

- 1 -

**APERTURA JORNADA
MEDIACIÓN CIUDADANA**

-En la ciudad de Mar del Plata, Partido de General Pueyrredon, a los diecisiete días del mes de noviembre de dos mil nueve, reunidos en el recinto de sesiones del Honorable Concejo Deliberante, dice el

Sra. Hourquebié: Buenos días a todos, les doy la bienvenida a este recinto, a esta jornada para tratar los métodos alternativos de resolución de conflictos, para poder dar en los distintos ámbitos municipales una solución de conflictos, que es para lo que estamos acá. En primer término les agradezco a todos los que están presentes, por lo menos es un tema que es de interés general, particularmente a las personas que han venido desde La Plata por hacer un espacio en su agenda para poder compartir con nosotros sus inquietudes, sus experiencias, como así también todo aquello que puedan aportar a esta jornada, a la licenciada Becky y a la doctora Ortea, que vienen de la Universidad Nacional de Mar del Plata, Facultad de Derecho, Escuela de Mediación, como así también a los concejales y a la Defensora del Pueblo que se encuentra presente. Sin más protocolo le voy a dar la palabra a Viviana Roca que es la autora de este proyecto que ha sido votado por unanimidad del Concejo Deliberante y llevará adelante esta jornada de trabajo.

Sra. Roca: Muchísimas gracias, yo también voy a ser breve, porque lo que nos interesa es escuchar a las invitadas para ponernos en autos en este tema de la mediación y las soluciones de alternativas de conflicto, así como con Silvia Becky, con la que venimos trabajando arduamente desde la Universidad para que estas jornadas se concreten y de alguna manera reconocer a los concejales que estuvieron de acuerdo, a Hernán mi asesor, que es abogado, respecto a esta jornada y con respecto a esta nueva mirada y a la solución de conflictos. Yo les voy a ser muy honesta y es real que en el espacio político donde yo estoy, esto empezó a entrar en nuestra cabeza a partir de una convocatoria que hicimos a una jornada de nocturnidad, lo quiero dejar bien en claro porque por allí hay algunos vecinos de la zona de Alem, donde junto con dos abogados, los voy a nombrar porque han sido un poco los mentores, la doctora Carmen Minetti, que trabaja en la Fiscalía y el doctor Pablo Sistoldi, que trabajan en la Fiscalía, junto con ellos, en ese momento cuando se visualizó la jornada y se visualizaron los conflictos que estaban generándose entre comerciantes, entre vecinos y entre la comunidad de la ciudad de Mar del Plata, realmente ellos propusieron como salida, como método, como búsqueda de este tipo de conflictos tan controversiales para una ciudad, la búsqueda a través de esta nueva herramienta, como bien nos va a contar Sandra Beicobet, hace muchos años vienen trabajando, en la Provincia de Buenos Aires y en la ciudad de La Plata con respecto a la mediación. También algunas otras alternativas están dando vuelta, como es la resolución alternativa de conflictos que la Universidad viene trabajando esforzadamente con respecto a la capacitación de profesionales, tanto profesionales del Derecho, como de otras carreras. Cuando nosotros veníamos trabajando este tema, aparece un Decreto de la Provincia de Buenos Aires donde le da un rol muy importante a esta cuestión de la resolución de conflictos, pero por parte de la propia comunidad, donde empiezan a tomar un rol muy importante y aquí tenemos al referente de las sociedades de fomento de la ciudad de Mar del Plata, que agradezco la participación de ustedes, porque creo que el fomentismo, ONGs, pequeñas organizaciones de la comunidad debemos empezar a capacitarnos y a ponernos en autos con respecto a estas nuevas herramientas que buscan -y por ahí hay alguien de la no violencia- que buscan resolver estas controversias y estos conflictos a partir de la no violencia, a partir de la búsqueda de consensos. A mí me encantó un lema que la doctora Minetti definió ese día de la jornada de nocturnidad con respecto a la mediación o a la composición de conflicto, que es todos ganan, nadie pierde, todos gana y esta es la búsqueda. Me parece que buscar que cada uno de los actores que están en una controversia puedan irse satisfechos con la resolución que adoptemos y esa resolución salida del propio ejercicio del ciudadano. Esto tiene que ver justamente con estas cuestiones, la participación y retomar el compromiso ciudadano que todos tenemos, todos y cada uno de nosotros tenemos en estas cuestiones. Estoy muy alagada que estemos abriendo esta jornada, muchos de los concejales no vamos a estar a partir del 10 de diciembre, pero haber realizado esta jornada y cerrar con este tema tan importante para

cualquier comunidad, a mí me deja sumamente satisfecha. Ahora le vamos a dar la palabra a Sandra Beicobet y a Magdalena Romaniu y después va a tener la palabra Silvia Becky para esbozarnos un poco el tema de resolución de conflictos. Después les vamos a hacer un presente para las expositoras.

Sra. Beicobet: Quiero agradecer la invitación, porque para nosotras es muy importante poder estar hoy acá, en un lugar donde se debaten temas tan trascendentes para la comunidad marplatense y es muy satisfactorio poder recibir esta invitación. Voy a contar sucintamente qué es lo que hacemos y de dónde venimos. En realidad, estoy a cargo de la Oficina Central de Mediación de la Procuración de la Corte de la Provincia de Buenos Aires, juntamente con la licenciada Romaniu, estamos trabajando desde hace 13 años en el tema de mediación. La oficina central tiene numerosas funciones y es referente en lo que es métodos alternativos dentro de la procuración de la Corte y más allá de eso, tenemos a cargo el centro de mediación en La Plata, que es el tema que nos convoca puntualmente hoy, que es la atención al vecino cotidianamente en estas cuestiones que les preocupa y en esto que por lo que vemos y estuvimos conversando recién, es la misma preocupación que tienen todos y la necesidad de que se pueda bajar esta herramienta, que es la mediación o la composición amigable, la facilitación, algo que lleve al vecino a estar más cerca de la resolución de su propio conflicto. El tema es ver cómo se puede instrumentar, cómo se puede promover, cómo se puede difundir y la importancia en esto de los programas que se puedan crear y de la política pública definitiva que se pueda establecer para que tenga un resultado satisfactorio. Nosotros en estos años hemos atendido más de 6.000 casos y nos enorgullece esto de haber mantenido entre un 75% y un 85% de resultados satisfactorios. Nosotros hablamos de resultados satisfactorios, porque hablamos no solamente de acuerdos, que las partes pueden suscribir, hablamos de acuerdos verbales, hablamos de distintos tipos de resolución que hacen que el conflicto no continúe, hacen que las personas se sientan satisfechas y puedan encontrar de alguna manera y con su protagonismo, puedan ser autogestores de la solución de lo que están padeciendo, porque en definitiva cuando alguien se acerca a un lugar para pedir ayuda, nosotros que estamos dentro del Poder Judicial, lo primero que tenemos que explicar es que nosotros no hacemos juicio. Hay gente que se acerca y dice: “me mandaron de enfrente, del edificio de tribunales, porque fui a la Defensoría a iniciar un juicio y me mandaron para que empiece por acá. Ese es el lugar que nos toca y bienvenido sea, porque en realidad es empezar a tratar una cuestión desde lo básico. Nosotros decimos que en realidad hay una cultura del litigio que ha estado muy arraigada en la sociedad, pero que no se debe a que sea lo que la gente ha querido o quiera, sino que no tiene otros recursos u otras posibilidades de solución. Cuando conversa con el otro y no llega a un acuerdo, lo primero que hace es decir: “voy a tribunales”. Más allá de que no sea su voluntad iniciar un juicio. Es muy importante contar con recursos, nosotros porque tenemos la posibilidad de estar en este centro, entonces directamente lo agarran en la Defensoría y le dicen “tiene esta posibilidad”, “¿tiene voluntad de acceder a un espacio colaborativo, pacífico?”. Algunos dicen que sí y ahí está el trabajo que uno tiene que hacer de la voluntariedad, explicarles de qué se trata, y quienes saben lo que es un trabajo de mediación, el tema de trabajar la voluntariedad es muy importante porque hace a que las personas después puedan involucrarse, que significa de alguna manera no poder participar a través de su forma de ser, de pensar y obtener un resultado que sea satisfactorio y eso lo digo porque hay gente que te dice: “Ya tengo el acuerdo listo, vengo acá a firmarlo”. Nosotros no cerramos nada en un día, las cosas hay que pensarlas, reflexionarlas, más allá de que no hagamos una mediación, porque los acuerdos para que se cumplan, justamente tienen que estar trabajados, si uno no trabaja el tema y no ve las posibilidades de cumplimiento, más allá de que pueda hacer un seguimiento apropiado, es muy difícil que se cumpla. En general cuando las cuestiones se acercan y ya están resueltas, los casos típicos que uno dice “ya está, ya está solucionado”, cuando uno empieza a abrir y a ver cuál es la situación que traen, traen un pedacito así sobre lo que van a acordar, pero hay un conflicto de base muy serio, que puede ser un conflicto vecinal, por ejemplo, donde en realidad el vecino viene por una situación por una medianera y hay toda una historia de vecinos en conflictos de muchos años que si eso no es tomado a tiempo, termina en el fuero penal, lesiones, amenazas, hasta homicidios. De eso se trata, de poder bajar un poco, que esta cultura pacífica llegue directamente al seno de la comunidad. Desde nosotros que trabajamos en estas cuestiones, que lo vemos todos los días, la gente necesita respuestas ágiles, concretas, un operador instrumentado, con escucha activa, que pueda saber qué es lo que está pasando, más allá de lo que las personas dicen, qué es lo que está pasando por detrás, una red

