



**UNR** Universidad  
Nacional de Rosario

FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y RELACIONES INTERNACIONALES.

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

TESINA

“LOS APORTES RECIPROCOS ENTRE LA PROFESION DEL TRABAJO  
SOCIAL Y EL CAMPO DE LA MEDIACION”

Alumno: Molina Carmen Judith

Director: Britos Gabriel

Rosario, Febrero 2018.

## **INTRODUCCION.**

La mediación como una metodología alternativa de resolución de conflicto ha sido objeto de una recepción normativa de relevancia tanto a nivel nacional como provincial en los últimos años, constituyéndose en su posible campo laboral para profesiones como el Trabajo Social; cuya focalización de la intervención profesional se dirige principalmente, aunque no exclusivamente, a los sectores más vulnerables, cuyas realidades reflejan una evidente situación de desigualdad o exclusión social, dado a las complejidades que se suscitan en la vida moderna, en la dinámica de las interrelaciones sociales, es muy común la generación de conflictos de interés a nivel intrafamiliar y entre la familia y otros subsistemas, es en este contexto en que el Trabajo Social ha ejercido desde siempre en sus intervenciones profesionales el rol de Mediador.

El profesional de Trabajo Social al intervenir en el campo de la Mediación gesta una nueva visión profesional, traspasando la frontera de acciones binarias de cómo hacer las cosas. Teniendo a la Mediación como un encuentro entre partes de un conflicto, en el que intervienen uno o dos terceros ajenos al mismo, quienes a través de técnicas provenientes de diferentes disciplinas, conducen un proceso de comunicación tendiente a crear un espacio conversacional, en el que los protagonistas del conflicto puedan reconstruir una imagen del mismo, que permita llegar a una solución plasmable en un acuerdo ejecutable. Mediar es reconocer a las partes de un conflicto el derecho inalienable de recomponer su situación con la asistencia de un especialista que es el mediador, entendiendo que nadie mejor que los mismos protagonistas que sufren el conflicto, encuentren la solución y que además elaboren ellos mismos el acuerdo<sup>1</sup>.

La mediación surge como una forma de dar respuesta a la sensación de descredito de los ciudadanos respecto a la administración de justicia (elevados costos económicos, tiempo, desgaste de energías, sentencias insatisfactorias, etc) en los Estados Unidos en los años 80, de allí quizás provenga esa desconfianza que genera su adopción en nuestro país,

---

<sup>1</sup> Giandomenico Jorge; "Mediación Penal: Relatos de experiencias exitosas en el Poder Judicial de Santa Fe". 2011 Poder Judicial de la prov. De Santa fe, material de distribución interna.

sobre todo teniendo en cuenta que su impulso se da en el gobierno de bases neoliberales de los años 90. Desde ese momento fundacional, se continúa considerando como atributos valiosos de la mediación: la celeridad, los bajos costos, la agilidad del proceso, etc. en todas las experiencias que se han propagado a escala mundial. Pero podríamos decir que la mediación es más que eso, como plantea Brandoni, ya que es también “un dispositivo que aporta a la transformación cultural, en el sentido de que ayuda a modificar la concepción litigiosa como forma de abordar las diferencias, promoviendo en los ciudadanos una actitud responsable y pro activa ante la búsqueda de soluciones a sus conflictos” (Brandoni,2011).

Desde este lineamiento podemos decir que la mediación sería un modo de gestión de la vida social y no solo una técnica o procedimiento de resolución de conflictos.

El objetivo del presente trabajo es poder resaltar las riquezas técnicas y teóricas que pueden brindarse entre sí, la profesión del trabajo social y el ejercicio de la Mediación. Y a partir de esto ofrecer a la profesión de trabajo social una nueva visión sobre el campo de la Mediación y el crecimiento de este modelo en la provincia de Santa Fe, teniéndolo presente como campo de intervención profesional. Para ello resulta oportuno aproximarnos al desarrollo histórico de la Mediación, a los aspectos técnico de esta metodología y a sus posibles campos de trabajo, reflexionando sobre sus alcances y limitaciones. Sabiendo cuando es el momento adecuado de intervenir, cómo, con qué procedimientos y técnicas, por qué se planteó el problema y para qué usamos este conjunto de técnicas. Conceptualizaremos el proceso de Mediación, sus técnicas, enmarcados como proceso de intervención del Trabajo social.

Esencialmente el Trabajo Social debe ejercer una función mediadora entre complejos y múltiples sistemas sociales. Nuestra tarea será movilizar a las personas hacia objetivos abiertos, por medio de una participación mutua y definiciones de la realidad conservadas. Pero debemos tener presente que el trabajo social se encuentra frente a dilemas tales como la dificultad de operativizar-medir, cuantificar, cualificar y analizar las hipótesis y generalizaciones de un conjunto de teorías. Como también la dificultad de efectuar evaluación de los servicios, bajo el criterio de resultados y beneficios-costos. Quizás sea necesario plantear objetivos menos ambiciosos y más alcanzables. La

Mediación se convierte de esta manera en un instrumento directo, con que cuenta el Trabajo Social, donde puede operativizar sus intervenciones concretas, conocer sus beneficios y aplicar todo su caudal teórico-hipotético por el bien del conjunto. La naturaleza de la mediación implica la participación activa del sujeto, el reconocimiento de las necesidades del otro y el compromiso efectivo de encontrar una salida pacífica y sustentable de la problemática que los vincula. Por esto, podría presentarse a la mediación como una herramienta para restituir lazos sociales por la vía del diálogo constructivo. La mediación, según Corbo Zabatel, “restituye al sujeto que el discurso jurídico borra”, porque éste “anula al sujeto en tanto tal, dado que enajena su palabra en la de otro que lo representa”, su defensor o representante legal.

## **CAPITULO I. Mediación.**

En este capítulo plasmaremos los comienzos de la Mediación, su definición y los modelos, con la finalidad de poder conocer el campo de la misma.

### **1.1 Antecedentes de la Mediación**

A mediados de la década del '70 en Estados Unidos, nació la mediación, como una nueva institución encaminada a la resolución alternativa de conflicto. Su crecimiento fue rapidísimo a causa de los buenos resultados que proporcionaba al sistema de resolución de conflictos, por lo cual posteriormente se la incorporó al sistema legal, y en algunos estados, como California, se la instruyó como instancia obligatoria, previa al juicio.

Pero dado que el sistema de mediación puede también funcionar separado de los tribunales, en el ámbito privado, y los mediadores pueden ser llamados por la comunidad o directamente por las partes, cualquier persona puede iniciar y beneficiarse con su aplicación.

Como antecedente de la mediación se citan los buenos resultados obtenidos dentro de las empresas para resolver conflictos interdepartamentales. La línea tradicional de mediación de Harvard ha salido del campo empresarial y para solucionar los problemas que se daban dentro de las empresas.

A fines de la década de los '70 se comenzó con el sistema de mediación en Inglaterra. Se instauró dos tipos de mediación. La del sector público, que suple el trabajo de los trabajadores sociales para apoyar el trabajo de los tribunales, pero no como una instancia obligatoria previa a la instancia formal, y la del sector voluntario, que cuenta con 50 o 60 agencias que atienden unos 2000 o 3000 casos por año. Otra característica importante es que en Inglaterra la mediación está en su mayor parte a cargo de los trabajadores sociales y se basa en sus teorías.

Para avanzar sobre el tema y para poder referenciar el rol del Trabajador Social como mediador, se hace necesario realizar una breve reseña histórica del origen como técnica, como así también su aplicación en la Argentina.

Lo mismo, como una manera de internalizar, no pretendiendo acabarla en su estudio, dado a las múltiples posibilidades que ofrece y sobre la cual ya existen en nuestro país equipos de alta calificación interdisciplinaria trabajando, como expresión de los estrados universitarios y de los foros de la justicia.

### **Los antecedentes en Argentina.**

El 19 de agosto de 1990 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 conflicto.

Para identificar en él las características básicas:

1. Es voluntario y confidencial
2. Es informal
3. Los plazos son prorrogables
4. Las partes participan plenamente en el procedimiento
5. El procedimiento es guiado por el mediador
6. 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, sancionada en Octubre de 1995 y se integra el sistema con lo estudiado en los decretos 1021/95 y 477/96. Esta ley fue debatida, y genero muchos desacuerdos entre las cámaras. Los temas más polémicos fueron, la obligatoriedad, los abogados como únicos profesionales que pueden llegar a ser mediadores después de una capacitación específica, la integración de la comisión de Selección, etc. la ley se sanciono

para casos patrimoniales, y permite que únicamente los abogados puedan capacitarse como mediadores judiciales<sup>2</sup>.

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

Estos últimos actúan como co-mediadores dado a que la experiencia ha mostrado en principio que es difícil trabajar con un solo mediador, da más resultados de a dos. De acuerdo con lo que ha expresado la directora Nacional de Extensión Jurídica del Ministerio de Justicia<sup>3</sup>.

### **La mediación en la Provincia de Santa Fe:**

Para la provincia de Santa fe la Mediación es una de las tres patas fundamentales de la transformación de la justicia de Santa fe, junto a la reforma penal y a la justicia comunitaria de pequeñas causas. La ley de Mediación prejudicial obligatoria en materia civil y comercial había sido impulsada por el poder ejecutivo, que envió un mensaje a la legislatura en 2009. La norma fue aprobada en el año 2010. El 26 de agosto del 2011 el poder ejecutivo reglamento la ley a través del decreto n\*1747 lo que permitió dar los pasos finales para la implementación del sistema.

La Mediación prejudicial obligatoria en materia civil y comercial, establecida por la ley n\*13151, se implementa por primera vez en Santa Fe, en el contexto de la transformación de los sistemas Judiciales en la provincia. Tiene dos características que la distinguen del resto de las Legislaciones (nacionales y provinciales): la organización del sistema en la órbita del poder Ejecutivo (concretamente en la Dirección Provincial de Desjudicialización de la solución de conflictos interpersonales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos) y la incorporación de nuevas tecnologías de la implementación y la

---

<sup>2</sup> Marinés Suares; "Mediación: conducción de disputas, comunicación y técnicas". Paidós. 1996

<sup>3</sup> Kirchner Alicia; "Monografía sobre mediación". Trabajo presentado en la Universidad del Museo Social Argentino. 1996

comunicación a todo procedimiento. Es decir, que se utiliza el soporte informático para actuaciones significativas- presentación del requerimiento, sorteo del mediador, notificaciones en general, entre otros- lo que le da mayor agilidad, economía y eficiencia al sistema.

El pilar del sistema es la Agencia de Gestión de Mediación (AGEM) que tiene tres oficinas: la oficina de registro de mediadores y comediadores, la oficina de Gestión y la oficina de Protocolización de acuerdos y registros de actas. Estas agencias se replicaran en los cinco nodos de la provincia (Reconquista, Rafaela, Santa Fe, Rosario y Venado Tuerto), y son las que se encargan de registrar y sortear a los mediadores que actuaran en los casos que correspondan. Su objetivo, es aumentar la oferta a la sociedad, en cuanto a forma de resolver los conflictos interpersonales. Y en este sentido se agregan estas nuevas formas de resolución de conflictos, ya existentes y tradicionales por vía de juicio, que tienen que ver fundamentalmente con la negociación y el acuerdo en lugar de litigio.

La agencia de Mediación pone por primera vez en marcha la Mediación Prejudicial obligatoria en materia civil y comercial. A partir de esto no podrá abrirse un proceso judicial sin antes pasar por esta instancia; para casos que se inician en los juzgados de distrito Rosario y Santa Fe con competencia civil y comercial, salvo en las excepciones previstas en la ley. Funcionará en la órbita del Ministro de Justicia y Derechos Humanos.

La puesta en marcha de la Mediación es progresiva y no excederá el plazo de tres años. En primer lugar se habilitaron las AGEM de los Nodos Santa fe y Rosario, y se realizó la inscripción de los mediadores en el Registro correspondiente a través de un trámite online. Luego, se procedió de la misma forma en el Nodo Venado Tuerto y para el 2014 se puso en marcha en el Nodo Rafaela. La primera convocatoria para los Nodos Santa Fe y Rosario, se realizó el 6 de octubre al 4 de noviembre del 2011, la segunda tuvo lugar el 13 de febrero hasta el 16 de Marzo 2012, mientras que la tercer convocatoria para la 1\* y 2\* circunscripción se llevó a cabo desde el 25 de febrero al 5 de abril de 2013.

Durante el año 2014 la convocatoria a inscripción para los Nodos Santa Fe, Rosario, Rafaela y Venado Tuerto fue desde el 27 de febrero al 30 de abril. En el 2015 se abrió el Registro de Mediadores y Comediadores para los Nodos Santa fe, Rosario, Rafaela,

Venado Tuerto y por primera vez el Nodo reconquista. En el año 2016, dicho registro abrió la inscripción y recibió la documental desde el 27 de febrero hasta el 1 de abril.

### **Nuevo procedimiento de Mediación Civil y penal.**

El requerimiento de Mediación se efectuó por vía electrónica, a través de un formulario, ante la AGEM con patrocinio letrado. La AGEM realiza la admisión y sorteo del mediador. Luego el requirente debe presentarse en la oficina del mediador sorteado y una vez aceptado el cargo se hace la convocatoria de la primer reunión.

Los principios que gobiernan este procedimiento están reglados. La mediación se caracteriza por la confidencialidad y el secreto profesional, la asistencia personal de las partes y el patrocinio letrado obligatorio. El mediador siempre es un abogado o procurador, que puede actuar eventualmente con un comediador con incumbencia a finas al conflicto. La mediación se traduce en actas (de reunión finales y de acuerdo) dura hasta 45 días hábiles, prorrogables hasta un máximo de 6 meses. Puede concluir por acuerdo, por ausencia injustificada de la o las partes, por decisión del mediador, por decisión de cualquiera de las partes o por agotamiento del plazo máximo de tiempo. Los acuerdos protocolizados son ejecutables por vía de ejecución de sentencia en caso de incumplimiento, mientras que el acta de finalización sin acuerdo habilita la vía judicial<sup>4</sup>.

### **Ley n° 13151**

En la provincia de Santa Fe se instituye la Mediación con carácter de instancia previa obligatoria a la iniciación del proceso judicial.

EL Registro de Mediadores y Comediadores se constituirá en la órbita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Provincia, el que será responsable de su constitución, calificación, coordinación, depuración, actualización y gobierno, de acuerdo a lo que disponga la reglamentación.

---

<sup>4</sup> Pag web; [www.santafe.gov.ar](http://www.santafe.gov.ar) "Justicia y Derechos Humanos".

**El proceso de Mediación no será de aplicación en los siguientes supuestos:**

- a) Causas penales y de violencia familiar.
- b) Acciones de separación personal y divorcio, nulidad del matrimonio, patria potestad, filiación, adopción y alimentos provisorios que determina el art 375 del Código Civil.
- c) Cusas en la que el Estado Provincial, sus municipios, comunas o sus entidades descentralizadas sean parte.
- d) Proceso de inhabilitación, de declaración de incapacidad y de rehabilitación.
- e) Acciones de amparo, habeas corpus, habeas data e interdictos.
- f) Medidas cautelares.
- g) Medidas preparatorias y de aseguramiento de prueba.
- h) Juicios sucesorios.
- i) Concursos preventivos y quiebras.
- j) Causas que sean de competencia de la Justicia Provincial del Trabajo.
- k) Procesos voluntarios.
- l) Convocatoria de asamblea de copropietarios prevista por el artículo 10 de la Ley n° 13.512.
- m) En general, todas aquellas cuestiones en que esté involucrado el orden público o, que resulten indisponibles para los particulares.

En cuestiones derivadas del derecho de familia, el requirente deberá llevar a mediación previa obligatoria todos aquellos temas que refieran a cuestiones que no estuvieran expresamente excluidas de la presente ley; en su defecto el juez, previo a todo trámite, deberá remitir estos temas a la instancia de mediación.

En el caso de desalojo y cobro de alquileres, el presente régimen de mediación será optativo para el titular de la acción.

En el procedimiento de mediación el requirente formalizará su petición, con patrocinio letrado, ante la repartición que a tal fin designará el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, a través de un formulario cuyos requisitos se establecerán por vía de reglamentación. Cumplida la presentación se procederá al sorteo del mediador. El mediador será notificado de su designación, dentro del plazo de tres días. El mediador recibirá el formulario de mediación debiendo aceptar el cargo o excusarse dentro del plazo de tres días a contar desde la recepción del mismo. En caso de excusarse se realizará un nuevo sorteo y se lo reintegrará a la lista.

En caso de que no acepte el cargo se efectuará un nuevo sorteo y se actuará respecto del mediador de acuerdo a lo previsto en esta ley.

El mediador convocará a las partes a una primera reunión, cuya fecha no excederá del plazo de diez días desde que acepto el cargo para el que fue designado. Las partes serán notificadas de la reunión con una antelación mínima de tres días a la fecha de celebración.

El mediador convocara a las reuniones que sean necesarias. En cada oportunidad labrará un acta con constancia de lugar, fecha, asistentes y, en su caso, convocatoria a una próxima reunión. Las asistentes firmarán el acta.

El mediador, las partes y todos aquellos que intervengan en el procedimiento de mediación quedan sujetos al deber de confidencialidad y deberán suscribir el respectivo convenio. La actividad del mediador se encuentra amparada por el secreto profesional. A las reuniones deberán concurrir las partes personalmente, y no podrán hacerlo por apoderado, exceptuándose a las personas jurídicas y a los domiciliados en extraña jurisdicción de acuerdo a lo que se establezca en la reglamentación. La asistencia letrada será obligatoria. Si una de las partes no asistiera injustificadamente a la primer reunión, el mediador deberá convocarla nuevamente. Si esta reunión fracasara por otra ausencia injustificada, el inasistente cargará con la retribución del mediador. La parte que concurra sin patrocinio letrado será tenida por inasistente, a menos que de común acuerdo entre partes se decida designar nueva fecha de reunión.

El procedimiento de mediación tendrá una duración de hasta cuarenta y cinco días hábiles contados de la fecha de la primera reunión, la cual podrá prorrogarse por acuerdo expreso entre las partes hasta un plazo máximo de seis meses. Previo consentimiento de las partes, el mediador podrá actuar con un comediador formado en disciplinas afines con el conflicto que sea materia de la mediación. Si la intervención fuera solicitada por el mediador designado, no representara mayor costo para las partes y esté compartirá los honorarios en la siguiente proporción: dos tercios para el mediador y un tercio para el comediador. Si la intervención del comediador fuera solicitada por las partes, sus honorarios serán equivalentes a un tercio de lo que le correspondiese al mediador, siendo ellos asumidos por las partes.

