



**Institución Formadora N° 29:**

**SURGIR "Educar para la No Violencia"**

Res. N° 003/21- MGJDH de la Provincia de Santa Fe

## ATENEO DE CASOS “NEUTRALIDAD Y VÍNCULOS HACÍA EL INTERIOR DEL PROCESO DE MEDIACIÓN”<sup>1</sup>

### **Aprendizajes que podemos implementar en la observación consciente de la práctica:**

- (a) detenernos y reflexionar sobre la propia práctica mediadora; identificando -si cabe- mecanismos de defensa propios que usamos para “justificar lo que hacemos y cómo lo hacemos”
- (b) darnos cuenta que el conflicto no nos pertenece, que somos terceros con un rol de observadores activos de la situación conflictiva.
- (c) poner foco en el proceso, nos interesa habilitar y acompañar un espacio seguro de conversación. Nos corremos de la expectativa del acuerdo (a pesar de la práctica socialmente instalada)
- (d) abrimos a la co-mediación y en algunos casos a la supervisión, atendiendo a la complejidad del conflicto que se despliega en la mesa de mediación.
- (e) Integrar un grupo de profesionales que compartan sus experiencias para generar un intercambio que enriquezca la visión individual.-

### **Cuestiones actitudinales del “saber ser mediador” que necesitamos seguir trabajando:**

- (a) el autoconocimiento como requisito indispensable de una práctica mediadora respetuosa de nosotros mismos y de los otros. *“La neutralidad debe reemplazarse por una buena formación acerca de uno mismo...” (Marta Souto)*
- (b) la autoescucha y la escucha activa, recordándonos que la escucha empática tiene una faceta interna y otra externa.
- (c) sabernos con consciencia de “sujetos vacantes” en el ejercicio del rol
- (c) observarnos en qué “nos pasa” a nivel emocional y que diálogos internos se “nos disparan” cuando escuchamos relatos en los que las actitudes de las partes colisionan con nuestros principios, creencias, prejuicios, convicciones.

---

<sup>1</sup> Los aportes vertidos en este documento son fruto de las reflexiones de los profesionales mediadores participantes del Ateneo “Neutralidad y Vínculos en Mediación” organizado por SURGIR y facilitado por Patricia Aréchaga el 8 de Junio de 2023.-



**Institución Formadora N° 29:**

**SURGIR "Educar para la No Violencia"**

Res. N° 003/21- MGJDH de la Provincia de Santa fe

(d) nombramos lo que nos está ocurriendo mientras escuchamos y preguntamos, si es necesario “escribimos” lo que nos pasa a nivel emocional, de esta manera sacamos a fuera lo que nos influencia (y de lo que no nos desprendemos).

(e) alimento de la curiosidad en temáticas en las que frecuentemente trabajamos.

(f) ubicarnos en el medio de las partes y ser el puente para que ellos logren expresarse, comunicarme respetuosamente y así promover posibilidades al futuro.

(g) identificar de qué manera y con qué recursos podemos sostener la escucha a pesar de las emociones negativas que nos aparecen (rechazo, frustración, enojo, injusticia, etc)

(h) trabajar en nosotros la tolerancia a la frustración, la tendencia a prejuizar, juzgar, proponer, apurar el ritmo del otro, la ansiedad (ganar de que las partes continúen con el procedimiento y/o que lleguen a un acuerdo beneficioso y/ o que puedan flexibilizar cosas que “yo” considero)

(i) corrernos de intentar dar respuestas y/o soluciones al conflicto, observar la posibilidad de identificarnos con alguna historia, practicar la *abstinencia*, para poder ofrecer a las partes la oportunidad de que ellas mismas puedan: “... abordar el conflicto de un modo que les permite a ellos reconocerlo, reformularlo y finalmente resolverlo”. (Arechaga, P; Brandoni, F y Finkelstein A . *Neutralidad y vínculos al interior del dispositivo de Mediación (Cap III)*.-

(j) influencia de nuestros aspectos internos limitantes y condicionantes de nuestro desempeño “cuando el mediador logra dar consistencia a su rol desde lo actitudinal, las técnicas y herramientas fluyen sin forzarlas, no hay dualidad entre mediador y técnica. Hay autenticidad. Y cuando decimos que hay autenticidad, estamos en cierto modo sosteniendo que algo de lo falso desaparece.” (Arechaga, P; Brandoni, F y Finkelstein A . *Neutralidad y vínculos al interior del dispositivo de Mediación (Cap III)*.-

(k) cultivar la flexibilidad para ser receptivos a diversos contextos y creencias; la capacidad reflexiva, la tolerancia, la intuición, la humildad, el sentido del humor, la autoconfianza en el rol

(l) confiar en el poder de los mediados para resolver por ellas mismas su conflicto



**Institución Formadora N° 29:**

**SURGIR "Educar para la No Violencia"**

Res. N° 003/21- MGJDH de la Provincia de Santa fe

- (m) aceptar los modos y comportamientos “no siempre colaborativos” de intervenir de los abogados de parte en las conversaciones mediadas
- (n) dar tiempo al proceso, no apurarlo.

**Cuestiones conceptuales y procedimentales que necesitamos revisar en nuestras prácticas:**

- (a) “Acallamiento del malestar” desde la práctica de la abstinencia para “aliviar lo que traen los mediados”
- (b) Legitimación recíproca de todos los participantes de la conversación, los mediados entre sí, los mediados con el mediador y viceversa, los abogados entre sí, con el mediador y las partes y viceversa. Cuando nos resulte difícil legitimar al otro podemos apelar a la herramienta de “*crearnos una historia para nosotros mismos en la que el sujeto quede localizado de una manera positiva*”. Las personas se reconocen mutuamente cuando hay algo en común, a partir de una terceridad.
- (c) Promoción del protagonismo y empoderamiento de los mediados en la identificación de sus necesidades, opciones, criterios objetivos y alternativas, toma de decisiones en el corto y mediano plazo. En las palabras de Anna Coppola de Vanna “ovillar una madeja de lana” siendo cuidadosos en los movimientos comunicacionales que realizamos en la mesa de mediación.
- (c) Utilización de las reuniones o encuentros privados con las partes en conflicto: su valor y oportunidad, las herramientas que puedo desplegar con determinado propósito.
- (d) Revisión y reevaluación de nuestra agenda de trabajo para poder generar un espacio de mediación que se adecúe a lo que van volcando las partes en el desarrollo de la conversación para ganar capacidad reflexiva, de autoobservación de nuestro accionar y de las actitudes de las partes durante el transcurso del proceso.
- (e) Observación del reencuadre: Escuchar el encuadre jurídico que traen los patrocinantes y evitar colonizarnos con ellos.
- (f) Incorporación de la técnica del espejo; respetar “la ley familiar de las partes” para “corrernos de nuestras expectativas de acuerdo posible”
- (g) Incorporación a las conversaciones de personas que por su rol en el sistema conversacional (otros referentes afectivos, por ej.) o por su expertise pueden colaborar con las definiciones de los mediados.



**Institución Formadora N° 29:**

**SURGIR "Educar para la No Violencia"**

Res. N° 003/21- MGJDH de la Provincia de Santa fe

---

(f) Conciencia de que el conflicto tiene diversos abordajes según el punto de partida conceptual/técnico en que nos posicionemos.

(g) Consideración de que los extremos absolutos (metodología/improvisación espontánea) terminan siendo desbordados y consumidos por la dinámica del propio conflicto.

(e) Información sobre los honorarios al comienzo del proceso.