importante donde rederivar las cuestiones que no pueden atender, porque el mediador no es psicólogo, no es asistente social, no es abogado, es un operador que puede tener una base profesional, pero tiene un rol específico y lo mismo el facilitador o el componedor. Es de suma importancia que la gente pueda acceder desde el lugar donde vive, desde el barrio, que mejor que poder establecer un operador en los barrios que puedan las personas acceder de manera informal, hacer la consulta, tener un asesoramiento, porque también es un tema muy importante cuando hay acuerdos que implican y tienen consecuencias jurídicas. Es un tema trascendente, porque muchas veces hay un acuerdo de partes, que a veces las consecuencias van a ser peores que el no acuerdo, porque las personas muchas veces, por el entusiasmo y por la necesidad de concluir con esta situación de conflicto acceden a la firma de acuerdos que después ni van a poder cumplir, ni es lo que quieren. De eso se trata, de que el operador pueda tener esto del escucha, saber donde está parado, los principios propios de la mediación, la confidencialidad, la neutralidad y todo lo que le da un marco a las personas para asumir el protagonismo, trabajar en ese sentido y como decimos nosotros, con la mirada hacia el futuro. Lo que pasó, pasó, quizás conversemos algo de lo que pasó, pero veamos de aquí en más qué se puede hacer para vivir mejor y propiciar y promover entre todos una cultura más pacífica y una mejor calidad de vida.

Sra. Romaniu: Gracias Sandra, abarcaste todos los temas. La charla que había preparado se modifica de acuerdo al contexto. Traje algunas diapositivas, voy a tratar de no repetir, pero es inevitable para los que estamos trabajando en estos temas desde hace mucho tiempo. Hay cuestiones muy comunes que quizás se reiteren, por eso les pido disculpas, pero vamos a centrarnos en lo que estuvo conversando Sandra. Esta es una nueva cultura, si bien no es tan nueva porque nuestros antepasados la tenían, era una forma y aún hoy hay muchas comunidades que tienen esto como mecanismo, lo tienen incorporado dentro de la cultura, que es la cultura fundamentalmente del consenso, del respeto a lo ajeno, del respeto a la opinión, respeto a la diversidad. A nosotras nos parece que es nuevo, pero tenemos que empezar a reforzarla. Fundamentalmente tratamos de impulsar, de difundir, porque fundamentalmente de todo lo que está escrito acá, va a proporcionar la oportunidad de que la gente se corresponsabilice con sus instituciones, con el congénere, con el que tiene al lado, porque el alto dinamismo que está adquiriendo hoy la sociedad en cuanto a su complejidad y en cuanto a su heterogeneidad, si dejamos que avancen las situaciones conflictivas, no las gestionamos a tiempo, terminan en pesadillas para nosotros mismos y para toda la comunidad. Es fundamental estos mecanismos que hacen recuperar la responsabilización ciudadana y tener una participación más activa y protagónica. Todos hablamos de complejidad, cuando hablamos de complejidad hay todo un pensamiento, que en resumidas palabras es hablar de conexiones, hablar de articulación. Cuando hablamos de complejidad, nos estamos refiriendo a este nuevo pensamiento que nos hace reflexionar y comprender que cualquier cosa que hagamos o dejemos de hacer o lo que digamos, no son inocuos, no se esfuman, en el mundo de las interrelaciones y hoy los seres humanos estamos más interrelacionados que nunca, nuestros decires, nuestras emociones, nuestras opiniones tienen efecto. Eso sería el nudo central de la idea del pensamiento complejo. Complejidad viene de complexus, de tejido conjunto. Nosotros tejemos la sociedad, la vamos tejiendo y con los proyectos, con los objetivos que nos planteemos, con las propuestas, vamos conjuntamente tejiendo una sociedad que a su vez nos va produciendo como individuo. Pensemos en conflictos, es una parte de esto de resolución de conflicto, ¿qué palabras asocian a conflicto? Pelea, lucha, tensión, tirantez, terminan en muerte, terminan en guerra. Los conflictos no solamente tienen esta parte de las acciones, sino de las emociones. Cuando pensemos en una situación de conflicto, ¿cómo nos sentimos cuando estamos inmersos en una situación de conflicto?, estamos molestos, irritados, enojados, furiosos, decepcionados. Si se quiere son todas palabras asociadas a la idea de conflicto que tienen connotación negativa. Nadie puede decir, como decía una docente, “qué feliz que soy, tengo un conflicto”. La pregunta sería, por qué dejamos que escale. Yo he revisado muchísima literatura, que habla del conflicto y todo el mundo dice que el conflicto tiene una parte negativa y una parte positiva, una parte destructiva y una parte constructiva. Personalmente y con Sandra lo estuvimos charlando, no le encontramos al conflicto en sí algo positivo. Lo que sí tiene positivo es salir de las situaciones. Las actitudes que tengamos frente a él, las formas de gestionar el conflicto. Una idea fundamental es reformular la idea que tenemos del conflicto. Si nosotros decimos que hay conflictos constructivos, lo vamos a alentar. El conflicto es

altamente negativo y más si lo dejamos escalar. A veces a determinados sectores de la comunidad, a determinado país le debe venir bien esta idea de que el conflicto es constructivo. Lo dejo para repensarlo, no es taxativo, pero es para reflexionar porque si nosotros le damos una connotación diferente al conflicto vamos a instrumentar todo lo necesario, precisamente para que no progrese, para no tener males mayores. Si decretamos que el conflicto es insalubre y me refiero a que la salud de la población se resiente, vamos a tratar de hacer como ciudadanos, como individuos, como grupo, como agrupaciones, asociaciones, que vayan a poner barreras, que impidan que los conflictos escalen, se difundan. Otra idea fundamental es que el conflicto es co-construido. Siempre es interaccional, lo digo por cómo llegan las personas a los centros de mediación o a la comisaría, a la Fiscalía, a la Municipalidad. “El vecino me hizo tal cosa”, “vengo a hacer una denuncia porque mengaño o fulanita me hicieron tal cosa y vengo a que me den una solución”. Dos aspectos, primero nos desapropiamos de aquello que coconstruimos. La sociedad en general tiende a desapropiarnos del conflicto que cogeneramos y por otro lado también nos desapropiamos de la búsqueda de soluciones. Son dos aspectos que hacen, que tienen como objetivo lograr que los conflictos aumenten, que los conflictos escalen, que sean cada vez más complejos, que intervengan cada vez más personas. El conflicto es choque de creencias, de valores, de intereses y hay autores que dicen que en realidad un conflicto existe cuando lo rotulamos como un conflicto. Está en el discurso de las personas el conflicto, pero lo positivo es que también así como co construimos el conflicto, también podemos co construir situaciones pacíficas, podemos co construir la paz, el conflicto se contagia, pero la paz también se contagia. Todos los que estamos acá y esto es importante, difusores de situaciones pacíficas, esto se va contagiando, quizás es más lento que un conflicto. El conflicto escala mucho más rápido y los procesos pacíficos en sociedades tan complejas y heterogéneas es más difícil, pero no es imposible. Estas son un montón de articulaciones posibles de cómo enfrentamos los conflictos, o los evitamos o nos imponemos, esto es desde el lenguaje o con acciones, “te voy a denunciar”, “te voy a hacer sacar las plantas”, “ya vas a ver...”, esto es el competir, es no tener en cuenta al otro, no tener en cuenta los intereses, no tener en cuenta la relación. En la competencia prima solamente el interés personal por sobre el de los demás y fundamentalmente está cargado de agresividad. No se cuida la relación cuando competimos, para mí, disculpen los varones y las mujeres que les gusta el fútbol, pero es un deporte y es simbólico. En general los deportes se basan en la competencia, uno tiene que ganar y el otro tiene que perder. Son reglas claras. Si yo no cuido mis intereses en el fútbol, no voy a hacer goles y si no hago goles no voy a ganar. La fórmula de la competición es esa. Gana uno, pierde el otro. Esto es por lo que decías vos, que es la negociación colaborativa, cuya fórmula es ganar-ganar, ganamos todos. El ceder es dejar, postergo las relaciones laborales, familiares, vecinales, pero el postergar o el ceder trae implicado que ya la segunda vez me va a costar. Se resiente la relación, si bien el interés propio está disminuido y el interés de la otra parte está aumentado porque prefiero en esta oportunidad conceder, pero tengo que estar convencido. Lo importante es tener en claro que estas formas tienen que ser flexibles, en algunos momentos son útiles según el contexto, porque a veces evitar viene bien, porque evito en ese momento una discusión, porque sé que se puede llegar a progresar, en ese momento el evitar algo es positivo. Cada uno tiene su pro y su contra. A la negociación colaborativa que es ganar-ganar, es el que se tiene en cuenta el interés de cada uno en su totalidad, se tiene en cuenta a la otra persona integralmente, se tiene en cuenta uno integralmente con sus opiniones. Se respetan los sentimientos ajenos, se está atento si el otro está ofendido, si está enojado, si personalmente uno también está enojado, ofendido o se registran este tipo de cosas y se gestionan en forma colaborativa. Yo no le encuentro cosas negativas a esto, hay gente que sí que quizás cuestione, pero es un modelo, un modo de resolver situaciones de enfrentar los conflictos. Lo importante es tener en cuenta que los conflictos tienen un inicio, que es esta parte de tirantez, de divergencias, somos diferentes y esto quizás como seres humanos es lo enriquecedor que seamos diferentes. Los conflictos fluctúan, se escalan y lo importante es cuándo es importante gestionarlo, en los inicios, no permitir que escalen, porque es difícil llegar a la desescalada, es más costoso, es antieconómico, totalmente antieconómico permitir que los conflictos escalen. Intervienen más personas, intervienen más emociones hostiles y tienen que intervenir más instituciones. Otra cuestión es el carácter restrictivo del conflicto, que esto ya lo mencionamos, es restrictivo porque cada uno queda atrapado, estamos enojados, estamos encolerizados, tenemos un solo pensamiento, yo tengo razón, el otro está equivocado. Generalmente es así. Por eso la búsqueda de un tercero, pero ese

