

## Un modo de abordar los conflictos humanos: las estrategias de afrontamiento

*Julieta Estefanía Ibarra<sup>1</sup>*

### **Resumen:**

Este artículo se basa en parte en la disertación presentada a Asociación Civil Programa de Estudios de Postgrado, (Argentina), quien representa a los programas de Mediación en América Latina, del Institute Universitaire Kurt Bösch, (Suiza), sobre la Tesis de Maestría cuyo título es “Perspectivas en Mediación Comunitaria. Una contribución al fortalecimiento de la salud bio-psico-social. Experiencias en la ciudades de Rawson y Trelew Chubut”, con el requisito parcial para la obtención del título Executive Master en Estudios Avanzados en Mediación y Negociación. La propuesta del artículo es comparar las estrategias de afrontamiento frente al estrés y, las posiciones de los sujetos frente al conflicto. Se analizarán experiencias de mediadoras en las ciudades de Rawson y Trelew, Provincia de Chubut, de la República Argentina.

**Palabras claves:** estrategias de afrontamiento – estrés – crisis vitales – crisis contingentes – posiciones frente al conflicto.

### **One way of addressing human conflicts: coping strategies:**

### **Abstract:**

This article is based in part on the dissertation submitted to Civil Partnership Program Graduate Studies, (Argentina), who represents programs about Mediation in Latin America of Institute Universitaire Kurt Bösch (Switzerland) on the Master's thesis entitled "Perspectives in Community Mediation. A contribution to strengthening bio-psycho-social health. Experiences in the cities of Rawson and Trelew Chubut", in partial requirement for the diploma Executive Master in Advanced Studies in Mediation and Negotiation. The purpose of this article is to

---

<sup>1</sup> Licenciada en Psicología recibida en la Universidad de Buenos Aires de la República Argentina. Executive Master en Estudios Avanzados en Mediación y Negociación, recibida en el Institute Universitaire Kurt Bösch, Suiza representado en Argentina por Asociación Civil Programa de Estudios de Postgrado. Correo electrónico: [jjulietaestefania@gmail.com](mailto:jjulietaestefania@gmail.com).

compare coping strategies for stress, and the positions of the people involved in the conflict. Mediating experiences will be analyzed in the cities of Rawson and Trelew, Province of Chubut, Republic of Argentina.

**Keywords:** Coping strategies - stress - life crises - contingent crises- positions in the conflict.

**Epígrafe:**

*“Constrúyete un corazón de muchas habitaciones y pon dentro las palabras de una escuela y de la otra.”<sup>2</sup>*

**1. Estrategias de afrontamiento:**

Cuando nos enfrentamos a un conflicto, tanto las partes como los mediadores comunitarios, pueden valorarlo positivamente como cambio y oportunidad, también se puede interpretar al conflicto como una situación de crisis que debemos contener y resolver. Cuando se piensa en la crisis, se puede abordarla desde dos perspectivas: o bien considerar las *crisis estructurales*, del desarrollo, denominadas por la Psicología Evolutiva o Psicología de los Ciclos Vitales, como crisis vitales. Es así como en la vida de los seres humanos, ellos enfrentan diversas crisis vitales: nacimiento, infancia, adolescencia, pasaje a la adultez, ingreso a la Universidad o al mundo del trabajo, matrimonio, nacimiento de los hijos, posibles divorcios, conformación de nuevas familias, nacimiento de los nietos, jubilación, tercera edad o senectud, y fin del ciclo vital; estas crisis requieren de una elaboración subjetiva, e implican diversos mecanismos psíquicos que serán puestos en marcha para que estas diversas etapas sean transitadas sin que afecten o impacten negativamente en la salud de los seres humanos en continuo crecimiento. Durante la vida humana, también pueden acaecer *crisis contingentes*, estas se definen por una irrupción concomitante a algún evento crítico, son inesperadas e impredecibles, pero tienen un efecto en la vida de los sujetos. Frente a estas crisis contingentes, se evalúa el posible efecto del estrés sobre la salud de los seres humanos. Surge entonces un interrogante ¿cómo se evalúa el estrés?

A partir de los desarrollos teóricos de Lazarus y Folkman (1984), en los estudios sobre estrés ha ido creciendo el interés por el análisis del impacto subjetivo que los eventos estresantes tienen sobre el sujeto. El factor más importante ya no es el estresor en sí mismo, sino la valoración que el individuo realiza de éste último.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Tausk, Juan (2005). *Un corazón de muchas habitaciones. La enseñanza en la Universidad*, en Tausk, Juan [et al.] (2005). *Nada es para siempre. Pensando la clínica psicoanalítica*. 1ª Edición. (pp. 23). Buenos Aires: JCE Ediciones. Cita del Talmud Babli Sota, 7:12, citado en Hartman, David, (2002). *La tradición interpretativa*. Buenos Aires: Altamira.

<sup>3</sup> Leibovich de Figueroa, Nora B; Schmidt, Vanina I, y Marro, Claudia T. (2009). *Capítulo 1: Estrés*. En Leibovich de Figueroa, Nora B [et al.], (2009). *El malestar y su evaluación en diferentes contextos*. 1ª edición, 1ª reimpresión. (pp. 13). Buenos Aires: Eudeba.

De acuerdo a la cita precedente se considera el impacto subjetivo que los eventos estresantes tienen sobre la vida de los sujetos, el interés no está puesto en el evento en sí mismo, sino en el proceso de valoración de los sujetos frente al evento, esto es la interpretación subjetiva. La valoración implica un componente cognitivo, que coadyuva a mitigar los efectos del estrés sobre la salud humana en general y en la salud mental en particular.

En la *evaluación primaria*, los interrogantes que se plantea el individuo son: “¿Me perjudica o me beneficia esta situación?, ¿puedo modificarla?”, etc. La *evaluación secundaria* implica interrogantes tales como: “¿Puedo hacer algo frente a esta situación?, ¿Qué puedo hacer?, etc.”<sup>4</sup>

Lazarus y Folkman distinguen entonces dos tipos de evaluación, la evaluación primaria y la evaluación secundaria. Es así, que las personas, en el primer caso se plantean diversos interrogantes en torno a los eventos o crisis contingentes: “¿me perjudica o me beneficia? ¿Puedo modificar la situación?”, estas preguntas conducen a abrir el repertorio de preguntas posibles, habilitando el planteamiento de hipótesis y alternativas inéditas. En el segundo caso, surgen interrogantes acerca de la posibilidad de llevar adelante diversas acciones frente a las crisis: “¿puedo hacer algo frente a esta situación?”, este tipo de evaluación incide en la toma de decisiones de los sujetos.

Es así como surge un concepto central en esta teoría: el *afrontamiento (coping)*, definido como “aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes, que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo.” (Lazarus y Folkman, 1984, p. 164).<sup>5</sup>

El afrontamiento (coping) supone considerar aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales, que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que pueden ser evaluadas por el sujeto como excedentes o desbordantes de sus recursos. Subrayaremos el hecho de que estas estrategias son constantemente cambiantes, no son fijas, no son predeterminadas, sino que son dinámicas y complejas influyendo de esta manera en otra variable: la plasticidad del psiquismo humano. La complejidad de las estructuras psíquicas da cuenta de la amplia variedad de recursos cognitivos y conductuales que pueden llevar adelante los sujetos para hacer frente a las situaciones o eventos críticos.

---

<sup>4</sup> Leibovich de Figueroa, Nora B; Schmidt, Vanina I. y Marro Claudia T. Op., cit., (pp. 3).

<sup>5</sup> *Ibíd.*, (pp. 13-14).

“(…) el afrontamiento tiene como función mitigar los efectos del estrés.”<sup>6</sup>

El afrontamiento tiene la función de mitigar o reducir los efectos del estrés. En la evaluación secundaria se ejecutan diversas estrategias que conducen a que los sujetos perciban que cuentan con los recursos necesarios para hacer frente a una situación de crisis contingente. De esta manera se cuenta con recursos protectores de la salud psíquica, física y social de los sujetos.

