

MEDIADORES VOLUNTARIOS

COMPROMISO, MÍSTICA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Este capítulo integra la obra “La mediación comunitaria: instancia y espacio de emancipación”, compilada por Alejandro Nató; Lola Montejo Cunilleras y Oscar Negrodo Carrillo, Ed. Zona, octubre de 2019

Por Irina Chausovsky

Coordinadora del Centro de Mediación de la Defensoría del Pueblo de la ciudad de Paraná, Entre Ríos, desde 2012. Integrante de dicha institución desde sus inicios (noviembre 2003), como mediadora ad-honorem, luego como Jefa de Sección del Servicio de Mediación y entre 2008-2012 a cargo de la Articulación de los Programas y Actividades del Centro.

Dicta regularmente talleres sobre abordaje pacífico de conflictos, convivencia y habilidades comunicacionales destinados a organismos estatales, docentes, policía y público en general.

Tengo el honor de estar a cargo de un centro de mediación que cuenta con más de cien mediadores comunitarios que actúan *ad honorem*. Me inspiran enorme respeto y admiración estos ciudadanos que se brindan generosamente hacia otros -desconocidos- con tanto compromiso y profesionalismo. Es una gran responsabilidad y un desafío constante.

La responsabilidad aludida radica en corresponder de manera adecuada a lo que los voluntarios ofrecen, generando un ámbito que resulte contenedor, atractivo y estimulante. El “cuidado” de los mediadores es una labor fundamental de este centro, que demanda creatividad y dedicación.

El desafío consiste en lograr que se mantenga el entusiasmo y el disfrute en una tarea en la que se elige donar lo más preciado que tenemos las personas: el tiempo. El hacerlo con fines altruistas, enfocando a la sociedad en su conjunto, lo hace aún más valioso.

¿Por qué lo hacen? ¿Qué los motiva? En sus propias palabras¹: “mejorar los vínculos y la calidad de vida de las personas”; “contribuir al cambio social”; “construir un espacio solidario y reflexivo”; “brindar un servicio a la comunidad”; “colaborar al empoderamiento para la autogestión de los conflictos”; “evitar las escaladas de violencia”; “ayudar a integrar la comunidad”. Como puede verse, no es un trabajo “desinteresado”, los mediadores voluntarios tienen objetivos y convicciones muy claras. El centro de mediación los invita a encontrarse y canalizarlas.

La Defensoría del Pueblo de Paraná y su Centro de Mediación. Una experiencia para compartir

El Centro de Mediación Comunitaria de la Defensoría del Pueblo de Paraná se creó en la misma norma municipal que dio nacimiento a esta, y empezó a funcionar en noviembre de 2003. Por iniciativa de su primera coordinadora², Martha Arrías Pabon, se conformó un Registro de Mediadores Voluntarios, que se renueva anualmente. Se convocó a los mediadores de la ciudad a integrarlo y el primer año se acercaron cuarenta y cinco. Esa cantidad fue en aumento gradual hasta llegar a superar el centenar en 2010, y desde entonces lo componen entre ciento cinco y ciento treinta mediadores. Al momento de escribir estas líneas, cuarenta de ellos tienen más de diez años de antigüedad en el Registro, participando algunos ininterrumpidamente desde 2003. Su rasgo distintivo fue –y sigue siendo– la multidisciplina. Más de cuatrocientos mediadores ya han sido parte de esta nómina, y entre ellos hay personas con títulos universitarios diversos, así como con estudios terciarios y secundarios.

¹ Expresadas por los participantes del Curso de Actualización Anual para Mediadores del Registro “El yo mediador en acción: observando al observador”, dictado por María Gabriela Rodríguez Querejazu en junio de 2012. El ejercicio proponía la pregunta “¿para qué soy mediador de la Defensoría del Pueblo?”

² La elección es por concurso de oposición y antecedentes. Es hasta el momento la única Defensoría del Pueblo que define este cargo de esta manera, según lo establece la Ordenanza N° 8391/02.

Hay un posicionamiento ideológico ineludible en un centro de mediación que es parte de una institución promotora y defensora de derechos, como lo es la Defensoría del Pueblo. En coherencia con ello, el foco de la mediación está puesto aquí en la habilitación de la palabra para la construcción de ciudadanía activa, convivencia democrática y fortalecimiento de los lazos sociales.