tercero que buscamos, no es para ver cómo me ayuda a conversar este tema con la otra persona. Busco un tercero para que el juez, la policía, el Municipio, todos los códigos y demás para ver quién me da la razón a mí y me soluciona el tema. Ese es el carácter restrictivo, porque hay un solo pensamiento, no se abre a las posibilidades. Luego está el tema del diferente, viene alguien al barrio, un inquilino nuevo, con hábitos distintos a los que nosotros estábamos acostumbrados con el propietario anterior, en el patio los domingos le gusta hacer un asadito y molestaba con el humo. Una vez fue y le dijo que no haga el asado, y el vecino le dijo que él estaba acostumbrado a hacer asado, conclusión: uno de los vecinos saca una manguera por la ventana y le apaga el asado. De ahí en más se crea un conflicto. Hay un caso de una señora que tenía unas plantas en la vereda, fue a la Municipalidad y la Municipalidad le hizo sacar las plantas, fue un conflicto que escaló, porque ella decía: “plantas que el resto de los vecinos me halagaban, ella estaba orgullosa de sus plantas. Esto hizo que fuera escalando cada vez más, hasta que el vecino mayor venía a querer hacer un juicio. Tuvimos que hacer muchas reuniones porque estaban cada uno en sus posiciones y cada vez escalando más. Predominaban las molestias, los enojos y las ofensas y el dejarse de saludar es el dejarse de tener en cuenta. A veces escuchamos en situaciones vecinales, “yo no la saludo, para mí no existe”, precisamente ese a veces es el tema, que hace que el otro le pida que le pinte la pared, que le genera humedad, un montón de cosas que quizás no nos molestan si no podemos resolverlas a tiempo. Hoy día hay muchos economistas que están investigando las sociedades que tienen alto grado de desarrollo económico y encontraron entre otras cosas que son sociedades en que sus integrantes se respetan mutuamente, se consideran legítimos otros. O sea que no es menor este tema del respeto, de la confianza. Produce altos desarrollos económicos a nivel social, no es solamente una cuestión meramente de “convivimos en paz”. Las sociedades, cuando estamos respetándonos en nuestras opiniones y en nuestras diferencias y en nuestra diversidad se vuelven más creativas y si no pensemos en cada uno de nosotros, si estamos viviendo un conflicto, estamos en esa turbulencia y no nos permite pensar en otra cosa. Cuando estamos calmos, cuando estamos con confianza, con respeto, nos sentimos confiados en los vecinos, volver a esto de pedir la taza de azúcar, que se ha perdido tanto, cada vez nos encerramos más y cada vez tenemos más desconfianza. Es al revés, tenemos que confiar cada vez más en nuestros congéneres, de ahí vamos a poder volvernos una sociedad más creativa, más ingeniosa, con más inventiva. La calma nos permite el fluir del pensamiento y si tenemos fluir de pensamiento vamos a tener fluir de emociones que se retroalimenten, emociones que nos permitan escuchar, reconocer y siempre el escenario de las soluciones, siempre tiene la mirada hacia adelante, no en el que pasó, no me pregunto qué lo originó. Pueden ser tantas cosas lo que originaron algo, lo real es pensar cómo salgo de esta, formular proyectos en común. Brevemente les hablaré sobre cómo hacemos para fortalecer un escenario de soluciones, generar conversaciones colaborativas, esto significa generar poesía con el otro. Generar poesía no es más ni menos que aquello del ensamble entre el decir y el escuchar, entre el tiempo y el espacio que comparto con los ajenos. A veces nos cuesta mucho escuchar opiniones muy diferentes, nos acostumbramos a que nos moleste mucho que haya opiniones diferentes. La idea es qué sociedad nos proponemos, hacia dónde vamos como sociedad, si no nos permitimos generar lazos transversales. Un ejemplo muy bueno de lazos transversales es el rugby, el tercer tiempo, juegan, compiten bruscamente, es uno de los juegos más bruscos, pero aún dentro de esa brusquedad están cuidando al otro, porque tratan de no lastimar al otro. Y cuando termina el juego se genera esto del tercer tiempo, que es compartir y son todos iguales, son todos pares, ahí no hay un oponente. Entonces los lazos transversales serían como sociedad el tercer lado, los que son operadores de resolución de conflictos son el tercer lado. El tercer lado son esa porción no afectada por el conflicto que cada uno de nosotros tenemos, porque no somos conflicto todo el día, es solamente en algún momento nos acordamos que tenemos un conflicto pendiente, reforzar esos lazos transversales, la porción no impregnada de conflictividad. Abordar las situaciones conflictivas es un desafío, fundamentalmente prevenirlo en sus momentos iniciales, tomarlo a tiempo, gestionarlo, esto que estamos haciendo, estas conversaciones, compartir, difundir todo lo que hagamos como seres humanos, como ciudadanos para poder salir tempranamente de los conflictos, nos va a ayudar a encontrar soluciones, trabajar en la comunicación. Como personas, como grupos, como comunidad y como instituciones, por eso digo que es cada uno desde su rol, desde su lugar en el lugar de trabajo, en la familia, en el barrio, en la cuadra, generar cada vez más responsabilidad con respecto a frenar cualquier hostilidad emergente. Esto en el largo plazo va a ser un beneficio para todos. Nada más.

Sra. Becky: Tomo la posta de Magdalena, soy Silvia Becky y tenemos el gusto de estar aquí con nuestras compañeras del Centro de Mediación de la Procuración, pero estamos representando a la Universidad nacional de Mar del Plata, que desde el año 2006 tiene una escuela de mediación y agencia de resolución de conflictos. Venimos trabajando desde hace tiempo y yo pertenezco a un equipo del Ministerio de Justicia de la Nación y de Universidad de Buenos Aires. Quisiera retomar algunas de las cosas que Magdalena y Sandra decían pensando en Mar del Plata. Recién Magdalena decía: “con mucho optimismo, todo lo que podríamos llegar a hacer, si nos ilusionamos con un futuro mejor”. Lo cierto es que estamos bastante acostumbrados a un diálogo muy polarizado, que más que diálogo, es un debate público, y verdaderamente la Resolución Alternativa de Conflictos viene a querer ser una propuesta y querer perturbar eso que está socialmente tan instalado en relación a que cada vez que conversamos porque tenemos una diferencia, alguno tiene que poder ganarle al otro o tener un argumento más fuerte que el otro y no solo que después no va a poder volver atrás, sino que seguramente cada uno empieza a instalarse en alguno de los dos bandos. Ese tipo de debate público polarizado es el que el movimiento de la Resolución Alternativa de Conflictos y dentro de ese movimiento la mediación, que es solo un proceso de tantos otros que hay, se ofrecen como herramientas para querer convertir esa polarización en posibles conversaciones fortalecedoras. Fortalecedoras de entender que si tenemos diferencias, podría ser que aún en las diferencias tengamos intereses en común. En verdad, esto que mostraba tan bien Magdalena, son elementos con los cuales se capacitan a las personas que van a ser mediadoras u operadores en el conflicto, son elementos que se podrían ofrecer en la enseñanza desde el jardín de infantes. Uno podría pensar que en el campo de la educación, de las organizaciones, en las instancias comunitarias, en los profesionales operadores del Municipio, en las sociedades de fomento, en cualquier lugar uno podría aprender a tratar la diferencia de una manera democrática. Si uno piensa que en la diferencia lo que tiene que hacer es tener un argumento más fuerte que el otro para eliminarlo, en realidad estamos pensando en una sociedad solo para algunos. Por eso nos gusta pensar que aunque uno no puede predecir el futuro podría influir un poquito en él, si empezamos a tener herramientas comunicacionales que promuevan otras condiciones de diálogo y para eso este espacio, en el sentido de que aquí haya referentes institucionales, políticos, educacionales, públicos, que puedan promover otro tipo de enseñanza es también lo que el movimiento Resolución Alternativa de Conflictos se propone. Dice RAC, Resolución Alternativa de Conflictos, porque la A es la alternativa de que alguna de las dos nos destruyamos o nos eliminemos. Tenemos otra alternativa, el solo pensar que vos o yo tenemos que ganar en esto, qué pasa si entendemos cuál es tu perspectiva de entender que estás defendiendo este proyecto y cuál es mi perspectiva para defender este proyecto y a lo mejor hay un proyecto superador de ambas. Hay muchas cosas con las que capacitamos mediadores, hay muchas herramientas, hay muchos elementos con los que podemos enseñar a los niños. Hay muchas experiencias en jardines de infantes como les decía, trabajando con las emociones de los niños, colegios primarios, colegios secundarios y pasamos a salud y yo tuve el gusto de haber estado aquí con referentes interesados desde Promoción Social, de Asuntos Comunitarios, de Salud, de Educación. Estamos aquí porque estamos todos motivados para pensar que además de que debería ser la comunidad la que reciba herramientas, para saber qué hacer cuando tenga un conflicto, haya también operadores en algunos espacios estratégicos, como podría ser la Defensoría del Pueblo. Hay muchos lugares para pensar en comunidad, donde podría haber terceros facilitadores de ese diálogo, porque podría ser que hasta que una sociedad aprenda cómo tratar las diferencias, necesite terceros facilitadores. Esos terceros facilitadores son personas capacitadas en herramientas para facilitar el diálogo de otros y esos terceros muchas veces están en una Defensoría. Hay muchas Defensorías del pueblo donde los Defensores no pueden intervenir como terceros neutrales, pero sí pueden tener centros de mediación, espacios donde haya personas capacitadas para recibir la cantidad de conflictos con los que vivimos cotidianamente. En realidad, no serán positivos, y decía Magdalena, serán siempre negativos. También podemos pensar, podrían ser aún teñidos de lo negativo, una oportunidad para aprender y si son una oportunidad para aprender para la próxima, porque hoy tuvimos este problema, pero de este problema podemos aprender cómo la próxima podemos ser mejor en nuestra familia, con nuestros vecinos, con la directora con la que el docente se peleó, con el equipo o con el concejal del otro partido, con quien sea. Si yo tengo herramientas para tener conversaciones fortalecedoras, verdaderamente el conflicto podría ser una oportunidad y de eso