Las estrategias de afrontamiento según Lazarus y Folkman (1984) son:

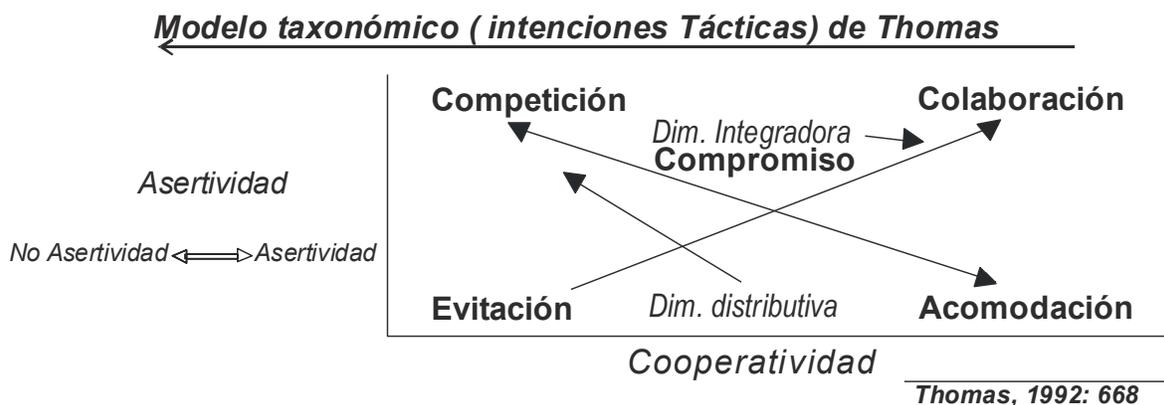
- 1- “Confrontación: (...) los esfuerzos para alterar la situación. Sugiere también cierto grado de hostilidad y riesgo.
- 2- Planificación: (...) estrategias para solucionar el problema.
- 3- Aceptación de la responsabilidad: (...) reconocimiento del propio papel que uno ha tenido en el origen y/o mantenimiento del problema.
- 4- Distanciamiento: (...) esfuerzos por apartarse o separarse del problema, intentando evitar que afecte al sujeto.
- 5- Autocontrol: (...) esfuerzos por regular y controlar los propios sentimientos, acciones y respuestas emocionales...
- 6- Re- evaluación positiva: (...) percibir los posibles aspectos positivos que tenga o haya tenido el evento estresante.
- 7- Escape – evitación: a nivel motor (...) el empleo de estrategias como comer, beber, consumir drogas, tomar medicamentos o dormir más de lo habitual. (...) el escape cognitivo es un pensamiento irreal improductivo (“... Si no me hubiera ocurrido a mí...”).
- 8- Búsqueda de apoyo social: acudir a otras personas (amigos, familiares, etc.) para buscar consejo, asesoramiento, asistencia, información o comprensión, simpatía o apoyo moral.”<sup>7</sup>

## **2. Posiciones de los sujetos frente al conflicto:**

---

<sup>6</sup> Leibovich de Figueroa, Nora B.; Schmidt, Vanina I. y Marro, Claudia T. (2009) Capítulo 2: Afrontamiento. En Leibovich de Figueroa, Nora B. [et al.] op., cit., ( pp. 45).

<sup>7</sup> *Ibíd.* (pp. 51-52).

2.1. Figura. Modelo taxonómico de Thomas:<sup>8</sup>

El modelo taxonómico de Thomas, es una herramienta válida para el abordaje del conflicto por parte del mediador. Según Bilbao Domínguez & García Dauder, (2003) el análisis de las posiciones que asumen las partes respecto al conflicto supone: 1- la dimensión distributiva y 2- la dimensión integradora. La primera implica las intenciones de las partes, sobre la proporción de satisfacción de cada una de ellas respecto a los asuntos objeto de conflicto y la segunda implica las intenciones de las partes, respecto al total de satisfacción de los asuntos de las partes.

La asertividad es una competencia comunicacional, puede definirse como una “estrategia y estilo de comunicación”<sup>9</sup>. Por otra parte la cooperatividad es una competencia social tendiente a favorecer el diálogo, es una apertura y una disposición colaborativa de las personas para transformar sus conflictos.

De las posiciones de los sujetos frente al conflicto que se expresan en la Figura 2.1., cuentan: a) **la competición**: una acción o conducta que persigue el fin de ganar, sin prestar consideración a los intereses o perspectivas de la otra parte; la lógica sería ganar/perder; b) **evitación**: es un modo de negar el conflicto, es una conducta de las personas, que impide que las mismas tomen consciencia del hecho de que sus acciones o percepciones, forman parte de un conflicto. Esta posición mantendría el conflicto en su etapa de latencia; la lógica sería pierdo/pierdes; c) **acomodación**: es una conducta de la parte implicada en un conflicto, que tiene

<sup>8</sup> Bilbao Domínguez, Roberto & García Dauder, Silvia (enero, 2003). *Introducción a la teoría del conflicto en las organizaciones*. (pp. 24) Madrid: Universidad Rey Juan Carlos, Servicio de Publicaciones, CopyRed SA.

<sup>9</sup> Wikipedia Enciclopedia Libre, definición de asertividad. Disponible en URL: [http:// es. Wikipedia. org/wiki/Asertividad](http://es.wikipedia.org/wiki/Asertividad), [consulta 10/09/2014].

por finalidad acomodarse a los intereses o expectativas de la otra parte, es un modo de ceder, de dejar ganar. La lógica implícita sería ceder o perder/ ganar; d) **compromiso**: es una conducta o posición de los sujetos cuyo fin es acercarse al otro, es un modo de tomar nota del conflicto, de asumir la voluntariedad que asiste a las partes en un proceso de mediación, es el compromiso realizado “por medio de un acuerdo”<sup>10</sup>, la lógica sería la promesa de ganar/ganar. Es interesante resaltar que los legos consideran que compromiso es dar la palabra, y e) **colaboración**: es un modo de participación que tiende a la “realización conjunta de un trabajo”<sup>11</sup> o meta, la lógica sería colaborar para ganar conjuntamente.

En el proceso de mediación, las partes ayudados por el mediador deben despojarse de la posición competitiva y procurar el pasaje a una lógica de compromiso y/o colaboración.

### **3. Comparación de las posiciones de los sujetos frente al conflicto y las estrategias de afrontamiento frente a las crisis:**

En este apartado, la autora postulará que las estrategias de afrontamiento (Coping strategies) sostienen una posición de los sujetos frente al conflicto.

Como se indicó en párrafos precedentes existen dos modalidades de evaluar la situación de conflicto: la evaluación primaria y secundaria del evento estresante.

Para el mediador comunitario que aborda un conflicto manifiesto, es sumamente importante contar con este modelo de evaluación y afrontamiento, sobremanera si se piensa en pasar del análisis de las posiciones a los intereses – propuesta del Enfoque de Harvard-.

La posición de competición se sostiene por una estrategia de afrontamiento de confrontación; la posición de evitación se sostiene por las estrategias de afrontamiento de escape – evitación y de distanciamiento; en la posición de acomodación existiría una estrategia de afrontamiento de autocontrol. En las posiciones de compromiso y colaboración, las estrategias de afrontamiento serían: la planificación; la aceptación de la responsabilidad; la re- evaluación positiva – en mediación análogamente connotación positiva-; y la búsqueda de apoyo social. Este último ítem es relevante si se piensa en la posibilidad de que las personas que forman parte de un

<sup>10</sup> Wordreference, definición de compromiso, disponible en URL:<http://www.wordreference.com/es/> [consulta 10/05/2014].

<sup>11</sup> Wordreference, definición de colaboración, disponible en URL:<http://www.wordreference.com/es/> [consulta 10/05/2014].

conflicto, en función de la estrategia de afrontamiento de búsqueda de apoyo social, acuden a una persona neutral -mediador- para procurarse ayuda; información; asistencia y asesoramiento. Este modelo teórico y metodológico, permite examinar en primera instancia el tipo de evaluación de la situación de crisis contingentes, las estrategias de afrontamiento frente al estrés, para luego proceder al análisis de las posiciones de los sujetos frente al conflicto.

### 3.1. Tabla. Evaluación, estrategias de afrontamiento y posiciones frente al conflicto:

Evaluación Primaria	Evaluación Secundaria	Estrategias de afrontamiento	Posiciones frente al conflicto
<p>¿Me perjudica o me beneficia?</p> <p>¿Puedo modificar la situación?</p>	<p>¿Puedo hacer algo frente a esta situación?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confrontación</li> <li>• Escape- evitación</li> <li>• Distanciamiento</li>   <li>• Autocontrol</li>   <li>• Planificación</li>   <li>• Aceptación de la Responsabilidad</li> <li>• Re- evaluación positiva</li> <li>• Búsqueda de apoyo social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competición</li> <li>• Evitación</li>   <li>• Acomodación</li>   <li>• Compromiso y colaboración</li> </ul>

En la valoración y evaluación de las crisis, existe una atribución de sentido frente a la situación de conflicto y sobre la percepción del otro.

(...) no hay ni una palabra, ni un gesto humanos (...) que no tengan una significación (...) En un acontecimiento (...) en el momento de ser vivido, todo parece moverse al azar (...) Pero los azares se compensan con el resultado de que esta polvareda de hechos se aglomeran, esbozan una manera

de tomar posición frente a la situación humana, un *acontecimiento* de contornos definidos y del que se puede hablar.<sup>12</sup>

Como teoriza Merleau – Ponty, no hay ni una palabra ni un gesto humanos que no tengan una significación. Esto implica que los sujetos puedan darle sentido a sus experiencias y que las mismas se transformen en un acontecimiento de la historia personal. En un conflicto las partes pueden sentir que los hechos se aglomeran al azar, es cuando el mediador interviene por medio del método analítico y desbroza esos hechos. Ellos esbozan – como dice el autor- una manera de tomar posición frente a la situación humana. Entonces es cuando el acontecimiento se traduce en un hecho de contornos definidos, diremos que el mediador ayuda a que se puede hablar de ellos. Se abre entonces en la palestra de la mediación la escucha activa o reflexiva, del mediador hacia las partes, de las partes entre sí y entre ellas y el mediador. De ello se puede hablar, se puede interpretar los hechos objeto de un conflicto mediante la palabra. La escucha es una herramienta del mediador, es abrir el espacio de elaboración conjunta de un problema que pudo traducirse en un conflicto manifiesto, es crear un espacio en el que circulen nuevos sentidos y significaciones para pensar qué posición tomar frente al conflicto, esta búsqueda e indagación es una trayectoria propicia para elaborar y re-significar mis propios actos y los actos del otro. El azar –necesario por cierto- se transforma en un acontecimiento de contornos definidos, como un cincel el mediador emplea sus estrategias, y colabora – siendo equidistante – para lograr el pasaje de una lógica de confrontación hacia una lógica de compromiso y colaboración.

