

## La utopía del diálogo como modo habitual de abordaje de conflictos. La mediación en Entre Ríos

**Irina Chausovsky**

*“Ella está en el horizonte –dice Fernando Birri-.  
Me acerco dos pasos, ella se aleja dos pasos.  
Camino diez pasos y el horizonte se corre diez pasos más allá.  
Por mucho que yo camine, nunca lo alcanzaré.  
¿Para qué sirve la utopía? Para eso sirve: para caminar.”  
Eduardo Galeano, “Ventana sobre la utopía”<sup>1</sup>*

### **Del inicio del recorrido, abriendo caminos y formando caminantes**

La mediación en la provincia de Entre Ríos asoma a mediados de la década del '90. En 1995 en el Colegio de Abogados los primeros mediadores manifiestan su inquietud y entusiasmo por esta nueva herramienta y unos años después crean el Centro de Mediación. Los escribanos también hacen lo propio en 1998. En ambos casos, se apuntó inicialmente a la formación de mediadores, convocando a docentes de Buenos Aires, para luego organizar su administración y funcionamiento.

Estos centros tuvieron una intención pionera de abrir caminos, generar conciencia sobre los beneficios de los métodos pacíficos de abordaje de conflictos y colaborar no sólo en la no judicialización de ciertas situaciones, sino también en la pacificación social. Metas bastante ambiciosas para un contexto en el que la mediación era prácticamente desconocida y sonaba más a *meditación* que a resolución, pero sin duda, ¡de gran compromiso y responsabilidad! Así nacen los primeros mediadores entrerrianos, cabe agregar, de diversas profesiones de origen, ya que en el caso del Colegio de Escribanos (tres promociones), la capacitación fue abierta, no solo destinada a sus matriculados, y, en ambos colegios, con participantes de toda la provincia.

---

<sup>1</sup> Eduardo Galeano, “Las palabras andantes”, Ed. Siglo XXI.

La actuación de estos centros fue fundamental para que la palabra mediación empezara a escucharse y a tomar sentido, a pesar de que los conflictos para mediar eran escasos.

Actualmente el Colegio de Abogados de Entre Ríos mantiene su Instituto de Mediación, que cuenta con habilitación del Ministerio de Justicia de la Nación como entidad formadora, y la mayoría de las seccionales locales tienen sub-comisiones dedicadas a la capacitación, actualización y debate sobre el tema.

En el año 2001, la institución privada “Humanita” de Paraná, se sumó a la oferta de cursos, en forma regular y en diferentes ámbitos y especializaciones, y posteriormente en otras localidades, organizando asimismo jornadas y congresos de gran concurrencia. En 2002, también la Asociación de Entidades Profesionales Universitarias de Entre Ríos aportó a este movimiento, con la realización de un curso de formación de mediadores, promoviendo la interdisciplina.

El mismo año, el Superior Tribunal de Justicia de la Provincia acompañó la iniciativa de uno de sus miembros, refrendando una acordada en la que establece la mediación con una apertura inaudita: de manera absolutamente voluntaria, que podía ser solicitada o sugerida en cualquier instancia del proceso y por cualquiera de los actores, incluso el juez, y con mediadores de cualquier profesión universitaria... pero sin un programa de capacitación y difusión que lo complementa. Consecuentemente, ínfima fue la cantidad de mediaciones realizadas bajo este sistema, teniendo en cuenta no solo el escaso conocimiento por parte de los magistrados, abogados y de la ciudadanía en general, sino también el recelo que generaba en los dos primeros.

En 2003, por Ordenanza N° 8.391 se creó la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Paraná, la primera en el país que incorpora el Centro de Mediación Comunitaria en su articulado, institucionalizándola desde sus orígenes con una normativa específica y estableciendo la designación de un coordinador para

ese centro por concurso de oposición y antecedentes. Salvo experiencias aisladas y que lamentablemente no lograron sostenerse en el tiempo, y a pesar de numerosas iniciativas particulares, es este el único centro de mediación comunitaria en la provincia.

En 2006, el Colegio de Martilleros Públicos de Entre Ríos abrió en Paraná su propio Centro de Mediación (CEMID), de composición multidisciplinaria, y que ofrece también actividades de capacitación y actualización.

