO 50. — *Administración del fondo de financiamiento.* La administración del fondo de financiamiento estará a cargo del Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos, en los términos que surjan de la reglamentación que se dicte.

ARTICULO 51. — *Caducidad de la instancia de mediación.* Se producirá la caducidad de la instancia de la mediación cuando no se inicie el proceso judicial dentro del año a contar desde la fecha en que se expidió el acta de cierre.

ARTICULO 52. — Sustitúyese el artículo 34 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación por el siguiente:

Artículo 34: *Deberes.* Son deberes de los jueces:

1. Asistir a la audiencia preliminar y realizar personalmente las demás diligencias que este Código u otras leyes ponen a su cargo, con excepción de aquellas en las que la delegación estuviere autorizada.

En el acto de la audiencia, o cuando lo considere pertinente, si las circunstancias lo justifican, podrá derivar a las partes a mediación. Los términos del expediente judicial quedarán suspendidos por treinta (30) días contados a partir de la notificación del mediador a impulso de cualquiera de las partes y se reanudará una vez vencido. Este plazo podrá prorrogarse por acuerdo expreso de las partes.

En los juicios de divorcio, separación personal y nulidad de matrimonio, en la providencia que ordena el traslado de la demanda, se fijará una audiencia en la que deberán comparecer personalmente las partes y el representante del Ministerio Público,

en su caso. En ella el juez tratará de reconciliar a las partes y de avenirlas sobre cuestiones relacionadas con la tenencia de hijos, régimen de visitas y atribución del hogar conyugal.

2. Decidir las causas, en lo posible, de acuerdo con el orden en que hayan quedado en estado, salvo las preferencias establecidas en el Reglamento para la Justicia Nacional.

3. Dictar las resoluciones con sujeción a los siguientes plazos:

a) Las providencias simples, dentro de los tres (3) días de presentadas las peticiones por las partes o del vencimiento del plazo conforme a lo prescripto en el artículo 36, inciso 1) e inmediatamente, si debieran ser dictadas en una audiencia o revistieran carácter urgente;

b) Las sentencias interlocutorias y las sentencias homologatorias, salvo disposición en contrario, dentro de los diez (10) o quince (15) días de quedar el expediente a despacho, según se trate de juez unipersonal o de tribunal colegiado;

c) Las sentencias definitivas en juicio ordinario salvo disposición en contrario, dentro de los cuarenta (40) o sesenta (60) días, según se trate de juez unipersonal o de tribunal colegiado. El plazo se computará, en el primer caso, desde que el llamamiento de autos para sentencia, dictado en el plazo de las providencias simples, quede firme; en el segundo, desde la fecha de sorteo del expediente, que se debe realizar dentro del plazo de quince (15) días de quedar en estado;

d) Las sentencias definitivas en el juicio sumarísimo, dentro de los veinte (20) o treinta (30) días de quedar el expediente a despacho, según se trate de juez unipersonal o tribunal colegiado. Cuando se tratara de procesos de amparo el plazo será de diez (10) y quince (15) días, respectivamente.

En todos los supuestos, si se ordenase prueba de oficio, no se computarán los días que requiera su cumplimiento.

4. Fundar toda sentencia definitiva o interlocutoria, bajo pena de nulidad, respetando la jerarquía de las normas vigentes y el principio de congruencia.

5. Dirigir el procedimiento, debiendo, dentro de los límites expresamente establecidos en este Código:

I. Concentrar en lo posible, en un mismo acto o audiencia, todas las diligencias que sea menester realizar.

II. Señalar, antes de dar trámite a cualquier petición, los defectos u omisiones de que adolezca, ordenando que se subsanen dentro del plazo que fije, y disponer de oficio toda diligencia que fuere necesaria para evitar o sanear nulidades.

III. Mantener la igualdad de las partes en el proceso.

IV. Prevenir y sancionar todo acto contrario al deber de lealtad, probidad y buena fe.

V. Vigilar para que en la tramitación de la causa se procure la mayor economía procesal.

VI. Declarar, en oportunidad de dictar las sentencias definitivas, la temeridad o malicia en que hubieran incurrido los litigantes o profesionales intervinientes.

ARTICULO 53. — Sustitúyese el artículo 77 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, por el siguiente:

Artículo 77: Alcance de la condena en costas. La condena en costas comprenderá todos los gastos causados u ocasionados por la sustanciación del proceso y los que se hubiesen realizado para evitar el pleito, mediante el cumplimiento de la obligación, incluyendo los del procedimiento de mediación prejudicial obligatoria.