El mediador podrá citar a terceros, de oficio o a solicitud de las partes y siempre que lo estime necesario, a fin de que comparezcan a la instancia mediadora.

**El procedimiento de mediación concluye:**

- a) Por acuerdo;
- b) Por ausencia injustificada de la o las partes;
- c) Por decisión del mediador;
- d) Por decisión de cualquiera de las partes, exteriorizada a partir de la primera reunión de mediación;
- e) Por agotamiento del plazo máximo del tiempo de mediación.

En caso de acuerdo total o parcial el mediador labrará, además del acta final, un acta de acuerdo en la que constarán sus términos. Las actas serán firmadas por todos los participantes entregándose copias a cada uno de ellos. Se procederá necesariamente a la homologación del acuerdo sólo cuando hubiere involucrados intereses de menores incapaces, previo los trámites de ley. El acuerdo instrumentado en acta, será ejecutable por el procedimiento de ejecución de sentencia, de conformidad con lo dispuesto por la Ley n°5.531, Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia. Concluida la mediación sin acuerdo se labrará acta final dejando constancia de ello, con firma de todos los participantes

entregándose copia a cada uno de ellos. El acta final de mediación sin acuerdo total o parcial habilita la instancia judicial correspondiente.

**Para ser mediador se requiere:**

- a) Título universitario de abogado o procurador con tres años de ejercicio profesional;
- b) Capacitación adquirida en mediación conforme se establezca en la reglamentación;
- c) Matriculación vigente como abogado ante el colegio de abogados correspondiente de la provincia de Santa Fe;
- d) Inscripción en colegio de Mediadores y Comediadores del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Provincia de Santa Fe, de acuerdo a la reglamentación pertinente;
- e) No estar incurso en causal de inhabilidad.

**Para ser comediador se requiere:**

- a) Título terciario o universitario según corresponda;
- b) Capacitación adquirida en mediación conforme se establezca en la reglamentación;
- c) Matriculación vigente de la profesión que se invoque ante el Colegio profesional correspondiente de la provincia de Santa Fe;
- d) Inscripción en el registro de Mediadores y Comediadores del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la provincia de Santa Fe, de acuerdo a la reglamentación pertinente.
- e) No estar incurso en causal de inhabilidad.

No podrán actuar como mediadores quienes registren inhabilitaciones comerciales civiles, penales o disciplinarias vinculadas a la actividad profesional. Tampoco los condenados a penas privativas de la libertad. Aquellos que incumplan los requisitos antes descriptos o desempeñen en forma incorrecta sus funciones, no podrán ejercer la

mediación. Los mediadores que violen la confidencialidad, el secreto profesional y/o no sean imparciales ante las partes, o que hayan rechazado la designación sin causa en tres oportunidades en los últimos doce meses y los que no cumplan con el deber de excusación y recusación quedaran inhabilitados para el ejercicio profesional.

El mediador no podrá asesorar, patrocinar ni representar a cualquiera de las partes intervinientes en la mediación durante el lapso de dos años desde que concluyó el procedimiento de mediación.

El mediador deberá mensualmente informar al organismo respectivo que se establezca el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, el resultado de las mediaciones a los fines estadístico. Sin perjuicio el mediador y el comediador están sometidos a las normas éticas de los colegios profesionales respectivos.

El presupuesto anual de la Provincia preverá las partidas necesarias para el financiamiento del sistema que se instituye mediante la presente ley. Se proveerá de asistencia jurídica gratuita y del Servicio de mediación, a quien justifique no poder afrontar los gastos que demande el procedimiento previsto en la presente ley.<sup>5</sup>

### **De la teoría a la práctica: Mediación penal en el campo judicial.**

#### **¿Cómo se lleva adelante el proceso de Mediación, en la ciudad de Rosario?**

En el año 2009 a raíz de la aplicación del nuevo código procesal penal se comienzan a realizar mediaciones. En la ciudad de Rosario, provincia Santa fe, dependiendo de la Corte Suprema de Justicia. Consiguiendo finalmente institucionalizarse en marzo del año 2017, con oficina propia en los tribunales provinciales de la ciudad.

Los casos a trabajar, son derivados por los jueces. No están tipificados los conflictos. La mayoría dicen “denuncias de...”; la mayoría son conflictos entre vecinos, ex parejas, visitas por los hijos, alimentos, situaciones ocasionales, que a veces se dan en la vía

---

<sup>5</sup> Legislatura de la Provincia de Santa Fe; “Ley de mediación n° 13151”. Santa Fe. 2010

pública, pero que la mayoría realmente tiene una historia detrás y las partes se terminan conociendo con anterioridad. Son conflictos interpersonales. Aparecen amenazas, lesiones, usurpación, pero básicamente hay un conflicto humano, donde se visibiliza las singularidades, es decir, la manera en que la persona vive un conflicto.

Los mediadores evalúan los casos para determinar si pueden ser mediados. Se median el 30% de las solicitudes que llegan a la oficina; el resto de las solicitudes pueden no ser mediables, las partes no pueden asistir a mediación o no quieren participar de una mediación. Los mediadores trabajan con entrevistas preliminares, en una oficina, alrededor de una mesa redonda. En primera instancia, citan a la parte denunciada, quien se presenta con su representante legal y se le informa sobre el proceso de mediación, aguardando que acepte dicho proceso para luego entrevistar a la parte denunciante. Si se logra un acuerdo de ambas partes en participar de dicha Mediación se procede a una reunión conjunta. Desde esta oficina, se trabaja desde el concepto de que la mediación es un espacio conversacional con la participación de un tercero. Un tercero que debe tener en claro cuál es su rol, el cual debe construirse con cada parte de un conflicto. Ya que se comienza desde un cierto desconocimiento de que es la mediación y porque tiene que generarse la confianza suficiente para que las partes se dejen conducir en el dialogo. Haciendo el mediador un trabajo artesanal, intuitivo y paciente; logrando poder sostener el dialogo de las partes para encaminar la resolución del conflicto.

Podríamos decir que es un espacio positivo para la justicia y la sociedad dado a que se han logrado buenos resultados; de las mediaciones que se han realizado un 70% ha llegado a un acuerdo<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Entrevista; Licenciada Diez, María Ana. Coordinadora de la oficina de Mediación penal en el poder Judicial de Santa Fe. Rosario, 2017.

## **1.2 Conflicto. ¿Qué es el conflicto?**

Para comenzar a entender la mediación es preciso realizar un acercamiento al tema que permitirá dar entrada para comprender el concepto y la filosofía de la Mediación. Hay que intentar comprender la idea del conflicto con la que llegamos a introducirnos en esta disciplina.

Todo acto de mediación presupone la existencia de un conflicto o discrepancia. Pero no todo conflicto, implica un acto de medicación.

Esta afirmación se hace fundamental, para entender que todos los conflictos comienzan con discrepancias, y es precisamente cuando estas se producen, que deben atajarse las causas que las ha motivado, antes que estalle una guerra abierta. Esto no significa que es malo que existan discrepancias, es mas donde no hay discrepancias se visualiza un extraño estancamiento, que invita a no creer a no cambiar y a no enfrentar los desafíos del futuro.

La prevención y tratamiento de los conflictos comienzan cuando uno es capaz de reconocer las primeras señales de discrepancia, diagnosticar sus causas y atajarlas. En primer lugar, es preciso reconocer que existen. Es fácil caer en la tentación de aplazar esta tarea, y esperar a que el conflicto emerja abiertamente y se atrinchere.

Se ha de definido al conflicto como “una incompatibilidad conductas, cogniciones y o afectos entre individuos o grupos que pueden o no conducir a una expresión agresiva de su incompatibilidad social<sup>7</sup>”.

Puede haber conflictos agresivos y conflictos no agresivos.

El conflicto se asocia a antagonismo, a diferencia. Y la diferencia esta mal vista en nuestro sistema de creencias. Desde este punto de vista, el conflicto es una incompatibilidad entre dos partes, es una interacción en la que prima el antagonismo.

---

<sup>7</sup> Boardman Y Horowitz; “Constructive Conflict management and social problems”. New York. 1994

El conflicto existe siempre que exista por lo menos dos partes. Es decir se construye entre las partes y ambas están involucradas, lo cual no significa que exista necesariamente consentimiento.

Marines Suares define conflicto en el campo de la mediación con estas características<sup>8</sup>:

1. Es un proceso interaccional
2. Se da entre dos o más partes
3. Existe predominio de las relaciones antagónicas, sobre las interacciones atrayentes.
4. Las personas intervienen en tales acciones.
5. Es un proceso co-construido por las partes.
6. Es un proceso que puede ser construido por las partes o por un tercero.

Por otra parte, M. Suares clasifica los conflictos de la siguiente forma:

- a. Conflictos en función del elemento agresividad.
- b. En función del elemento “interés por el otro”.

Aquí se presenta un doble juego de intereses: el interés por una mismo y el interés por el otro. Estos pueden ir en una escala de cooperación-acomodación-competición-evitación del conflicto.

c. En función de la conducción (manejo). Tenemos el manejo constructivo que implica la supervivencia de la relación y el destructivo que implica la aniquilación de por lo menos una de las partes.

d. En función del elemento partes intervinientes. Esto puede presentarse como negociación, ya sea en forma distributiva (repartir en partes iguales); o en función en forma integrativa o ganancia mutua.

---

<sup>8</sup> Suares Marines; “Mediación, conducción de disputas, comunicación técnicas”. Ed Paidós. 1996

También puede presentarse con la intervención de una tercera parte, y en este caso hablamos de mediación, arbitraje, de acuerdo a la intervención que se pretenda realizar en cada caso.

- e. En función del protagonismo.
- f. En función del elemento cantidad de integrantes
- g. En función del elemento flexibilidad, dependiendo esto si las historias son o no flexibles, entendiendo por flexibilidad historias abiertas, interés por sí mismo y por el otro.
- h. Función del contenido, es decir, definir el “en que” se apoyan, más que el “que”. Aquí se presentan conflictos de objetivos, de valores, de creencias, y de principios.
- i. En función de la forma como se ha construido el conflicto. Aquí se los clasifica en disputas compatibles o conflictos morales. Las primeras son aquellas que se generan cuando enfrentamos las diferencias manteniendo un acuerdo sobre el tema, pero cada parte tienen opiniones diferentes acerca de él. En cuanto a los conflictos morales, son aquellos en donde no solo están en desacuerdo en un tema, sino que también existen desacuerdo en cuanto a la forma de tratar los desacuerdos.

### **Necesidad y conflicto.**

Para Lewis, la insatisfacción de nuestras necesidades es la primera causa de nuestro conflicto. Es por eso que propone una serie de necesidades, dejando aclarado que no todas las culturas ponen el mismo énfasis en los mismos niveles expuestos<sup>9</sup>.

**Necesidades físicas:** alimentos, agua, calor y todas las demás necesidades físicas del ser humano.

---

<sup>9</sup> Lewis Leslie; “Como resolver conflictos”. Ed. Nov de 1996.

**Seguridad:** búsqueda de una atmosfera estable y predecible, que libere al individuo de ansiedades, las cuales van desde seguridad física a seguridad económica. La necesidad de inseguridad puede impedir que ascendamos en la pirámide, porque el temor a perder lo que hemos conseguido hasta ese momento nos impedirá arriesgarnos en territorios nuevos y por consiguiente a progresar.

**Amor y sentido de pertenencia:** necesidad de afecto por parte de nuestros familiares, amigos y compañeros; reunir a nuestro alrededor personas ante las cuales puede mostrarse vulnerable y cuyas debilidades puede aceptar.

**Consideración:** el deseo de reconocimiento, aprecio y respeto de nuestros iguales y de aquello que, a su vez, nosotros apreciamos.

**Autorrealización:** el sentimiento de que una ha triunfado en sus objetivos personales.

### **1.3 Mediación: concepto, modelos de mediación. ¿Por qué y para que de la mediación?**

La mediación es una tecnología social enormemente exitosa para intervenir en conflictos. Podría decirse que es el arte de lo imposible.

El hombre genera más problemas de lo que sus circunstancias personales le permiten resolver; ya que no escucha al otro ni lo mira en su realidad, en el mejor de los casos solo oye la otra versión o ve a la otra persona, menos todavía dialoga, solo habla, cuenta, expone, se hace oír. 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, 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 extrajudicial o prejudicial aun para los casos en que dicha etapa es exigida legalmente como instancia previa a la promoción de una demanda judicial.

## **Concepto.**

Para entender lo que ocurre en el espacio de la mediación recuperamos las ideas de Veronique Pelt, que considera a la mediación como una conversación institucionalizada. La autora dice, “no se trata de una conversación cotidiana, puede emparentarse con una discusión pero justamente el contexto de la mediación y sobre todo la presencia del mediador con la comprensión y dominio de la comunicación a través del respeto de las reglas de la mediación, es lo que hace que la mediación no se convierta en una mera discusión. Tampoco es una entrevista, dirigida hacia un público con un cuestionamiento determinado ni un interrogatorio que exige de las partes una justificación de lo dicho; no es un discurso del mediador, incluso si las partes le otorgan un poder importante, debe saber librarse de él para ponerse al servicio de la conducción del proceso de mediación. Y tampoco se trata de una consulta, ya que no hay que establecer un diagnóstico de las partes ni del conflicto. Para caracterizarla menciona varios indicadores, tales como la inscripción en un espacio-tiempo, la predeterminación de los papeles atribuidos a cada protagonista, la estructuración de la situación interlocutoria por el mediador, la técnica comunicacional empleada”<sup>10</sup>.

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. 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. 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<sup>11</sup>.

Premisas en las que se sostiene la mediación según Haynes y Haynes<sup>12</sup>:

---

<sup>10</sup> Diez, Maria Ana del Carmen: “Temáticas, problemáticas y campos de inserción: visibilización e instalación en agenda. Incumbencias y aportes específicos desde Trabajo social”. XVIII Congreso Nacional de Trabajo Social” 2016.

<sup>11</sup> Sara Cobb; “El modelo circular narrativo y sus técnicas”

<sup>12</sup> Haynes J y Haynes G; “La mediación en el divorcio” Ed Granica. 1997

1. “El conflicto es sano, pero no resuelto es peligroso”.
2. “El conflicto por cuestiones específicas se puede resolver a través de la mediación”.
3. “Casi todas las personas quieren llegar a un acuerdo”.
4. “Es más probable una negociación exitosa cuando las partes en disputa necesitan mantener una relación que cuando no observan ninguna futura relación”.
5. “El resultado es responsabilidad de las partes”.
6. “El mediador es responsable del proceso”.
7. “En toda la gente hay algo de Dios; bondad y altruismo”.
8. “La conducta del mediador de acuerdo a la situación; es decir, no hay una receta”.

Teniendo en cuenta estas premisas, es inevitable afirmar que se necesita formación especial para mediar en conflictos en hospitales, en instituciones en general, en comunidades, entre particulares, entre estos y las instituciones. De la misma forma que se necesita formación especial en las disputas internacionales donde intervienen distintas culturas.

Así también el trabajador social en mediación, necesita una formación especial para mediar, está obligado no solo a conocer variables psicológicas, conductuales, estructurales y coyunturales, sino a poseer la destreza de accionar experimentalmente con ellas.

Si bien estamos capacitados para abordar metodológicamente las situaciones problemas, no necesariamente implica estar capacitados para intervenir en los conflictos de partes. Más aún si estas partes, disputan similares y porque no idénticos intereses, como por ejemplo un hijo, una casa, es decir lo que nominamos un derecho humano. Por lo tanto, el trabajador social mediador, es aquel profesional que conoce y aplica un conjunto de técnicas científicas, que le permite abordar y encontrar soluciones a una disputa particular.

## **Modelos de mediación.**

Para comprender los modelos clásico de mediación, debemos haber podido entender de qué se trata el conflicto, su concepción y su tratamiento ya que dependiendo de una concepción u otra se podrá comprobar cómo nos acercamos a un modelo u otro. Diferentes concepciones del conflicto promueven diferentes formas de gestionarlo. Precisamente así surgirán las diferentes escuelas clásicas de mediación.

Son tres las líneas de pensamiento, que dan lugar a diferentes modelos de mediación:

**1. Tradicional-lineal:** este modelo se fundamenta en que la comunicación es entendida en sentido lineal, es decir dos individuos se comunican y cada uno expresa su contenido, mientras el otro escucha. Aquí el mediador se transforma en un facilitador de la comunicación. En este paradigma el conflicto tiene una causa y es el desacuerdo puntualmente. No se tienen en cuenta otras causas que puedan haber llevado a que el conflicto se presente. En cuanto al contexto no se tienen en cuenta el mismo como factor que indica en el conflicto, como tampoco se toma en cuenta las percepciones del pasado.

El método que aquí se usa es:

- el de la aireación del conflicto en el inicio, para evitar que este aparezca en el desarrollo del proceso.
- La imparcialidad y equidistancia del mediador en el sentido de ausencia de valoraciones y en el hecho de no realizar alianzas con ninguna de las partes.
- Ir del caos al orden.

Las metas de este modelo son lograr el acuerdo, disminuir las diferencias entre las partes, aumentar las semejanzas. Se considera que si esto se produce el conflicto desaparece. Se ha criticado los acuerdos logrado por este modelo diciendo que lo que se hace es que las partes se comprometan a dejar de hacer algo que estaban haciendo, pero no

se produce ningún cambio en la relación, lo que significa que no se realizan modificaciones de las pautas de la interacción.

**2. Transformativo:** este modelo parte de la premisa que la comunicación y lo relacional es prioritario. Reafirma la importancia de la autodeterminación o autoafirmación, potenciando su propio protagonismo, pero a su vez haciéndolos cargo y responsable de sus acciones. Se busca que reconozca el co-protagonismo del otro como parte del conflicto.

Las metas de este modelo son:

- Modificar la relación de las partes;
- Lo importante no es resolver el conflicto en particular, sino la transformación relacional.

En este sentido este modelo es lo opuesto al tradicional pues aquí se prioriza la transformación de las relaciones.

**3. Circular-narrativo:** este modelo parte de la premisa que la comunicación sea entendida como un todo en el que participan las partes a través del lenguaje verbal y del gestual; no hay para este modelo una sola causa, sino una causalidad de tipo circular que permanentemente se retroalimenta.