El mediador sabrá que las posiciones de los sujetos frente al conflicto pueden ser intercambiables, no son fijas, por lo cual no debería tener juicios generalizadores. Sin duda cuando la partes atraviesan un conflicto, y lo resuelven tienen una nueva mirada sobre ellos mismos, sobre el otro, y sobre la realidad que han creado juntos. Han adquirido herramientas y competencias sociales para analizar posibles conflictos futuros. Han salido fortalecidos de la situación. Han aprendido acerca de la capacidad humana de transformar sus relaciones. Aquello que en un inicio pudo ser una posición frente al conflicto, se ha transformado en una posición frente a la situación humana. Una modalidad de tomar posición frente a la situación humana es la aceptación del conflicto como constitutivo de la dimensión humana, y el conocimiento de que el

---

<sup>12</sup> Merleau – Ponty, Maurice (1993) *PRÓLOGO*. En Merleau – Ponty, Maurice. *Fenomenología de la percepción*. (pp. 18). Barcelona, España: Editorial Planeta – De Agostini S.A.

hombre ha creado instancias – tales como la mediación comunitaria – para prevenirlo, contenerlo, transformarlo y resolverlo.

El ejercicio de la neutralidad es un dilema ético de las profesiones, del cual no está exento la mediación. La neutralidad es un principio que rige éticamente un proceso de mediación. Es un principio ético y deontológico. Es necesario discutir y pensar el rol del mediador, atendiendo a dicho principio ético. Y determinar el límite y las circunstancias de la mediabilidad de un caso. Según Juan Tausk –en la asignatura *Fundamentos Psicológicos de la Mediación* de la Maestría Latinoamericana Europea en Mediación y Negociación<sup>13</sup> “la operación simbólica de construir una conversación la realizan las partes si el mediador es neutral.”

Siendo neutral el mediador hace posible una conversación, posibilita la construcción de escenarios futuros. Una conversación es una operación simbólica en donde circulan nuevas miradas, nuevos sentidos y res-significaciones. Una operación simbólica es un acto nominativo. Procurar nuevos nombres es una reformulación del pasado, es un nuevo modo de nombrar los hechos. Allí a donde me nombro se juega mi responsabilidad como sujeto de asumir qué parte de mí pongo en juego, qué espero de mí, cómo me dispongo a encontrarme con el otro, qué espero de él y qué estoy dispuesto a dar a cambio.

Frente a los dilemas éticos de la vida, el mediador deberá asumir – es necesario que lo haga- una posición frente al conflicto, su posición será ONE DOWN, esto significa ceder protagonismo a las partes. Desde esta posición el mediador contribuye a llevar a cabo diversas estrategias de intervención, análisis, abordaje, resolución y transformación de los conflictos de una comunidad.

#### **4. Experiencia de los pioneros de las Ciudades de Rawson y Trelew Provincia de Chubut de la República Argentina, en mediación:**

Este capítulo se relaciona con la tercera parte del título de la tesis: *Experiencias en las Ciudades de Rawson y Trelew*. Y tiene por objeto brindar datos sobre experiencias regionales en la *Provincia de Chubut de la República Argentina*, en mediación.

---

<sup>13</sup> Asociación Civil Programa de Estudios de Postgrado (Argentina) y el Institute Universitaire Kurt Bösch (Suiza).

El trabajo de recolección de datos se realizó mediante la técnica de entrevistas exploratorias y semidirigidas a tres mediadoras de la ciudad de *Rawson, Chubut, Argentina*, durante el período de los meses de agosto a diciembre del año 2013.

Recuperamos entonces el matiz de los relatos, el entramado de voces y discursos, que introducen registros orales en el texto.

#### **4.1. Proyecto de Mediación Comunitaria en la Ciudad de Rawson de la Provincia de Chubut de la República Argentina:**

En el mes de agosto del año 2013, el día jueves 22, entrevisté a Patricia López, 46 años, Técnica en Orientación Familiar; Mediadora. Ha realizado la Especialización en Mediación Familiar y en Mediación Comunitaria.

La entrevistada expresó que “en el año 2009”, llevó adelante “un Proyecto Municipal de Mediación Comunitaria, dependiente de la Secretaría de Familia y Promoción Social, de la Municipalidad de la Ciudad de *Rawson*. El Proyecto se consolidó en distintas etapas, la primera consistió en la difusión de los alcances de la mediación comunitaria como herramienta alternativa de resolución de conflictos a los vecinos de la Ciudad de *Rawson Chubut*, para ello instrumentamos Talleres barriales con los vecinos en las asociaciones vecinales de la ciudad, sobre métodos alternativos de gestión de conflictos. La segunda etapa del Proyecto fue formar Centros de mediación comunitaria en las asociaciones vecinales de la ciudad de *Rawson*”, con la garantía de que si surgiera un conflicto un tercero neutral podría intervenir para ayudar a las partes a hallar una solución.

ODR Latinoamérica da testimonio sobre el Proyecto de Mediación Comunitaria en la Ciudad de *Rawson, Chubut*. A continuación se hallará una cita:

Se desarrolla en las asociaciones vecinales de Rawson, la primera etapa de la Mediación Comunitaria, que consiste en explicar a la población los objetivos y características del proyecto, como herramientas de solución de conflictos.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> ODR Latinoamérica, (24/03/2009), “*Explicarán en Rawson los alcances de la mediación comunitaria*”, disponible en [http://www.odrlatinoamerica.ning.com/group/unionmediadores?commentId=25522%commont%3A6812&xg\\_source=activity](http://www.odrlatinoamerica.ning.com/group/unionmediadores?commentId=25522%commont%3A6812&xg_source=activity), [consulta 18/01/2014].

Otra noticia en internet cuyo título es *“La mediación comunitaria- herramienta de paz social en tiempos de crisis. Rawson – Chubut- Argentina”*, del día 2 de abril del 2009, indica:

La funcionaria Patricia López, explica que “es fundamental que la gente empiece a conocer que hay otra alternativa para resolver los conflictos.”<sup>15</sup>

Durante la entrevista Patricia López destacó que el Proyecto de Mediación Comunitaria “fue diagramado con mucho trabajo y necesitó del interés de los vecinos. La faz de capacitación de los vecinos es un punto muy importante”, agregó –en relación a la accesibilidad de los vecinos al Proyecto de mediación comunitaria en Rawson-, que “mi lema es ‘Las instituciones van a la gente’, no es que las personas vayan a las instituciones. Las instituciones deben estar abiertas a la gente y recibirlas.”

En relación al modo de implementación de un Proyecto de Mediación Comunitaria Patricia López argumentó, que “el Proyecto debe ser descentralizado, en este caso puntual se había diseñado que los Centros de Mediación Comunitaria, estuvieran descentralizados del Municipio, en las asociaciones barriales, para darle mayor accesibilidad a los vecinos, y evitar costes de traslado al centro de la Ciudad. El Proyecto debe ser gratuito para los vecinos, para dar reales posibilidades a la gente”, expresó que “un conflicto comunitario no es mediable cuando existe un delito.” La mediadora declaró que “en la Municipalidad, este proyecto ha quedado inconcluso. Luego pasó a Provincia, a la Dirección de Niñez, Adolescencia y Familia, pero por falta de decisión política este Proyecto no se implementó, y quedó en el olvido”.

La entrevista concluyó con un agradecimiento a la mediadora por su tiempo, ella respondió “te agradezco la posibilidad de recordar este Proyecto y compartirlo, es mucho lo que se puede hacer en mediación, y espero que la información te sea útil.”

#### **4.1.1. Análisis del relato de experiencias:**

Para diseñar e implementar un Proyecto de Mediación Comunitaria el mediador debe construir en primera instancia su identidad, de esta manera logrará darle cuerpo y sentido a su Proyecto, evitando que se diluya en el tiempo. Jean- Françoise Six (1997) apunta algunas notas

---

<sup>15</sup> *“La mediación comunitaria- herramienta de paz social en tiempos de crisis. Rawson – Chubut- Argentina”*, (2/04/2009), disponible en URL: <http://www.mediacionycrisis.blogspot.com/.../la-mediacion-comunitaria-herramienta>, [consulta 18/01/2014].

acerca del modo en que un mediador construye su identidad, según el autor el mediador ve el 3 y crea el 3.