mucho tiene para decir personas de otras culturas, quizás más orientales, donde si hay una oportunidad de aprendizaje, cuántas veces pasó uno por un problema, y dice: fíjate que estoy mucho mejor. El problema es la vulnerabilidad, si uno está muy vulnerable, está muy frágil, si no tiene quien le de una mano, es probable que el conflicto sea una catástrofe. Tenemos mucha responsabilidad quienes estamos en espacios institucionales, en este caso la Universidad tiene una responsabilidad, quiere compartirla con el Municipio, quiere compartirla con los referentes interesados en cualquier ámbito y tal vez yo encuentre algunos ejemplos, pero prefiero un intercambio de preguntas con ustedes, no quisiera detenerme en lo que a lo mejor son herramientas o cuestiones que si seguramente hacemos algún trabajo para capacitar operadores o capacitar gente, porque queremos decirles que la escuela tiene un ámbito de capacitación y un ámbito de enlace con la comunidad, así que hay muchos proyectos para compartir. Voy a mostrarles de qué estoy hablando y algunas cosas que pueden ser proyectos a desarrollar. Los terceros que pueden ser mediadores o no, porque vengo de estar trabajando en un espacio con facilitadores, que es otro proceso y viene muy bien para los conflictos públicos, porque para la mediación se necesita una disputa y si hay una disputa ya hay partes enfrentadas, pero cuando queremos trabajar en prevención, cuanto antes mejor, trabajamos en la facilitación antes de que tengamos una disputa, pero solo como cuadro comparativo o como una especie de guía de todo lo que estamos hablando, de lo que se ocupa el campo RAC, y de lo que pueden ocuparse quienes generen, como Viviana, algún proyecto. Cuando uno tiene un conflicto puede tener una idea predominante de cómo resolverlo y por lo menos son tres esas ideas y está bueno que cada uno de nosotros pensemos, cuando tengo un problema con otro, qué trato de hacer y muchas veces lo que tratamos de hacer es resolverlo desde el poder, así sea “callate la boca”, o “acá el que sabe soy yo”, o “trae a fulanito, que es quien decide”. El poder, la fuerza, la jerarquía, el criterio preponderante con la que muchas veces las personas aprendemos a entender que se resuelven los conflictos, porque eso se enseña, se aprende y se enseña y así se trasmite. Si yo lo que enseño es que cada vez que tengas un problema, vos decís cómo son las cosas, yo estoy enseñando que el criterio para resolver es ese. El segundo criterio preponderante a veces para resolver las referencias, es tener en cuenta los derechos. Las maestras deben haber escuchado muchas veces, “trae la circular 44”, como si eso resolviera algo, no resuelve nada, pero la circular 44 nos viene bien. El derecho a los derechos, aquí hay abogados, sabemos por qué las resoluciones judiciales pueden ser tan insatisfactorias, son en base a Derecho, pero la verdad que la gente no se quedó muy contenta. Muchas veces tenemos este criterio para querer resolver las cosas, que es, tengamos a mano a ver qué norma podemos poner y finalmente el criterio del que estamos hablando en el campo RAC, en el campo de la Resolución Alternativa de Conflicto, cómo podemos hacer para tener en cuenta los intereses y las necesidades de las personas para resolver los conflictos. De ese modo, cada criterio le propone a la gente que está incluida en el conflicto un comportamiento, porque si yo vengo y le digo, “no se puede tener teléfono, querida”, vengo y te resuelvo las cosas por el poder y te saco el teléfono, qué puede hacer ella, qué comportamiento puede tener? Te quedas mirando y qué puede hacer alguien al que le resuelven las cosas desde el poder. Evadir, o conceder o competir. Te quedas callada y decía, ¡qué barbaridad! mira lo que hacen en este Municipio o le tirás con una piedra. En general cada vez que uno resuelve con alguna lógica, genera un comportamiento. Imagínense cómo vamos enseñando de generación en generación, según adoptamos un criterio a comportarse, si le digo desde la norma, tenés que hacer así, puede ser que el señor no esté de acuerdo para nada con lo que le estoy diciendo, pero como la norma le dice que tenés que hacer así, cuántas veces vemos acuerdos que se caen, no sirven para nada, la gente lo hace porque son obligados a hacerlo, pero no porque lo sientan, no porque los representen. Las chicas decían también, este movimiento trabaja para el compromiso, no crea que cualquier acuerdo es un acuerdo, solo los acuerdos donde la gente, trabajó sobre sus intereses y sus necesidades, en una negociación colaborativa, de modo de verse incluido va a ser un acuerdo sustentable. Ahora si voy y digo: “me dijo la fiscal que yo...”. Salgo de ahí y digo: “la verdad que me dijeron que lo hiciera, pero yo esto no lo voy a cumplir”. En ese sentido, los operadores, cualquiera que quiera ser un tercero, que quiera facilitar la resolución de un conflicto tiene que tener herramientas para saber de qué manera puede generar y facilitar un diálogo donde las personas negocien colaborativamente desde sus intereses. Un tema que da un poco de trabajo, seguramente, que no estamos acostumbrados, que no lo hemos aprendido, que se puede aprender y que todo el mundo puede aprender. Sea que quiera ser un profesional o que quiera ser simplemente un actor que facilite algunas de estas cosas, que facilite que

se pueda empoderar la sociedad, nosotros hablamos de apropiarse del conflicto, no que me lo resuelva el otro, porque si el otro me dice lo que tengo que hacer con mis hijos, en realidad mañana no voy a saber qué hacer con mis hijos, así que voy a tener que venir todos los días a preguntarte qué hago. Si cada vez que tenemos una duda o un conflicto tenemos que venir a preguntarle a otro que nos diga, lo que tenemos es una sociedad bastante dependiente, y después nos preguntamos por qué aumentó la violencia, ¿qué está pasando para que las personas no estén en condiciones de hablar para que otros escuchen y que escuchen para que otros hablen, justamente es el rol de un tercero facilitador en la resolución de conflictos. Para eso, hasta que estemos en condiciones de encontrarnos y decir: “mirá, yo creo que las cosas son así, pero también me gustaría saber cómo son las cosas para vos”. Para estar dispuesta en tener en cuenta al otro, algo de agua bajo el puente va a tener que pasar y de esa manera seguro tendríamos más conciencia de comunidad y seguramente estaríamos más comprometidos con lo que podemos hacer. Hay muchos diseños, hay muchas posibilidades de servicios, de espacios, donde o bien podría haber terceros facilitadores, o bien podría incluirse la enseñanza de herramientas para la facilitación del verdadero diálogo. En verdad, en este momento, me acompaña la doctora Ortega que es la vicedecana de la Facultad de Derecho, donde tenemos sede de nuestra escuela, seguramente quiere decir algo y me gustaría muchísimo saber, con qué inquietudes y en qué cosas están pensando sabiendo además que nosotras somos locales y podemos seguir teniendo el diálogo abierto.