El método que aquí se usa es:

- No aumentar las diferencias, sino permitirles que se manifiesten, pues se consideran que las personas llegan a la mediación en una situación de “orden”, manteniendo sus posiciones rígidamente.
- Construir para cada una de las personas un lugar legítimo dentro de la situación.
- Cambiar el significado y construir una historia alternativa, que permita ver el problema desde otro ángulo;
- Creación de nuevos contextos.

Las metas de este modelo son fomentar la reflexión, cambiar el significado de la propia historia y lograr un acuerdo<sup>13</sup>.

Si bien en su origen los modelos tratan de diferenciarse, en la práctica tienden a evolucionar de una manera integradora. Hay autores que indican que cada conflicto puede tener un tratamiento Harvard, transformativo, etc. y los hay que piensan que, dependiendo de la situación en que nos encontremos, la posición ante los modelos moldea al mediador.

Cada persona mediadora buscará su modelo, bien por el contexto donde vaya a actuar, bien por la concepción que tenga del conflicto y la idea del tratamiento que crea que debe dar a esa situación.

---

<sup>13</sup> Suares Marines; "Mediación, conducción de disputas, comunicación técnicas". Ed Paidós. 1996

## **CAPITULO II**

En este capítulo nos proponemos hacer una inducción sobre la profesión de Trabajo Social, analizando conceptos que intentan definir la profesión, y los campos de acción en los cuales interviene el profesional. Siendo conscientes de que poder definir la especificidad del Trabajo social es un desafío que depende de la construcción permanente en cada campo de intervención.

### **2.1 Trabajo social**

El trabajo social es una construcción histórica y social, en la medida que los procesos sociales van cambiando en cada época, manteniendo una visión crítica, según la cual, la identidad profesional se apoya en la tradición, pero también se construye. Esta tradición se manifiesta en la apelación de la historicidad, y desde allí se genera la construcción profesional. En esta visión, la diferenciación enriquece, fructifica, pero tiene límites.

Trabajando desde el concepto de Paulo Netto; el Trabajo social encuentra su legitimidad, como profesión sostenida en la división social del trabajo, en la atención de la demanda, y la respuesta a esa demanda es la que instauro el espacio de la intervención. En trabajo social, cada organización configura un campo, en tanto sistema de relaciones socialmente constituido por los agentes sociales directamente vinculados con su quehacer, que determina las condiciones específicas de producción y circulación de sus productos. Estos campos se presentan como espacios estructurados de posiciones. Dos elementos, el capital común y la lucha por su apropiación, constituyen el campo. En su interior se genera un capital común por cuya apropiación luchan los grupos que en el intervienen: los que detentan el capital y los aspiran a poseerlo. La progresión del capital brinda poder y autoridad a los que dominan el campo, quienes sostienen estrategias más conservadoras, mientras los que luchan por su posesión adoptan estrategias más subversivas. Un campo, se define mediante el reconocimiento de aquello que está en juego y de los intereses específicos. Pero esta legitimidad del Trabajo Social es solo una mirada desde donde se

intenta definir la profesión y/o diferenciar de otras disciplinas sociales. Parecería que sin un “saber específico”, sin un “campo específico” de intervención, sin “sujetos propios”, sin “métodos y técnicas específicas”, sin “objetivos exclusivos”, la profesión por un lado, no tendría motivo de existir y/o, por otro lado, ella quedaría extremadamente vulnerable e indefensa frente a las otras profesiones que eventualmente compartan estas características.

Si bien hay que ser conscientes que definir el trabajo social o intentar definirlo sigue siendo una tarea difícil y dependerá de la visión que se tenga sobre la profesión; el trabajo social tiene su génesis después del surgimiento de la economía marxista en donde las luchas de las clases se presentan como un hecho fundamental del desarrollo social; la sociología surge como ciencia autónoma, elaborando su método volviéndose más formalista y sustituyendo la investigación de las reales conexiones causales en la vida social. Como consecuencia el trabajo social se convierte en una profesión fundamentada en la acción; en la intervención desconectada del conocimiento veraz de la realidad, donde la sociedad aparece como un místico y oscuro poder, cuya objetividad fatalista y deshumanizada se contrapone al individuo sin posibilidad de comprensión y transformación. La hegemonía del sistema capitalista se mantiene con cierto grado de aceptación general. Así, la ideología, los valores y normas burguesas deben ser incorporados por el conjunto de la población como cultura oficial. Lo que obliga a la clase hegemónica a normas y valores naturalizados y fetichizados.

De esta forma el positivismo se presenta como la racionalidad hegemónica del sistema capitalista de la cultura oficial del mundo occidental, dada su funcionalidad con el orden burgués. Así segmentada la realidad en esferas autonomizadas: la economía, campo de las relaciones entre actores que ocupan lugares diferentes en el proceso productivo, sin clases, ni lucha de clases, ni intereses contrapuestos. La política, espacio de las luchas de intereses, ente partidos políticos y no entre clases sociales. Y la esfera social, siendo la interacción entre individuos y no su espacio cotidiano, despolitizado y deseconomizado, se opera la deshistorización de lo social. La forma de conocimiento producido sobre esta historia natural de la sociedad debe ser fragmentaria y fenoménica.: surgen y se desarrollan las ciencias sociales particulares como disciplinas que reparten entre sí el conocimiento de los retazos de la realidad y la intervención (manipulación) correctiva de variables de estas

fracciones de la realidad. El Trabajo social tiene su génesis en este contexto y en esta perspectiva: segmentadora y manipuladora de esos segmentos de lo real. Así la búsqueda de la especialización del Trabajo social es emprendida a partir de una perspectiva de pulverización y segmentación de la realidad en cuestiones sociales.

El conocimiento segmentado de la realidad lleva a respuestas segmentadas y transformaciones parciales de la misma. Así, la segmentación de la realidad en cuestiones sociales lleva a que estas sean tratadas con instrumentos parciales y compartimentados: las políticas sociales segmentadas y puntuales. Citando a Guerra, “esta forma de concebir y explicar los procesos sociales, peculiar al racionalismo burgués moderno, repercute en la intervención profesional de los asistentes sociales, ya que estas se constituyen en la base material sobre la cual el profesional se mueve, y al mismo tiempo, atribuyen contornos, prescripciones y ordenamientos a la intervención profesional.

De esta manera, el trabajo social tiene tanto su génesis como su desarrollo íntimamente imbricados en esta racionalidad formal y pulverizadora de lo real, asumiendo como natural la compartimentación de las profesiones, el divorcio entre conocimiento y acción, la segmentación de respuestas a micro-realidades independientes, pertenecientes ellas a una globalidad que a los profesionales les parece incomprensible y anclándose en el cómodo puerto de no invadir para no ser invadido, que establece fronteras rígidas entre las diferentes profesiones que no pueden ser traspasadas.

Así se presenta la propuesta positivista de la división del trabajo; separando profesiones científicas de profesiones técnicas; dividiendo el trabajo en profesiones particulares e independientes con perspectivas puntuales y específicas, sobre objetos parciales creando campos de saber especializados que no consiguen aprehender la totalidad real.

Contra esta visión pero basada en una misma idea que sin especificidad no tiene sentido ninguna profesión, otros autores entre ellos Iamamoto intenta esta búsqueda de la especificidad sosteniendo que el profesional de trabajo social anhela tener un campo propio de trabajo como área específica que le atribuya status y facilite su reconocimiento profesional. Por un lado se intenta encontrar la especificidad pensando en la existencia de

un saber específico; en el sentido de una teoría propia. Primero desde el campo del conocimiento científico; un objeto social propio del trabajo social, luego desde el campo de la investigación, que caracteriza el objeto de conocimiento específico del trabajo social como siendo la práctica profesional, la sistematización de su práctica. Y finalmente no concibiendo la existencia de un objeto específico, propio y exclusivo del trabajo social; ni un objeto social ni la sistematización de la propia práctica profesional; hay una perspectiva determinada, una cierta mirada o un determinado recorte específico de la realidad, del objeto social, propio de la profesión. En este caso el trabajo social es visto como parte de un cuerpo interdisciplinario.

En verdad el trabajo social no posee un objeto de conocimiento propio, por lo tanto no produce teoría propia. Pero si posee un saber técnico operativo autóctono, pero sus objetos de investigación y sus teorías, son comunes a otras profesiones sociales, por lo tanto elabora teoría de lo social y no teoría del trabajo social. Es decir que el trabajo social como un todo si produce un saber propio, pero este no es teórico, pero si técnico operativo.

Otros autores como Kisnemar y Faleiros, procuran la especificidad en la metodología propia: en la práctica profesional. Entendiendo el trabajo social como tecnología, como una profesión cuyo fundamento recae en la actividad interventiva, en la práctica de campo y cuyo método de intervención le es específico.

En este sentido, el conjunto de procesos, de paso y referencias que orientan la acción del profesional, en verdad no constituye un método, sino, orientaciones, estrategias, procesos, intereses, para la intervención que, por centrarse en realidades diferentes y dinámicas, deben ser necesariamente flexibles, variados y en contacto con la realidad. Entonces podemos decir, que el trabajo social no posee método, ni único y común para todos los trabajadores sociales, ni exclusivo de la profesión, pero si podemos afirmar que las prácticas de intervención en realidades comunes pueden mantener, con cierta estabilidad, un conjunto de procedimientos, de intenciones y de instrumentos operativos que conforman una estrategia determinada.

También citamos a los autores que intentan definir la especificidad en el tipo de sujeto con el cual trabajan, su población objetivo; o la existencia de un tipo de sujeto con el

cual solo el trabajador social se vincula, en esta visión generalmente se tiende a entender al trabajador social como concientizador y/o agente de cambio.

Concluyendo con esta búsqueda de definir la especificidad del trabajo social podemos decir que no hay una especificidad concreta. Si afirmar que esta profesión se legitima por la función social que cumple, que no le es específica, y no por su especificidad. Esta perspectiva de la especificidad significa separar la ciencia de la técnica. La perspectiva a adoptar por parte del profesional, en el conocimiento y en la intervención, para tener una práctica crítica y transformadora, debe ser la del propio objeto.

El trabajo social no posee propiedades específicas. La especialización de los saberes, de los campos y sub campos de estudio e intervención profesional, lleva cada vez más a las profesiones a establecer lazos de interacción e interconexión. Como afirma Netto, “el verdadero problema de la investigación de la totalidad social concreta fue sustituido por la interdisciplinariedad”. No hay de esta forma especificidad en los objetos de estudio e intervención para ninguna profesión del área social; a penas, como para el trabajo social, características que generan una identidad interna en las categorías profesionales. Cada profesión no puede ser reducida a un área específica de saber, a un campo determinado de conocimiento, ni viceversa, cada ciencia no puede ser reducida a una profesión. No existe, una relación directa entre profesión y ciencia.

Una profesión existe en tanto puede aportar elemento para la satisfacción de determinadas demandas, para la solución de ciertas problemáticas; y solo podrá mantenerse dentro de la división socio-técnica del trabajo en tanto pueda captar e interpretar situaciones y fenómenos emergentes, estudiarlos e investigarlos, valiéndose de todos los conocimientos y campos del saber que le sean necesarios, y elaborando propuestas de intervención que contribuyan para su solución.

El trabajador social es un profesional que partiendo de conocimientos, históricos, sociológicos, económicos, estadísticos, demográficos, psicológicos, jurídicos, antropológicos, de administración, etc., tiene como campo de acción la “cuestión social” en sus diversas manifestaciones, interviniendo, cuando es el caso, a través de un instrumento peculiar: la política social. De esta forma, comparten el campo de investigación con otros

profesionales: sociólogos, terapeutas familiares, educadores, psicólogos sociales, economistas, etc.; cada uno de ellos interviniendo (interdisciplinariamente o no) en función de su cualificación y de sus aptitudes. Con esto lo que se propone es la ruptura con la clásica división positivista del trabajo que distingue algunas profesiones científicas y otras tecnicooperativas. Debe haber división de trabajo al interior de cada profesión.

Ningún profesional es un científico por sí solo. No es la profesión determinada lo que otorga carácter de científico a un profesional. No es científico por aplicar los conocimientos ya elaborados, no importa de donde vengan, el hace ciencia desde que se dedique a la actividad científica. El trabajador social que produce saber científico, así como todo profesional que se vincula a la producción de conocimiento, es un científico social. El saber científico no es propiedad ni especificidad de ciertas profesiones. No hay teoría del trabajo social, sino teoría de lo social<sup>14</sup>.

## **2.2 La cuestión del Objeto.**

El objeto de intervención del trabajo social.

Podemos considerar que, históricamente, el objeto del trabajo social han sido las relaciones sociales, entendiendo que estas son más relaciones y condiciones de vida; y al mismo tiempo, son más que la reproducción de la totalidad del proceso social, de determinado modo de vida.

El objeto de intervenir es el eje articulador de la práctica profesional en tanto permite saber cuáles son y que contradicciones lo atraviesan. Objeto de intervención desde el conocimiento de la realidad social y cuya problemática exige una respuesta profesional. Definir el objeto de intervenir significa delimitar que aspectos de una necesidad social son susceptibles de ser modificados con nuestra intervención profesional. Se trata de identificar un objeto de intervención buscando un hilo conductor que acerque al profesional al mundo de los sujetos sociales. Definir el objeto de intervención significa delimitar sobre que

---

<sup>14</sup> Montaña, Carlos. "Buscando la Especificidad prometida". Ficha de cátedra de Trabajo social V. 2010

actuar, esta delimitación está basada en el conocimiento de los diversos actores sociales que comparten los escenarios.

### **2.3 Un trabajo social sin intervención deja de ser trabajo social.**

Partiremos desde la base de trabajar la intervención como inter-versión, como versión intercalada. Porque en la intervención necesitamos modelos más complejos. Hay un modelo de intervención de primera generación donde aparece la gente en virtud de sus problemas, y por lo tanto ahí están las estrategias de priorización de necesidades donde uno tiene que lograr que la gente se ponga de acuerdo con respecto a la priorización de problemas. Los considerados modelos de segunda generación son aquellos que buscan fomentar derechos, la ciudadanía y la autonomía, ahí está el trabajo con los conceptos; porque no necesitamos enciclopedias de la ciudadanía, escritas o no por trabajadores sociales; no necesitamos un compendio donde se nos aclare el valor de la ciudadanía, el valor del derecho, el fomento de la autonomía. El trabajo con el concepto involucra operacionalizar como propuesta, desde donde voy a hablar de ciudadanía.

La ética contemporánea en el trabajo social se juega en las propuestas, se juega en el trabajo del concepto. Si no tengo una propuesta compleja de intervención, no tengo ética; así como no existe el trabajo social contemporáneo mono lingüista, no existe ética contemporánea del trabajo social, porque la ética se juega en la operacionalización, en las paradojas de la intervención social. Porque solo desde allí construyo como voy a llevar a la gente; el futuro se encuentra en el cómo. Es allí donde justamente ella propone esa idea de la ética sin moral, está validando que no existe posibilidad de la ética para el trabajo social sin asumir estos modelos más complejos en términos de la intervención social. En el caso de la idea de intervención como sistemas complejos requerimos pasar de reaccionar por la demanda a hacer de la intervención una oferta consistente, y esto no significa, nuevamente, quedarnos solo con este lenguaje económico o hablar de la generación social. Los obstáculos no solo son externos, no sólo es el capitalismo; los obstáculos somos también nosotros. Somos nosotras, nuestras lógicas, somos nosotros y nuestro empecinamiento con

la empírea. Si verdaderamente nos importan los sistemas de transformación social, el trabajo del concepto es una urgencia política para el trabajo social<sup>15</sup>.

La intervención profesional es la intervención a la acción y efecto de intervenir, también es mediar, interceder, es ejercer una operación. Es esa acción o conjunto de acciones mediante la cual mediamos, intervenimos u operamos. Ese ejercicio de fuerza o poder mediante la que tomamos parte en asuntos que nos interesan y por la cual mediamos, intercedemos a favor de alguien, o imponemos una autoridad sobre alguien, es decir, operamos con el objetivo de producir un efecto o resultado, para dar solución o favorecer una situación. Un rasgo característico es que responde a toda demanda. Tiene carácter de construcción histórica-filosófica-antropológica, pero no universal.

Se pueden nombrar dos tipos de intervención:

- Intervención fundada: es toda intervención racionalmente posible de explicar.
- Intervención indiscriminada: es aquella que no se justifica ni puede justificarse.

## **2.4 El Trabajo Social en la contemporaneidad.**

Uno de los mayores desafíos que el trabajo social vive en el presente es desenvolver su capacidad de descifrar la realidad y construir propuestas de trabajo creativas y capaces de preservar y dar efectividad a los derechos, a partir de demandas emergentes en el cotidiano. En fin, ser un profesional de propuestas y no solo ejecutor.

El trabajador social ha sido históricamente uno de los agentes profesionales que implementan políticas sociales, especialmente políticas públicas. O en los términos de Netto, “un ejecutor terminal de políticas sociales, que actúa en la relación directa con la

---

<sup>15</sup> Mattus Teresa; “El trabajo del concepto. Una urgencia política del Trabajo Social”

población usuaria”. Más hoy el propio mercado demanda, además de un trabajo en la esfera de la ejecución, la formulación de políticas públicas y la gestión de políticas sociales.

El ejercicio de la profesión es una acción de un sujeto profesional que tiene competencia para proponer, para negociar con la institución sus proyectos, para defender su campo de trabajo, sus cualificaciones y funciones profesionales. Requiere, pues, ir más allá de las rutinas institucionales y buscar aprender el movimiento de la realidad para detectar tendencias y posibilidades en ella presentes. Las posibilidades están dadas en la realidad, cabe a los profesionales apropiarse de esas posibilidades y como sujetos, desenvolverlas, transformarlas en proyectos y frentes de trabajo.

Siempre existe un campo para la acción de los sujetos, para propuestas alternativas creadoras, inventivas, resultante de apropiación de las posibilidades y contradicciones presentes en la propia dinámica de la vida social. Esa comprensión es muy importante para evitar una actitud fatalista del proceso histórico y, por extensión, del trabajo social: como si la realidad ya estuviese dada en su forma definitiva, sus desdoblamientos predeterminados y los límites establecidos de tal forma, que poco se puede alterarlos.

Mirar para fuera del trabajo social es condición para romper tanto una visión rutinaria, reiterativa y burocrática del trabajo social, que impide vislumbrar posibilidades innovadoras para la acción, cuando con una visión ilusoria y desenfocada de la realidad, se conduce a acciones inocuas<sup>16</sup>.