Los correspondientes a pedidos desestimados serán a cargo de la parte que los efectuó u originó, aunque la sentencia le fuere favorable en lo principal.

No serán objeto de reintegro los gastos superfluos o inútiles.

Si los gastos fuesen excesivos, el juez podrá reducirlos prudencialmente.

Los peritos intervinientes podrán reclamar de la parte no condenada en costas hasta el cincuenta por ciento (50%) de los honorarios que le fueran regulados, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 478.

ARTICULO 54. — Sustitúyese el artículo 207 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, por el siguiente:

Artículo 207: *Caducidad.* Se producirá la caducidad de pleno derecho de las medidas cautelares que se hubieren ordenado y hecho efectivas antes del proceso, dentro de los diez (10) días siguientes al de su traba, si tratándose de obligación exigible no se interpusiere la demanda o no se iniciare el procedimiento de mediación prejudicial obligatoria, según el caso, aunque la otra parte hubiese deducido recurso. Cuando se hubiera iniciado el procedimiento de la mediación, el plazo se reiniciará una vez vencidos los veinte (20) días de la fecha en que el mediador expida el acta con su firma certificada por el Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos, con la constancia de que no se llegó a acuerdo alguno o que la mediación no pudo efectuarse por algunas de las causales autorizadas. Las costas y los daños y perjuicios causados serán a cargo de quien hubiese obtenido la medida, y ésta no podrá proponerse nuevamente por la misma causa y como previa a la promoción del proceso; una vez iniciado éste, podrá ser nuevamente requerida si concurrieren los requisitos de su procedencia.

Las inhibiciones y embargos se extinguirán a los cinco (5) años de la fecha de su anotación en el registro que corresponda, salvo que a petición de parte se reinscribieran antes del vencimiento del plazo, por orden del juez que entendió en el proceso.

ARTICULO 55. — Sustitúyese el artículo 360 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, por el siguiente:

Artículo 360: *Audiencia preliminar.* A los fines del artículo precedente el juez citará a las partes a una audiencia, que presidirá, con carácter indelegable. Si el juez no

se hallare presente no se realizará la audiencia, debiéndose dejar constancia en el libro de asistencia. En tal acto:

1. Invitará a las partes a una conciliación o a encontrar otra forma de solución de conflictos que acordarán en la audiencia. El juez podrá, si la naturaleza y el estado del conflicto lo justifican, derivar a las partes a mediación. En este supuesto, se suspenderá el procedimiento por treinta (30) días contados a partir de la notificación del mediador a impulso de cualquiera de las partes. Vencido este plazo, se reanudará el procedimiento a pedido de cualquiera de las partes, lo que dispondrá el juez sin sustanciación, mediante auto que se notificará a la contraria.

2. Recibirá las manifestaciones de las partes con referencia a lo prescripto en el artículo 361 del presente Código, debiendo resolver en el mismo acto.

3. Oídas las partes, fijará los hechos articulados que sean conducentes a la decisión del juicio sobre los cuales versará la prueba.

4. Recibirá la prueba confesional si ésta hubiera sido ofrecida por las partes. La ausencia de uno de todos los absolventes, no impedirá la celebración de la audiencia preliminar.

5. Proveerá en dicha audiencia las pruebas que considere admisibles y concentrará en una sola audiencia la prueba testimonial, la que se celebrará con presencia del juez en las condiciones establecidas en este capítulo. Esta obligación únicamente podrá delegarse en el secretario o en su caso, en el prosecretario letrado.

6. Si correspondiere, decidirá en el acto de la audiencia que la cuestión debe ser resuelta como de puro derecho con lo que la causa quedará concluida para definitiva.

ARTICULO 56. — Sustitúyese el artículo 500 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, por el siguiente:

Artículo 500: *Aplicación a otros títulos ejecutables.* Las disposiciones de este título serán asimismo aplicables:

1. A la ejecución de transacciones o acuerdos homologados.

2. A la ejecución de multas procesales.

3. Al cobro de honorarios regulados en concepto de costas.

4. Al acuerdo instrumentado en acta suscripta por el mediador, con la certificación de su firma, salvo en el supuesto en que se hayan controvertido derechos de menores e incapaces. En estos casos, el representante legal con intervención del ministerio pupilar, deberá requerir previamente, la homologación del acuerdo al juez anteriormente sorteado o al que sea competente de acuerdo a la materia. Tales actuaciones estarán exentas del pago de la tasa de justicia.