Desde la neutralidad, desde el lugar del tercero, el mediador introduce una interdicción en el discurso, haciendo posible una re-significación de la trama discursiva, un giro copernicano, la búsqueda de nuevos sentidos, la mirada hacia el futuro. La ética del mediador es ver el tres y crearlo. En ese espacio de diálogo que es la mediación, el encuentro cara a cara es el lugar de lo posible, de lo pensado y no pensado. La piel del otro, su gestualidad, su mirada –que hasta puede inquietarme-, es una trama corporal, que debe ser descifrada. El mediador sabrá que el límite ético es siempre el otro: las partes, y deberá hacer notar a las partes este apotegma. Desde allí, desde ese territorio singular se pone en acto la responsabilidad ética de los sujetos. Que a punto de partida podrían advertir cuál es su posición respecto al otro y cuál es la posición del otro en relación a él. La tarea del mediador es ayudar a las partes en ese proceso de búsqueda. El combate por ganar es un alerta para el mediador, que deberá estar advertido para evitar que el conflicto escale. Si las partes ven al mundo en dos dimensiones, gana/pierde él deberá descubrir la tercera dimensión y ponerla de manifiesto propuesta de Six:

Ver el “3”, tarea de todo mediador, es percibir la tercera dimensión y ponerla de manifiesto allá donde se tiende aplanar lo real y a hacer ver el mundo y las tareas en dos dimensiones. Hacer el “3” es provocar a las personas y a las situaciones para que no se dejen encerrar en el blanco y negro, en el maniqueísmo. Eso sólo puede llevarse a cabo acudiendo a la complejidad.<sup>16</sup>

Allí a donde se tiende a aplanar lo real y hacer ver al mundo y las tareas en dos dimensiones el mediador debe percibir la tercera dimensión. Percibir es poner el cuerpo, escuchar reflexivamente. El conflicto puede ser incluso percibido por las partes como unidimensional: el me hace, el me inquieta, el me injuria, entonces yo respondo con la misma cara de la moneda. Se trata de otra cosa, se trata de evitar el maniqueísmo, o el encierro en el blanco o el negro. Acudiendo a la lógica de la complejidad el mediador debe hacer el tres, es decir provocar a las personas y a las situaciones para ver esa tercera dimensión: una posibilidad futura de resolver el conflicto. Provocar no es enseñar, ni persuadir, ni convenir. Provocar es desafiar a las partes para que procuren el reconocimiento del otro.

Retornado al relato de la mediadora comunitaria Patricia López, ¿este Proyecto de Mediación Comunitaria en la Ciudad de *Rawson Chubut*, dependiente de la Secretaría de Familia

<sup>16</sup> Six, Jean – Françoise (1997). *Dinámica de la Mediación*. (pp. 162). Buenos Aires: Editorial Paidós.

y Promoción Social de la Municipalidad de *Rawson*, en el año 2009, que luego pasó a la órbita Provincial, a la Dirección de Niñez, Adolescencia y Familia, no se implementó por fallas en la constitución de la identidad de la mediadora?

A la anterior pregunta se responderá negativamente. ¿Cómo desarrolla un mediador su práctica ética y en este caso particular Patricia López? La respuesta es el amor, la pasión por el trabajo, dirigida hacia los otros: colegas y consultantes. El amor es dar vida a las palabras, darles cuerpo, saber cómo utilizarlas y en qué momento. John Lennon lo dice en una célebre canción *Love is the answer* (Amor es la respuesta):

Estamos jugando juntos estos juegos mentales, empujando las barreras, sembrando las semillas. (...) El amor es la respuesta, y tú lo sabes bien (...) sigamos jugando juntos estos juegos mentales con la fe en el futuro, más allá del presente (...) Proyectando nuestras imágenes en el espacio y el tiempo. (...) elevando el espíritu de la paz y el amor...<sup>17</sup>

Este Proyecto de Mediación Comunitaria fue elaborado desde la pasión y el respeto por el trabajo, fue como dice Lennon empujando barreras y sembrando semillas. En aquellas situaciones en las que existe absoluta incertidumbre por aquello por venir, se ha trabajado con esfuerzo. Una mente en equipo puso manos a la obra. Fue mucho lo realizado y lo que quedó en el camino. El amor por los otros, por darles beneficios a los vecinos fue la respuesta. En este caso puntual el Proyecto no logró implementarse por falta de decisión política. Pero sigamos proyectando las imágenes en el espacio y el tiempo.

Existe una *Ley de Mediación Comunitaria N° 4540*, promulgada por la *Honorable Legislatura de la Provincia de Chubut, de la República Argentina*, el 9 de diciembre de 1999, que no se ha implementado. Pero se ha avanzado un peldaño pues la ley es vigente.

El proyecto de la mediadora comunitaria Patricia López se consolidó en dos etapas. Se ilustrará en la Tabla 4.1.1.1.

#### **4.1.2. Tabla. Etapas del Proyecto de Mediación Comunitaria en la Ciudad de Rawson de la Provincia de Chubut de la República Argentina:**

<sup>17</sup> Lennon, John, (1973). Album: *"Mind Games."* Tema *"Mind games or Love is the answer"*. Cita original: "We're playing those mind games together, pushing the barriers, planting seeds (...) Love is the answer and you know that for sure (...) so keep on playing those mind games together. Faith in the future out of the now (...) Projecting our images in space and in time (...) Raising the spirit of peace and love."

Etapa	Objetivo	Acciones
Primera	Difusión de los alcances de la mediación comunitaria como herramienta alternativa de resolución de conflictos a los vecinos de la Ciudad de Rawson	Implementación de Talleres Barriales con los vecinos en las asociaciones vecinales de la Ciudad de Rawson sobre métodos alternativos de gestión de conflictos.
Segunda	Formar Centros de Mediación Comunitaria descentralizados en las asociaciones vecinales de la Ciudad de Rawson	Acercamiento a cada barrio. Búsqueda de mediadores. Puesta a Prueba del Proyecto. Esta etapa es inconclusa.

Un punto importante en el Proyecto, es el modo de implementación. Según la mediadora debería ser descentralizado del Municipio, en las asociaciones vecinales para brindar mayor accesibilidad a los vecinos, y así evitar costos de traslado hacia el centro de la ciudad.

Otro punto importante que se consideró en el Diseño del Proyecto es que el mismo fuera gratuito para los vecinos, otorgándole mayores beneficios.

Para la mediadora comunitaria un conflicto comunitario no es mediable frente a la existencia de delitos, ese es el límite.

Este Proyecto ha quedado inconcluso por falta de decisión política, esto debe interpretarse en función de la asignación de recursos para llevarlo a cabo. El origen del primero, fue una idea de la mediadora, pero ¿qué pasaría si los vecinos se movilizarán para que el Proyecto se implemente? ¿Qué legitimidad tenía el proyecto desde las bases: la comunidad?

La primera fase del proyecto que fue la difusión de los alcances de la mediación comunitaria como un método de resolución alternativa de conflictos a los vecinos de la ciudad de *Rawson*, mediante talleres barriales estuvo bien lograda. Quedó inconclusa la segunda fase, cuyos objetivos fueron: búsqueda de mediadores vecinales no matriculados, (punto que mereció objeción), acercamiento a las asociaciones vecinales, formar Centros de Mediación Comunitaria descentralizados del Municipio, y puesta a prueba de la iniciativa.

Para concluir argumentaré que el Proyecto debió haber contado con la legitimidad: 1) de los mediadores; 2) del Órgano de Aplicación ya sea en la Administración Pública Municipal y/o Provincial; 3) de la comunidad: vecinos de la Ciudad de *Rawson*; 4) de la Legislatura, en este caso la sanción de *la Ley de Mediación Comunitaria de la Provincia de Chubut, de la República Argentina* y 5) de otras instituciones civiles públicas y/o privadas.

¿Qué pasaría en el futuro si el proyecto fuese requerido por los propios vecinos de la Ciudad de *Rawson*?