## **2.5 Nuevo escenario para la Practica Profesional.**

La profesión de trabajo social surge con un importante componente ejecutivo, citando al autor Gustavo Parra, esta característica la diferencia de otras disciplinas sociales contemporáneas. Además sostiene que el carácter interventivo del Trabajo social constituye su núcleo fundante y su ethos profesional.

El trabajo social surge y se desarrolla en cuanto profesión como una de las diversas formas de enfrentar las consecuencias de la cuestión social. La configuración

---

<sup>16</sup> Marilda lamamoto: “El servicio social en la contemporaneidad”. Cortes, San Pablo. 1998

históricamente determinada que adquiere la cuestión social es el molde en el cual se desarrolla y legitima la intervención del trabajador social. El papel de la profesión y de la intervención profesional pueden ser aprehendidos desde una nueva perspectiva, puesto que la configuración de la cuestión social no es estática sino que, en cuanto manifestación de las desigualdades del capitalismo, se nos presenta como compleja y en permanente movimiento. Desde este análisis, como profesión inscrita en la división social y técnica del trabajo, es expresión de necesidades sociales creadas en el complejo movimiento de las relaciones sociales del capitalismo, institucionalizándose fundamentalmente para su formulación en el enfrentamiento de las consecuencias de la cuestión social<sup>17</sup>.

Ante los procesos sociales y las transformaciones sociales, la profesión de Trabajo social articula diferentes respuestas. La intervención del trabajador social se desarrolla en la compleja trama de las relaciones sociales, pero su práctica profesional no constituye una actividad aislada, abstracta o superestructural, ni mucho menos ajena a los determinantes económicos, históricos, políticos, culturales y sociales, a la dinámica de las políticas sociales y, principalmente, a los sujetos socio-históricos a quienes va dirigida nuestra intervención.

Dicha profesión ha tenido un recorrido histórico por diferentes escenarios en Argentina. Desde sus inicios hasta los primeros años de la década de los '60 podemos hablar de un Trabajo social tradicional, cuya base ideológica se asentaba en el pensamiento conservador. La intervención profesional priorizó en sus orígenes el recurso al conocimiento teórico para la realización de tipologías y clasificaciones de sociopatologías y de procedimientos formales de práctica, a través de la intervención se promovían procesos de naturalización, normalización y moralización de comportamientos y problemas sociales, orientados al disciplinamiento, el control social y el ajuste/adaptación de los individuos al modo de ser y pensar capitalista.

Luego con la llegada del movimiento de reconceptualización, a mediados de la década del '60, en Latinoamérica, en Argentina lo ubicamos entre 1965 y 1976, se produce una renovación profesional, abriendo nuevas perspectivas y reflexiones sobre el quehacer del trabajo social, buscando nuevos insumos teóricos y prácticos en búsqueda de un trabajo social netamente latinoamericano que diera respuestas a las realidades particulares del

---

<sup>17</sup> Marilda lamamoto: "Crisis contemporánea, cuestión social y servicio social". Brasilia, CEAD 1999.

continente. Durante el movimiento se produce una intensa y prolifera producción de teorías sobre distintos aspectos del trabajo social: la construcción de diversos modelos metodológicos, los fundamentos filosóficos de la profesión, el análisis de experiencias concretas, el papel de la investigación y el de la ideología, el rol del trabajador social, las técnicas de intervención, el carácter científico de la profesión, la práctica profesional frente a determinadas problemáticas, etc. Sin dudas la producción teórica en y sobre el trabajo social tuvo un salto cuantitativo y cualitativo fundamental. El Trabajo social argentino constituyo uno de los pilares del Movimiento de reconceptualización, gestando nuevos proyectos socioprofesionales. Pero en 1976 el golpe militar y la instauración de una dictadura salvaje bloquearon el movimiento y toda su potencialidad; constituyéndose en el proceso más destructivo que tuvo que soportar nuestro país. El trabajo social argentino, como profesión inserta en una determinada realidad social, no fue ajeno a las consecuencias de estén proceso. Toda la intensidad que el movimiento de reconceptualizacion había generado y toda su potencialidad fueron literalmente masacradas. La instalación de un Estado de terror llevo a la inacción y a un retorno, no deseado por la mayoría del colectivo profesional, a antiguas posiciones conservadoras del trabajo social, funcionales a los intereses de la dictadura.

El último escenario lo podemos ubicar desde el retorno de la democracia hasta la actualidad, donde el trabajo social intenta retomar discusiones y propuestas que se habían producido durante el movimiento de reconceptualizacion. Durante este tiempo se realiza una incorporación indiscriminada de diferentes análisis o estrategias de intervención, con un carácter acumulativo y según los temas de moda, sin un análisis profundo sobre las bases teórico-metodológicas en que se sustentan dichas propuestas. El auge de la generación social, la mediación jurídica, las estrategias basadas en la teoría sistémica, etc. reforzándose con ello el carácter ecléctico del trabajo social argentino. Es decir, sin poder vislumbrar claramente proyectos socio profesionales en la contemporaneidad de la profesión. Luego el modelo neoliberal implementado modifíco sustancialmente la dinámica social, económica y política y obviamente, la propia dinámica de la profesión. El objetivo de este modelo es la estabilidad monetaria, resaltando las necesidades de mantener una tasa “natural” de desempleo, fundamental para el crecimiento y dinamización de las economías capitalistas y la reducción del gasto social. Las políticas sociales perdieron su carácter

universal y pasaron a ser focalizadas, resolviendo exclusivamente aquellas necesidades básicas que no pueden ser resueltas en el mercado, pero debiéndose acreditar la condición de pobre. Esta transformación del estado hacia un mínimo, le ha dado un nuevo protagonismo a la sociedad civil.

La cuestión social adquiere una nueva configuración y el panorama se presenta complejo y heterogéneo. Tal como afirma Iamamoto “estos nuevos tiempos reafirman, pues, que la acumulación de capital no es compañera de la equidad, no rima con igualdad. Esta configuración contemporánea que adquiere la cuestión social se presenta como un escenario sumamente diferente para la intervención que históricamente el trabajador social había construido. El desarrollo del Estado de Bienestar, con una extensiva red de servicios sociales sustentada por políticas sociales de tipo universal, se encontraba en la base de la intervención del trabajador social. La actual configuración de la cuestión social coloca a los trabajadores sociales frente a nuevos e instigantes desafíos en la intervención profesional. Como profesionales se debe desarrollar una intervención en un escenario con otras características y como trabajadores se está atravesado por esta nueva configuración de la cuestión social. Para enfrentar el desafío de la intervención profesional frente a la actual cuestión social, deberíamos construir modelos de gestión social, con carácter técnico-operativo; además de lograr una estrategia de intervención fundada en la fragmentación y parcelamiento de los problemas sociales derivados de la cuestión social, es decir, sobre una realidad fragmentada y parcial. También se debería conocer profundamente las teorías sociales para construir mediaciones que posibiliten argumentar e intervenir en la nueva dinámica de la cuestión social. Esto se logra haciendo un análisis teórico y científico de la realidad social unida a la dimensión ético-política, que permitirá aprehender las mediaciones teórico- prácticas posibilitando recrear la intervención profesional.

Como reflexiona la autora Iamamoto, “el desafío para el trabajador social es ser un profesional propositivo y no sólo ejecutivo”. Este desafío se vincula al fortalecimiento de una nueva intervención profesional sólidamente fundamentada, en una permanente lectura y análisis de la realidad social. Que permita superar prácticas burocráticas y rutinarias. Entendiendo que las posibilidades de innovación, de transformación, se encuentran en la misma realidad, en el carácter contradictorio del capitalismo<sup>18</sup>.

---

<sup>18</sup> Parra Gustavo: “Los proyectos socio profesionales en el trabajo social”. Espacio. Buenos aires.

Los profesionales de trabajo social tienen el compromiso y la responsabilidad de construir su práctica profesional sustentada en un análisis crítico de la realidad social en la cual se interviene, en la comprensión de la vida cotidiana de los sectores populares y promoviendo la participación activa de estos sectores, en el compromiso ético-político en nuestra práctica y en el desafío de construir una sociedad democrática. Contribuyendo, desde la intervención, a la consolidación de una ciudadanía activa, a través de estrategias de acción variables asentadas en los valores fundamentales del ser humano como sujeto histórico, social y político.

El trabajo social es un agente de cambio que busca la transformación de las comunidades y puede intervenir en diversos campos, dado a su preparación, como el campo de la salud, educación, derechos humanos, desarrollo social y otros determinados por áreas que buscan, asistencia, mediante la detección y tratamiento psicosocial de las necesidades sociales, individuales, grupales, familiares y de la comunidad. Los trabajadores sociales gestionan los recursos humanos y organizativos, contribuyendo así a la administración de las prestaciones de responsabilidad pública, su distribución y la protección de las poblaciones.

Otra área, es la de prevención; el trabajador social trata de adelantarse y prevenir la constante reproducción de la marginalidad, de la exclusión social, de la desafiliación, de la pobreza y de la desintegración social, fenómenos productos de la estructura del sistema económico capitalista, fuente de desaliento, protesta y violencia social, afectando así la convivencia ciudadana. No se puede comprender la función de prevención sin una labor educacional que ayude a las personas y a los grupos sociales a hacer una de las oportunidades que existen a su disposición. Se considera una condición transversal. De la mano de esta área viene la transformativa. El trabajador social aumenta su conocimiento para tratar de modificar las prácticas sociales que crean desigualdad e injusticia social y condicionan el desarrollo autónomo de los sujetos.

Y uno de los campos de intervención, es el de la Mediación, es el área de resolución de conflictos que afectan a las familias y los grupos sociales en el interior de sus relaciones y con su entorno social.

Este es el campo que me interesa centrarme en este escrito, ya que existe, al menos en nuestra provincia, escaso desarrollo del campo de la Mediación como espacio de

inserción profesional para el trabajador social. Quizás por desconocimiento de la metodología de trabajo o por ciertos pre-conceptos relacionados al surgimiento de la misma, muchas veces vinculado a la idea de “descongestión” del sistema judicial. Por este motivo nació la inquietud de acercarme al mundo de la mediación, conocerlo a través de informes, relatos y experiencias, y compartir la riqueza de esta disciplina en sí misma, y como campo de acción para el trabajo social. Ya que académicamente tampoco se brinda esta visión de la mediación como área de trabajo para el profesional. Durante mi formación de la profesión en trabajo social desde la escuela de trabajo social dependiente de la facultad de Ciencias políticas de la Universidad Nacional de Rosario la mediación se presenta desde el enfoque de la praxis. Tomada como una categoría para el análisis de la realidad en la que el profesional intenta intervenir. Entendiendo por categoría, instrumento que permite analizar, penetrar la realidad, y construir una explicación. Conceptos básicos, que reflejan los aspectos generales y esenciales de lo real, sus conexiones y relaciones constituyéndose en un contexto real y con intención de conocer ese contexto<sup>19</sup>. Se considera una categoría posibilitadora de transformación. La comprensión o no de la realidad hace que el trabajador social vea a la mediación como una característica positiva o negativa en su accionar profesional, la cual no es una cuestión de opción, más bien, es intrínseca al movimiento de la realidad.

La práctica profesional en cuanto a mediación se da por movimientos que se caracterizan por los procesos y pasajes de producción y superación de aspectos de la realidad social concreta. En una realidad el movimiento que interesa a la mediación es el de la contradicción, entre dos momentos, el de la reproducción y el de la transformación, en la medida en que no existe reproducción pura o pura transformación, el conflicto que se genera entre ellas lleva a que de nuevo se produzca ese velo, al mismo tiempo que lo supera.

El contenido de la práctica profesional es definido en relaciones sociales contradictorias. En esas relaciones la práctica realiza movimientos de mediación que pueden comprender pasajes de un contenido político e ideológico más allá de lo inmediato.

---

<sup>19</sup> Raimundo Cruz de Olivera. “La mediación en la práctica profesional del asistente social”. Edit. Cortez

El trabajador social es considerado el agente que en la mediación, y realiza todo un proceso de pasajes que podrá caracterizar por la superación de un movimiento en detrimento de otro. La acción profesional es una mediación, cuando esa acción se vincula en relación a la totalidad. Es decir, cuando el trabajador social percibe la existencia de vínculos, de sus relaciones y contradicciones, y puede desarrollar su acción profesional de un modo más crítico en la medida que se supera la lectura de lo aparente inmediato y de cuenta de las múltiples direcciones que lo vinculan profesionalmente. En la mediación el trabajador social puede imprimir un direccionamiento a su práctica que se caracteriza a partir de su capacidad en leer críticamente las determinaciones sociales presentes en su realidad de intervención. Tal direccionamiento implica necesariamente un pasaje que pueda ir de la apariencia a la esencia de los hechos. La Mediación está situada en la carrera de trabajo social como una instancia que penetra todos los movimientos de la práctica del asistente social a nivel de una realidad concreta, constituyéndose así en un elemento esencial en la construcción y análisis de la práctica de trabajo social.

Gracias a esta formación de base, se nos considera para abordar casos puntuales en el campo de la Mediación. Espacio que hasta hace unos años atrás era exclusivo de los profesionales en abogacía. Con las transformaciones que se han producido a lo largo del tiempo en nuestra sociedad se ha tenido la necesidad de poder enfocar una sesión de Mediación desde otra perspectiva social, para la cual los doctores en leyes no están preparados ni desde su profesión, como tampoco desde la experiencia profesional. Es necesario poder contar con el saber de un Trabajador social, aquel que a través de su mirada objetiva, y diversa, puede ir anclando acciones y construyendo el escenario de la intervención en cada sesión. Creando nuevo saberes, a partir de la utilización de diversas técnicas, utilizando no siempre el mismo método. Esta flexibilidad en el accionar de una mediación arroja mejores resultados a la hora de poder llegar a un acuerdo. Y borra la visión adversarial, que quizás se presentaba ante un mediador abogado, dado obviamente por su formación. En el siguiente capítulo, hablaremos del proceso de mediación, de las ventajas y las desventajas que posee, y evaluar desde allí, cuál sería el rol del trabajador social y cuales sus competencias.

## **CAPITULO III**

Exploraremos los pasos y procesos que se llevan a cabo al realizar una mediación. Internalizándonos en encuentros de mediaciones reales de la provincia de Santa Fe, con el objetivo de visualizar como se aplica la teoría en casos reales con distintos tipos de conflictos.

### **3.1 Proceso de Mediación**

#### **Pasos para completar en toda mediación:**

Siguiendo a Kochan y Jick<sup>20</sup>, los mediadores realizan dos tipos de intervenciones como respuestas a las situaciones críticas: generales (no contingentes) y específicas (contingentes).

En referencia a los generales se afirma que son intervenciones que un mediador está obligado a realizar en todas las disputas, y están vinculados con el esquema general de desarrollo y resolución de conflicto.

Los movimientos no contingentes permiten que el mediador:

1. Ingrese en la disputa
2. Ayude a las partes a elegir el método de resolución y el escenario conveniente para el conflicto.
3. Recopile datos y analice el conflicto.
4. Diseñe un plan de mediación.
5. Practique la conciliación.
6. Ayude a las partes a comenzar negociaciones productivas.
7. Identifique las cuestiones importantes y elabore una agenda.
8. Identifique los intereses.
9. Ayude a las partes a desarrollar alternativas de arreglo

---

<sup>20</sup> Kochan y Jick: "The public sector Mediation process". Journal Of conflict Resolution. 1978

10. Ayude a evaluar las alternativas
11. Promueva la negociación final y
12. Ayude a desarrollar un plan de ejecución y supervisión.

En cuanto a los movimientos contingentes (específicos) Moore afirma que son respuestas a los problemas especiales o idiosincráticos que aparecen con ciertas negociaciones. Las intervenciones para afrontar la cólera intensa, el engaño, el regateo de mala fe, la desconfianza o los errores de comunicaciones específicas.

Si bien los mediadores tienen cada uno una modalidad especial para actuar, cierto es que hay determinados pasos que deben ser cumplimentados<sup>21</sup>.

### **El plan Guía.**

Solo a título orientativo y tomando como base los lineamientos generales expuestos por diferentes autores, podríamos establecer un plan guía para cumplir por un mediador.

#### **A. Introducción.**

Explicitación del rol de mediador a las partes, y sus representantes si están presentes. Destacando que este, no tiene poder para decidir sobre el caso, y que el objetivo es ayudar a las partes a buscar un acuerdo que los contenga.

Descripción del proceso destacando en carácter confidencial en donde el Mediador puede: divulgar el contenido de la mediación fuera de las sesiones. Testificar en pro o en contra de ninguna de las parte en ningún foro.

Deberá Informar a las partes que ha de tomar nota solo con el propósito de guardar lo que se ha dicho en la sesión, las que van a ser destruidas después de la mediación, no permitiéndose grabaciones.

---

<sup>21</sup>De Tomasso Antonio: "Mediación y trabajo social". Espacio. 2004

Se les informara que firmaran un acuerdo con lo convenido en la mediación características del acuerdo: es conveniente que las partes desde el inicio de la mediación tengan presente que el documento de carácter escrito ha de ser firmado por todas las partes y el mediador. Así mismo es importante explicitar los procedimientos en donde el mediador se va a encontrar con las partes juntas y separadamente, y que lo mismo no será divulgado a la otra parte, aunque esta así lo requiera. Si las misma requieren que este su abogado, el mediador deberá explicar que si bien el mismo es bienvenido, este proceso está diseñado para que la parte pueda representarse así misma, el letrado puede hablar y el mediador le dará la oportunidad de hacerlo. En el intervalo la parte y su abogado pueden hablar.

El mediador trata directamente las cuestiones con las partes y no con el abogado.

En cuanto a los intervalos, se les informa que existirán y son provechosos para los involucrados y el mediador, para el análisis.

#### **B. Iniciación de las sesiones privadas.**

Comenzando: se escuchan las partes, exponen sus controversias comenzando con las personas que han hecho la denuncia o queja. De esta manera se empieza a compartir información acerca del conflicto. El propósito es recoger información, se dan hechos sensitivos, se identifican los intereses, lo que las partes necesitan y se desarrolla opciones.

En esta instancia el rol del mediador trata cuestiones importantes para las partes, hace preguntas abiertas para que puedan ir concretándose acuerdos; escuchas empáticamente, traduce y clarifica. Chequea las posiciones.