Sra. Ortega: En primer lugar agradecer la invitación y también felicitarlos a Viviana, a los demás concejales que están aquí, a la gente que ha venido y ha dejado su trabajo, su tiempo, sus ocupaciones para venir. Por supuesto a las doctoras que vinieron desde La Plata, yo la verdad que me siento muy orgullosa de mi Municipio, de que esto se esté haciendo aquí, que estemos todos, que esté la gente de la comunidad de la que todos formamos parte, que haya concejales, que esté la Provincia, que estén las consejeras y también siento orgullo de la gestión que formo parte, que la Universidad esté aquí. En muchas Universidades y en varias partes que uno va siempre los académicos se quejan que desde el poder político no se les pregunta o no se les solicita algún tipo de asesoramiento. Yo no sé si la Universidad está en condiciones de asesorar de todo, pero sí creo que es una voz que se puede escuchar y que nos hayan convocado, en la tranquilidad además de que la escuela de mediación que nosotros tenemos es de excelencia, que ha sido reconocida en cada situación y en cada evento que viajamos, aún en la oportunidad de la nueva Ley de Mediación, desde el Ministerio se nos ha convocado, formamos parte de las Comisiones que están asesorando. En realidad estamos esperando la visita del doctor Casal que viene a inaugurar unas jornadas el día 26, desde ya están invitados, porque es una jornada amplia, abierta, de ingreso libre, va a ser en el 7º piso de la facultad, donde el tema de la jornada es “Análisis y reflexión de las normativas en mediación”. A veces uno cree que es el ombligo del mundo, pero en realidad casi todas las provincias de nuestro país tienen mediación. Buenos Aires es la última que se ha mantenido incólumne en la negación, pero que bueno, finalmente tenemos la ley y esperemos que a partir del abril ya esté en vigencia. Nuevamente quiero agradecer y felicitarlos a todos. Muchas gracias.

Sr. Ledezma: Buenos días. Me parece que es muy interesante esta reunión, yo soy el Presidente de la sociedad de fomento barrio El Regional y justamente a mí me gustaría que esto se extendiera un poco más con las entidades de bien público y hacer un congreso para debatir todo esto. Yo, como Presidente de la sociedad de fomento me ha tocado vivir muchas cosas de las que estuvieron ustedes diciendo, la vez pasada, hace como dos meses, me ha tocado con un vecino que va a la sociedad de fomento, justamente por un ruido molesto. Al vecino, sinceramente le hablo y le pido el teléfono de esa persona y me comprometo a hablar con ellos antes que el vecino vaya a tomar otras medidas. Justamente es lo que yo hice, hablé con la persona y medié. La persona comprendió verdaderamente el daño que le estaba haciendo al otro vecino. De casualidad, hace como 4 o 5 días voy a una casa donde me invitan a un asado y voy como vecino y justamente conversando con los vecinos, les comento “ustedes saben, que por acá hay un vecino que hizo una denuncia porque acá había un vecino que lo molestaban por esto y por esto”. Y estas personas eran justo las personas con las que yo había hablado por teléfono, me dicen: “encantado señor, la verdad estamos muy agradecidos, porque no lo conocíamos a usted”,

estaba toda la familia y me agradecieron. Es por eso que yo digo desde este punto de vista de las entidades de bien público es muy interesante que hagamos un congreso y hacer un debate entre todos, de todas las sociedades de fomento para exponer puntos de vista y llevarlo directamente a la sociedades de fomento. Ese es mi punto de vista, hace muy bien, es muy aprovechable y sinceramente me parece muy importante. Gracias.

Sr. Carricart: Buenos días. Yo soy Presidente de la sociedad vecinal de Playa Grande, nuestro problema es ampliamente conocido, sobre todo por la gente de Mar del Plata. Mi pregunta era cuando se buscan herramientas precisamente para resolver los conflictos ¿La ley es una herramienta? ¿Podemos contar nosotros como ciudadanos con la ley como una herramienta para resolver el conflicto?, porque nosotros nos preguntamos ¿qué pasa cuando una de las partes que está en conflicto, no está cumpliendo con la ley? Ese es nuestro gran conflicto en nuestro barrio, uno de los sectores en conflicto precisamente genera el conflicto por el incumplimiento de la ley. Queríamos saber si podemos tomar como herramienta la ley para resolver nuestros conflictos.

Sra. : Indudablemente la ley es una herramienta, porque de hecho uno de los fines del Derecho es tratar de solucionar los conflictos que suceden en la sociedad. Lo que pasa que la ley no es la única forma y de hecho la filosofía que presupone la ley de alguien que desde afuera impone sanciones del tipo que sea a quien no está cumpliendo una norma, es un criterio o una suerte de filosofía, válida por cierto. Lo que tiene la mediación u otros medios alternativos es que son otras formas. Uno pudiese hacer una lectura y decir la sociedad puede vivir sin normas que establezcan qué se pueda hacer, indudablemente no, pero esto no significa que sea la única forma. Y también es cierto que los otros medios alternativos proponen un filosofía diferente, donde a lo mejor o donde está probado que cuando el conflicto se puede solucionar entre las parte es mucho mas satisfactorio, si se quiere, que cuando alguien y me dice a mí, que porque no cumplí tal norma, me corresponde tal pena. Nada excluye a nada como herramienta, entonces por supuesto la ley la necesitamos porque contiene, porque organiza, etc. Lo que está claro es lo que más le importa a una sociedad para vivir en paz y para ser fortalecida, es cuidar que se cumpla la norma o que las personas sepan vivir en paz y sepan vivir como necesitan vivir. Entonces ese es el punto, sería algo así como si estuviéramos en casa y solos resolviéramos todo, porque vos no te sentás, como te tenés que sentar, mové la manito porque la norma en esta casa, es que la manito tiene que estar para abajo. Si yo me preocupo sólo de eso, me preocupo muy poquito de esta nena, no sé porqué tiene el brazo doblado, no sé qué es lo que le da más comodidad, no sé qué cosa me quiere decir cuando dobla el brazo, que a lo mejor es algo de antes de ayer, que yo no tuve en cuenta. La norma y ver el conflicto sólo como conflicto jurídico, es un ojito de la cerradura muy pequeño para entender a la gente y para desarrollar una sociedad. Pero por supuesto es una herramienta, sólo una pequeña y acotada, mucho más hay de la gente, de la vida, de las necesidades que nos perdemos cuando queremos sólo que respeten la norma. Y en ese sentido te agradezco la pregunta, cuando hablaba de los distintos contextos, la mediación penal trabaja en ese punto, porque lo que hemos visto es que no nos sirve la norma sola, no nos sirven las cárceles solas, no nos sirve tener gente encarcelada, excluida, nos serviría que todo eso esté reparado, que se haya aprendido, que se sepa porqué y qué vamos a hacer para estar mejor. Así que gracias por tu pregunta, porque es una base del paradigma de estos procesos sociales.

Sra.: Me permitís agregar algo más, en realidad cuando estamos hablando de un tema de vecinos –quizás en esto que estás diciendo, que no están cumpliendo con la norma- hay lazos que se han roto. En realidad si yo voy a aplicar solamente la norma, quizás vamos a quedar más enojados que antes. La idea y me voy un poquito más allá de esto de restaurar esos lazos, porque vamos a tener que seguir conviviendo y si vamos a seguir así, uno cumpliendo la norma y más enojado y más escalado todavía, va a ser más difícil la convivencia y las situaciones de conflicto van a aparecer por otro lado, seguramente. Esa es la idea quizás desde incorporando algo, un poquito más allá, esto de la justicia restaurativa, es quizás recomponer también desde otro lugar esos lazos que se han roto, para que podamos convivir más pacíficamente, sobre todo si seguimos conviviendo. Porque si no nos vemos más y un vecino se muda, es la solución más fácil y no nos preocupamos, pero estamos compartiendo un barrio y vamos a tener muchísimas cuestiones dentro de ese barrio.

Sra. D'Adato: Buenos días, mi nombre es Gloria D'Adato, y pertenezco a la Red Solidaria de Prevención Total. Primero, las felicito como hablaron, porque no todos somos profesionales y el lenguaje fue hermoso en la charla de ustedes. Yo creo que esto tiene que ver algo con consejería y algo con resiliencias, está muy bien lo que estábamos apuntando, yo trabajo con personas con VIH y chicos de la calle. Entonces uno apunta mucho a la consejería, al saber escuchar y darle la oportunidad al otro que resuelva su problema y desde la resiliencia que uno puede llegar a cambiar las situaciones. Así que la verdad las felicito, porque no usaron esos términos que usan algunos profesionales, que los que trabajamos con el pueblo y acostumbrados a la gente no le podemos hablar. Me pasa a mí, porque si hablamos de CD4 y de esto y del otro la gente no entiende nada, entonces vamos a lo gráfico, así que las felicito y muchísimas gracias por esta charla.