Ese mismo año empezó a desarrollarse en la Facultad de Ciencias Económicas el Proyecto de Extensión “Gestión interdisciplinaria de conflictos en la universidad y su entorno”, dirigido por Martha Arrías Pabon, la elegida para la coordinación del Centro de la Defensoría del Pueblo, y una de las fundadoras del CEMERAC (Centro de Mediación del Colegio de Escribanos), reconocida pionera de la mediación en la provincia. Desde entonces se dictan allí cursos de formación de mediadores así como cursos de actualización y otras actividades de capacitación a la comunidad. En los primeros años contó con la colaboración del Equipo “Punto de Encuentro”, que posteriormente continuó con la organización de cursos y talleres de manera independiente.

Por la gran cantidad de mediadores que allí se han formado esta Facultad ha sido un referente en la materia, y es la misma que con el impulso de esta docente iniciará en breve un Posgrado en Métodos de Resolución y Transformación de Conflictos (actualmente en trámite de aprobación ante la CONEAU) y que en octubre de 2011 inauguró el Centro de Estudios y Análisis en Resolución y Transformación de Conflictos que en diciembre convocó a mediadores a inscribirse para este nuevo espacio de ejercicio de la mediación. También fue esta casa de estudios la sede del IX Encuentro Nacional organizado por la Fundación Mediadores en Red, en mayo de 2010, con el auspicio de la Defensoría del Pueblo.

### **Mediación prejudicial**

En 2007, y con la intención de agilizar y modernizar la administración de justicia, se aprobó la Ley N° 9.776 de reforma al Código Procesal Civil y Comercial de la provincia, que en su capítulo VI incorpora la mediación, en un formato casi idéntico al de la ley 24.573. La discusión previa en la Legislatura fue acompañada de un interesante y acalorado debate, impulsado por la mayoría de los colegios profesionales, que plasmó en el art. 287 bis la co-mediación interdisciplinaria (“En todos los casos se propiciará la intervención de un mediador. Uno de los mediadores deberá ser abogado y el otro un profesional universitario de cualquier otra disciplina”).

Este párrafo lamentablemente se desvirtuó posteriormente con la reglamentación, que en su artículo 1° establece que “la mediación obligatoria instituida por el artículo 286, como trámite previo a la iniciación de todo juicio, solo puede ser cumplida ante mediador abogado” y luego: “Las partes podrán proponer la designación de un co-mediador cuando la naturaleza de la causa lo aconsejara. En el supuesto de nombramientos de oficio del mediador, en la primera audiencia el mediador designado podrá proponer a las partes la intervención de un co-mediador”. Así, lo que la ley propicia *en todos los casos* se fue transformado en una posibilidad de elección para las partes (aumentando los ya abultados costos que la mediación implica, razón por la que esta convocatoria nunca ocurre) o en una facultad para el mediador abogado, ubicando al co-mediador en una situación de asistente más que de colega en paridad.

En estas condiciones, la mediación pre-judicial efectivamente en muchos casos se transforma en un “trámite previo” tal como lo postula el artículo 286, en lugar de constituir un proceso de diálogo con foco en las verdaderas necesidades y relaciones de los participantes. Por otro lado, los altos montos económicos iniciales conspiran contra la voluntariedad y se tornan en la práctica un obstáculo en el acceso a justicia. Vale destacar como auspicioso el hecho de que transcurridos ya algunos años de su aplicación, los mediadores del Colegio de Abogados se han reunido en torno a la preocupación por la

mejora del servicio, deliberando y peticionando modificaciones ante el Superior Tribunal de Justicia.

### **Mediación penal**

También en el año 2007 se sancionó la Ley N° 9.754 que produjo la reforma integral del sistema procesal penal en la provincia. La modificación sustancial consistió en el abandono del sistema mixto (con importante impronta del inquisitivo) y su transformación en acusatorio. La investigación se encuentra ahora a cargo del Ministerio Público Fiscal, que tiene la facultad de proponer la conciliación en la audiencia previa a la apertura de la causa (artículo 211, reglamentado mediante decreto 4384/09).