#### **C. Los intervalos del mediador entre las sesiones.**

Revé la información, desarrolla opciones a testear.

#### **D. Sesiones siguientes**

Mueve las partes a un acuerdo, achica opciones. Si es necesario realizar sesiones separadas, considera alternativas en función de lo que cada parte expresó. Transmite información en que ambas partes acuerden para formalizar el acuerdo. Identificar cuestiones que requieren conciliación. Si debe recurrir a las sesiones individuales privadas,

será seguramente para evaluar correctamente las demandas de las partes y las reales posibilidades de llegar a un acuerdo.

**E. Construyendo un acuerdo**

Revé áreas de acuerdo y desacuerdo, diseña un acuerdo.

**F. Sesión conjunta final.**

El objetivo de la mediación es considerar un acuerdo entre las partes. Este acuerdo debe resolver el litigio inmediato y debe prever una futura disputa por temas que no han quedado bien aclarados en el mismo. Es importante no entrar en debates, hasta que los elementos básicos del acuerdo no estén consensuados.

**Elaboración de hipótesis.**

Aquí desarrollare el esquema que plantea Moore<sup>22</sup>, quien afirma que para que un mediador sea eficaz debe ser capaz de evaluar diferentes situaciones críticas y así poder crear intervenciones que disminuyan o contrarresten las causas de las disputas. No obstante se hace necesario aclarar que las causas no aparecen nítidamente, sino que se encuentran desdibujadas por la interacción.

Wehr<sup>23</sup>, afirma que se hace necesario contar con un mapa del conflicto, donde se detalla porque existe, identifica los obstáculos que se oponen al arreglo e indica los procedimientos destinados a encauzar o resolver la disputa.

La mayoría de los conflictos tienen causas múltiples. La tarea principal del mediador y las partes consiste en identificar los desencadenantes fundamentales y adoptar medidas para aliviarlos.

**3.2 Esfera del Conflicto. Causas e intervenciones.**

---

<sup>22</sup> Moore Christopher: "El proceso de mediación". Granica. 1995

<sup>23</sup> Wher : "Conflicto regulación". Boulder. 1979



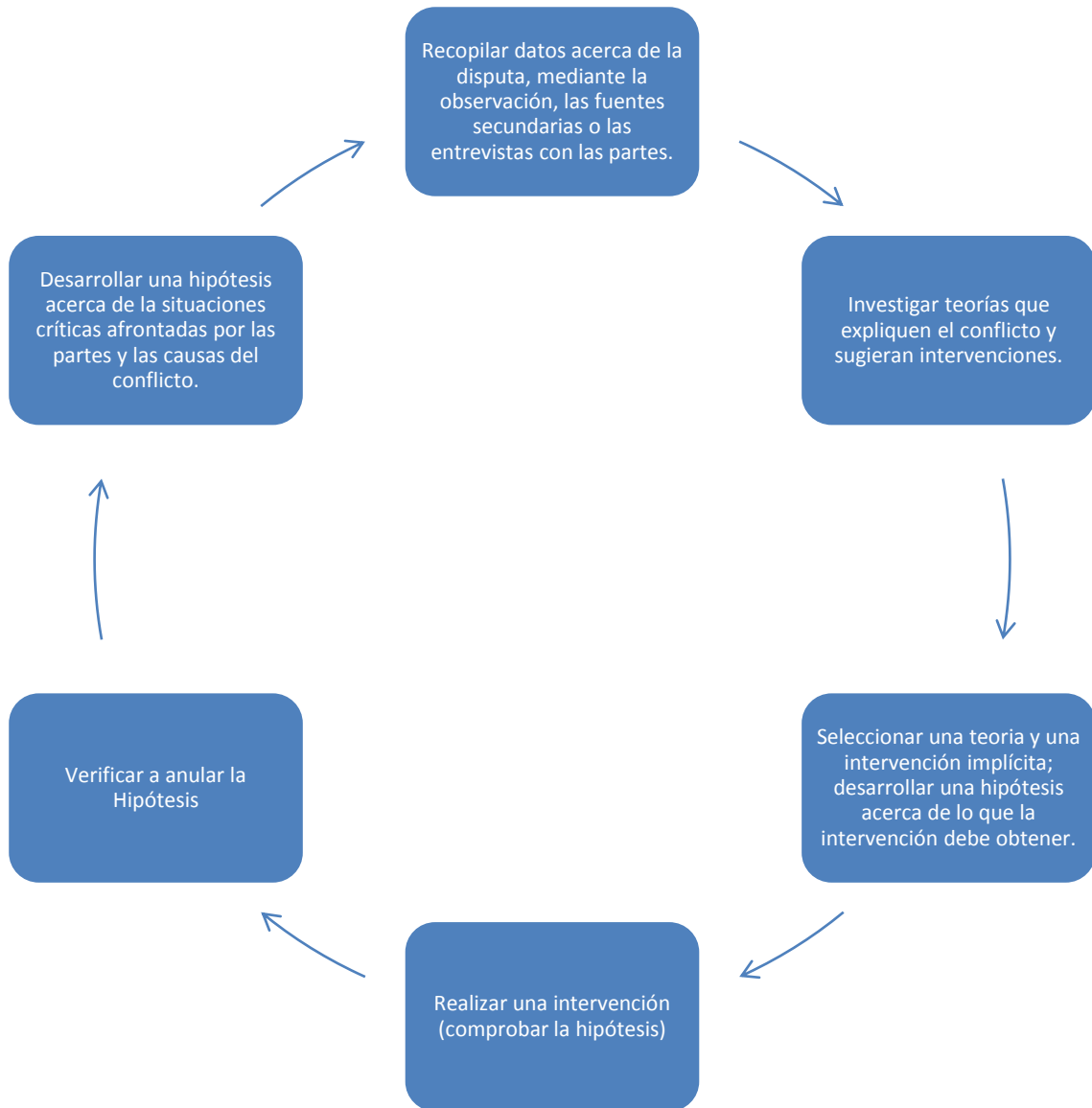
La comprobación de las hipótesis acerca de los conflictos implica delinear intervenciones que cuestionan o modifican las actitudes, las formas de conducta o la relación estructural de los litigantes. Estas intervenciones a menudo se fundan en una teoría que identifica determinada causa de conflicto y sugiere acciones prescriptivas<sup>24</sup>.

Si no se obtiene el efecto deseado, el mediador desecha este movimiento por ineficaz y pone en práctica otro y de esta forma mediante la confirmación o refutación de hipótesis inicia un proceso de elaboración y comprobación sucesivas.

---

<sup>24</sup> Moore Christopher: "El proceso de mediación". Granica. 1995

### 3.3 Proceso del Mediador en la elaboración y comprobación de una hipótesis.



Conceptualizar las etapas de la mediación y de la elaboración de intervenciones correctas, es una de las esferas, más amplias en la construcción de hipótesis por parte del mediador.

Es tan profunda la interacción que solo cuidadosamente podemos identificar estas etapas. Estas etapas de intervención corresponden a grandes rasgos a dos categorías; el trabajo que el mediador ejecuta antes de reunirse con las partes en sesión conjunta, y los movimientos realizados una vez que el mediador se incorporó a las negociaciones formales.

En esta instancia se hace necesario desarrollar los esquemas del movimiento del mediador.

Son muy conocidos dos esquemas planteados y que responden a dos escuelas diferentes de mediación.

En primer lugar desarrollare en forma sintética el esquema de Moore y luego el de Sara Cobb.

### **Esquema de Moore.**

### Etapa 1: Contactos iniciales con las partes en disputa.

- Realizar contactos iniciales con las partes. Promover la credibilidad
- Educar a las partes acerca del proceso. Aumentar el compromiso con el procedimiento

### Etapa 2: Elegir una estrategia para orientar la mediación.

- Ayudar a las partes a evaluar distintos enfoques de evaluación y resolución del conflicto.
- Ayudar a las partes a seleccionar un método, y coordinar los.

### Etapa 3: Recopilar y analizar la información de antecedentes.

- Recopilar y analizar los datos pertinentes acerca de las personas, la dinámica y la sustancia de un conflicto.
- Verificar la exactitud de los datos. Minimizar el efecto de los datos inexactos o que no pueden ser obtenidos.

### Etapa 4: Idear un plan detallado de mediación.

- Identificar estrategias y movimientos consecuentes no contingentes que permitan que las partes avancen hacia el acuerdo.
- Identificar los movimientos contingentes para responder a situaciones peculiares del conflicto en cuestión.

### Etapa 5: creación de confianza y cooperación.

- Preparar psicológicamente a los litigantes con el fin de que participen en negociaciones acerca de las cuestiones fundamentales.
- Manejo de las emociones intensas.
- Controlar las percepciones y minimizar los efectos de los estereotipos
- Crear el reconocimiento de la legitimidad de las partes y las cuestiones.
- Promover la confianza y aclarar las comunicaciones.

### Etapa 6: Comienzo de la sesión mediadora.

- Iniciar la negociación entre las partes.
- Establecer un tono franco y positivo.
- Afirmar reglas básicas y pautas de comportamiento.
- Ayudar a las partes a manifestar sus emociones.
- Delimitar las áreas temáticas y las cuestiones en discusión.
- Ayudar a las partes a explorar los compromisos, los aspectos destacados y la influencia.

### Etapa 7: Definición de las cuestiones y elaboración de una agenda.

- Identificar las amplias áreas temáticas de interés para las partes.
- Obtención de acuerdo en las cuestiones que serán examinadas.
- Determinación de la secuencia para el manejo de los temas.

### Etapa 8: Revelación de los intereses ocultos de las partes en disputa.

- Identificación de los intereses sustantivos de procedimiento y psicológicos de las partes.
- Educación de cada una de las partes acerca de los intereses de las restantes partes.

### Etapa 9: Crear alternativas de arreglo

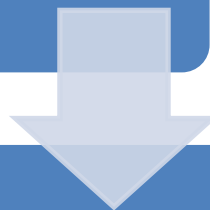
- Promover entre las partes el conocimiento de la necesidad de alternativas.
- Atenuar el compromiso con las posiciones o las alternativas exclusivas.
- Generar opciones que utilicen la negociación posicional o basada en los intereses.

### Etapa 10: Evaluación de Alternativas de acuerdo.

- Revisión de los intereses de las partes
- Evaluación del modo en que los intereses pueden satisfacerse con las alternativas disponibles.
- Evaluación de los costos y los beneficios de la selección de alternativas.

### Etapa 11: Negociación definitiva.

- Alcanzar el acuerdo a través de la convergencia creciente de posiciones, de los saltos definitivos hacia los acuerdos globales, del desarrollo de una fórmula consensual, o la afirmación de un medio de procedimiento destinado a permitir un acuerdo sustantivo.



### Etapa 12: Obtención de un acuerdo formal.

- Identificación de los pasos de procedimiento para conferir carácter operativo al acuerdo.
- Establecimiento de una evaluación y un procedimiento de supervisión.
- Formalización del acuerdo y creación de un mecanismo de imposición y compromiso.



## Esquema de Cobb:

### Pre Reunión

- Dar a conocer a las partes las características del proceso de mediación.
- Explicación de la confidencialidad
- Firma del acuerdo de confidencialidad.
- Explicar el porqué de videograbación (si esta se realizará)
- Firma del acuerdo de aceptación de ser videograbados (si esto se hiciese)
- Honorarios
- Tiempo

### Primera Etapa

- Reunión Pública o conjunta
- Encuadrar el proceso
- Establecer reglas; confidencialidad, todos van a hablar . Todos tendrán reunión privada o individual; y reunión pública o conjunta. No deben interrumpirse, cualquiera, si quiere puede irse.

### Segunda Etapa

- Las reuniones privadas o individuales
- Despliegue del problema; objetivos, discursos , necesidades, pedidos, contribuciones para solucionar el problema.
- Borrar el discursos de los derechos
- Circularizar
- Reposicionamiento
- Soluciones intentadas

### Tercera Etapa

- Reunión interna
- Reflexionar
- Construir la historia alternativa
- Legitimar a las personas que tienen problemas
- Contextualizar el conflicto
- Establecer una posición positiva para todos
- predicción de dificultades.

### Cuarta Etapa

- Reunión pública o conjunta
- Narrar la historia alternativa
- Construcción del Acuerdo: Nuevas opciones -discusión de ventajas y desventajas de cada opción. - Encontrar una solución nueva.
- Escribir un Acuerdo positivo: 1-partes legitimadas 2-posicionamientos positivos 3-hacerlo en forma muy clara 4-fijar conductas que puedan ser observables 5-definir el acuerdo siempre como temporario 6-establecer criterios evaluativos del acuerdo

### **3.4 Condiciones necesarias en los sujetos para transitar una Mediación.**

Subsisten una serie de condiciones que deben atenderse. El mediador, podrá utilizar las herramientas que favorezcan la aparición de estas condiciones, pero si ello no sucediera, no habrá mediación posible.

Los disputantes deben ser capaces de una asunción del conflicto tal que los impulse a pensar en acciones personales para resolverlo. Involucrarse en el conflicto, pensar la propia participación en él, hacerse cargo, son condiciones necesarias aunque no suficientes para alcanzar una solución. Nos referimos a la aparición del conflicto y de la autoridad para resolverlo, sin la delegación del poder que lleva consigo la convocatoria a un tercero que decida. Esta es la tarea más compleja de la mediación y quizás la más específica: ayudar a las partes a salir de la pelea, especular para pensar, para centrar el foco de atención en ellas mismas y su implicación en el conflicto. La puesta en juego de la propia necesidad es un modo de subjetivar el conflicto.

Es necesario diferenciar la participación voluntaria en una mediación, de la existencia de una afectiva demanda de resolver los conflictos que los participantes le formulen al mediador. La voluntariedad supone la decisión de asistir a la mediación, y es un elemento vital e indispensable para su desarrollo. Aquí entendemos la voluntariedad como la decisión y el deseo consiente de participar de una negociación con quien se mantiene un conflicto.

La formulación de una demanda de resolver el conflicto (eliminar un padecimiento, finalizar un malestar o concluir una situación de tensión) dirigida al mediador, en la que se le atribuya a esto algún saber acerca la solución. Deseo de solucionar, modificar, resolver, cambiar, que fuerce a la parte a hacer algo para salir de la situación perturbadora.

En el contexto de la mediación la demanda es un pedido. Para que haya demanda tiene que haber otro, dado a que es un pedido de presencia de otro, de reconocimiento de respuesta a aquella pregunta, lo que supone que el sujeto algo no sabe y esto le permite otorgar al tercero que interviene (mediador) un poder: usted sabe

sobre esto que yo no sé. Sí aquí reside el poder del mediador: en esa suposición de saber, de saber sobre la solución. Esta es la única fuente de poder del mediador y la única razón por la cual un disputante cuenta, relata, narra su padecimiento, habla de sus “intereses”, de sus anhelos, deseos y temores, y permite que un tercero penetre en la historia del conflicto y de sus protagonistas. Esta suposición de saber, es también la clave en la invitación a un participante a pensar las cosas desde un distinto punto de vista, a ampliar su mirada sobre el conflicto, a comprender la perspectiva del otro, a imaginar nuevas posibilidades de salida y a evaluarlas.

El mediador debe o puede contribuir a desplegar esa demanda. Para permitir el despliegue de la demanda, el mediador debe promover la mayor puesta en juego de la subjetividad de los participantes, su protagonismo.

Otra de las condiciones es la disponibilidad para negociar. Aquella predisposición para escuchar al otro, a dar al otro un lugar, a generar un lugar para dos. Todo lo contrario a que exista una sola verdad que suprima a la otra. La modalidad de trabajo se centra en buscar una solución que sea beneficiosa para uno mismo sin que necesariamente sea perjudicial para la otra parte. El cambio de tener enfrente a un enemigo a tener a alguien necesario para resolver un problema propio, supone una modificación sustancial y es la apuesta más grande de la mediación. Son procedimientos que intentan recrear un espacio de conversación. Definimos conversación como una verdad que habla con diferentes voces, una verdad que exige esfuerzos cooperativos, que como libre intercambio de ideas, no se homologa a sermones, ni a consejos, o a atender voces de mando de verdades reveladas. Instalar esta dinámica de conversación supone a la vez un proceso en que los participantes posean las capacidades para acoger en sus razonamientos el peso argumental de otras subjetividades. No intentar sólo afirmar mi propia subjetividad sino también que se puedan recoger múltiples subjetividades en el seno de las mismas. El reconocimiento de los otros es un límite al sí mismo, e inaugura el sentimiento de compartir con otro. También podemos disentir con el otro. Cuando se niega la relación de dependencia, se busca ser reconocido a través de la sumisión. El reconocimiento implica una actitud

recíproca, en este sentido la teoría de la intersubjetividad nos enseña que no es lo mismo dos sujetos que se reconocen entre sí que un sujeto que regula a otro.

Y por último, aparecen como condición necesaria, que las partes posean cierta plasticidad psíquica: la capacidad de tolerar nuevas hipótesis, salir de la certeza de la propia versión o entendimientos o interpretación para entrar en el terreno de la duda, la admisión de la ambivalencia de los sentimientos y de ideas contradictorias, y la posibilidad de abandonar la explicación única.

### **3.5 Lo no mediable y los límites del dispositivo de mediación.**

Lo que hace que un caso no se medie es por un lado; los límites determinados por cuestiones de fondo del instituto de la mediación y por el otro, aquellos límites determinados por aspectos formales, derivados del modo de implementación del sistema de mediación (características del contexto institucional, normas legales que estipule modos de aplicación). Con relación a estos últimos, por ejemplo, con la ley 24.573, el legislador le dio al sistema de mediación algunas características y limitaciones que no pertenecen al instituto, sino al modo de implementación, exclusivo producto de su decisión. La norma dice, que los participantes deben estar acompañados por un abogado como condición para el desarrollo de la mediación, de manera que impone una limitación que no responde al dispositivo de la misma. La prescripción que regula el modo de implementación, cualquiera sea este, establece límites artificiales al procedimiento. En la misma norma se indican las materias para las cuales no resulta obligatoria la mediación previa al inicio del juicio. Si bien no se prohíbe la mediación en esos casos, la ley limita, o cuando menos no alienta, la utilización de la mediación para esos conflictos.