#### **4.2. Oficina Rawson del Servicio Público de Mediación del Poder Judicial de la Provincia de Chubut de la República Argentina:**

El día viernes 18 de octubre del año 2013, en las dependencias del *Servicio Público de Mediación de la Dirección de Mediación del Superior Tribunal de Justicia, del Poder Judicial de la Provincia de Chubut, de la República Argentina*, entrevisté a la Dra. Anahí Elizabeth Saldaña, 49 años; abogada; mediadora; ha realizado estudios en Ciencias Políticas en la Universidad del Salvador. En la actualidad, realiza un Postgrado en Derecho de Familia, en la Facultad de Derecho de la *Universidad de Rosario, de la Provincia de Santa Fe*, y se halla en período de elaboración de la Tesis. Es Coordinadora de la Oficina *Rawson*, del *Servicio Público de Mediación, del Superior Tribunal de Justicia del Poder Judicial de la Provincia de Chubut*. La entrevistada informó que “para acceder al cargo de Coordinador, el requisito formal es poseer el título de abogado; de mediador y rendir un concurso de coordinadores. Existe un Registro Provincial de Mediadores de la Provincia de Chubut, en el que pueden inscribirse los mediadores habilitados por el *Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Nación*, debiendo rendir un examen, que es evaluado por profesionales altamente calificados, externos al *Servicio Público de Mediación*, para que las condiciones sean transparentes y objetivas. En la Oficina *Rawson* del *Servicio Público de Mediación* existen 27 mediadores inscriptos, de los cuales 10 son abogados y mediadores. La *Ley de Mediación de la Provincia de Chubut, Argentina, N° XIII (13)*, postula que si el mediador no fuese abogado, deberá mediar con un abogado para que lo asista y asesore en materia de derecho” y aclaró que “ambos son co-mediadores, tanto abogado como no abogado. Los mediadores inscriptos en el Registro Provincial de Mediadores, deberán aclarar la disponibilidad horaria y el Coordinador los convocará por listado. La contratación es externa, es

decir que los mediadores no forman parte de la planta permanente del *Superior Tribunal de Justicia*. La metodología de trabajo es interdisciplinaria de acuerdo a las diferentes profesiones de base de los mediadores. Se realizan pre-mediaciones y luego mediaciones propiamente dichas. Se alternan –de acuerdo a las necesidades de las partes- reuniones conjuntas y reuniones privadas. Existen también reuniones de coordinación entre el Coordinador de cada Oficina y mini-ateneos, para supervisión; discusión de casos y para aunar criterios.”

“En el *Servicio Público de Mediación*, se realizan mediaciones en el ámbito: a) familiar; b) penal; c) comunitario; d) contravencional y e) laboral. De acuerdo al tema de tu tesis, hemos atendido muchos casos de mediaciones comunitarias o vecinales (como lo denominamos). Los conflictos comunitarios que hemos abordado fueron: a) ruidos molestos; b) medianería y c) agresiones entre vecinos. Las mismas suelen ser multitudinarias. El *Servicio Público de Mediación* coordina acciones con el *Colegio Público de Abogados*; con la *Defensoría de Pobres y Ausentes* de Rawson, Chubut. Se realiza una asistencia a las víctimas de delito, mediante casos derivados del *Ministerio Público Fiscal*. El *Servicio de Asistencia a la víctima* (SAV), tiene dos funciones: 1) atención en materia de derecho y 2) asistencia social y psicológica. Este modo de trabajo con estas instituciones es eficaz en materia de abordaje de conflictos. El *Servicio Público de Mediación* trabaja con la *Defensoría del Pueblo* y con la *Subsecretaría de Familia*. Se procede a la derivación por medio de oficio, en casos de estado desesperante de pobreza, pero no es una práctica habitual. En casos especiales uno tiene la autoridad para hacer un oficio. La prerrogativa del *Servicio Público de Mediación* es no judicializar el conflicto. La dificultad se da cuando la persona no puede llegar a un acuerdo. Existe la posibilidad de homologación del acuerdo, por ejemplo cuando se estipula el Régimen de visitas. En el *Servicio Público de Mediación* las mediaciones son previas, durante y posteriores a la judicialización del conflicto, no tenemos exclusión en momentos procesales. El proceso de mediación de particulares se inicia con una petición del solicitante, con los datos, domicilio y nombres del convocado.” Propone enviar a mi correo personal un modelo de solicitud de mediación con un convocado (Consta en ANEXO II de la tesis).

Saldaña sostiene que “otro modo de solicitud de intervención es a petición de un Organismo público o privado, o del *Ministerio Público Fiscal*. La Oficina Rawson del *Servicio Público de Mediación*, trabaja con la *Oficina de Defensa Pública de Trelew*, y con la *Asesoría de Familia de pobres e incapaces de Trelew*.”

“A pedido de la *Fiscalía* – interviene el *Servicio Público de Mediación* – por reparación de daños cometidos por menores. En este caso se llama a los menores para que paguen los daños o realicen un trabajo comunitario. Hemos tenido estos casos en menores de 15 y 16 años y dos casos con menores de 14 años. Los niños deberán ser acompañados por sus padres, cuando esto no es posible, serán acompañados por abogados o representantes legales. Se realizan mediaciones entre menores y adolescentes, siempre que se encuentren acompañados por sus padres. Las mediaciones son de dos o más personas.”

“Existen dos etapas del proceso de mediación: 1) pre-mediaciones, en las que se plantea el encuadre de trabajo a las partes y se pide su consentimiento, estas reuniones las realiza cada Coordinador, y 2) mediaciones propiamente dichas: se fija entonces una mediación, pueden ser reuniones conjuntas o privadas. El acuerdo puede ser escrito o verbal. Sin acuerdo se debe hallar una solución alternativa al conflicto.”

“No es posible iniciar un proceso de mediación, si existe delito contra un niño, o cuestiones de absoluto orden público como asesinatos, esto – menciona la entrevistada- debe resolverlo un juez.”

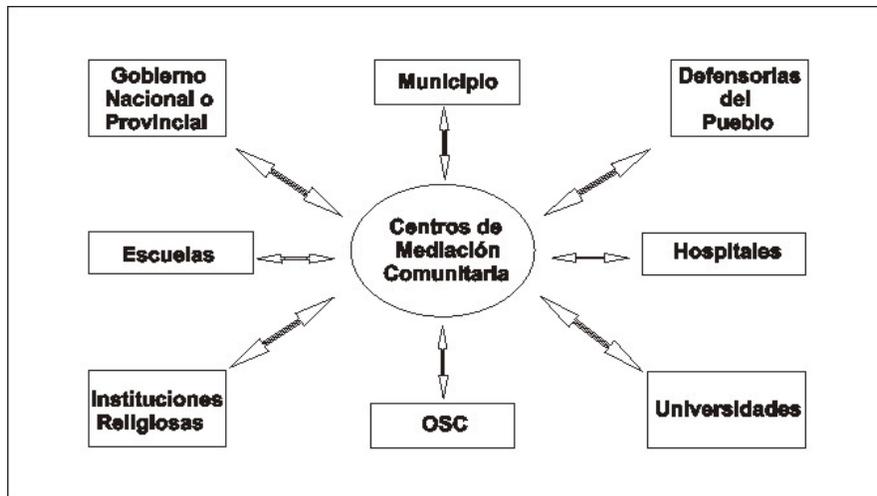
#### **4.2.1. Análisis del relato de experiencias:**

##### **4.2.1.1. Redes comunitarias e interinstitucionales:**

##### **4.2.1.1.1. Figura. Instituciones en red:<sup>18</sup>**

---

<sup>18</sup> Nató, Alejandro Marcelo; Rodríguez Querejazu, María Gabriela y Carbajal, Liliana María, (2006). *Mediación comunitaria. Conflictos en el escenario social urbano*. (1ª ed.). (pp. 216). Buenos Aires, Argentina: Editorial Universidad.



Las redes comunitarias son un entramado y tejido comunitario de articulación inter-institucional que propenden al fortalecimiento de los vínculos recíprocos entre las personas. Las redes comunitarias son la posibilidad de ensamblar diversos recursos que la comunidad posee: a) materiales – instrumentales; b) psicológicos; c) biológicos; d) político - ideológicos y e) sociales. Las redes son un intrincado nudo de acciones comunitarias que operan desde la complejidad de los procesos comunitarios. En la familia, en el trabajo, en la escuela, en clubes de esparcimiento, en organizaciones culturales y religiosas dichas redes se expresan, y operan como nodos que preservan una homeostasis intrínseca que permite su funcionamiento dinámico y su supervivencia. Las redes se vinculan con la vida en la comunidad, organizan los sistemas sociales en permanente cambio, son una oportunidad de ayuda, colaboración y apertura. En dichas redes se reflexiona, se actúa, se desea, se espera, se comparten ideales y necesidades, y en ellas acontecen conflictos.

Se aplicará el concepto de redes institucionales a la modalidad de trabajo del *Servicio Público de Mediación del Superior Tribunal de Justicia del Poder Judicial de la Provincia de Chubut de la República Argentina*.

El trabajo en redes opera del siguiente modo:

- 1) El *Servicio Público de Mediación* coordina acciones con el *Colegio Público de Abogados*;
- 2) Con la *Defensoría de Pobres y Ausentes de la Ciudad de Rawson, de la Provincia de Chubut de la República Argentina*.

- 3) Asistencia a las víctimas de delito, mediante casos derivados del *Ministerio Público Fiscal*. El *Servicio de Asistencia a la víctima (SAV)*, tiene dos funciones: a) atención en materia de derecho y b) asistencia social y psicológica.
- 4) Acciones con la *Defensoría del Pueblo*;
- 5) Con la *Subsecretaría de Familia*, se procede a la derivación por medio de oficio, en casos de estado desesperante de pobreza, no es una práctica habitual. En casos especiales se tiene la autoridad para hacer un oficio.
- 6) Otra solicitud de intervención es a petición de un *Organismo público o privado*.
- 7) Trabajo con la *Oficia de Defensa Pública de la Ciudad de Trelew; de la Provincia de Chubut de la República Argentina*.
- 8) Trabajo con la *Asesoría de Familia de pobres e incapaces de la Ciudad de Trelew, Provincia de Chubut de la República Argentina*.
- 9) Ha pedido de la *Fiscalía*, por reparación de daños cometidos por menores.