El nuevo código sufrió sucesivas prórrogas en el inicio de su implementación, fundadas en la necesaria adecuación a los cambios, y además se estableció su implementación de manera progresiva en las distintas jurisdicciones. Así es como en 2010 comenzó a funcionar en Concordia y de a poco se va extendiendo la experiencia en la provincia, esperando su inicio en Paraná en el transcurso de 2012.

Es aún muy reciente su funcionamiento para emitir un juicio de valor, pero sin duda promete mayor eficacia y celeridad en la resolución de causas suscitadas en cuestiones familiares, de convivencia o vecindad, así como las de contenido puramente patrimonial. Se promueve así la responsabilización y el protagonismo de los involucrados y se produce un avance sustancial en el marco jurisdiccional penal.

### **Mediación comunitaria**

El Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de Paraná comenzó a funcionar en noviembre de 2003. Se dedica especialmente a los conflictos que afectan la convivencia entre los vecinos, tales como filtraciones de humedad, medianería, ruidos molestos, perjuicios provocados por construcciones, mascotas, agresiones, etcétera. Un constante trabajo de

difusión y de relaciones institucionales, con especial énfasis en la policía y organismos municipales, hace que la gran mayoría de los casos sea derivada desde estos últimos (principalmente los que tienen que ver con el medio ambiente y las obras civiles) o que a los vecinos que se acercan a las comisarías se les sugiera intentar la mediación. Desde mediados de 2010 se reciben asimismo situaciones que en Tribunales se archivan por falta de prueba, o en las cuales se advierte repetición en los actores en distintas causas, lo que motiva que jueces o fiscales propicien la instancia de diálogo en este ámbito, siempre y cuando los involucrados tengan una relación de vecindad. Muy positivas resultan estas experiencias, en las que aun existiendo un elevado nivel de violencia y amén de prejuicios y consideraciones de propios y extraños, la conflictividad puede disminuirse generando un espacio adecuado para el encuentro.

Por su inclusión y consonancia con la Defensoría del Pueblo, los principios de este Centro se afirman desde la participación ciudadana, los valores de la democracia y el respeto por las diferencias. Su característica peculiar es que cuenta con un Registro de Mediadores ad honorem, que se renueva anualmente, y cuyo número inicial fue de 45 y se ha ido incrementando progresivamente hasta llegar a los 130 mediadores. La interdisciplina es uno de sus postulados fundantes, y así se constituyen para todos los casos parejas de co-mediación. Además de las mediaciones, los integrantes del Registro son convocados periódicamente a actividades de capacitación y reflexión sobre la práctica (reuniones mensuales de intercambio de experiencias y talleres trimestrales), y se realiza anualmente un curso de actualización, a cargo de docentes de extensa trayectoria a nivel nacional.

El equipo de conducción del Centro realiza asimismo “talleres hacia la comunidad” sobre conflicto y herramientas de comunicación, que se desarrollan en escuelas, comisiones vecinales y organismos públicos, con la intención de ayudar a fortalecer las capacidades de diálogo y abordaje pacífico de los conflictos en diversos ámbitos. Se destaca también, y es muy valorado por los

ciudadanos que se acercan a este Centro, el trabajo personalizado y el compromiso desplegado en la etapa de recepción de solicitudes y convocatoria<sup>2</sup>, lo que puede apreciarse en el sostenido crecimiento y reconocimiento de la institución en la ciudad.

En relación con la capacitación específica, entre agosto de 2005 y mayo de 2006 la Defensoría, en convenio con la Dirección Nacional de Promoción de Métodos Participativos de Justicia del Ministerio de Justicia de la Nación, realizó un Curso de Formación de Mediadores Comunitarios (cuyos graduados colaboraron con la creación de la Red de Mediadores Comunitarios), experiencia que se está replicando actualmente en la Universidad Autónoma de Entre Ríos.

### **Mediación escolar**

Las acciones estatales con relación a la mediación educativa se inician en el año 2004, cuando el Consejo General de Educación genera una propuesta provincial en el marco del Programa Nacional de Mediación Escolar del Ministerio de Educación de la Nación. Se propone allí una capacitación “en cascada”, empezando por supervisores, directivos y docentes designados en cada establecimiento educativo, quienes asumen un compromiso de trasladar los contenidos apprehendidos a su institución.