Unas de las responsabilidades éticas del mediador consisten en identificar si el conflicto, que las partes traen a la mediación, puede ser tramitado en su encuadre de trabajo. Hay límites que imponen las cuestiones éticas del mediador: existen una serie de casos que quedarán afuera del universo de lo mediable por límites éticos que gravitan sobre el mediador, que pueden ponerse en juego desde distintos planos:

- Desde de la construcción del rol y el lugar del tercero: este tipo de límites es siempre personal y subjetivo del mediador. El desempeño del mediador estará determinado por su capacidad para escuchar e interpretar el conflicto que se le presenta. Hablamos de límites individuales, por los que alguien entiende que no puede conducir un caso, dado que ve imposibilitada la construcción de una distancia afectiva que le permita escuchar a los participantes e intervenir de un modo abstinerente.
- Desde el equilibrio del poder entre las partes y la participación igualitaria entre los disputantes: presupone a dos sujetos a una posición de cierta igualdad o paridad.

También hay límites dado por la materia u objeto del conflicto: este es el único supuesto de no mediabilidad de un caso, en que lo determinante resulta la cuestión sustancial que las partes discuten. Aquí consideramos tres situaciones diferentes: los casos en que la negociación entre los disputantes involucra cuestiones de orden público; aquellos en los que resulta inexcusable la jurisdicción de los tribunales; y por último las hipótesis en que se ven afectados los derechos o intereses de terceros no participantes.

Límites dados en función de los participantes: la falta de subjetividad del conflicto y de disposición a negociar; la ausencia de demanda y deseo de modificar la situación conflictiva; y la falta de plasticidad psíquica que le impide al sujeto atravesar las etapas de análisis y evaluación que supone la mediación. Dos tipos de vallas:

- Defectos en el consentimiento: aquellos que ponen en cuestión la posibilidad de participar activamente en un proceso de toma de decisiones que requiere capacidad de análisis racional, libertad y discernimiento.
- El posicionamiento subjetivo de los participantes respecto de la resolución de su conflicto. En este caso el posicionamiento subjetivo se entiende como la particular expectativa que un sujeto tiene con relación a cómo resolver el conflicto. Constituye un límite la puesta en juego de un deseo punitivo respecto del otro de la disputa.
- Proceso de duelo. Un sujeto no está apto para un procedimiento de mediación en circunstancias en las que atraviesa un duelo. Entendemos por duelo la reacción frente a la pérdida del ser amado o de una abstracción que haga las veces de un

ideal. Presenta como características la pérdida del interés por el mundo exterior y la incapacidad para el trabajo productivo, excepto en todo lo que se refiera al recuerdo del ser perdido.

Y por último, límites dados por el vínculo entre los participantes. Existen casos en los cuales la hostilidad, el enfrentamiento y la rivalidad son tan intensos que impiden el trabajo de negociación que propone la mediación.

El trabajo que requiere evaluar si un caso es o no mediable puede ser arduo y extenderse en una buena porción del proceso. En la mayoría de los supuestos aquí planteados no es posible que se detecten los indicadores pertinentes tempranamente, hace falta recorrer algunos tramos del proceso para poder advertirlos con claridad y encontrar el modo de conducir la mediación.

### **3.6 Ventajas y desventajas del sistema de Mediación.**

#### **Ventajas.**

1. Produce un sensible alivio a los tribunales: esto se debe a que un conjunto enorme de causas, ingresaban a los tribunales, repercutiendo estos en su lentitud y además en la discriminación de “causas públicas” y “causas menores”. Además está decir que los asuntos de familia o vecindad son considerados por muchos jueces como causas sin importancia, priorizando de esta forma a las que toman estado público.
2. Ahorro de tiempo: de alguna manera esta ventaja se desprende de la anterior, pues si son “causas menores”, es evidente que quedan para el final, por lo tanto su resolución en el ámbito de la justicia, puede llevar varios años.
3. Ahorro de dinero: en la mediación los honorarios se pautan x consulta y no por los capitales en juego: por otra parte se ahorra un 100% de tasas judiciales.
4. Se evita que haya ganadores y perdedores: esto beneficia las futuras relaciones de las partes.

5. Aumenta la creatividad: al ser más flexibles se utilizan capacidades alternativas que no se encuentran previstas en el ámbito del sistema judicial formal.
6. Aumento del protagonismo: esto nos lleva a que inevitablemente se aumente la responsabilidad de las partes.
7. Se logran acuerdos de largo plazo: esto se debe al hecho de que las partes reconocen en el acuerdo su propia participación ya que han sido coautores del mismo.
8. Se produce una transferencia de aprendizaje: al solucionar un conflicto uno adquiere la capacidad de solucionar otros semejantes, debido al proceso de aprendizaje vivido en la anterior experiencia.

### **Desventajas.**

1. Los discriminados o desposeídos logran peores acuerdos: hay estudios realizados donde se sostiene que por ejemplo mujeres han logrado peores acuerdos en la mediación que en el sistema judicial formal; se afirma esto en el sentido que una mujer en la que su esposo ha ejercido algún tipo de violencia, manifiesta en los encuentros de mediación similares conductas a las habituales y por lo tanto mantiene la misma pauta interaccional que existía con su pareja, lo que significa que si predominaba el temor hacia su marido, este mismo temor se manifestará en la mediación. También se sostiene que se llega a acuerdos desventajosos cuando solo una de las partes quiere llegar a un acuerdo.
2. Suele confundirse a la mediación con la terapia familiar: esto se produce al no estar delimitado el campo, fundamentalmente en los casos de familia. En lo que coinciden ambos es en que se busca en protagonismo de las partes; y difieren en que la mediación busca alcanzar un acuerdo entre las partes.

Entre otras de las desventajas que se enumeran es que muchas veces en la mediación se negocian derechos civiles que deberían ser inalienables, como así también que el sistema judicial se debilita al no contar con antecedentes y jurisprudencia en los problemas que ahora atiende la mediación<sup>25</sup>.

---

<sup>25</sup> Marines Suares: "Mediación, conducción de disputas, comunicación de técnicas." Paidós. 1996

## **Relatos de casos reales de la provincia de Santa Fe, contado por mediadores.**

La mediación es una negociación asistida, que se despliega en el campo de las interacciones humanas. Es comprendida como un dispositivo que aporta a la transformación cultural, en el sentido que ayuda a modificar la concepción litigiosa como forma de abordar las diferencias, promoviendo en los ciudadanos una actitud responsable y proactiva ante la búsqueda de soluciones de sus conflictos. En la mediación se desarrolla la idea de estimular la participación cívica como un modo de incrementar el bienestar social, concebido como el resultado del bienestar individual de cada miembro de la comunidad. Así pensada la mediación sería un modo de gestión de la vida social y no solo una técnica o procedimiento de resolución de conflictos. Porque la naturaleza de la mediación tiene como condición la inclusión del sujeto y junto a ella la de la intersubjetividad, por fuera de la cual no existe manera posible de vida colectiva medianamente armónica. Este enfoque considera que la mediación también puede definirse como una forma de restitución de los pequeños lazos sociales por la vía comunicacional, que tiene como condición el reconocimiento del otro, enmarcado en una política de la solidaridad.

### **La usurpación que no fue: Mediadores; Leopoldina Epelbaum y Liliana Iglesias.**

Esta mediación fue un verdadero desafío, nos derivaron el caso, en el formulario de mediación por derivación del Juez de Instrucción de una localidad del interior de la provincia, con los datos de los actores del conflicto, con lo cual convocamos a las partes en horarios distintos para poder tener las entrevistas individuales. En un principio, los actores principales de esta historia eran dos: Martín que como administrador general de su madre, Electra, había hecho una denuncia por usurpación en uno de los campos heredados por ella. La misma era contra Federico, (el otro actor), persona que había vivido toda su vida en ese campo porque su padre, ya fallecido, siempre estuvo ahí y le había dicho que era suyo.

Entendiéndolo de esa manera, Federico hizo una denuncia por daños cuando Martín quiso entrar con otra persona a la cual le había arrendado el campo cortando cadenas y candados, manteniendo Federico su postura de posesión pacífica, interrumpidamente por más de 20 años. Decimos en un principio que hay dos actores, porque con el correr de las horas fuimos encontrando los verdaderos actores principales de la historia.

El primer convocado fue Martín y lo hizo acompañado por dos profesionales abogadas, Marta y Ana. Le preguntamos si alguna vez había asistido a una mediación y como nos dijo que no, le explicamos en que consistían. Es una persona preparada, con estudios universitarios, quien junto a su familia se domicilia en un barrio privado de la capital de la provincia. Notamos su posición erguida y sin más trámite nos dijo: –Vengo porque sé que la jueza derivó el caso a mediación y yo quiero que esto ya se resuelva. Además de notar cierta aspereza en él, la percibimos también de una de sus abogadas, Marta, que nos dijo: –Yo no creo en esto, bueno no es que no crea, es que no puedo entender como se puede solucionar esto de otra manera que no sea la del dictamen del Juez de la causa y que a mi cliente le devuelvan el campo, en forma inmediata. Con estas palabras cortantes, hubo que diseñar una estrategia para que las profesionales nos permitieran trabajar libremente, legitimando su presencia, haciéndole saber que podían asesorar en todo momento al cliente.

Nuevamente les explicamos las posibilidades que les permitía este procedimiento. Después de esto y con el apoyo de la otra abogada que dijo ser mediadora y que estaba a favor de este método, le preguntamos a Martín si quería participar ya que era voluntaria, a lo cual nos dijo: –sí. Entonces le pedimos nos cuente brevemente cual era el conflicto? Cuál era la relación con el ofensor? Si se conocían antes de la ofensa? Cuales son sus sentimiento? Y principalmente cuales eran sus necesidades? Martín nos dijo: –Yo estoy acá porque quiero que Federico con su familia abandone el campo que es de mi mamá, cuando falleció mi abuelo Ángel, se dividieron los bienes de herencia entre ella y mis tíos Mario y Noemí. Mi tío y Federico, el peón, lo trabajaron hasta el año pasado, Mario arregló con mi madre lo que respecta al arrendamiento, pero todo de palabras, pagándole lo que se había fijado oportunamente y Federico era el peón mediero. Cuando por problemas de sequía, Mario dejó el campo, entonces como apoderado de dicho campo procedí alquilarlo a un

tercero, realizando un contrato de arrendamiento, pero Federico no nos dejó entrar. El tono de enojo nos preocupó, pensando en el momento en que tuvieran la reunión en conjunto.

Teniendo una reseña del conflicto desde la posición de Martín, dimos por concluida la audiencia preliminar. Luego, en el horario convenido, entró Federico con sus abogados Amado y Lautaro. Un muchacho joven, criado en el campo, con su gorra en la mano, que cuando se sentó, por su postura parecía muy tímido y que dejaba entrever que no entendía porque estaba allí y menos con una causa por usurpador. Le explicamos el procedimiento y poco a poco se fue abriendo y nos empezó a contar en un tono muy bajito: Federico –Ese campo siempre fue de mi papá, el levantó el alambrado, la casita, plantó los árboles y todo lo que hay, porque él también era hijo de Ángel. Mi tío Cacho (refiriéndose a Mario) que es mi padrino sabe todo esto. Por eso no me voy a ir del campo porque me pertenece, además hace más de veinte años que pago todos los impuestos. Abogado Amado dice: – Perdón pero quiero aclarar que nosotros vamos por el reclamo en la faz civil, iniciaremos juicio de usucapión, no por la filiación porque tenemos dudas, que sea hijo de Ángel, como dice Federico, pero puedo pensar que las familias convencionales de antes criaban hijos de peones, como hijos propios.

Habiendo legitimado a las partes en cada uno de sus relatos, se comenzó con la mediación fijando fecha de audiencia para el día siguiente.

### **Análisis del caso:**

Martín: invoca usurpación del campo de propiedad de su madre Electra y la existencia de contrato de arrendamiento con tercero incumplido, porque Federico no le permitió ingresar al mismo. Lo puesto de manifiesto era: ¿Cómo la Jueza no ordenaba en forma inmediata la restitución del campo, y procesaba al usurpador?

Federico: invoca existencia de Sociedad de Hecho con el tío Cacho (Mario) y la posesión ininterrumpida del campo por más de veinte años. Sintiendo que se le imputaba un delito que no había cometido.

Por ello decidimos como primera tarea para la próxima audiencia afianzar la confianza de las partes respecto de la mediación y de las mediadoras.

A la mañana siguiente, en la hora fijada, nos encontramos con las partes y los profesionales, para dar comienzo al pro procedimiento. Se explicó el procedimiento, se determinaron las pautas de trabajo. Se invitó a que alguno de los dos comience a hablar, Martín en forma terminante tomó la palabra y le dijo a Federico:

–Quiero recuperar el campo de mi madre, que hace un año que no puedo trabajar. Esa fracción es parte de la herencia recibida que le corresponde a ella, cuando se hizo la sucesión de mi abuelo Ángel. Parafraseamos lo dicho por Martín.

Mediadora dice: –A ver si le entendí Martín, usted se siente privado del derecho de usar el campo que le corresponde. Martín –Si, eso es lo que quise decir, quiero el campo. A continuación Federico con vos suave dijo: –Yo siempre supe que ese campo era de mi papá, me críe ahí con él, y después que murió, seguí viviendo ahí con mi familia. Tengo todas las boletas de los impuestos que siempre pagué, hace una pausa y agrega: –Eso era de mi papá, porque mi abuelo Ángel se lo dejó a él. En ese momento se reflejó en el rostro de Martín la sorpresa y al mismo tiempo la molestia, ante la inclusión en su familia de otro que ellos consideraban el peoncito. Una vez que parafraseamos a Federico, pide la palabra Martín: – Yo solo vengo por la denuncia de usurpación, lo demás no es mi problema, no tengo nada que ver ni conozco esa historia.

Ahí entendimos que faltaban otros actores principales de la historia: Electra, Mario (cacho) y Ana, decidiendo en ese momento realizar caucus con cada una de las partes.

En la reunión con Federico dijimos: –Quisiéramos que nos amplíes un poco más de la historia que contaste. El contestó: mi papá fue criado como un hijo más en la casa, y cuando mi abuelo Ángel compró ese campo, mi papá fue ahí, hizo todo y se quedó viviendo siempre ahí, nosotros con mis hermanos nos criamos ahí. Ya ni sé cuántos años hace que está mi familia pero hace más de 20 seguro. En ese momento aclaró el Dr. Amado: nosotros presentamos en el expediente fotos donde están en las rodillas de Don Ángel, Mario y el padre de Federico, pero vuelvo a repetir nosotros vamos a defender la posesión veintañal, lo otro, veremos.

Entendimos que lo que Federico quería presentar como defensa para conservar el campo era el vínculo de afecto de Don Ángel con su padre, sin importar si era hijo o no. Pedimos se retiren y realizamos el caucus con Martín preguntándole: Como había sido y que conocía de la relación entre Don Ángel y sus hijos con el papá de Federico, a lo cual contestó: –no sé, yo no viví esa época y desconozco esto. Seguimos con nuestro objetivo de traer a la mesa a las otras personas que estaban involucradas sentimentalmente con la familia de Federico y que hoy no estaban y preguntamos: ¿Quién crees que puede conocer esto? Aseverando nos dijo: mi mamá y mis tíos, yo solo se de mi denuncia, yo no los voy a llamar, si ustedes quieren les doy sus números. Creímos conveniente la participación de los tres herederos de Don Ángel no solo para resolver el problema con Federico, sino el que se sucedería entre Electra y sus hermanos si tenía que ceder, por lo tanto creímos conveniente fijar nueva fecha de audiencia. Hablamos telefónicamente con Electra y Noemí que dijeron que asistirían, en cambio Cacho nos dijo que lo iba a pensar. Para la segunda reunión en conjunto fijada llegaron Amado y Lautaro quienes nos dijeron que Federico por las lluvias ocurridas en esos días no podía salir del campo. Por la otra parte vino la Dra. Marta quien dijo que Martín estaba trillando en el campo de su suegro y no podía llegar. Además agregó que de la conversación con Martín, éste le manifestó que había hablado con su madre y sus tíos y que eso no les interesaba, que él tenía que defender ese campo porque ellos sabían que el papá de Federico había sido siempre el peoncito de Don Ángel, éste, su abuelo hubiera dejado todo aclarado en los papeles si no fuera así.

Los abogados de Federico siguiendo en la usucapión y en una charla con la Dra. Marta empezaron a manejar la posibilidad de que Federico en nombre de su madre, pague algún monto de dinero aceptable y Federico se retire. De esta segunda reunión lo que se desprendía era la posibilidad de un arreglo económico para que Federico se retire y devuelva las tierras a Electra.

Llegamos a la tercera reunión conjunta: Martín seguía en su postura, la que notamos que había cambiado era la de Federico, siempre con su gorrita en la mano, pero erguido como Martín. Preguntamos si habían trabajado sobre lo planteado en las reuniones anteriores, entonces Martín dijo: ¿Cuánto es lo que pretende para irse y dejar el campo? En

ese momento el Dr. Amado, y no Federico, dijo: pensé que ustedes iban a proponer, Martín terminante dijo: pidan un monto y vemos.

Pedimos un caucus para ver realmente cuales eran las pretensiones y hasta donde cada uno estaba dispuesto a negociar. Martín dijo: Yo espero que ellos pidan, pero más de \$50.000 no voy a pagar y que se vayan. En la reunión privada con Federico, el Dr. Amado quería una autorización para presentar un ADN hecho entre Federico y un primo hermano de Don Ángel donde confirmaba que ambos pertenecían a la misma patrilínea y así lo hizo. Ahí entendimos el cambio postural de Federico, él ese día ya no era más el peoncito, era uno más de la familia. Martín en ese momento nos manifestó que se sentía muy dolido pensando que su familia le había mentido y que quizás sus tíos conociendo esto habían repartido dejándole a su mamá el campo en conflicto, porque en realidad había 1.200 ha. Con esta nueva realidad preguntamos a Federico que era lo que él y sus hermanos pretendían, contestando el Dr. Amado: solo quieren el campo donde siempre vivieron la familia y ahora Federico con la suya, nada más, solo 150 ha., no reclamarán ni el resto de las tierras ni ganancias de 18 años desde que murió Don Ángel, solo esas tierras, las que su papá les dijo siempre que eran de él. Martín estaba tan dolido que en ese momento solo nos dijo: no tengo nada más que hacer acá, yo voy a seguir con la denuncia y que él haga el reclamo que corresponda aunque perdamos más plata. Pidió se dé por terminada la mediación. En estos momentos creímos oportuno pasar a un caucus.