¿Cómo se logra que este Registro se mantenga –e incluso crezca– con el correr de los años? ¿Qué es lo que hace que los mediadores permanezcan en él prolongadamente, debiendo cumplir con exigencias de capacitación y sin recibir retribución económica alguna? ¿Qué trabajo debemos hacer como centro de mediación para sostener un registro de estas características? Las respuestas a estas preguntas serán los ejes de este texto. La humilde pretensión es extraer algunas reflexiones que puedan ser útiles a quienes estén interesados en proponer o consolidar servicios que articulen el ejercicio de la mediación con mediadores voluntarios.

Mediación comunitaria y voluntariado

Me atrevo a decir que la mediación comunitaria desarrollada por voluntarios responde a la mística más pura de nuestro campo: el rol de terceros, los propios vecinos, miembros activos de la comunidad, quienes se brindan a ella para facilitar conversaciones con el fin de tramitar las diferencias y evitar la violencia en los conflictos. La idea remite a los ancianos de las culturas ancestrales que reunían y escuchaban a los involucrados en una controversia o disputa y aconsejaban soluciones para beneficio de todos. Axiológicamente, la mediación comunitaria se relaciona de raíz con el voluntariado en el sentido de que ambos se ven motorizados por la solidaridad, la participación cívica y la preocupación por el semejante.

¿Es el voluntariado una condición *sine qua non* de la mediación comunitaria? No, no lo es. Existen numerosos centros que se constituyen solo con mediadores que son

empleados, a tiempo total o parcial, y perciben un salario, y su labor es igualmente meritoria. En el otro extremo, el voluntariado como modelo absoluto de gestión de un centro de mediación resulta insostenible. Lo que aquí apunto es que la práctica voluntaria de la mediación comunitaria le imprime un carácter aún más noble a una tarea ya valiosa en sí misma.

En Paraná se adoptó un formato mixto: hay un grupo de mediadores que son parte del staff de personal de la Defensoría del Pueblo, y este coexiste con los mediadores voluntarios del Registro. Es este equipo –rentado– el que recibe y tramita las solicitudes de mediación, contacta a los invitados, coordina las reuniones, convoca a los mediadores para cada caso y realiza el seguimiento de los mismos. Se dedican también al sostén del propio Registro, y a actividades de difusión, capacitación y en territorio, lo que es posible por no ser ellos quienes conducen las mediaciones.

La ausencia de retribución económica no obedece a una desvalorización del trabajo de los mediadores voluntarios, sino a una postura filosófica que conecta con la esencia de la mediación comunitaria, como fuera expresado anteriormente. El reconocimiento y las gratificaciones están presentes, y se manifiestan de diversas maneras.

Sobre la práctica

Todos los años en el mes de noviembre se abre la inscripción al Registro de Mediadores. Nuevos integrantes se suman, y renuevan su pertenencia quienes así lo deseen y cumplan con los requisitos de capacitación exigidos, que son dos. El primero de ellos es haber asistido al curso de actualización anual dictado por la institución, o en su defecto acreditar la participación en otro de igual duración (veinte horas) que cuente con homologación del Ministerio de Justicia de la Nación. El segundo, haber concurrido al menos a dos de los cuatro “talleres de reflexión” que organiza el Centro anualmente. Quienes no estén habilitados para re-inscribirse pueden volver a incorporarse

posteriormente, demostrando haber realizado -por su cuenta- la actualización correspondiente. En cada apertura ingresan aproximadamente treinta mediadores, y “reingresan” entre cinco y diez que pertenecieron a períodos anteriores.

El Registro se organiza de acuerdo a un orden orientativo (establecido por sorteo), según el cual los mediadores son convocados en parejas, en razón de su disponibilidad horaria y experiencia. Los noveles co-median siempre con colegas de mayor trayectoria. De este modo el Centro de Mediación se convierte en un espacio de aprendizaje continuo, lo que podríamos llamar un “centro-escuela”. Cada mediador realiza entre dos y seis mediaciones por año.

Los mediadores llegan a la sala de mediación y se encuentran con la “mesa servida”. Tal como fuera expresado, tanto las acciones previas como el seguimiento, coordinación de nuevas reuniones y archivo, están a cargo del equipo. Asimismo, sus miembros están a disposición, ante cualquier consulta que pudiera surgir, y como acompañamiento y contención al concluir cada encuentro. La asistencia de los vecinos es confirmada telefónicamente antes de cada reunión, a fin de evitar que los mediadores acudan al Centro en vano, en caso de incomparecencia de alguno de ellos. Esta es una de las reglas estrictas de cuidado y respeto hacia los voluntarios valorando su tiempo y su trabajo.