En casos de daños cometidos por menores, se convoca a los menores para que paguen los daños o realicen un trabajo comunitario. Se han abordado casos con menores de 15 y 16 años y dos casos con menores de 14 años. Los niños deberán ser acompañados por sus padres, cuando no sea posible, serán acompañados por abogados o representantes legales.

Un punto importante del Servicio es que se realizan mediaciones entre menores y adolescentes, siempre que se encuentren acompañados por sus padres. Esto es un aspecto promisorio de la práctica pública de la mediación, que tiene como partícipes a los menores y adolescentes, haciendo posible una práctica compartida con sus padres y con los mediadores, favoreciendo la difusión de los alcances de la mediación en una etapa temprana del desarrollo humano. Esto es una garantía de participación que brinda la mediación pública a la comunidad de Rawson. Creando un espacio para la palabra.

Se han realizado mediaciones en diversos ámbitos de aplicación: a) familiar; b) penal; c) comunitario; d) contravencional y e) laboral.

Se han atendido casos de mediaciones comunitarias o vecinales (según manifestó la entrevistada). Los conflictos comunitarios abordados fueron a) ruidos molestos; b) medianería y c) agresiones entre vecinos. Dichas mediaciones suelen ser multitudinarias.

Las mediaciones comunitarias son denominadas también mediaciones vecinales. Este tipo de conflictos pueden ser clasificados como conflictos en la comunidad, como se ejemplificará en la siguiente Tabla 4.2.2.1. *Tipos de conflicto*.

#### 4.2.2. Tipos de conflicto:

##### 4.2.2.1. Tabla. Tipos de conflicto:<sup>19</sup>

Tipo de conflicto		
Conflictos en la comunidad	Conflictos Públicos	Conflictos interculturales
Ruidos molestos; Olores desagradables; Filtraciones; Problemas de árboles y plantas, Uso de espacios comunes; Animales domésticos; problemas de expensas; Consumidor.	Derechos e intereses difusos. Medioambiente (contaminación; residuos tóxicos; basurales; etc.) Minería. Tierras. Medidas de acción: bloqueos; piquetes; protestas callejeras; toma de edificios; etc.)	Procedencia. Sexualidad. Etnias. Religión. Género. Ideología. Generaciones. Desigualdad social.

Los conflictos tipificados en la Tabla 4.2.2.1., como conflictos en la comunidad, implican: 1) ruidos molestos; 2) olores desagradables; 3) filtraciones; 4) problema de árboles y plantas; 5) uso de espacios comunes; 6) animales domésticos; 7) problemas de expensas y 8) consumidor. A nuestro entender estos conflictos se vinculan a los manifestados por la entrevistada.

Los conflictos vecinales son los que ocurren en la órbita del radio barrial, entre vecinos. En la cotidianeidad los vecinos se encuentran con frecuencia en espacios comunes, por lo que es

<sup>19</sup> Rodríguez Querejazu, María Gabriela (8/02/2012). Jornada gratuita de actualización continua para mediadores. II Seminario Internacional: *“Herramientas para trabajar en mediación. Experiencias comparadas entre Argentina y España. Nuevos desafíos. La mediación comunitaria y la salud social.”* Disponible en URL: <http://www.justiciasalta.gov.ar/inicio/descargas>. [consulta 24/05/2014].

necesario mejorar las relaciones mediante procesos como la mediación en la comunidad, o mediaciones vecinales que faciliten la toma de decisiones y la resolución y transformación de los conflictos comunitarios. Colaborando en procesos participativos, y en el empoderamiento de los ciudadanos de la comunidad de Rawson de la Provincia de Chubut de la República Argentina.

Otro ítem importante a considerar es determinar la mediabilidad de un caso: ¿qué casos se abordarán? ¿En cuáles no se debe intervenir? Según lo expresó la entrevistada no es posible iniciar un proceso de mediación, si existiese delito contra un niño, o cuestiones de absoluto orden público como asesinatos, esto debe resolverlo un juez.

Otro punto a evaluar es que en el *Servicio Público de Mediación* las mediaciones son previas, durante y posteriores a la judicialización del conflicto, no existe exclusión en momentos procesales.

Cuando existen delitos vinculados a alguna norma penal, el abordaje específico es a nuestro entender el ámbito de la mediación penal, que enfoca al delito como conflicto a resolver.

Al no existir exclusión en momentos procesales se profundiza en la eficacia de la mediación en el sentido de la transformación del conflicto y concomitantemente a él, la transformación de las relaciones en la comunidad.

En el *Servicio Público de Mediación*, existen también reuniones de coordinación entre el Coordinador de cada Oficina y los mediadores; mini-ateneos, para supervisión; discusión de casos y para aunar criterios. Dichos espacios son una contribución para pensar conjuntamente la identidad del mediador.

El equipo de mediadores es interdisciplinario, de acuerdo a las diferentes profesiones de base de los primeros. Esto permite un diálogo interdisciplinario abierto, inclusivo, teniendo por norte la construcción de objetivos comunes que otorgan identidad y calidad al *Servicio Público de Mediación*.

La legislación que avala la Mediación en la Provincia de Chubut de la República Argentina, es la *Ley XIII N° 13 (Antes Ley Provincial N° 4939/02)*, sancionada por la *Honorable Legislatura de la Provincia de Chubut, de la República Argentina* el 27/11/2002. (Consta en el ANEXO I de la tesis). Que instituye la mediación en el ámbito de la Provincia, y establece la creación a) del *Servicio Público de Mediación*, b) de la *Dirección de Mediación del Superior Tribunal de Justicia del Poder Judicial de la Provincia de Chubut de la República Argentina* y 3) y del Registro Provincial de Mediadores de la *Provincia de Chubut, de la República Argentina*.

Para acceder a ser profesional matriculado como mediador, se deben cumplir con dos requisitos: a) haber realizado el Curso de Formación Básica en Mediación en una Institución habilitada por el *Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación Argentina* como entidad formadora en Mediación y b) rendir un examen en el *Superior Tribunal de Justicia del Poder Judicial de la Provincia de Chubut de la República Argentina*, que será evaluado de un modo transparente y objetivo, por mediadores calificados externos al *Servicio Público de Mediación*.

La contratación de los mediadores es externa. Hecho que garantiza la neutralidad y equidistancia en el ejercicio de la función.

La matrícula se renovará acreditando horas efectivas de mediaciones, horas de capacitación o la realización de trabajos monográficos que versarán sobre la materia.

Estos logros han marcado un nuevo rumbo, han creado un espacio legitimado por la comunidad que solicita los Servicios que brinda dicha Institución Pública.

¿Qué metas futuras surgirán en función del camino transitado? Es esperable que a partir del ejercicio activo de sus derechos, los ciudadanos de *Rawson* puedan multiplicar esta práctica equitativa y democrática, que es la mediación. El *Servicio Público de Mediación* es gratuito, garantizando de este modo la libertad de acceso a la mediación, y la flexibilidad de participación real y efectiva de la comunidad en los problemas que le atañen.

#### **4.3. Facilitación Comunitaria en la Feria de calle Canal de la Ciudad de Trelew Chubut de la República Argentina:**

El día sábado 21 de diciembre de 2013, en la ciudad de *Rawson*, entrevisté a María Soledad Palacio, 38 años, Profesora y mediadora, *Responsable del Área de Mediación Educativa del Ministerio de Educación de la Provincia de Chubut de la República Argentina*. Desde hace diez años se dedica a la mediación.

Durante la entrevista, Palacio, compartió la experiencia de Facilitación Comunitaria en la Feria de Calle Canal de la Ciudad *de Trelew de la Provincia de Chubut de la República Argentina*.

La Feria de Calle Canal se encuentra ubicada en el Barrio Presidente Perón de la ciudad de *Trelew*, nació en el año 2001 como una necesidad y una solución a la crisis emergente que afectó al país en dicho año. Los vecinos de las ciudades de *Trelew, Rawson, Gaiman y Madryn*

de Argentina, concurrían a la misma para realizar trueques. Aquello que comenzó como una ayuda hoy se constituyó en un negocio rentable.

Existió una propuesta de traslado al Barrio San Martín, pero los vecinos de dicho barrio se opusieron. También se oponen a que funcione la feria, los comerciantes habilitados de la Ciudad de Trelew, pues indican que los feriantes no abonan impuestos, no existen controles bromatológicos, cuando en la Feria se comercializan chacinados, pescados y carnes. Esto significa para ellos una inequidad, pues argumentan que los precios de la Feria no se encuentran regulados por normativas.

