

Mediación una Mirada, una manera de resolver los conflictos.

Testa, Graciela Mabel.

Cita:

Testa, Graciela Mabel (2013). *Mediación una Mirada, una manera de resolver los conflictos.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/graciela.mabel.testa/3>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/pnfE/s1P>



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons.
Para ver una copia de esta licencia, visite
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es>.

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

Voces: MEDIACION ~ MEDIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS ~ MEDIADOR ~ PROVINCIA DE BUENOS AIRES ~ ADMINISTRACION DE JUSTICIA ~ ACUERDO CONCILIATORIO

Título: Mediación, una mirada. Una forma de trabajar con el conflicto

Autor: Testa, Graciela

Publicado en: LLBA2013 (febrero), 15

El camino sigue y sigue desde la puerta. El camino ha ido muy lejos, y si es posible he de seguirlo recorriéndolo con pié decidido hasta llegar a un camino más ancho donde se encuentran senderos y cursos. ¿Y de ahí adónde iré? No podría decirlo.

"El Señor de los Anillos". J.R.R. Tolkien

Sumario: La mediación es un modo de acceso a justicia, la misma forma parte de una serie de métodos, llamados "alternativos" de la justicia ordinaria, que se han vuelto operativos en la Provincia de Buenos Aires a partir de la implementación de la ley 13.951. Este método parte de la premisa de que, la resolución de los conflictos no debe terminar necesariamente en un "ganar-perder", típico resultado del sistema judicial imperante, en donde la sentencia del juez favorecerá al vencedor a expensas del perdedor; sino que entiende que, muchas veces, se puede llegar a un acuerdo de mutua satisfacción donde el resultado sea "ganar-ganar". Para ello, la mediación hará una exploración del conflicto, de sus narrativas, favoreciendo el diálogo y la legitimación mutua y buscando soluciones de mutuo acuerdo donde el objetivo es agregar "valor" a lo que traen las partes a la mesa de negociación y de esa manera poder "agrandar la torta (1)".

Desarrollo:

Si bien la ley 13.951 marca en su primer artículo que la mediación se establece como un "método alternativo de resolución de conflictos judiciales (2)", no debemos suponer que el método se agota en esa premisa, ni que sea responsabilidad absoluta de la mediación el descongestionar el trabajo tribunalicio.

El Poder judicial tiene una función fundamental en nuestro sistema democrático de gobierno, y como Poder del Estado debe procurar los medios necesarios para actuar en forma adecuada a su función, sin delegar sus responsabilidades "fuera del sistema"(3).

Entendemos que la ley 13.951 cumple una función social, distinta a la función que cumple el Poder Judicial, ni mejor, ni peor.

Comprender esta diferencia, es el primer paso para poder aprovechar mejor las ventajas del método.

Sostenemos entonces, que la mediación parte de una mirada, de una forma de entender el mundo, de una forma de conectarse con él.

La mirada de la mediación es aquella mirada que te conecta con el prójimo.

Y elijo la palabra prójimo y no "el otro" de manera deliberada.

"El otro" es quien se sitúa delante de nosotros, es nuestro rival (jurídico o no), es a quien debo vencer si quiero conseguir lo que quiero.

En cambio utilizar la palabra "prójimo"(4) nos sitúa en un lugar distinto.

El prójimo no es nosotros, no quiere necesariamente lo que yo quiero, no es necesariamente mi amigo, pero tampoco es necesariamente mi enemigo.

El prójimo en la mediación es aquella persona con la cual "en este momento y en esta circunstancia" tengo un conflicto.

Si me sitúo en el método adversarial, propio del derecho y del ámbito tribunalicio, este prójimo será el demandado a vencer, aquel que tiene que perder para que yo gane.

Pero si comprendo que el prójimo es un ser humano igual que yo, y que no siempre es necesario que para poder ganar yo el otro deba perder, si comprendo que muchas veces poder satisfacer mis necesidades no es incompatible con la satisfacción de las necesidades del otro, entonces el prójimo se convertirá en mi aliado para encontrar ese acuerdo que posibilite de la mejor manera para ambos la satisfacción de nuestras necesidades.

Cuando logramos este cambio de mirada respecto de nuestro prójimo estamos transitando los caminos de la mediación, en donde aprendemos a movernos desde nuestros propios puntos de vista, a nuevos lugares desde donde mirar.

Es ese lugar en donde "el otro" se convierte en mi prójimo, y es donde aprendemos a usar nuestras energías y nuestros recursos para poder lograr nuestros objetivos.

Muchas veces se dice que la mediación es una herramienta de pacificación social (5), y esto es así porque la mirada que nos propone este método nos brinda la oportunidad de solucionar los conflictos desde el reconocimiento profundo, no sólo de nosotros, sino también de los otros.

Nos propone aprender a reconocernos en el otro, porque sólo cuando podemos validar las pretensiones y necesidades de la otra parte en el conflicto es cuando podemos avanzar en el trabajo de alcanzar acuerdos

sostenibles en el tiempo.