Entendemos que la calidad de un servicio de mediación se vincula directamente con la capacitación continua de sus operadores, que debe ofrecer no solo contenidos conceptuales sino también -y fundamentalmente- reflexión personal y grupal sobre la práctica, sus implicancias y el rol de terceros. Para ello se formulan regularmente diversas instancias que propician el aprendizaje y crecimiento colectivo, desde un enfoque integrador de los aspectos técnicos, emocionales y corporales. La más importante es el curso de actualización anual, para el cual se contrata a expertos mediadores de nuestro país, entre ellos: Alejandro Nató, Gabriela Rodríguez Querejazu, Francisco Diez, Gachi Tapia, Patricia Aréchaga, Florencia Brandoni, Marinés Suáres, María Elena Caram, Miriam Markus, Roberto Nieto, Marta Paillet, Carolina Gianella y

Graciela Curuchelar. Esta capacitación es muy apreciada por los mediadores, y vivida como una celebración del encuentro. Es dable destacar que es la actividad a la que todos los años la Defensoría del Pueblo destina la mayor erogación de su presupuesto.

Con frecuencia trimestral tienen lugar los llamados “talleres de reflexión”, que buscan ampliar los recursos de los mediadores y fomentar el intercambio. Están a cargo de integrantes del equipo del Centro o de profesionales invitados al efecto. Como ejemplo se puede mencionar que se han generado propuestas desde distintas disciplinas: Gestalt, Programación Neurolingüística, psicología, coaching ontológico, psicología social, pedagogía de Paulo Freire, terapia comunitaria integrativa sistémica, educación biocéntrica, juegos cooperativos, teatro, entre otros.

Se pautan mensualmente espacios de revisión de la práctica (clínica de casos), que a partir del corriente año se realizan con el aporte a distancia (on line) de mediadores de experiencia, de otras latitudes. Hasta el momento nos han acompañado Patricia Aréchaga, Carolina Gianella, Valeria Fiore y Roberto Nieto.

Los mediadores son habitualmente invitados a participar de las acciones comunitarias que organiza o a las que es convocado el Centro de Mediación: talleres que se brindan en escuelas u otros organismos públicos; el ciclo de talleres abiertos “Diálogos en la comunidad” (vigente desde 2015); pintura de murales colaborativos; jornadas barriales; micros en radio; entre otras.

Se establece una comunicación frecuente con los mediadores a través de correo electrónico y la red social Facebook. Al inicio de cada mes se les envía la agenda de actividades del centro, junto a novedades e información general relativa a la mediación, documentos con lecturas sugeridas y saludos de cumpleaños. Finalmente, se cuenta con una biblioteca a disposición de los mediadores, con más de cien títulos, formada mayormente por donaciones de autores y editoriales.

Sobre los sentimientos y emociones compartidas

Ingresar a este Registro de Mediadores Comunitarios equivale a incorporarse a una “gran familia”. Este es el espíritu que se promueve. Una familia en la que los mayores enseñan y guían a los menores, y en la que los menores nutren y contagian de sus fuerzas jóvenes a los mayores. Claro está que no es esta una referencia a edades cronológicas, sino a la antigüedad en el Registro. Las figuras paternas/maternas podrían asimilarse a las de el/la coordinador/a y los integrantes del equipo, siempre dedicados a brindar contención y cuidados a todos, marcando el paso de un camino que transitan juntos.

El humor, los juegos, las risas, la amistad y el cariño se propician permanentemente. Se proponen diversas actividades de construcción de confianza y que apelan a la conexión personal desde las emociones. Algunas de ellas son especiales, y a la vez, de rutina, como por ejemplo, en el mes de diciembre, la bienvenida a los nuevos mediadores, el festejo del “cumpleaños del Centro”, la despedida de año, y los regalos (artesanales, y que se entregan entre todos). También nos hemos acompañado mutuamente en momentos tristes, como lo fueron las pérdidas físicas de colegas.

Una energía afectiva -muchas veces difícil de explicar- congrega y potencia este grupo de mediadores, integrando con amorosidad a nuevos miembros y profundizando los vínculos cada año.

Reflexiones a partir de la práctica y las emociones compartidas ¿Cómo se sostiene el voluntariado y el compromiso a lo largo del tiempo?