ARTICULO 57. — Sustitúyese el artículo 644 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación, por el siguiente:

Artículo 644: *Sentencia.* Cuando en la oportunidad prevista en el artículo 639 no se hubiere llegado a un acuerdo, el juez, sin necesidad de petición de parte, deberá dictar sentencia dentro de cinco (5) días, contados desde que se hubiese producido la prueba ofrecida por la parte actora. Admitida la pretensión, el juez fijará la suma que considere equitativa y la mandará abonar por meses anticipados, desde la fecha de interposición de la mediación.

Las cuotas mensuales a que se refiere este artículo, como también las suplementarias previstas en el siguiente, devengarán intereses desde la fecha fijada en la sentencia para el pago de cada una de ellas.

ARTICULO 58. — Hasta el cumplimiento del término establecido en el artículo 63 de la presente ley, el procedimiento de mediación prejudicial obligatorio se llevará adelante con los mediadores inscriptos en el registro creado por la Ley 24.573.

ARTICULO 59. — Dentro de los noventa (90) días de publicada la presente en el Boletín Oficial, los mediadores inscriptos en el registro creado por la Ley 24.573, deberán manifestar su voluntad de mantener su inscripción en el Registro Nacional de Mediación que crea esta ley, de la manera que disponga la reglamentación que dicte el Poder Ejecutivo nacional.

ARTICULO 60. — Toda documentación relativa a mediadores o entidades formadoras que hubiesen renunciado o se los haya dado de baja en los diversos registros que crea esta ley o anteriores a ella, podrá ser destruida luego de transcurrido un (1) año desde la notificación del acto administrativo, sin que se haya reclamado su devolución y caducará todo derecho a objetar el procedimiento al cual fuera sometida y su destino posterior.

ARTICULO 61. — Los recursos remanentes del fondo de financiamiento creado por Ley 24.573 pasarán a formar parte del fondo de financiamiento creado por la presente ley.

ARTICULO 62. — *Derogaciones.* A partir de la entrada en vigencia de la presente ley, derogase el artículo 1º a 31 de la Ley 24.573, y las Leyes 25.287 y 26.094.

ARTICULO 63. — *Vigencia.* Esta ley comenzará a aplicarse a partir de los noventa (90) días de su publicación en el Boletín Oficial.

ARTICULO 64. — Comuníquese al Poder Ejecutivo nacional.

DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL CONGRESO ARGENTINO, EN BUENOS AIRES, A LOS QUINCE DIAS DEL MES DE ABRIL DEL AÑO DOS MIL DIEZ.

— REGISTRADA BAJO EL N° 26.589 —

JULIO C. C. COBOS. — EDUARDO A. FELLNER. — Enrique Hidalgo. —
Juan H. Estrada.

CAPÍTULO VII

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía

- ACLAND, Andrew Floyer. "Como utilizar mediación para resolver conflictos en organización". Editorial Paidós. Madrid 1993.
- ANDER-EGG, Ezequiel. "Técnicas de Investigación Social". Editorial Hvmánitas, Buenos Aires, 1984.
- ALCAIDE Stella, RAVENNA Analia y Guala María, "La mediación en la Escuela", Ed Homo Sapiens, Rosario, 1998.
- BERNARD, Mayer. "Más allá de la Neutralidad". Editorial Gedisa, S.A., Buenos Aires 2008.
- BOARDAN, Susan K. y otra, "Constructive Conflict Management and Social Problems", New York, Journal of Social Issues, N° 50, Vol.1, 1994.
- BONILLA, E. y RODRÍGUEZ, P. "Más allá del dilema de los métodos". Editorial Nomos S.A. Colombia 2005.
- CALCATERRA, Rubén A. "Mediación Estratégica". Editorial GEDISA, S.A. Madrid 2002
- CARBALLEDA, Alfredo; "La Intervención en lo Social. Exclusión e Integración en los Nuevos Escenarios Sociales", Ed. Paidós, Bs. As., Año: 2002.
- CÁRDENAS, Eduardo, "Mediación Familiar", En revista "Acto Social" N° 17, Mayo 1997.
- CARPENTER, Susana, "La mediación y sus contextos de aplicación", Ed. Paidós, Buenos Aires, 1996.
- DE TOMMASO, Antonio H., "Mediación y Trabajo Social", Ed. Espacio, Buenos Aires, 1997.