Cuando ingreso Martín a la sala y considerando que lo que pretendía Federico de toda la herencia era parte de lo recibido por Electra, su madre quedando como única perjudicada, le preguntamos: –Ante este nuevo planteo ¿consideras oportuno que volvamos a convocar a tu madre y a tus tíos. En ese momento volvió a decir, yo no tengo nada que ver con esa parte, solo voy a seguir con la denuncia de usurpación. Intentando nuevamente moverlo de su postura le preguntamos: – Evaluando las nuevas circunstancias planteadas ¿cuál consideras que es hoy la situación y responsabilidad de Federico ante tus reclamos? En ese momento hizo un silencio prolongado y luego nos dijo, –realmente tengo que pensarlo, porque todo esto me golpeó mucho, necesito asimilar todo, hablar con mi madre y si ella lo cree conveniente, volver a reunirnos.

A continuación hablamos con Federico y sus abogados y planteando nuevas estrategias para seguir trabajando preguntamos si estaban dispuestos a seguir mediando evitando un nuevo litigio en el ámbito judicial. Tres días después el Dr. Amado nos mando por fax una solicitud de mediación entre Federico, Electra, Mario y Noemí. Se realizaron las entrevistas previas en Santa Fe y confirmaron en la misma que la única manera de resolver este conflicto era con la mediación. Se fijó una fecha para la reunión conjunta que al momento de presentar este trabajo todavía no ocurrió. Martín desistió seguir con el expediente de usurpación.

### **Conclusiones:**

La función nuestra como mediadoras fue que las partes acepten el proceso de mediación y también la de hacer emerger las variantes posibles de los dos lados para luego combinarlas y así poder acordar algo concreto, real y que perdure en el tiempo. El expediente de usurpación por el cual habíamos sido convocadas se dio por terminado ya que el supuesto ofendido o víctima aceptó continuar con el procedimiento que permitirá corregir ciertos defectos y volver a las necesidades individuales de los nuevos actores.

### **Lesiones culposas: Mediadores, Lezcano Gabriela (abogada) y Zayas Ines (psicóloga).**

Esta mediación penal implicó la aplicación de los conocimientos teóricos solicitados a la mediación transformativa, para no caer en el apuro de la resolución que, se brindaba muy simple a primera vista, y daba una solución rápida desde el modelo teórico aprendido (asumir la responsabilidad, restaurar el daño y/o pedir disculpas), transmitido por la mediación penal norteamericana tan en boga.

La Justicia Restaurativa, como tutora del concepto de restauración amplio, nos obliga a ser creativos, cautos en la aplicación de los nuevos modelos que tomamos y que rediseñamos acorde a las necesidades de nuestro país.

El presente caso real, que aquí se expone, cuenta con las características propias de la mediación penal, con las diferentes atribuciones que tienen los mediadores en relación a la mediación civil; se ha dado dentro de un proceso judicial de menores, cuya carátula era: lesiones culposas, la Jueza en turno de Menores de Rosario consideraba necesario alcanzar una reparación integral dentro de las pautas de la justicia restaurativa, por ello derivó la misma a la Oficina de Mediación Judicial. Las partes protagonistas en la mediación son: Martín L. (21 años), imputado del accidente, quien trabaja con su padre en el negocio familiar, y Juan R. (27 años) víctima del accidente, empleado de una fábrica de muebles y bombero voluntario.

Los hechos transcurrieron en la ciudad de Bigand, Martín es hijo de Gustavo L. y de Cecilia G., tiene dos hermanos, Diego de 17 y Julia de 14 años. Juan está casado con Marta S. y tienen una hija de un año.

La causa caratulada como “Lesiones culposas” se hallaba parcialmente resuelta y habían pasado tres años del hecho en el cual Martín L. (menor no punible) chocó con su “motito” a Juan R. que iba en bicicleta una noche, abandonándolo en el lugar del accidente; pero al llegar su casa, le contó a su padre, Gustavo, quien asistió inmediatamente a Juan R., llevándolo hasta el hospital, como así también con todos los gastos médicos que surgieron con posterioridad.

Citamos a ambas partes con diferencia de una hora para realizar las reuniones preliminares acorde a lo pautado para la Mediación Penal, oiríamos a Martín L. (ofensor) en primer lugar y luego al Juan R. (ofendido).

Martín L. de pelo lacio rubio, ojos verdes, delgado, con andar atlético hacía honor a su apodo de “Gato”, cierta timidez se mezclaba con gestos y modismos aún adolescentes. Cecilia G. de L. vestía jeans con un polerón rojo, pequeña, de pelo corto rubio, hablaba de manera directa y frontal, mostrando carácter y determinación. La Dra. Mariana F., abogada defensora, se hallaba inquieta y expectante ante esta etapa que era mediación penal.

Una vez presentadas las mediadoras, habiendo dicho el discurso inicial y firmado el convenio de confidencialidad, dimos por iniciada la reunión, la madre tomó la palabra, diciendo que ellos estaban para colaborar con todo lo que ordenara la jueza, porque necesitaban dar por finalizado “todo esto de una buena vez”. Le dije que entendíamos la necesidad de la familia para concluir con los reclamos legales que se les inician, pero necesitábamos oír a su hijo, ya que él había sido parte del hecho que allí era tratado. La Dra. F. confirmó lo dicho por Cecilia diciendo que todo estaba resuelto, consideraba que no había nada que resolver en la mediación, salvo que el “chico” pida disculpas al ofendido. Por eso Gustavo L. estaba dispuesto a hablar con el dueño de la fábrica donde trabajaba Juan R. para que le diera permiso, pagarle el día de trabajo y traerlo hasta el Tribunal para que Martín L. le pida perdón delante nuestro. Le dije a la abogada defensora que entendíamos el interés de cuidar los derechos de su cliente, que la mediación podría darle fin a este conflicto penal, pero era necesario para ello poder trabajar con las partes y que ella participaría activamente en la realización del acuerdo al que pudieren arribar los mediados.

Ante esta propuesta de parte de la abogada a primera vista interesante, debíamos mantenernos cautas, y permitir el desarrollo de un ámbito adecuado para que las partes trabajen por un acuerdo. Surgieron en mí algunas preguntas: para quién era la mediación, a quién o a quiénes beneficiaba, qué lugar tienen cada una de las partes. En el relato de los L., la figura de Juan R. aparecía manipulada, casi en un lugar de complacencia.

Martín nos contó como ocurrió el accidente, que se fue del lugar del accidente porque tenía mucho miedo, que se sentía con responsabilidad por haber dejado a Juan R. en la calle, pero su padre se “portó” con Juan porque se encargó de todo.

Le dijimos a su madre, que necesitábamos hablar con Martín a solas, para que él se pudiera explayar con más soltura en algunos temas, a lo cual accedió rápidamente.

Una vez en el caucus, le pedimos a Martín que nos contará cómo lo afectó el accidente, a lo cual nos dijo: - “Estuve un tiempo con mucho miedo, algunos decían que Juan R. me iba ir a buscar y me daría una paliza porque sabe karate, pero no pasó nada. Nunca traté con Juan, lo hacía mi viejo, lo traía a Rosario para unos controles médicos, y

algunas veces fue a mi casa a pedir prestadas algunas herramientas. No manejé por un tiempo, estuve con miedo, me sentí un cobarde, por haberle dado bola a Esteban, (ante mi gesto de interrogación de ceño fruncido, lo contestó). Esteban era un compañero de la escuela que iba conmigo en la moto esa noche, que se asustó y me dijo, “vámonos ya, vamos, nos van a meter presos” me entró el miedo y dudé, sabiendo que hacía mal, lo dejé a Juan tirado. Con el tiempo comencé a notar todos los accidentes que ocurrían en mi ciudad con chicos como víctimas o como conductores teniendo sólo dieciséis o diecisiete años.” Le pregunté, “Martín: ¿El accidente produjo algunos cambios a nivel familiar?” A lo cual contesta: - “No... yo dejé de manejar motos, vendí la que tenía, ahora tengo un auto chico, pero mi viejo compró una Kawasaki grande y se la presta a mi hermano de 17 años. Cuando le dije a mi viejo que eso era una locura, me dijo que me calle que no podía opinar porque había chocado. Eso me hace mal.” Le dije, “Martín: - Te noto con bronca con vos mismo por no haber ayudado a Juan, también estás preocupado por varios temas, por los accidentes en tu ciudad y la posibilidad de que tu hermano protagonice alguno. También noto algo de enojo con tu padre porque no te escucha y no valora la experiencia que te dejó el accidente.” A lo cual Martín asiente con la cabeza varias veces lentamente. Le pregunté a Martín “¿Cómo crees que podrías ayudar a que la sociedad tome conciencia de los riesgos y que esta experiencia no quede en nada?” Martín respondió: - “La educación es fundamental para prevenir accidentes, porque desde la primaria los chicos sueñan con manejar motos y autos pero no piensan en los riesgos.” A lo cual concluí diciéndole: - “Tal vez puedas pensar en hacer algo al respecto, trabajalo y nos contas en el próximo encuentro.”

Los conceptos de responsabilidad y educación preventiva que brindó Martín me dieron la posibilidad de trabajar sobre la reparación social que debe realizar el victimario a través de la reflexión de lo sucedido, las actividades sociales que pueda realizar para prevenir situaciones similares. La responsabilidad dentro del seno familiar era otra razón importante que podría dar motivo a un futuro encuentro del cual debería participar sus padres.

Continuando con el desarrollo de esa primer reunión de mediación, hicimos pasar a la madre y a la abogada, para informarle sobre los avances logrados con Martín, le dijimos necesitamos hablar con el padre y con su amigo Esteban, porque todos han sido parte de

esto. Cecilia dice que su marido asistiría, pero Esteban no está más en la ciudad, que volvió al campo con sus padres, pero intentará ubicarlo.

Juan R., el ofendido, no se presentó a la hora indicada para la reunión, por eso le hablé a su celular. Le dije que lo estábamos esperando y me respondió: “No puedo ir a Rosario, perder un día de trabajo, gastar en el pasaje. Para mí, ya pasó todo y ahora estoy bien. Ese chico no valora las cosas que tiene, es un malcriado ni siquiera me pidió perdón por haberme dejado tirado como un perro. Para mí eso ya pasó. Si quiere le mando un papel que diga que lo perdono y listo”. Ante este comentario le dije que no es el modo en que trabajamos, que nos resultaría valiosísimo escucharlo. Por eso le ofrecí la posibilidad de hacer la mediación en Bigand en el momento libre de su trabajo, a lo cual contestó que: “Si es así, acepto. Yo tengo libre la siesta”.

El cambio de escenario de mediación se realizó con el objeto de generar un ámbito apropiado para que las partes puedan trabajar acerca de la revalorización y el reconocimiento de Martín L. respecto de Juan R. y de Gustavo L. respecto de su hijo Martín. La finalidad era brindar un espacio en el que se pudieran producir una auténtica restauración por la asunción de responsabilidades de los verdaderos protagonistas en lo sucedido, y no por sustitución como lo hizo el padre en aquella primera instancia.

Dos semanas después viajamos a Bigand, reuniéndonos en el Juzgado Comunal a la siesta en una oficina que armamos para mediar, haciendo un círculo de sillas cerca de la ventana. Nos reunimos primero con Juan R. que entró con pasos largos sobre sus borceguíes gastados, sentí muy firme su mano callosa y huesuda cuando estrecho la mía, su sonrisa tímida no dejaban ver sus dientes, en una de las sillas acomodó su delgado cuerpo que vestía ropa de trabajo. Le explicamos en qué consistía la mediación, sus alcances y beneficios. Nos contó como fue el accidente: “-No me acuerdo mucho, me lastimé en el brazo. El médico me dijo que tenía una contusión craneal que me hizo perder el conocimiento, por eso estuve internado con fuertes dolores de cabeza. Me hicieron estudios en Rosario, me llevó el Sr. L. y él los pagos como también pagó los medicamentos y el sueldo que perdí por no trabajar. Más de uno acá en el pueblo me dijo, hácele juicio que le vas a sacar buena plata. Soy pobre pero honesto, a mi gusta ayudar a la gente, no aprovecharme. Lo que sí me molestó muchísimo es que el chico, no me pidió ni disculpas,

me dejó tirado como a un perro -sus ojos negros se humedecieron-, soy una persona. Martín siempre que me veía, se apuraba para irse, el padre se portó muy bien conmigo, me pagó todo, algunas veces voy a pedirle prestadas algunas herramientas porque estoy armando un taller de reparación en casa, pero nada más que eso”. Le preguntó a Juan qué quiere decir con nada más, y me contesta: “Martín, nunca me preguntó si necesitaba algo, como para darme una mano.” Le dije a Juan: “Vemos que estás muy herido, porque sentís que no te han ayudado como necesitabas, (A lo cual Juan asiente.) En la mediación van a poder hablar con Martín, sobre cómo han vivido todo esto y cómo pueden seguir adelante viviendo en la misma ciudad, con la frente en alto cada uno de ustedes.”

A continuación tuvimos una reunión con Gustavo L., su esposa y Martín a quienes les explicamos de qué se trata la mediación y sus fines dentro del contexto de la justicia restaurativa. Le dije al padre que esta puede ser una buena oportunidad para que Martín comience a crecer, una de las maneras es poder hacerse responsable de sus actos. Le pregunté al padre si ha notado algún cambio en la personalidad de Martín después del accidente, contestó pensativo: “Tal vez... está muy discudidor, pero también puedo ver que trabaja muy bien, en el trabajo no peleamos, solamente en casa.” Le respondí al Sr. L.: “Una de las formas de crecer es tener opinión propia, y a los padres, me incluyo nos encanta siempre tener hijos chicos, para cuidarlos, que no corran peligros. Creo que es muy importante ayudarlos a crecer, respetando sus opiniones, experiencias y sentimientos propios; tenemos que oír esas razones, esas diferencias no nos debe hacer sentir en peligro nuestra paternidad, todo lo contrario, estamos forjando personas independientes. Quería decirle que lo felicito como padre al ayudar a Martín con todo lo que pasó, pero ahora él tiene que hablar con Juan R., y arreglar esto como un adulto.” El padre asintió en silencio y la madre bajó la vista.

Pasamos las mediadoras a la reunión conjunta con Juan y Martín, en la que Juan inició el diálogo contándole a Martín cuales habían sido sus sentimientos en el momento posterior al accidente y viceversa. Martín un poco avergonzado le dice extendiéndole la mano: “Perdoname, estuve muy mal en abandonarte esa noche y en no pedirte perdón antes, en realidad siempre te tuve miedo, no soy un mal tipo, nada más que un poco cobarde.” Juan sonrió apenas y le dijo a Martín: “Tenés que valorar todo lo que te dan tus padres, si

no sos buena persona no sirve de nada, sabélo, yo soy pobre pero igual ayudo a la gente.” Los dejamos seguir hablando sin intervenir, para que cada uno conozca la humanidad del otro, de la charla surgió la propuesta de Martín en ayudar a Juan en la construcción del taller que estaba haciendo en su casa, para lo cual le ofreció una mano y además colaborar con algunos materiales que iban a salir de sus ahorros.

El acuerdo plasmado constaba de la aceptación de perdón, el compromiso de comprar 750 ladrillos huecos por parte de Martín en el término de cinco días y entregárselos a Juan además del compromiso de ayudar a construir un pequeño taller. La realización de una charla en los séptimos grados de su escuela en la que mostraría un mapa con todos los accidentes ocurridos en los que participaron conductores menores, su experiencia personal y los riesgos de la conducción irresponsable. Con este acta el Juez de Menores dio por terminado el proceso en judicial, dictando el archivo de la causa.

Esta mediación fue muy satisfactoria a nivel profesional porque explorar las diferencias que existen entre la mediación la tradicional y la penal, considerando que la adoptamos de un país con una idiosincrasia distinta al nuestro. Creo necesario que el abordaje la mediación penal debe nutrirse de aspectos teóricos dados por la mediación transformativa, para llevar adelante una reflexión profunda seguida de acciones reparadoras tanto individuales como sociales<sup>26</sup>.

### **Conclusiones generales de los relatos:**

Después de la lectura de los distintos casos reales aportados por los mediadores judiciales se pone de relieve que la mediación penal implica el abordaje de un conflicto, que no difiere de los otros conflictos, que siempre se consideraron mediables. El mismo necesita ser solucionado por los implicados para poder continuar su vida, y su carácter penal, deriva de la forma en que se hace manifiesto, que es la violación de normas que su incumplimiento merecen para el legislador persecución penal.

---

<sup>26</sup> Giandoménico, Jorge: “Mediación Penal: relatos de experiencias exitosas en el poder judicial de la prov. De Santa Fe”. Corte suprema de justicia. Santa Fe.

Asimismo la tarea desarrollada y las técnicas empleadas por quienes aceptaron el desafío de fomentar “encuentros de víctima y victimario” deben ser valoradas con la mirada comprensiva de estar en la búsqueda de la mejor manera y construyendo esta nueva disciplina desde la práctica, no pretendiendo ser de ninguna manera una receta a aplicar a todos los casos, sino un entusiasta aporte en el abordaje de los conflictos penales. Con esto se reafirma, que no hay temas mediables sino casos mediables. Y para una adecuada implementación es necesario que todos comprendamos lo importante de efectuar una adecuada selección de los mismos. Las partes luego de participar de un acuerdo exitoso de mediación no son las mismas, como tampoco le es indiferente al mediador esas experiencias, que sin duda nos cambian.

## **CAPITULO IV.**

En este último capítulo trataremos de discernir que competencias son comunes entre el Mediador y el Trabajador social; resaltando las cualidades de formación del profesional de trabajo social para la intervención en situaciones de conflicto.

### **4.1 Competencias comunes del Mediador y Trabajador Social.**

La mediación marca una nueva realidad en el perfil profesional: el del negociador. “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 del sujeto, si no su proyección en el medio socio-económico en el cual el ultimo deberá continuar desarrollándose<sup>27</sup>.

Ambos, trabajador social y mediador, intentan establecer relaciones colaborativas y no competitivas o confrontacionales.

Buscan resolver los conflictos de manera negociada de forma 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 sujetos diseñen nuevas alternativas de acción y puedan plantear respuestas validas, buscando dirimir el conflicto y preservar la relación.

#### **¿Es el Trabajador social un profesional privilegiado en la Mediación?**

Consideramos que una de las funciones básicas del Trabajo Social es la mediación, a la que esta naturalmente llamado desde un punto de vista histórico y metodológico.