Sra. Felices: Buenos días, en realidad quiero contarles un poco que es una alegría que hoy nos juntemos con este tema, porque uno dice qué pasa que las distintas instituciones, organizaciones, en nuestro caso somos Defensoras del Pueblo, la titular, la doctora Arza y yo soy la adjunta, donde a partir de experiencias de la Defensoría donde la gente va a quejarse y va a hacer denuncias, ya en el año 2005 comenzamos a trabajar en lo que nosotros entendíamos que podría ser un proyecto necesario por lo que veíamos en el Municipio y por lo que recibíamos de la gente para tener un lugar donde existiese la mediación, la mediación comunitaria y lo que llamábamos arbitraje en equidad. ¿Por qué hablábamos de esto? Porque a nosotros nos rige una Ordenanza para atender a la gente y a veces había casos que estaban fuera de la Ordenanza. No atenderlos significaba que esa persona siguiese rebotando en la ciudad, siguiese con la bronca o la parte irritable que nosotros veíamos que ante la no solución o la no atención del problema generara después una desgracia o un conflicto mucho más grande, que sí terminara en una instancia judicial y es ahí que comenzamos a preguntarles a distintos funcionarios y a la propia justicia la opinión sobre qué entrarnos en esto de la mediación desde la defensoría y nos encontramos con la sorpresa que todos nos decían que era muy necesario. A partir de esto generamos el tratar de realizar cursos de capacitación e incluíamos personal de planta municipal y las entidades como las sociedades de fomento porque entendíamos que la comunidad toda tenía otro tipo de necesidad en la mediación y en lo comunitario, porque había mucho conflicto. Es muy bueno que esto nos esté pasando, porque uno a veces ve que la gente agradece, como dice la gente, que le presta la oreja. En qué cosa tan pequeña alguien sale con una satisfacción o le bajamos el nivel de violencia que trae, lo hacemos reflexionar y tiene que ver con la comunicación, netamente con la comunicación y con lo que le podemos decir qué derecho tiene o qué legislación hay para que entienda que por ahí no es algo caprichoso y entrar en la reflexión, todos, porque a nosotros nos pasa en el conflicto general de lo que atendemos. Por eso creo que si queremos tener una sociedad mejor, donde hablamos de convivencia y convivir tiene que ver con esto, en todo lo que sabemos. La ley es una herramienta fundamental, porque ordena, pero que a veces tenemos que ser elásticos porque hablábamos de los intereses que tienen las partes y entonces sí nos sirve sentarnos a conciliar y las partes salen satisfechas si se cumple. En donde hay un compromiso social, que la base debiera ser esto que nos va a ayudar a convivir a todos, más allá del papel de mediador, conciliador, que tenga cada uno. Por eso desde la Defensoría del Pueblo el compromiso, esto comenzó en el 2005 para nosotros que es nuestro expediente, donde ya veníamos visualizando la necesidad del Municipio, de las organizaciones y de la propia comunidad. Con lo cual estamos totalmente abiertos, hemos compartido con la Universidad – con Silvia- el tema de estos cursos altamente satisfactorios, donde creo que tenemos que ayudar a convivir, a bajar esta violencia en que vivimos, que reclamamos, porque también esto tiene que ver con la comunicación y en lo que nosotros le podemos decir a la sociedad que tiene como herramientas y que tenga también en cuenta que cuando se vive en sociedad, vivimos con el otro, no vivimos en una isla. A partir de esto y de la resolución del conflicto y el problema puede ser que la satisfacción en general ayude a que socialmente todos seamos un poco mejor y en esto la Defensoría tiene un compromiso.

Sr. Schmit: Mi nombre es Héctor Schmit, soy abogado hace 26 años, por suerte he pisado poco los tribunales en estos 26 años. En este momento trabajo en el Ministerio de Economía de la Nación, hace tres meses que estoy en Mar del Plata descansando de un estado de stress galopante, agradezco la

invitación para participar. La verdad la charla fue muy buena, los abogados habitualmente somos demasiado densos para la gente. En el '83 me recibí, trabajé en estudios jurídicos desde muy chico y yo veía que lo que hacían los abogados cuando trabajaban, no me gustaba. Me parecía que la respuesta de los tribunales a los problemas de la gente no era lo apropiado y de hecho ya no se discute que el sistema judicial está en crisis absoluta y no responde a las necesidades de la gente en la resolución de sus conflictos. En el año '83 conocí el tema de las cooperativas, entré a trabajar en el Banco Credicoop como abogado y cuando me quise especializar en Derecho Cooperativo tuve la suerte de que una persona del CONICET me explicara que la especialización no era lo que dominaba en el mundo más avanzado de la ciencia, sino que el tema del nuevo paradigma, el abrirse a la teoría de nuevos sistemas, me sacó un poco de la abogacía. Trabajé en Derecho Cooperativo hasta el '88, en donde me fui a la Patagonia, hartó de Buenos Aires. Viví en el Bolsón muchos años, trabajé básicamente en Bariloche en el tema del Polo Científico y Tecnológico, me especialicé en Ciencia y Tecnología, con lo cual cada vez me metí más con el tema de los nuevos paradigmas y en las nuevas formas del conocimiento. También fui Presidente de la Junta Vecinal de mi barrio, coordinador de todas las juntas vecinales. Creo que esto de buscar nuevas formas de resolver los conflictos, no hace ni más ni menos que reproducir lo que la sociedad ha dejado de hacer, que es ver cómo la naturaleza resuelve ese conflicto, que es en tribunales, obviamente. Lo que sí quería decir que esto de la crisis del sistema judicial es un tema que hay que analizar, como el espacio donde habitualmente las sociedades resolvían su conflicto, con la justicia. El otro paso es lo que ya hoy se ha instalado que es la crisis de la norma, nadie cree en el derecho, y a la gente no les importa cumplir con las normas, que me parece que es el problema más grave. Me parece que hay que volver a pensar en fortalecer al Estado de Derecho, hay nuevos actores, las sociedades de fomento, las ONGs, como hormiguitas tenemos que reconstruir esta idea que hay un Estado, una sociedad. Desde el punto de vista estrictamente económico me gustaría plantear el escenario de lo que es dramáticamente previsible para el futuro, que es la agudización del conflicto propia de una pobreza que va en aumento y no por políticas del Estado, sino por las sequías, por el cambio climático, por la desertificación, porque la gente se viene del campo, donde había campo hay desierto, donde hay desierto no hay fuentes de trabajo y la gente termina radicándose en los núcleos urbanos, porque siempre alguna changuita consigue. Por eso por más que hagamos, las políticas públicas nos enfrentan a nuevos desafíos. En la Cumbre de Alcaldes, el acuerdo de 4.000 alcaldes de América Latina fue el problema del cambio climático. Gracias y las felicito por la jornada.

Sra....: La mediación no sirve para todas las cosas, los procedimientos de resolución de conflictos también es muy importante saber qué tipo de situación atienden, hay una cantidad de cosas que son mediables y otra cantidad de cosas que no son mediables y necesitan intervención de otras características. Es muy interesante en ese sentido saber cuándo un operador o un referente institucional puede distinguir intervenciones de contención, de sostén, de facilitación o de mediación. O sea, queremos dejar en claro que no todos los conflictos tienen el mismo tipo de respuesta en su intervención y por eso sería bueno que los operadores sepan distinguir cuándo hacer qué.

Sr. Alvarez: Me llamo Álvarez Jorge Mario y trabajo en un medio. Yo tengo un programa sobre seguridad e invito continuamente a gente de la policía de la Provincia de Buenos Aires, ellos me cuentan que a veces van a distintos foros a conversar con los vecinos y lamentablemente brillan por su ausencia los fiscales y los jueces, cómo se puede solucionar ese faltante. Los policías dicen: “nosotros detenemos a las personas, pero los que los dejan libres están ausentes”.

Sra. Roca: Me parece que estamos tratando el tema de alternativas a todo lo que es judicial, creo que por ahí no es la respuesta posible en este ámbito de trabajo, que no es una reunión sobre seguridad. Todo lo que estamos hablando y todas las alternativas que tienen que apropiarse la propia comunidad, no es que solamente existe lo judicial, porque ahí es donde a veces nos quedamos embretados en la posibilidad de una sola solución. Las soluciones alternativas anteriores a la situación judicializada, o en ámbito judicial es la que se puede visualizar. No sé si la gente de mediación tiene una mirada con respecto a esto de la seguridad.

Sra. : Es importante en esto, para participar en los foros, hacer las convocatorias oportunas, el tema de seguridad implica a todos los actores y todos los que están comprometidos en este tema. A veces la gente piensa que desde los funcionarios no se hace nada. A veces hay que estar muy metidos en los casos concretos para saber cuáles son los pasos, a veces la ley encorseta un poco. La ley es una herramienta, pero encorseta, pero es bueno acercarse y en esto quien quiera tener una respuesta, acercarse hasta las instituciones justamente, porque si la institución no va al foro, uno ir a la institución, a la Fiscalía presentarse, pedir, que seguramente alguien lo va a escuchar para tener una respuesta adecuada en casos concretos, dentro del mismo Ministerio Público hay distintos funcionarios, con distintos roles, hay un espacio de asistencia a la víctima para quien necesite un asesoramiento y es víctima. No quedarse en el lugar de simplemente hacer una denuncia y esperar una respuesta, sino también involucrarse en esto y recurrir a la instancia, presentarse en la oficina de asistencia a la víctima, pedir asesoramiento, información, cómo va la causa, que está pasando y a nivel barrio, a nivel seguridad, en general, más allá de un caso concreto es importante esto de la convocatoria, de comprometer también a los funcionarios a que den una respuesta.