En este punto, a dieciseis años de desarrollo de la mediación comunitaria en Paraná podemos ofrecer una sistematización de nuestra práctica, que incluye las contribuciones tomadas de las conversaciones tanto con el equipo de gestión como con los mediadores

voluntarios. No pretende ser un modelo acabado ni una guía definitiva, acaso podría referenciarse como una experiencia probada y replicable. La intención es aportar perspectivas que permitan comprender cómo este conjunto de personas tan numeroso y heterogéneo sostiene con pasión y compromiso, durante tantos años, su voluntariado. Y demostrar que esto no es imposible o tan difícil como suele pensarse, con la unión adecuada de diversos factores, y la implementación de proyectos que los encaucen. Algunos indicadores detectados son los siguientes:

- IDENTIDAD COLECTIVA: los nuclea un sentimiento de pertenencia (ser "*mediador de la Defensoría del Pueblo*"; ser parte de "*la familia del Centro*"), que se estimula desde el equipo, se transmite desde quienes permanecen a quienes ingresan y deviene en motivo de orgullo para los mediadores.
- COMUNIDAD DE APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO: en distintos formatos se comparten conceptualizaciones, saberes, técnicas, inquietudes e interpelaciones. Se evoluciona en base a reflexiones e intercambios, en los que todas las voces son válidas. Se valora positivamente la calidad y diversidad de las instancias de capacitación.
- CONTENCIÓN Y DISFRUTE: se construye un encuadre que protege y apoya la tarea de los mediadores. Se busca generar espacios de encuentro que resulten nutritivos y sustanciosos a la par de agradables y divertidos.
- CONTINUIDAD Y NOVEDAD: la mayor parte de los programas se sostienen tal como fueron formulados desde el inicio del funcionamiento del Centro. Las "*reglas de juego*" son claras y conocidas por todos. Paralelamente, y a fin de mantener el entusiasmo, se busca también sorprender con propuestas novedosas y atractivas.
- RECONOCIMIENTO, AGRADECIMIENTO Y RESPETO: estos aspectos no pueden faltar, y se manifiestan en el cuidado de todos los detalles posibles, desde la convocatoria a mediar y el acompañamiento en las circunstancias que la mediación

pueda plantear, hasta los “mimos” por cumpleaños o en otras ocasiones significativas. En 2013 se estableció, por ordenanza municipal, el 1 de noviembre como “día del mediador comunitario” a modo de homenaje y visibilización de la valiosa tarea que realizan.

Para que todo esto suceda y confluya en la “mística” que sostiene y moviliza este registro de mediadores comunitarios voluntarios, dos elementos se combinan y entrelazan indispensablemente. Por un lado, uno individual, que es el que refiere a cada uno de los sujetos que lo conforman: ciudadanos de muy diferentes edades, contextos y formaciones, aunados en el anhelo de hacer su aporte a la construcción de una sociedad más dialógica y menos violenta. Por el otro, el trabajo consciente de “el equipo del Centro”, cuyos integrantes destinan tiempos y energías a que todo lo enunciado en los párrafos anteriores ocurra, conectados con los voluntarios desde el cuidado y la genuina valoración. ¿Cómo explicar esta confluencia virtuosa? La mejor forma que he encontrado hasta ahora de describirlo es “amor circulando”, en todos los sentidos, que encuentra un ambiente donde desplegarse. Aunque no se trata de una definición académica, es lo que se puede apreciar como sentimiento que impregna y trasciende los vínculos entre los mediadores, el equipo y hacia las personas que participan de las mediaciones, desde nuestra condición más esencialmente humana, la capacidad de preocuparnos por el prójimo y su - nuestro bienestar como comunidad.

A modo de epílogo

Materia pendiente: política pública de sostén al voluntariado.

Tal como fue descrito, se da una conjunción de “voluntades mediadoras”, la mayoría de las cuales actúa *ad honorem*. Esto no implica, como ya se dijo, que lo hagan “desinteresadamente”, claramente tienen sus intereses bien determinados. Se desenvuelven en un ámbito público (lo que en sí mismo es poco usual), la Defensoría

del Pueblo de la ciudad de Paraná. Dentro de esta tienen su lugar y reconocimiento. Sin embargo, resta contar con un apoyo institucional mayor, a nivel municipal.

Considero que debería establecerse una política pública que brinde difusión y reconocimiento social, tanto a la mediación como a sus practicantes, y que dé sostén al voluntariado proveyendo los recursos necesarios (técnicos, de infraestructura y de previsión presupuestaria) a la entidad que los cobija. Entiendo que este planteo es aplicable a muchos otros espacios estatales en los que la mediación comunitaria se desarrolla. Arduo trabajo militante aún nos queda por hacer, y no hemos de bajar los brazos, porque corresponde a los Estados promover el bienestar de sus ciudadanos, que no puede apoyarse, en lo que al abordaje de conflictos refiere, únicamente en la “voluntad mediadora”.