---

<sup>27</sup> Giavarino Magdalena: “La mediación:hacia un nuevo perfil profesional.” Foro económico de la Universidad del Museo social Argentino. 1996

Las funciones del profesional Trabajador social se fundamentan en la ley nacional n\*23.377 que regula el ejercicio profesional en el ámbito nacional.

Por otra parte en diferentes Leyes de Colegiación de muchas provincias, y en el Acta-acuerdo, firmada entre FAUATS y FAAPS, se fijan las incumbencias profesionales. En este aspecto se anexa el acta de Santa Fe, de abril de 1997; Incumbencias del Servicio Social.

La ley 23.377, destaca las coincidencias con el rol de mediador:

1. Promover la participación organizada de personas, grupos y comunidades para mejorar la calidad de vida.
2. Realizar acciones a nivel individual-familiar, grupal y comunitario que favorezcan el ejercicio, la rehabilitación y el desarrollo de conductas participativas.
3. Realizar acciones tendientes a prevenir la aparición de problemas sociales y/o de sus efectos.
4. 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.
5. Capacitar y orientar a individuos, grupos y comunidades para el empleo de sus propios recursos en la satisfacción de sus necesidades.

La mediación no es de su exclusividad pues pueden participar en este proceso otros profesionales, aunque cierto es que hay profesiones como las del Abogado que son más de carácter adversarial y este mismo carácter determinado por su formación y practica los limita en el ejercicio de la función.

Un mediador debe fortalecer el dialogo por sobre la disputa. Esta nueva cultura laboral y de resolución de conflictos tiene, entonces un eje: el Dialogo que se cumple a través de la entrevista, una de las técnicas base del trabajador social<sup>28</sup>.

---

<sup>28</sup> Antonio de Tommaso: "Mediación y Trabajo social". Espacio. 1997

## **4.2 El Trabajador social, su intervención, una mediación constante.**

Partiendo desde el concepto que intervenir es participar, mediar, interceder; podemos afirmar que en todo momento que un profesional de trabajo social está interviniendo, está mediando a la vez. La mediación es un proceso de clarificar posturas de las partes, con respecto al problema o disputa para arribar a un acuerdo. 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. Se trata de solucionar problemas muy inmediatos y rápidos, pero no nos internamos dentro de la psiquis, sino que se trata de ayudar a las partes a gestionar su vida. El objetivo del mediador es poner a las partes en capacidad de resolver problemas.

**Mediación Familiar:** En la mediación familiar, el mediador llega a la disputa mucho después de que esta se ha congelado y las partes se han atrincherado en sus respectivas posiciones. 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. La mediación familiar es interdisciplinaria y de carácter previo, en los siguientes casos: divorcio y separación personal, separación de bienes en los términos del art. 1294 de Código Civil y liquidación y participación de la sociedad conyugal; en cuanto a derechos del niño existe mayor dispersión legislativa.

La mediación familiar al intervenir en situaciones de conflicto que se generan en las familias, busca que las partes involucradas en un determinado conflicto asuma activamente la solución. Por solución activa entendemos 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. En este aspecto debe cuidarse que la mediación no termine siendo una terapia, y el trabajador social debe abandonar su profundo defecto de ser demasiado intervencionista. Mediar en tema de familia exige preparación y la intervención de un equipo interdisciplinario, el que debe resguardar junto al sistema toda posibilidad de discrecionalidad. Ante la crisis a la que se ve afectada la familia con nuevos modelos de

vinculación, la implementación de la mediación debe tener implícito el objetivo de restablecer un nuevo orden que responda a las expectativas e intereses de las partes.

Si consideramos que la vida familiar es en efecto el teatro de conflictos variados que pueden generar crisis graves y a veces rupturas la mediación es una respuesta al mantenimiento del equilibrio en la familia. La mediación se constituye así en un recurso muy positivo y apropiado y sobre todo muy operativo. La nueva ley de mediación es una posibilidad concreta para el Trabajador Social en lo que hace a la apertura de un nuevo campo labora. La práctica social del Trabajador social se sostiene específicamente en la familia por ser el grupo de excelencia tanto para entender a los individuos en cuanto personas como a las comunidades en su desarrollo social. Esa práctica lo coloca en un lugar privilegiado en esta nueva modalidad de trabajo. El trabajador social que ejerza la mediación, cumplirá con un rol de gran relevancia, avalado por su acervo de experiencia profesional<sup>29</sup>.

Entiendo que si bien la mediación nació para dar respuesta a una justicia lenta, sería interesante que la ciudadanía vea a la mediación como una posibilidad de dar respuestas a sus conflictos sin pasar por la instancia judicial, como trabajadores sociales, ocupamos un lugar especial, no somos jueces, ni abogados, en cambio estamos en la externalidad del sistema, llámese, familia, medio social, comunidad entre otros.

**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. Por ejemplo en la mejora o creación de una plaza, se implica asuntos técnicos como diseños, localización, ecológico, asuntos ideológicos como lo ambiental e intereses políticos y asuntos personales como protagonismo de algunos ciudadanos. Para todo esto será necesario tener conocimientos de planificación, arquitectura, derecho y Ciencias políticas. Es evidente que el desafío de resolver disputas de carácter público, comunitario o vecinal, reside en la

---

<sup>29</sup> Antonio de Tommaso: "Mediación y Trabajo social". Espacio. 1997

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<sup>30</sup>.

Las disputas comunitarias surgen en el instante de toma de decisiones, de implementación de programas y proyectos que afectan a una comunidad. Estos problemas pueden ser de lo más variado, tanto como las personas que habitan en la misma comunidad. Cada decisión implica una respuesta con acuerdo o desacuerdo.

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 las resoluciones de los conflictos han fracasado por otros métodos. Esto complejiza su accionar. Sin lugar a dudas es 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 interés.

### **Etapas de la intervención comunitaria:**

#### **1. La etapa previa a la negociación:**

El mediador realiza una evaluación para determinar el conflicto antes de decidir si intervenir y qué modelo de proceso utilizará. Esto permitirá conocer la historia de la controversia, quienes son los principales protagonistas, que tipo de intereses se presentan, hasta qué punto están abiertas las partes para trabajar juntas a fin de llegar a acuerdos.

El mediador debe alcanzar una definición común del problema: negociar una definición común con las partes es importante como tarea previa a la negociación, evitando de esta forma polarizar el problema.

El mediador debe identificar a los grupos de interés y a los participantes: la mayoría de los otros marcos donde se aplica la mediación, las partes están claramente definidas. En las disputas públicas complejas el mediador debe

---

<sup>30</sup> Carpenter, Susan: “La mediación y sus contextos de aplicación”. Ed. Paidós. 1996

trabajar con los grupos de interés para identificar quien debe estar representado y con qué capacidad.

Educar a las partes acerca de las negociaciones: a menudo las personas temen perder poder cuando se consensua. Por ello el mediador debe explicar como funciona, que puedo o no lograr.

2. **La propia negociación:** Tratamiento de la información de técnica: el mediador debe trabajar con las partes para determinar que información es necesaria para que todas las partes entiendan su asunto, generen opciones y alcancen acuerdos. En este caso el mediador consulta por lo general con las partes para determinar si desean contar con apoyo técnico externo, o si alguna persona que representa los distintos intereses quieren trabajar en grupos para clarificar sus diferencias y trabajar para lograr acuerdos sobre los asuntos técnicos.

Trabajar con distintos niveles de habilidad al negociar: el mediador debe prestar atención a los distintos niveles de habilidades y estilos de negociación. Los individuos en ocasiones creen que las discusiones avanzan con demasiada lentitud, y a veces se ponen nerviosos cuando lo hacen demasiado rápido. Los mediadores deben explicar porque las discusiones progresan del modo en que lo hacen, para evitar algún movimiento dramático de una de las partes.

Trabajar con los integrantes y mantenerlos informados: si los integrantes no se mantienen informados a medida que avanzan las discusiones, los acuerdos corren riesgo de ser rechazados por aquellos pocos comprensivos. El mediador necesitará hacer explícita la expectativa de que cada representante es responsable de mantener informados a sus integrantes a lo largo de todas las entrevistas.

3. **La ejecución de los acuerdos:** no hay nada más frustrante para los negociadores (las partes), que sentir la satisfacción de alcanzar algún acuerdo, y después que este se evapore por decisiones de tipo burocráticas. Es aquí donde el mediador necesita ayudar a los negociadores a estructurar un proceso para controlar la ejecución de los acuerdos, y ayudarles a idear un sistema para hacer ajustes cuando sean necesarios.

## **Conclusión.**

Durante la construcción de este trabajo fueron surgiendo varios interrogantes, distintos entre sí pero necesarios. Me pregunto ¿funciona la mediación? Y ¿se transforma el Trabajador social en un mediador de ejercicio permanente y continuo?.

Luego de un encuentro con una profesional de Trabajo social, mediadora en la justicia penal, de leer relatos de mediaciones realizadas en el poder judicial de la provincia de Santa Fe, escritos por diferentes profesionales, entre ellos psicólogos y abogados, y de reflexionar sobre el rol mediador constante que ejerce en cada intervención un Trabajador social, me es imposible dudar si funciona la mediación, siendo cual fuere el resultado de la misma, definitivamente creo que, tanto en el ejercicio profesional de un trabajador social como en el proceso de Mediación entre partes de un conflicto, resulta transformador para quienes la ejercen y participan de ella. Una de las evaluaciones relataba que el paso por la instancia de mediación permitió a los protagonistas ver el conflicto de otra manera; la mayoría refirió que la imagen que tenía del otro ha cambiado, pudiendo en varios casos restablecer la relación. Pero si es evidente que falta confianza pública en el nuevo instrumento de resolución de conflicto y eso me hace pensar en el ¿por qué?

Si digo que la Mediación es un proceso profundo de cambio en las reglas aceptadas de las interacciones sociales, especialmente las conflictivas, entonces, requiere algunas reflexiones sobre las bases filosóficas y éticas en las cuales se asienta y las de los trabajadores sociales.

La mediación es una práctica eminentemente basada en modelos norteamericanos. Se funda en el deseo de proveer medios alternativos, no adversariales, de solución de disputas. Es importante considerar que las prácticas sociales son creadas y desarrolladas dentro de cada contexto cultural, dentro del cual se expresan y reproducen normas y valores importantes. La forma jurídica de la mediación, tal como se la introdujo en Argentina, es ya una parte de la cultura prevaleciente en los Estados Unidos, y como tal, se asienta en principios que para esa cultura son básicos y auto-evidentes. Hablando en general, los valores sociales son aquellos, que una vez elegidos, son activamente practicados y tematizados dentro de una definida cultura. Esto quiere decir que los valores son mencionados, discutidos, reclamados y respetados por las personas, para sí mismas, y

vistos como la norma aceptada para regir las interacciones de la vida cotidiana. Sin lugar a dudas debe haber una correlación entre los valores tematizados y los aceptados como normas que rigen válidamente la interacción social.

Recurriendo al código de Ética del Trabajador social, el desempeño del profesional requiere respetar la dignidad del ser humano, que por naturaleza tiene el derecho de su realización en justicia, solidaridad y libertad. Respetando las posiciones filosóficas, políticas y religiosas de aquellos con quienes trabaja teniendo en cuenta el principio de autodeterminación. Debe así mismo reconocer que todo ser humano posee un valor único, con independencia de su origen, edad creencias, etnicidad y condición socioeconómica. Al trabajador social le corresponde tratar de promover la legislación social necesaria, de acuerdo con las necesidades del usuario y de una mejor calidad de vida, reconociendo el derecho del mismo a participar. Obligado por la ética y por la ley debe guardar secreto sobre las confidencias recibidas y actos de que tenga conocimiento, o que haya observado en el ejercicio de su actividad profesional, obligándose a exigir el mismo secreto a sus colaboradores.

En el caso de la mediación el desempeño requiere de los mismos principios, exige que no se tengan prejuicios contra las características personales, o contra el tipo de conducta desplegada a lo largo del proceso de mediación. Esto asegura la confianza de las partes en que el mediador es el principal responsable de examinar cuidadosamente sus propios prejuicios y capaz de auto-excluirse si descubre que tiene prejuicios desfavorables, y no pudiera por ello garantizar la imparcialidad de su intervención. Además para proteger el proceso de mediación, el mediador deberá cuidar la confidencialidad del proceso. Toda la información recibida, es estrictamente confidencial.

Basándonos en estos principios sostengo que un profesional de trabajo social es un mediador constante. Por su profesión y por las situaciones que aborda en la práctica continuamente está desarrollando técnicas que utiliza un mediador en su disciplina y en cada proceso. Al igual que este último debe ser flexible en el abordaje de cada caso; sabiendo escuchar, analizando y colaborando con los sujetos a que estos puedan ser los protagonistas de la solución. Las actitud de análisis del profesional debe ser permanente; reflexionando desde el conocimiento de manera de ayudar a los sujetos a diseñar formas alternativas de acción. En mediación se aumenta la creatividad, al ser mas flexible, se

utilizan capacidades alternativas que no se encuentran previstas en el ámbito del sistema judicial. Y hay un aumento del protagonismo, esto lleva a que inevitablemente se aumente la responsabilidad de las partes.

La disciplina se constituye desde la práctica, al igual que cada intervención de Trabajo social. No hay ninguna receta a aplicar a todos los casos, sino un entusiasta aporte en el abordaje de los conflictos, como así en el abordaje de casos sociales por parte del trabajo social.

La función natural de todo trabajador social es la de mediador. En sus intervenciones ejerce técnicas, como entrevistas, observaciones, etc; que se han desarrollado actualmente en el proceso de mediación como pasos necesarios para llevar adelante la mediación, ya que tiene naturalizado los pasos y técnicas del proceso; escucha activa, análisis constante, identificación de los intereses, colaborar con las partes a elegir un plan de acción, ayudar a evaluar alternativas y a desarrollar un plan de ejecución. Esto no quiere decir que el Trabajador social que quiera abordar el campo de la mediación como mediador no deba capacitarse. Es imprescindible la instancia académica y un entrenamiento en mediación particularmente, dado a que se trabaja con prácticas que son de otros países y nunca es bueno copiar experiencias que tienen que ver con otras realidades. Las guías son buenas pero no reemplazan el valor de las propias experiencias.

La mediación se constituye en un importante aporte para el colectivo profesional en lo que hace al aspecto de incorporar nuevas tecnologías; y sin dudas el trabajo social emerge como el natural potencial nexo mediador integral. Otro punto que favorece al Trabajo social dentro de la disciplina de Mediación es el trabajo en equipo. El rol del mediador implica al trabajarse en equipo (mediador-co mediador) un tipo de tensión articuladora y re articuladora con un desarrollo sistemático de habilidades por parte del trabajador social, en relación con los otros profesionales, tanto para el trabajo en equipo como para la Mediación en sí. Destacando también que 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. Este conocimiento no es común por razones de formación a todos los profesionales y son marcos de referencias contextuales que deben tenerse en cuenta en el campo de la mediación más allá de la objetividad buscada.

Tengamos en cuenta que, en las primeras sesiones es necesario construir técnicas de inspiración de confianza, para ello es imprescindible ser un buen comunicador, donde el emisor y receptor igualen códigos, para lo cual se debe tener la habilidad de colocarse en un lugar que no sea de superioridad. El Mediador 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. Las intervenciones tienen que ser rápidas, sencillas y puntuales.

La mediación es un sistema no adversarial, más económico, que respeta mejor la privacidad, es más rápida, lo que implica un menor desgaste psicológico y emocional. Pero debemos reconocer, al igual que Moore, que la mediación no es una panacea y no garantiza arreglos perfectos de todos los conflictos, aunque tiene una aplicación más amplia de lo que reconocemos. En el trabajo social, sin lugar a dudas que la venimos practicando desde hace tiempo, sobre una base no sistémica ni metodológicamente clara. Sería bueno, ponernos a estudiar profundamente esta alternativa, dado a que las disputas son muchas, y su resolución nos lleva inevitablemente a cambios fecundos y al crecimiento de las relaciones.

La profesión de trabajo social está conformada por un abanico amplio de teorías, y la mediación nos encausa. Hay que apropiarse de la misma, tratar de ejercitarla constantemente en nuestro campo de trabajo, cualquiera fuera este.

## **Bibliografía**

**Boardman y Horowitz;** “Constructive conflict management and social problems”. New York, 1994.

**Carpenter Susan;** “La mediación y sus contextos de aplicación”. Ed. Paidós. 1996

**Cobb Sara;** “El modelo circular narrativo y sus técnicas”.

**Cruz de Olivera Raimundo;** “La mediación en la práctica profesional del asistente social”. Ed, Cortez.

**De Tomasso Antonio;** “Mediación y Trabajo Social”. Ed. Espacio. 2004

**Diez María Ana del Carmen;** “Temáticas, problemáticas y campos de inserción. Visibilización e instalación en agenda. Incumbencias y aportes específicos desde el Trabajo social”. XVIII Congreso Nacional de Trabajo Social. 2016

**Giandomenico Jorge;** “Mediación penal: relatos de experiencias exitosas en Poder Judicial de Santa Fe”. Poder Judicial de la provincia de Santa Fe. 2001

**Giavarino Magdalena;** “La mediación: hacia un nuevo perfil profesional”. Foro económico de la universidad del museo social argentino. 1996

**Haynes J y Haynes G;** “La mediación en el divorcio”. Ed. Granica. 1997

**Iamamoto Marilda;** “El servicio social en la contemporaneidad”. Ed. Cortes. San Pablo. 1998

**Iamamoto Marilda;** “Crisis contemporánea, cuestión social y servicio social”. CEAD. Brasilia. 1999

**Kirchner Alicia;** “Monografía sobre mediación”. Trabajo presentado en la universidad del museo social argentino. 1996

**Kochan y Jick;** “The public sector mediation process”. Journal of conflict resolution. 1978

**Lewis Leslie;** “Como resolver conflictos”. 1996

**Mattus Teresa;** “El trabajo del concepto. Una urgencia política del trabajo social”.

**Montaño Carlos;** “Buscando la especificidad prometida”. Ficha de cátedra de Trabajo social. Facultad de ciencias políticas y RRII. UNR. 2010.

**Moore Christopher;** “El proceso de mediación”. Ed, Granica. 1995

**Parra Gustavo;** “Los proyectos socio profesionales en el trabajo social”. Ed, Espacio.

**Suares Marinés;** “Mediación: conducción de disputas, comunicación y técnicas”. Ed, Paidós. 1996

**Wher P;** “Conflict regulation”. Ed, Boulder. 1979.