Podemos decir que la palabra es acción, o por lo menos, que genera movimiento. Por medio de ella representamos al mundo, lo explicamos, lo vivimos, nos comunicamos, y también ella (la palabra), "nos permite coordinar acciones con otros (6)".

Si bien no es la única profesión que se vale de la palabra (7) para desarrollar su trabajo, podemos decir sin temor a equivocarnos, que es LA HERRAMIENTA fundamental de la mediación.

Debemos preguntarnos ¿qué rol deben tener los mediadores en la sociedad?, ¿qué poder deben detentar en su accionar? En ese sentido, coincido con lo dicho por Acland (8), cuando dice que "si los mediadores deben tener algún poder, lo que a mi juicio es dudoso, y a todas luces indeseable, deberá ser el de la educación: enseñar a las partes en conflicto a formular preguntas correctas sobre sí mismo y sobre los demás, sobre sus necesidades, sus motivos, su situación".

Es decir, que el poder de los mediadores radica en no atribuirse para ellos mismos el poder, sino en la capacidad de hacer vivenciar a los mediados su propio poder personal como protagonistas y constructores de sus vidas, sus conflictos y las soluciones que ellos mismos, puedan generar en el ámbito de la mediación.

El poder del mediador radica en poder permanecer en la sombra, no como un simple manipulador, que "tira de los hilos" para hacer que las personas reaccionen a sus "encantos" y hagan aquello a que son inducidos a hacer; sino que cuando el rol es cumplido cabalmente, el mediador debe poder hacer a un lado sus propios pareceres, frenar su propia "historia personal", para dejar paso a la historia de los mediados, y ayudarlos a construir esa nueva historia en la que sea posible llegar a un acuerdo.

El poder del mediador no es el de la imposición, sino el de la reflexión, en este sentido se asemeja más al poder del psicólogo que al del juez, con la diferencia que en mediación no indagamos en la vida personal de las personas buscando hallar el significado de las mismas, sino que la indagación está orientada a un punto concreto de sus vidas, a un cuadro, que es el que los trae a la mediación, es decir el conflicto.

En la mediación no se hace psicoterapia para hallar las causas de por qué las personas actúan como actúan y sienten lo que sienten, sino que, se a través del reconocimiento de esas historias, se visualizan posibles actuaciones que permitan superar el motivo de consulta a la mediación., en este sentido, como dice Six (9), "recurrir a la mediación no es una forma de ponerse en manos de alguien, es permitirse a uno mismo ir más lejos".

En este encuentro entre mediadores y mediados, se requiere la participación de los segundos en donde se "le permita tomar conciencia y desarrollar su potencial (10) "; pero para que esto funcione en cada caso particular, será necesario por parte del mediador comprobar que las personas invitadas, (en tanto concebimos la mediación como un ámbito que necesariamente debe ser voluntario y no obligatorio), a esta práctica, reúnan los requisitos mínimos que los coloquen en la posición de ser responsables de sus acciones y que le permitan mínimamente expresarse con claridad para poder participar en la mediación y participar de par a par con la otra parte.

El mediador debe potenciar esa capacidad innata en las personas de poder hacerse cargo de sus propias vidas, y en el caso de verificar que por el momento no pueden hacerse cargo, entonces debe reconocer dicha situación y no proseguir con la proceso. En eso radica su capacitación y su "poder".

Este reconocimiento de las potencialidades del ser humano, "parte de la idea básica del ser humano capaz de ser protagonista, es decir, de conducir su vida y sus relaciones, de tomar decisiones y ser responsable de éstas y de sus consecuencias. Dice Foucault, que cada época crea sus propios saberes y sus propios dispositivos, por lo que no es casual que tengamos el privilegio de asistir al nacimiento de la mediación, que parte del supuesto de que las personas son capaces de enfrentar y solucionar sus conflictos (11) ".

Y en tanto el devenir de la historia va forjando los propios saberes y dispositivos, es necesario afianzar los mismos, no sólo desde la práctica privada de la mediación, sino como política de Estado, que fomente el crecimiento en este sentido.

Material de trabajo: el lenguaje, la escucha, la legitimación

El lenguaje (12) es una de las herramientas por la cual nos comunicamos, pero no es la única. Sabemos, hoy en día que la comunicación es tanto analógica, como digital, esto es, que nos comunicamos tanto con nuestras palabras, como con nuestros silencios y nuestros gestos.

El lenguaje no sólo sirve para comunicarnos con los otros, sino que nos permite hacernos cargo de lo que nos pasa. Y si bien "comunicarse es inevitable; aún así raramente controlamos la forma de expresarnos y mucho menos la de recibir los mensajes (13).

Más allá del reclamo formal, o requerimiento, detrás de las "posiciones" están las "necesidades" de las partes (requerentes y requeridos / actor y demandado).

Dice Echeverría (14) que el que habla, no lo hace sólo para escucharse, ni para ser escuchado, sino para legitimar sus palabras, y legitimarse a él mismo.

Por eso, el lenguaje en mediación, excede lo propiamente legal (15). No es que no se planteen cuestiones jurídicas, ellas son traídas a la mesa, por las voces de los letrados patrocinantes, que cumplen una función fundamental en el proceso. Pero, es necesario, en la mesa del diálogo, que lo jurídico ceda paso a una narrativa más abarcativa, que incluye temas que no podrán ser planteados (por las características propias del proceso) en sede judicial.