Durante el ciclo 2008, se amplía este esquema a través de “EnREDarse”, programa de convivencia y mediación escolar, enfocado no solo en el abordaje pacífico de los conflictos sino también en la constitución de los centros de estudiantes, consejos institucionales, la adecuada y participativa elaboración de los acuerdos de convivencia, capacitación de preceptores y talleres para alumnos.

---

<sup>2</sup> Ver “¿Cuándo empieza la mediación? Aportes y reflexiones en torno a la etapa de convocatoria”, trabajo redactado por el propio equipo, publicado en [www.mediadoresenred.org.ar](http://www.mediadoresenred.org.ar), donde se refleja la dedicación especial y la práctica que se desarrolla en este momento previo al encuentro de mediación.

A lo largo de los años este programa no solo ha desarrollado instancias formativas en toda la provincia sino que también organiza encuentros, conferencias y foros destinados tanto a docentes como a alumnos. Es ardua y valiosa la tarea asignada, y de gran impacto en un ámbito de importante proyección individual e institucional. Es por esto que resulta llamativo que esté a cargo de un equipo que, aunque comprometido y bien intencionado, es pequeño en cantidad de integrantes, lo que merma su capacidad de masificación. Recientemente se creó en la provincia el Ministerio de Educación. Con esta nueva categoría, quizás la mediación escolar y la enseñanza de las habilidades actitudinales que hacen a una mejor convivencia, así como la prevención de la violencia, tengan mejores posibilidades de convertirse en un programa con mayores recursos humanos, y por ende, de mayor alcance. Más aún, teniendo en cuenta que tanto la Constitución (artículo 260) como la Ley de Educación Provincial N° 9890 (artículo 11) establecen que la educación para la paz y la resolución pacífica de conflictos deben integrarse de manera transversal en todos los lineamientos curriculares.

En el ámbito privado, la Asociación Civil “Humanita” dicta habitualmente cursos de mediación en la comunidad educativa, y por otro lado, el equipo interdisciplinario “Punto de Encuentro”, dedicado originalmente a este tema, desarrolló en los años 2004/2005 un Programa Piloto en la Escuela Scalabrini Ortiz de Paraná, que culminó con un grupo de alumnos mediadores.

### **El camino recorrido, pasos firmes**

Luego de esta breve -y no exhaustiva- mirada general sobre el desarrollo de la mediación en la provincia es dable concluir que los pasos dados han sido firmes y contundentes, y que además se han incrementado potencialmente los “caminantes”. Esto incluye no solo a los mediadores, sino también a los usuarios de los diversos servicios de mediación y a la ciudadanía en general. Más aún, y de gran importancia, los funcionarios de gobierno y operadores del



sistema judicial han empezado a captar la importancia de contar con programas específicos de mediación y capacitación en diversos ámbitos.

El Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo, el de mayor antigüedad y funcionamiento ininterrumpido (ocho años) ha mostrado un sostenido crecimiento, que se refleja en el reconocimiento social, la legitimación institucional y la numerosa cantidad de mediadores ad honorem que participan del mismo. Es sin dudas, además, el organismo público que más trabajo ha dedicado a la difusión y expansión de la mediación en general.

Muy significativa resulta en este trayecto la reforma de la constitución provincial aprobada en octubre de 2008 que explícitamente “promueve la utilización, difusión y desarrollo de las instancias no adversariales de resolución de conflictos” (artículo 65), lo que brinda un amplio plafón de justificación e invaluable fundamento normativo para el despliegue de los métodos pacíficos en todo el espectro provincial, y en los más diversos contextos.

### **Para seguir caminando: los desafíos por venir**

Mucho camino queda por recorrer, muchas bifurcaciones y apertura de nuevas vías en el horizonte que nos mantiene caminando.