- DIEZ, Francisco y TAPIA, Gachi, "Herramientas para trabajar en la mediación" Ed. Paidós, Buenos Aires, 2006.
- FOX, Margarita; CULOTTA, María Cristina y DUO, Alicia. "Avances en Mediación y Resolución de Conflictos". Editorial Zeta, Mendoza 2006.
- FRIED SCHNITMAN, Dora. "Nuevos Paradigmas, Cultura y Subjetividad". Editorial Paidós. Buenos Aires 1998.
- GARCÍA LOPEZ, Rafaela "Análisis y Práctica de la Mediación Intercultural. Desde Criterios Éticos". Editorial Tirant lo Blanch S.A., Valencia 2009.
- GONZALEZ-CAPITEL, Celia. "Manual de Mediación". Editorial Atelier. Barcelona, 2001
- HAYNES J. y HAYNES G., "La mediación en el divorcio", Ed. Granica, Buenos Aires, 1997.
- HIGHTON, Elena y ÁLVAREZ, Gladys. "Mediación para resolver conflictos". Editorial Ad – Hoc SRL. Buenos Aires, Argentina 1995.
- IUNGMAN, Silvaia, "La mediación escolar", Ed. Lugar, Buenos Aires, 1996.
- MANTEIGA, María Isabel, "Apuntes Sobre Conceptualización De La Práctica Profesional". Mimeografiado. Documento de Cátedra: Trabajo Social V: Práctica Profesional y Supervisión Docente.
- MALARET, Juan. "Manual de Negociación y Mediación". Editorial Constitución y Leyes. Barcelona 1999.
- MARTÍNEZ, Miguel, "La Investigación Cualitativa: Razón de Ser y Pertinencia", Artículo presentado en Revista CONCIENCIACTIVA21, número 10, octubre 2005.
- MARTINEZ DE MURGUIA, Beatriz. "Mediación y Resolución de Conflictos. una Guía Introductoria". Editorial Paidós. Madrid 1999.

- MOORE, Chisteopher. "El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos". Editorial Granica SA, Buenos Aires, Argentina, 1995.
- MOORE C., "El proceso de mediación", Ed. Granica, Buenos Aires, 199.
- LINARES Juan Luis, "Identidad y Narrativa", Ed. Paidos, Barcelona, 1996.
- LINCK, Delfina, "El valor de la mediación", Ed. Ad-Hoc, Buenos Aires, 1997.
- ORTEMBERG, Osvaldo, "Mediación Familiar", Ed. Biblos, Buenos Aires, 1996.
- PARÉ, Simone. "Grupos y servicio social". Editorial Hvmanitas, Buenos Aires, Argentina, 1985.
- PAROLA, Ruth Noemí. "Aportes al saber específico del Trabajo Social". Ed. Espacio, Buenos. Aires. Año 1997.
- PAROLA, Ruth Noemí; "Producción de Conocimiento en Trabajo Social. Una discusión acerca de un saber crítico sobre la realidad social." Ed. Espacio. Buenos Aires. Año 2009.
- REDORTA, Josep. "Mediación. como Analizar los Conflictos - La Tipología de los Conflictos como Herramienta Social". Editorial Paidos, Buenos Aires 2005.
- ROZAS PAGAZA, Margarita. "La intervención profesional en relación a la cuestión social: Escenarios emergentes y estrategias de intervención". En XVII Seminario Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social "Familia, ciudadanía y transformación social desde la dimensión humana: desafíos para el Trabajo Social Latinoamericano". Lima Perú, 2001.
- KISNERMAN, Natalio. "Servicio social de grupo". Editorial Hvmanitas, Buenos Aires, Argentina 1983.
- SPARVIERI, Elena. "Principios y Técnicas de Mediación - Un Método de Resolución de Conflictos". Editorial Biblos. Buenos Aires 2000.

- SLAIKEU, Karl A., "La mediación en el divorcio", Ed. Granica, Buenos Aires, 1996.
- SUAREZ, Marines, "Mediación Conducción de disputas, Comunicación y Técnicas". Buenos Aires, Paidós 1996.
- TAYLOR Y BOGDAN; "Introducción a los Métodos Cualitativos de la Investigación", Editorial Paidós. Buenos Aires 1986.
- VASILACHIS DE GIALDINO Irene. "Métodos cualitativos I. los problemas teóricos - epistemológicos". Centro Editor América Latina S.A. Buenos Aires, 1992.
- VÉLEZ RESTREPO Olga Lucía. "Reconfigurando el Trabajo Social. Perspectivas y tendencias contemporáneas". Editorial Espacio. Buenos Aires, 2003.
- VINYAMATA CAMP, Eduard. "Aprender Mediación". Editorial Paidós. Barcelona 2006.
- VINYAMATA CAMP, Eduard. "Manual de Prevención y Resolución de Conflictos. Conciliación, Mediación y Negociación". Editorial Ariel. Barcelona 1999.