En la entrevista realizada con la mediadora Palacio, ella indicó que “el equipo de mediadores, estuvo conformado por mediadoras y una psicóloga. La Coordinadora fue la mediadora María Julia Ruberto, participé yo también como mediadora y la Psicóloga Luján Vernieri. Fue un proceso de consulta pública, llevado adelante durante enero 2010 a julio 2011.”

“Estábamos en un lugar delicado pues la iniciativa fue del Municipio de Trelew, y nosotros como equipo facilitador formábamos parte del Municipio. Abordamos un conflicto público. La definición de conflicto público la tomamos de Fundación Cambio Democrático, hemos viajado a Buenos Aires para capacitarnos, y la fundación ha sido de mucha ayuda. Debo aclarar que se entiende por conflicto público, -argumentó- los conflictos públicos actúan en el espacio público basándose en incompatibilidades de intereses colectivos percibidos. En relación a la definición del problema, el Ejecutivo se propuso regularizar la Feria de Calle Canal de Trelew, porque consideró que en aquel momento la feria no reunía las condiciones de: 1) salubridad; 2) seguridad y 3) legalidad. Algunos feriantes y vecinos que obtienen beneficios se oponen. Los **involucrados directamente** en el conflicto público son El Ejecutivo Municipal; la Feria y los vecinos, e **indirectamente**: Entes públicos: Consejo Deliberante, Fuerzas de seguridad, salud (municipales y provinciales); Entes mixtos: Cooperativa de Obras y Servicios Públicos, Bomberos; Entes privados: comerciantes de la ciudad, medios de comunicación locales, y organizaciones de la sociedad civil. Previo a la intervención del equipo facilitador, no se abordaron las causas estructurales del problema, en cuanto a ubicación de la Feria, perfil del feriante y uso del espacio público. Era necesario redefinir el problema, tomando en cuenta los intereses y necesidades de los feriantes, y de la comunidad en donde se emplaza la Feria, que la Feria funcione en un marco legal y teniendo en cuenta al Ejecutivo Municipal como órgano de aplicación”.

“Existió una propuesta del Ejecutivo; una contrapropuesta de la Feria, y el rol del equipo facilitador fue ser facilitadores del diálogo en relación a una política pública de regularización de la Feria de Calle Canal.”

“Se realizaron reuniones con el intendente saliente y el intendente entrante, con asociaciones civiles, con los Bomberos”, agregó que “se llevaron a cabo reuniones con los feriantes, vecinos, meseros, comerciantes, técnicos y que el objetivo de las mismas fue la creación de consenso. Realizamos recomendaciones a las autoridades Municipales: 1) Capacitación y asesoramiento de organismos especializados en participación democrática; 2) reuniones para promover la articulación de las dependencias municipales; 3) reuniones de vinculación con los medios de comunicación; y 4) reuniones con instituciones para relevamiento de datos y sistematización de información técnica. Los beneficios serían una regulación consensuada de la situación de la Feria de Calle Canal; prevención de las escaladas violentas por abordaje de causas estructurales y disminución de la posibilidad de que se judicialice el conflicto. A partir de la toma de decisiones del Ejecutivo Municipal de *Trelew, de la Provincia de Chubut, de la República Argentina*, las tareas 2011 del equipo facilitador estuvieron orientadas a la regulación del proceso: construcción de indicadores de transparencia del proceso, a partir de la conformación de redes interinstitucionales, monitoreo y seguimiento de acuerdos.”

“¿Qué se necesitó para modificar la situación?: 1) Toma de decisión del Ejecutivo Municipal; 2) Convocatoria; 3) Participación y compromiso; 4) Financiamiento y 5) Asesoramiento.”

#### **4.3.1. Análisis del relato de experiencias:**

En la Tabla 4.2.2.1. *Tipos de conflicto*, se clasificó a los conflictos, en este apartado se retomará la nominación de conflictos públicos, que abarcan esferas tales como: a) derechos e intereses difusos; b) medioambiente (contaminación; residuos tóxicos; basurales; etc.); c) minería; y d) tierras; medidas de acción: bloqueos, piquetes, protestas callejeras o toma de edificios.

Según la entrevistada, en la Feria de Calle Canal cito en el Barrio Presidente Perón de la Ciudad de *Trelew Chubut*, se abordó un conflicto público. Para definir un conflicto público las mediadoras abrevaron en las conceptualizaciones de la Fundación Cambio Democrático, para lo

cual debieron viajar a Buenos Aires con el fin de capacitarse. Según la mediadora los “conflictos públicos actúan en el espacio público basándose en incompatibilidades de intereses colectivos percibidos.” Estas incompatibilidades de intereses percibidos generaba conflictos en la esfera pública, que tenía como intervinientes a los vecinos, meseros, feriantes, comerciantes habilitados, y a la Municipalidad de *Trelew, de la Provincia de Chubut, de la República Argentina*, como órgano de aplicación. El conflicto público en este caso específico abarcaba (Ver tabla 4.2.2.1.) dos dimensiones del conflicto: a) medioambiente por factible contaminación y b) derechos e intereses difusos, pues los intereses de los meseros y feriantes estaban orientados hacia un fin comercial desleal hacia los comerciantes habilitados que deben pagar Ingresos Brutos en la Municipalidad, y estar registrados en la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP), como monotributistas o autónomos.

Los involucrados **directamente** en el conflicto público son El Ejecutivo Municipal; la Feria y los vecinos, e **indirectamente**: Entes públicos: Consejo Deliberante, Fuerzas de seguridad, salud (municipales y provinciales); Entes mixtos: Cooperativa de Obras y Servicios Públicos, Bomberos; Entes privados: comerciantes de la ciudad, medios de comunicación locales, y organizaciones de la sociedad civil.

El *Ejecutivo Municipal de la ciudad de Trelew, de la Provincia de Chubut, de la República Argentina*, se propuso regularizar la Feria de Calle Canal de *Trelew*, porque consideró que en aquel momento la feria no reunía las condiciones de: 1) salubridad; 2) seguridad y 3) legalidad. Algunos feriantes y vecinos que obtienen beneficios se oponen a dicha regulación.

En función del tema de la tesis, este conflicto se relaciona pues fue un proceso de facilitación comunitaria además de ser a gran escala una consulta pública vinculada a un conflicto público por la percepción de intereses públicos y colectivos incompatibles.

El Ejecutivo Municipal se propuso regularizar la feria porque no reunía las condiciones de salubridad. Este es un punto central, pues en la feria se comercializan: carnes, chacinados, pescados, dejando como saldo aguas servidas e imposibilidad de acceso y tránsito para las personas que habitan en el Barrio Presidente Perón de la Ciudad de *Trelew*, en donde se emplaza la Feria.

El equipo facilitador comunitario realizó reuniones con el intendente saliente y el intendente entrante, con asociaciones civiles, con los Bomberos, con los feriantes, vecinos, meseros, comerciantes y técnicos. Siendo su objetivo la creación de consenso.

Las recomendaciones a las autoridades Municipales fueron: 1) Capacitación y asesoramiento de organismos especializados en participación democrática; 2) reuniones para promover la articulación de las dependencias municipales; 3) reuniones de vinculación con los medios de comunicación; y 4) reuniones con instituciones para relevamiento de datos y sistematización de información técnica. Los beneficios serían una regulación consensuada de la situación de la Feria de Calle Canal; prevención de las escaladas violentas por abordaje de causas estructurales y disminución de la posibilidad de que se judicialice el conflicto.

El equipo facilitador evaluó que para modificar la situación se necesitaban de las siguientes acciones: 1) Toma de decisión del Ejecutivo Municipal; 2) Convocatoria; 3) Participación y compromiso; 4) Financiamiento y 5) Asesoramiento.

El equipo facilitador comunitario estuvo conformado por dos mediadoras y una psicóloga. La Coordinadora fue la mediadora María Julia Ruberto, participó la mediadora María Soledad Palacio y la Psicóloga Luján Vernieri. Llevaron adelante un proceso de consulta pública, en el período de enero 2010 a julio 2011.

La entrevistada indicó que como equipo facilitador estaban en un lugar delicado, pues el Ejecutivo Municipal de *Trelew*, las contrataba para asesoramiento, impactando en la neutralidad e imparcialidad en el proceso de facilitación y hacia las partes involucradas en el conflicto público.

Este proceso de consulta pública o facilitación comunitaria contribuyó a que las partes puedan expresar sus verdaderos intereses. Y a la generación de toma de conciencia sobre las condiciones de salubridad; legalidad y seguridad de la Feria. El equipo facilitador ayudó a que el Ejecutivo percibiera que la cuestión no se trataba del traslado hacia otro barrio, sino de mejorar las condiciones actuales.

No obstante ello, a la fecha el *Ejecutivo Municipal de la Ciudad de Trelew, de la Provincia de Chubut, de la República Argentina*, no ha regularizado la situación de la Feria de Calle Canal.

La Feria continúa funcionando pues los precios de comercialización son más baratos que en los comercios registrados.

La Feria es un espacio de encuentro, un entramado complejo de relaciones, aquello que comenzó siendo una ayuda por la crisis del 2001, hoy se ha transformado en un negocio rentable.