Sra. : También quería agregar que la idea con respecto a los métodos de Resolución Alternativa de Conflictos en realidad quizás ahora estemos en un momento de transición, cuando digo transición es porque ahora lo primero que se nos ocurre, que es lo que estábamos comentando es recurrir al Juzgado, a la policía, a la Fiscalía y demás. La propuesta de estos métodos en realidad son preventivos, son precisamente estas instancias que mencioné recién sean en última instancia, porque si seguimos de esta manera poniéndolos como prioritarias, como que van a resolver el problema de la seguridad, no lo van a resolver y vamos a necesitar cada vez más funcionarios, más juzgados, más Fiscalías y va a ser interminable. Ese es el círculo vicioso donde tenemos que fracturar y tratar, por eso decía transición y prevención, ir hacia otro camino, un círculo virtuoso en donde la última instancia para resolver estos temas sea la justicia. Cuando decimos responsabilidad como sociedad nos estamos refiriendo a eso, a que cada uno vea de qué manera adoptamos estas formulaciones, estos mecanismos para poder instalar temas de seguridad desde cada uno de nosotros y con el otro. No quiero dejar de lado que la justicia, más allá de los métodos alternativos, tiene un rol fundamental, quizás si nosotros empezamos a buscar resortes diferentes a través de mecanismos para solucionar las cuestiones que los propios ciudadanos pueden con la ayuda de un tercero solucionar, la justicia va a ser más eficiente en los casos que tiene que resolver y vamos a tener una consecuencia, que va a ser descongestionar los juzgados de cosas que los propios ciudadanos podamos resolver y darles a quienes tienen el imperio que les ha dado el Estado para justamente resolver en justicia y de acuerdo a las pruebas que tienen, lo que corresponde.

Sra. ... : Desde la escuela podemos decir que hace tres años la Suprema Corte de Justicia de la Provincia de Buenos Aires mantiene un convenio con nosotros para capacitar a los funcionarios judiciales también en esto. O sea que ellos también tienen un compromiso al igual que la policía, un compromiso de formar con nuevas herramientas a esas instituciones que han sido parte de paradigmas diferentes. Está bueno que el compromiso sea de todos, de todos modos por lo que acabas de decir, siempre importa ver quiénes son todos los actores en un conflicto.

Sra. Rabini: Mi nombre es María García Rabini, yo trabajo en la Defensa Pública, trabajo en la defensa oficial y estoy a cargo de un área de Mediación Penal en la Defensoría General y trabajo justamente en las causas penales, cuando ya el conflicto ha escalado, cuando ya hay causa penal, cuando ya hay una denuncia y justamente ahí es donde llegamos tarde. Si bien se trabaja en determinados delitos, amenazas, violencia familiar, doméstica, con las cuestiones familiares, lesiones o cuestiones económicas, llegamos cuando el conflicto ha escalado de tal manera que es tarde, venimos a apagar el incendio. Se trabaja como una alternativa, tratar de que la gente no continúe en el conflicto penal, se hace un impasse en la causa y se hace mediación penal, pero ya está la gente metida en la causa penal, ya hay un denunciante y un denunciado, que un día le toca estar de un lado, y otro día le toca estar del otro, pero ya la gente está con el estigma del proceso penal. El proceso penal sirve para determinadas cuestiones, para otras no va a tener ninguna solución, porque en definitiva un proceso penal debería terminar con una condena o una absolución o imponiendo una pena. Se hace

este impasse, se logra tal vez un acuerdo, se hace todo un proceso de mediación penal, se logra un acuerdo y se trata que las partes desistan. Esto es muy difícil, por eso hay que tratar de pensar en el hecho antes, antes de que la gente esté en la carátula. Y además de todo, hay que analizar un poquito lo que decía Sandra de la congestión. El sistema penal termina congestionado por todas estas cuestiones y las cosas importantes que realmente se deben investigar, no se investigan. Por falta de tiempo, de presupuesto, de gente. Entonces lo que hay que hacer es hacer renacer el compromiso de cada uno de nosotros para que podamos solucionar lo que tengamos que solucionar por nosotros mismos y después realmente ir a golpear la puerta. Porque además la gente va y golpea las puertas, golpea una puerta, golpea otra, mucha gente después qué hace, quiero retomar con algo que dijeron al principio que me pareció muy importante, la gente a veces busca sacarse el problema de encima, cuando tiene un problema con el vecino, me saco el problema porque se lo tiró otro, se lo doy y que otro me lo solucione. Golpeo esa puerta y no me gusta lo que me dicen, golpeo otra, y no me gusta y golpeo otra, y nunca estoy en mí. Primero lo que hay que tratar es de escucharnos a nosotros mismos, para después poder escuchar al otro y después recién ahí vamos a poder solucionar el conflicto. Porque si golpeamos puertas y cada puerta nos da una solución: el sistema penal nos da una respuesta, la Comuna nos da otra respuesta, la Defensoría del Pueblo me da otra respuesta y Defensa al Consumidor me da otra, y la verdad que tal vez ninguna me guste porque no me da la solución que yo quiero. Entonces, lo primero y principal es saber qué es lo que quiero y después tratar de entender lo que quiere el otro y recién ahí... esto nos va a llevar mucho trabajo y es importante, muy importante, este foro, creo que es importante escucharnos entre nosotros y tratar de esa manera llegar a lo que queremos. Les agradezco mucho la invitación.

Sra....: Agregaría una sola cosa. El tema de la seguridad es un tema muy complejo, del cual todos tenemos una visión casi televisiva. Realmente, entender el tema de la seguridad supone, estudiarlo, pensarlo, razonarlo, escuchar al otro, escuchar las otras posturas, por que vos si sos una persona inteligente a quien respecto, buena gente, pensas tan distinto que yo. Hay que sentarse a hablar y pensar. No es un tema que podamos solucionar, desde ya, con una ley, porque las leyes no solucionan los problemas, lo que hacen es aplicarles sanciones a quien incumple. Y fundamentalmente la sociedad se debe un debate serio sobre el tema y no televisivo, en el sentido del gap, del spot. Supone un abordaje sistémico serio, comprometido para el cual hay que estar dispuesto a ponerse a debatir. Y no siempre estamos dispuestos a debatir, a veces queremos abroquelarnos en nuestras opiniones. Por eso es que el tema es tan complejo.

-Ante una pregunta del público, dice la

Sra....: Podrías imaginarte un mediador incluido ahí, en esa escena que estabas imaginando. Podría tener el Municipio, como muchos otros Municipios, un área de Resolución Alternativa de Conflictos. Muchos municipios en la Argentina lo tienen; podría tener la Defensoría del Pueblo, podría haber en la Secretaria de Salud en la promoción, podría haber en las sociedades de fomento un espacio. El tema es, si las personas solas no pueden sentarse a conversar acerca de las diferencias que tienen y lo único que pueden es organizar una batalla, qué le ofrece el responsable institucional para generarle condiciones para que sí puedan dialogar. Un mediador es alguien que facilita que haya condiciones de diálogo entre las partes que están involucradas en el conflicto. Puede ser en cualquier concepto: educativo, comunitario, organizacional.

-Ante una pregunta del público, dice la

Sra....: En realidad hay muchas situaciones a tomar en cuenta porque también tenemos que considerar que hay cuestiones que requieren de un asesoramiento jurídico, indispensable para que las partes puedan acordar. Hay situaciones que con la intervención de un facilitador, situaciones de convivencia, situaciones quizás menores, situaciones que para uno es lo más importante, el problema con el vecino, que con un facilitador que opere dentro de la comunicación hace que el tema se resuelva. O sea, contribuye a que las personas resuelvan el tema. Pero hay que tener cuidado también con relación a cuestiones que las partes pueden acordar que tengan consecuencias jurídicas, porque después hay que

cumplirlas y tienen que estar bien asesoradas las personas. O sea, por eso es importante, el mediador no puede asesorar, porque tiene un rol de tercero imparcial. Quizás, un conciliador puede decir que correspondería en derecho. Un conciliador es un juez dentro de un proceso civil, en un juicio civil, el juez puede proponer a las partes, hacer ciertas propuestas que no signifiquen prejuzgamiento, dice el código. Esto no significa que las partes las vayan a aceptar, es voluntario, pero puede tratar de que lleguen a un acuerdo antes de continuar con el litigio. Está formado en derecho, por ejemplo un consejero de Familia, quien conoce el proceso de Familia, las personas van al Tribunal de Familia y antes de iniciar un juicio por alimento, por tenencia, pasan por el consejero y el consejero trata de aproximar esos intereses contrapuestos, decir lo que correspondería si siguen en el juicio, tiene una formación jurídica también. El mediador puede tener cualquier profesión, es más, puede no tener ninguna y estar formado en herramientas, en técnicas, tener ese rol, pero es importante que las personas estén asesoradas cuando van a involucrar derechos y obligaciones, porque después cumplir el acuerdo va a ser peor que no tener el acuerdo.