En el ámbito de los Tribunales, es de esperar que la mediación como instancia previa al juicio civil sea acompañada de programas de capacitación y difusión y se desarrolle con mayor cuidado para así poder erigirse no solo en un “trámite” sino en un verdadero ejercicio de la voluntad y de participación activa de los involucrados. De esta manera no solo colaboraría al descongestionamiento de los juzgados, sino también a brindar mayores satisfacciones a quienes pretenden iniciar un litigio (muchas veces por desconocimiento del resto de las alternativas disponibles) y pueden en cambio lograr una solución consensuada, eficaz y rápida a su conflicto.

La mediación penal recién está dando sus primeros pasos. La formación específica en esta materia es aún escasa, y por sus particularidades, es

necesario que se reconozca institucionalmente el valor social que cumple, y que sea desarrollada por profesionales debidamente capacitados.

Una materia pendiente en este ámbito es indudablemente la mediación familiar, reiterando como premisa la capacitación sólida y específica que ésta requiere, no solo en función de los temas sensibles que se trabajan en ella, sino también de la implicancia que tiene en las relaciones familiares. Sobradas razones existen para propiciar un ámbito especial para esta materia, sobre todo en las situaciones de divorcio y las consecuencias que éste acarrea para los hijos, y en cualquier caso, por los conocidos beneficios de preservar los vínculos familiares o al menos evitar los intensos desgastes emocionales que un proceso judicial trae aparejado.

En cuanto a la mediación comunitaria, si bien, como fuera dicho anteriormente, ha vivido un notable despliegue, no debe omitirse que esto fue así en gran medida gracias al trabajo comprometido y voluntario de un numeroso grupo de mediadores, más que por impulso y recursos del propio sistema estatal que lo cobija<sup>3</sup>. Es hora de que se advierta seriamente por gobiernos y funcionarios que la forma en que los ciudadanos se relacionan y tramitan sus diferencias no es algo ajeno a la esfera pública, y que generar las condiciones adecuadas para que los lazos comunitarios se desarrollen y fortalezcan no solo redundan en beneficio de todos y colabora a la salud social e individual, sino que es además una responsabilidad del Estado. La oportunidad de avanzar en este ámbito se presenta tanto apoyando el organismo ya existente así como creando otros servicios que brinden espacios de diálogo más amplios o en contextos en los que las personas en conflicto recurren con frecuencia, como podría ser la policía, la justicia correccional, la mal llamada de “menor cuantía” (ya que para quien lo vive no tiene nada de “menor”) u oficinas como las de violencia doméstica o asistencia a la víctima.

<sup>3</sup> Ver “Lo que el Estado propone y la voluntad mediadora dispone. La experiencia del Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de Paraná”, trabajo ganador del Primer. Premio en el Concurso del I Congreso del NEA y del Mercosur “Más allá de la mediación: desarrollos, avances y desafíos” (Corrientes, septiembre 2009), publicado en la trama, sección “las lecturas” ([www.revistalatrma.com.ar](http://www.revistalatrma.com.ar))

Por último, cabe plantear al menos dos desafíos para el futuro mediato. Por un lado, no han aparecido aún los métodos de facilitación de conflictos públicos, construcción de consenso y participación en diálogos constructivos. Prácticamente no se han aplicado hasta el momento, ni ha habido capacitaciones puntuales sobre un aspecto de enorme trascendencia pública. La visibilización de las demandas colectivas, las necesidades de sectores minoritarios o marginales, los intereses divergentes en espacios públicos y los riesgos medioambientales, entre otros, requieren de un enfoque de transformación de conflictos y prevención de la violencia que hasta el momento no ha sido abarcado por ningún área estatal, privada, ni académica de manera sistemática. Todo un espectro de posibilidades se abre ante este camino, aún por recorrer.

Otro aspecto sobre el que cabe al menos la reflexión y que constituye también un desafío de interesante proyección es la organización, administración y contralor de la matrícula de mediadores, que estimo debería incluir entre otros aspectos la habilitación de las entidades capacitadoras, regulación de las mediaciones estrictamente privadas y promoción de los diversos modos de abordaje de conflictos con programas y requisitos de alcance provincial.

En definitiva el horizonte del diálogo como modo habitual -y no *“alternativo”*- de gestión de las diferencias nos mantiene caminando hacia una democracia de participación directa, respetuosa e inclusiva, que no por utópica nos resulte impracticable.