Pero, ¿qué pasará en el futuro cercano, con los riesgos de no cumplir con las facetas de salubridad, seguridad y legalidad? Esto es a mi juicio una incumbencia directa del *Ejecutivo Municipal* como órgano de aplicación del Digesto Municipal, como también debería ser una preocupación indirecta de los entes mixtos; entes públicos y entes privados, promoviendo una política pública de regulación de la Feria de Calle Canal de la ciudad de *Trelew, de la Provincia de Chubut de la República Argentina*.

Es necesaria una concientización de la comunidad en lo relativo a esta temática, sobremanera pues la Feria no reúne las condiciones de salubridad de la población. Sin embargo la Feria es un espacio de encuentro y de inclusión para los consumidores. De lo que se trata es de no ser simplemente consumidores, y transformarse en ciudadanos activos, con derechos y obligaciones.

Estos principios rigen lo que en Francia llamamos “participación ciudadana”, es decir, su capacidad para intervenir como ciudadanos activos y no como simples usuarios pasivos.<sup>20</sup>

Esta experiencia da cuenta de la intrincada realidad de los conflictos públicos vinculados a un espacio público determinado. La práctica de la mediación comunitaria es un espacio para que las personas reflexionen acerca de la participación ciudadana, siendo activos en el proceso de toma de decisiones, con autorresponsabilidad, libertad y autonomía. Estas prácticas de métodos participativos de justicia reflejan la capacidad del ejercicio activo de los derechos ciudadanos.

## 5. Conclusiones:

El título de este escrito “*Un modo de abordar los conflictos humanos: las estrategias de afrontamiento*”, surge de una hipótesis: las estrategias de afrontamiento sostienen una posición de los sujetos frente al conflicto.

Las estrategias de afrontamiento son –según Lazarus y Folkman (1984)- recursos cognitivos y conductuales. Ellas pueden variar en función de la relación de los sujetos con el ambiente, la comunidad, la familia y las instituciones.

---

<sup>20</sup> Bartolone, Claude, (21-22-23 septembre 2000). *Overture: Une conception nouvelle de la citoyenneté*. En Actes de Séminaire par la Délégation interministérielle à la ville dans le cadre de l’Union européenne. *Médiation sociale et nouveaux modes de résolution des conflits de la vie quotidienne*. (pp. 14) - Programme Oisin. Paris, Créteil: Les éditions de la DIV. Cita original: “Ces principes gouvernent ce qu’en France, nous nommons “la participation des habitants, c’est-à-dire leur capacité à intervenir comme citoyens actif, et non comme simples usagers passifs.”

El modelo metodológico de evaluación y afrontamiento es un recurso eficaz para que el mediador analice las posiciones de los sujetos frente al conflicto.

La tarea del mediador comunitario es transformar el conflicto en la comunidad, mediante el análisis de las posiciones, haciendo posible pensar en una lógica de compromiso y colaboración para llegar a un acuerdo mutuamente satisfactorio para las partes.

La incorporación de la explicitación de los contextos percibidos en la evaluación psicológica la denominamos (por extensión) Ecoevaluación.<sup>21</sup>

La contribución de la Ecoevaluación psicológica a la mediación comunitaria es la explicitación de los contextos percibidos. Las situaciones y los contextos no son en sí mismos una realidad, sino que lo interesante es como los sujetos perciben dichos contextos. La percepción implica una atribución de sentido, una significación de los hechos y de las realidades cambiantes. Las situaciones son cambiantes pero las percepciones de los sujetos también lo son. Por lo cual el mediador deberá considerar esta variable de cambio, y orientar sus intervenciones en base a este supuesto. Variabilidad y cambio son conceptos ligados a una definición posible del conflicto.

Los asuntos objeto del conflicto serán analizados por las partes con el apoyo mediador, quien es el líder del proceso y facilita el diálogo. De este modo se pueden transformar relaciones y se puede resolver el conflicto llegando a un acuerdo equitativo para las partes. El conflicto podrá singularizarse como “un acontecimiento de contornos definidos y del que se puede hablar” Merleau – Ponty (1993).

Desde principios de la década del 90 se empieza a considerar el diseño de una *Ley de Mediación en la República Argentina*. La primera *Ley N° 24.573* fue sancionada el 4 de octubre de 1995. Hoy estamos a casi dos décadas de este avance en la materia. En la *Provincia de Chubut de la República Argentina*, la *Ley de Mediación N° XIII – 13* se sancionó el 27 de noviembre de 2002.

---

<sup>21</sup> Leibovich de Figueroa, Nora B & Schufer, Marta L. Subcapítulo: *Algunas premisas básicas*. Capítulo III: *Ecoevaluación psicológica de los estresores psicosociales en los contextos de trabajo y desempleo*. En Leibovich de Figueroa, Nora B. [et. Al.], op., cit., (pp. 66).

En apartado 4., se han expuesto diversas iniciativas de los pioneros de las Ciudades de *Rawson y Trelew de la República Argentina*, que han hecho de la práctica de la mediación, un trabajo constante, de responsabilidad y compromiso.

Se han analizado las experiencias en la *Ciudad de Rawson* en torno al Proyecto de Mediación Comunitaria de la mediadora comunitaria Patricia López. La Coordinadora Dra. Anahí Elizabeth Saldaña, ha brindado datos muy promisorios sobre el funcionamiento de la Oficina Rawson del *Servicio Público de Mediación del Poder Judicial de la Provincia de Chubut*. La mediadora María Soledad Palacio ha compartido su experiencia de Facilitación Comunitaria en la Feria de Calle Canal de la Ciudad de *Trelew, Provincia de Chubut de la República Argentina*.

Estas prácticas son un testimonio de aquello que en materia de mediación se está realizando en dichas ciudades de la *Provincia de Chubut de la República Argentina*. Esta praxis tiene perspectivas futuras y es un camino a ser recorrido con la garantía de la pericia de los pioneros dirigida a su trabajo cotidiano.

Imaginemos el mañana, siguiendo el legado de John Lennon, “con la fe en el futuro, más allá del presente (...) proyectando nuestras imágenes en el espacio y el tiempo (...) elevando el espíritu de la paz y el amor.”

## Referencias Bibliografía:

Actes du Séminaire organisé par la Délégation interministérielle à la ville dans le cadre de l'Union européenne. (21-22-23 septembre 2000). **Médiation sociale et nouveaux modes de résolution des conflits de la vie quotidienne**. Programme Oisin. Paris, Créteil: Les éditions de la DIV.

DOMÍNGUEZ, R.B. y DAUDER, S.G. (enero, 2003). **Introducción a la teoría del conflicto en las organizaciones**. Madrid: Universidad Rey Juan Carlos, Servicio de Publicaciones, CopyRed SA.

FIGUEROA, N.B.L. [et al.] **El malestar y su evaluación en diferentes contextos**. (1ª edición), (1ª reimpresión). Buenos Aires: Eudeba.

“**La mediación comunitaria- herramienta de paz social en tiempos de crisis. Rawson – Chubut- Argentina**”, (2/04/2009), disponible en URL: <http://www.mediacionycrisis.blogspot.com/.../la-mediacion-comunitaria-herramienta>, [consulta 18/01/2014].

NATÓ, A.M.; QUEREJAZU, M.G.R. y CARBAJAL, L.M., (2006). **Mediación comunitaria. Conflictos en el escenario social urbano**. (1ª ed.). Buenos Aires, Argentina: Editorial Universidad.

MERLEAU – PONTY, M. (1993). **Fenomenología de la percepción**. Barcelona, España: Editorial Planeta – De Agostini S.A.

ODR Latinoamérica, (24/03/2009), “**Explicarán en Rawson los alcances de la mediación comunitaria**”, disponible en [http://www.odrlatinoamerica.ning.com/group/unionmediadores?commentId=25522%commont%3A6812&xg\\_source=activity](http://www.odrlatinoamerica.ning.com/group/unionmediadores?commentId=25522%commont%3A6812&xg_source=activity), [consulta 18/01/2014].

Querejazu, M.G.R. (8/02/2012). Jornada gratuita de actualización continua para mediadores. II Seminario Internacional: “**Herramientas para trabajar en mediación. Experiencias comparadas entre Argentina y España. Nuevos desafíos. La mediación comunitaria y la salud social**.” Disponible en URL: <http://www.justiciasalta.gov.ar/inicio/descargas>. [consulta 24/05/2014].

SIX, J. F. (1997). **Dinámica de la Mediación**. (pp. 162). Buenos Aires: Editorial Paidós.

TAUSK, J. [et al.] (2005). **Nada es para siempre. Pensando la clínica psicoanalítica**. (1ª Edición). Buenos Aires: JCE Ediciones.

Wikipedia Enciclopedia Libre, **definición de asertividad**. Disponible en URL: <http://es.wikipedia.org/wiki/Asertividad>, [consulta 10/09/2014].

Wordreference, **definición de compromiso y de colaboración**, disponible en URL: <http://www.wordreference.com/es/> [consulta 10/05/2014].