Sra. ...: Por eso es muy importante la capacitación. Hay una diferencia entre ser un componedor amigable, que importa porque está en el Decreto que ahora tienen los Municipios, uno podría decir: “podríamos conformar un cuerpo de componedores amigables, los podemos capacitar, pueden estar trabajando en algún área de este municipio”. Y otra cosa es un espacio, centro de mediación, mediadores formados para también reconocer cuándo es necesario que esté el asesoramiento jurídico y entonces convoca o envía a esas personas a tener el asesoramiento indicado. En general, en mediación, es casi obligatorio en todas las normativas la presencia del abogado de cada una de las partes y un mediador está capacitado para saber que si no están dadas esas condiciones no hay mediación posible. Hay riesgos, hay posibilidades, hay riesgos y por eso es una capacitación, una capacitación que tiene toda una organización; hay muchas cosas para distinguir entre ser de buena voluntad, un mediador profesional, de ser un facilitador o de ser un componedor amigable, hay una cantidad de cuestiones, las dejamos pendientes.

-Ante una pregunta del público, dice la

Sra. ...: El mediador atiende temas, hay mediación familiar, hay mediación comunitaria, mediación escolar, que es muy propicia para esto que decía hoy temprano Silvia, cómo educar en estos nuevos paradigmas, en estas formas, y mediación penal. O sea, son especializaciones de la mediación en general, que son también una de las formas de resolver las situaciones conflictivas familiares, vecinales, ahora también, todavía no está totalmente instalado en todas las provincias, la mediación penal juvenil, pero se está trabajando para eso y es también sumamente útil, es una herramienta importantísima para estas cuestiones, sobre todo para esta franja. Se están importando experiencias que ya están muy adelantadas en otros países, donde hay un compromiso de todas las partes intervinientes, o sea, la comunidad, la institución y los menores o adolescentes, esta franja de adolescentes que están entre los 12-14 y los 16-18 años, esa franja que todavía como sociedad nos debemos dar una instrumentación para ver qué tipo de respuesta damos y que tiene temas tan complejos, porque lo que hay es Mediación Penal para Adultos, pero falta esta mediación penal que es tan apropiada para esta franja que es tan importante, que está en este momento casi sin respuesta como sociedad.

Sra.... : Sólo porque, quizás porque el escenario que vos estás mencionando es de alta complejidad porque involucra violencia, quisiera decirte que para los mediadores eso es un terreno de alta especialización, así como antes hablábamos de la importancia de reconocer la necesidad del Consejo Jurídico, también en violencia –vamos a dejar en claro que en la violencia no se media, no es negociable, no vamos a favorecer ningún acuerdo para que alguien le pegue menos al otro- Hay mediadores especializados para trabajar en contextos de violencia, por eso hablo de la necesidad de distinguir el componedor amigable, el que va a trabajar en contextos especiales o de alta complejidad como eso, porque podríamos tener algunos riesgos. Es muy interesante y de hecho sí se trabaja en contextos de atravesamientos de violencia. La Ciudad de Buenos Aires tiene 21 centros comunitarios de mediación, hay mucha cosa para poder hacer.

Sra. Huertas: Soy Ana María Huertas, pertenezco a la Unión de Consorcionistas de la República Argentina. Mar del Plata, el conflicto de la propiedad horizontal, es un conflicto de convivencia, más que de otro tipo de conflicto. Nuestra asociación lo que está haciendo y trabajando muy bien con el Municipio es haciendo docencia. Mi pregunta es la siguiente, quisiéramos saber, estos conflictos que tenemos semana a semana y no los podemos solucionar nosotros, es un conflicto entre partes o con el administrador o con el vecino o con el encargado, muy complicado todo. Nosotros queremos saber a dónde dirigimos, como institución nos estamos comportando muy bien y estamos dando un ejemplo, conjuntamente con el Municipio dando seminarios. Acaba de terminar con mucho éxito, estamos muy agradecidos por el apoyo de la Municipalidad y de la Dirección de las ONGs, pero también está adónde vamos, adónde concurrimos cuando viene un consorcista con problemas de convivencias con vecinos que es muy común. Nosotros podemos orientar cómo se pueden manejar, pero ¿adónde vamos? Muchas gracias.

Sra....: Estamos hablando de espacios públicos, institucionales, el sentido de estar aquí es que reconociendo las necesidades que hay en esta comunidad y en Mar del Plata, quizás entre todos podamos pensar qué espacios institucionales debiera haber que ofrezcan Resolución Alternativa de Conflicto, en principio. De hecho después debe haber una cantidad de espacios privados, pero si hablamos de un espacio público institucional, quizás todos deberían poder estar trabajando y este lugar creo que es el lugar adecuado para pensar cuál sería un proyecto posible para esta ciudad. Nosotros estamos como técnicos disponibles para ayudarles a pensar dónde y cómo. Seguramente que debería haberlo. De hecho hay una cantidad de consorcios que tienen incluidos, contratan un facilitador o un mediador en otros espacios. Pero si hablamos del espacio público, institucional, bueno los referentes institucionales están por acá...

Sra. Roca: Nosotros no llegamos a esta jornada sin haber hecho acciones dentro de lo que es la estructura de los concejales, no del Ejecutivo, pero sí de los concejales. Nosotros aprobamos una Resolución, que declara de interés todos los que son métodos de resolución alternativa de conflictos y a su vez ese mismo día aprobamos una Comunicación, que es una Comunicación que va dirigida al Ejecutivo Municipal donde le pedíamos que se generaran acuerdos con la Universidad Nacional de Mar del Plata, que es la que tiene y el Colegio de Abogados, la formación de mediadores y el desarrollo de programas que tengan que ver con la resolución alternativa de conflictos. Esto fue a principio de este año. Más allá de eso, también hicimos un Decreto convocando a esta jornada. Una jornada que se postergó en dos o tres oportunidades. Tenemos algunos referentes del Ejecutivo, que me parece muy bien, uno que tiene que ver con las sociedades de fomento y por allí estaban los referentes de las ONGs, me preocupa que no estén otros referentes, como es el Secretario de Gobierno, referentes que tienen que ver con las decisiones políticas a tomar para definir justamente lo que están planteando aquí expertos en el tema. Los hemos traído, de alguna manera a esta convocatoria, al grupo de la Procuración de la Provincia de Buenos Aires que tiene un centro de mediaciones desde hace muchos años, trece años han dicho aquí, más la gente de la Universidad que hace muchos años que viene trabajando este tema, o sea que tenemos la herramienta aquí, a una cuadra y media. Falta la decisión política, en estas cuestiones justamente, las jornadas, las convocatorias, el pedido de las asociaciones de fomento, el pedido de las distintas áreas del Municipio, no solo de los concejales, en este caso nosotros no somos concejales del oficialismo, somos concejales de la oposición, algunos dicen que hacemos cosas en contra, pero no, somos diseñadores de construcción con respecto a mejorar el servicio que da un Municipio. Nosotros entendíamos, se los dije al principio, que hay conflictos que si no se articulan a través de un centro de mediación, con todas estas variantes. Yo creo que la variante de trabajo en la comunidad es importantísima, hay un Decreto de la Provincia de Buenos Aires que adhiere y acompaña hacia la situación de mediadores o componedores dentro de la propia comunidad. Por eso nosotros teníamos mucho interés que estuviera la gente de las sociedades de fomento, las ONGs, pero también tiene que haber especialistas en el tema, capacitadores, profesionales de distintas áreas. Me parece que este es el camino, esto es parte de ese camino, producir la masa crítica, que seríamos hoy este conjunto de personas y que voy a agradecer, hay ocho ONGs aquí, me hubiese gustado que hubiesen más, pero ya las vamos a invitar a próximas jornadas. Hay

cuatro sociedades de fomento, está el Director General de Asuntos de la Comunidad, las Defensoras que han sido defensoras a ultranza de esta propuesta, con proyectos y propuestas puntuales al Ejecutivo. Están representantes de la Dirección de las ONGs, la Secretaría de Atención a las Adicciones, hay gente de la Jefatura de Educación Provincial, me parece que aunque no somos un mar de gente, son gente que tiene referencia en distintos ámbitos de una comunidad y que deben ser los voceros hacia la decisión política que hay que tomar desde el municipio de la ciudad de Mar del Plata. Yo creo que el Estado no puede estar corrido de este tipo de cuestiones. Nosotros somos muy promotores de todo lo que sea políticas de Estado y me parece que en el tema de la resolución de conflictos es básico que esté ejerciendo el Estado junto con todas las actividades y las acciones de la comunidad que están representados aquí. Me parece que este es el camino de un trabajo fortalecedor. Probablemente antes de la finalización de nuestro mandato, vamos a emitir otra Ordenanza pidiendo, en este caso va a ser una Ordenanza, no va a ser ni una Resolución, ni una Comunicación, pidiendo formalmente que exista un centro de mediación dentro de la estructura de la Municipalidad. Ahora a quienes participaron en esta jornada, les vamos a entregar un certificado emitido por el Concejo Deliberante.