El escuchar, en nuestra mesa de trabajo, consiste en una actividad que implica más que simplemente "poner el oído", implica un reconocimiento y legitimación a la otra parte. Equivale a decir: "tienes el mismo derecho a estar aquí que yo, y aunque no comparta tu visión del conflicto, te respeto lo suficiente como para escucharte". Escuchar no significa compartir, ni asentir, ni transigir, significa reconocimiento del otro, como ser humano, y como contrario legítimo en un conflicto mutuo de intereses.

Sigue diciendo Echeverría (16) en el libro citado ut supra: "el escuchar en la mediación, implica "dar una vuelta de rosca" al escuchar ordinario, en tanto que lo que se busca no se queda simplemente en una escucha pasiva de lo que el otro dice, sino que busca descubrir aquello que no se ha dicho, y que sin embargo necesita ser escuchado".

En el diálogo de mediación el lenguaje fundamental se reviste de la forma de pregunta, enfocada ésta en el problema, y no en las personas; ya que lo que se busca es la solución a ese problema concreto que se debate en la mesa, y serán los propios protagonistas, quienes deberán trabajar en las posibles respuestas que vayan surgiendo.

El conversar, dice Maturana (17), construye realidades. Utiliza para eso las palabras de los mediados y sus letrados, construyendo una narrativa común, en donde todos pueden escuchar y ser escuchados y donde poder explorar opciones que ayuden a la construcción de un acuerdo de mutua satisfacción, o que permita mínimamente, tener una visión más clara del conflicto y cuáles son las mejores alternativas que cada parte puede obtener fuera de la mesa de negociación (18).

El lenguaje en mediación, se juega no sólo en las palabras, sino también en los silencios, en las posturas corporales, en las miradas, en las intenciones que no se dicen, pero se traslucen, el lenguaje es por lo tanto, analógico (19), como digital. El lenguaje que se busca en la mediación es el de saber y poder respetar los silencios y las pausas, y hasta el de saber y poder respetar las lágrimas (propias y ajenas). Es la palabra diaria y aún el empleo del lenguaje técnico, cuando éste tiene sentido de ser incluido en el diálogo.

Respecto a la legitimación, si bien ya hemos hablado de la legitimación que se da entre las partes, es necesario destacar la necesidad de legitimación de los profesionales intervinientes, es decir, abogados y mediadores (también abogados).

Los abogados que acuden representando a las partes, deben ser legitimados frente a sus clientes, pues si bien su función en esta etapa es menor (en cuanto a la tarea a realizar) a la que cumpliría eventualmente en un juicio, es sin lugar a dudas, fundamental, pues él será el encargado de traer a la mesa de negociación los aspectos legales del conflicto y quien le aconsejará en ese sentido.

Los mediadores no compiten con los abogados, ya que cumplen un rol distinto. Si bien la ley 13.951 establece que para poder ejercer el rol se debe contar con el título de abogado, también es cierto, aunque no lo diga explícitamente la ley, que, quien cumple ese rol, en ese momento, debe hacer a un lado ese saber, para poder ejercer el otro rol que le es exigido en esa circunstancia.

La legitimación, en el caso de los mediadores, debe provenir, tanto de los mediados, como de sus letrados. Esa legitimación es la que se está construyendo en estos tiempos de inicio de la mediación en la Provincia de Buenos Aires, y parte de la idoneidad que se está demostrando en los conocimientos adquiridos propios del quehacer.

Hay una desconfianza, lógica entre los abogados, que muchas veces se plantean ¿si yo antes hacía acuerdos, por qué ahora debo hacerlos fuera de mi despacho y bajo la dirección del proceso de otro profesional?

La diferencia fundamental en este caso parte de una base esencial: como abogados, por lo menos hasta ahora (en las currículas de las Universidades Nacionales), no nos han enseñado los conocimientos básicos necesarios para llevar adelante una negociación, no nos han enseñado acerca de la naturaleza de los conflictos y de la comunicación; temas que se estudian para lograr obtener el título de mediador.

Por otro lado, el abogado, en un acuerdo, sólo debe tener en mente el mejor interés de su cliente; en tanto que el mediador, necesariamente debe tener en cuenta el mejor interés de todas las partes, no siendo él el que proponga un acuerdo, sino favoreciendo a que sean las partes quienes pueden llegar a construir en conjunto, un acuerdo que represente y satisfaga a todos los involucrados.

Estas diferencias desde lo teórico, y desde lo práctico, son las que deberán ir legitimándose en los mediadores, para poder llevar adelante, de la mejor manera posible, la tarea encomendada por el legislador.

Todo este trabajo que se lleva a cabo en la mediación, a través de la palabra (y su malestar (20)), nace desde un marco teórico y práctico de libertad, ya que nadie está obligado a permanecer en la mesa de mediación, lo que trae como consecuencia la legitimación no sólo el rol del mediador, sino el proceso en sí.

Los acuerdos: ¿el objetivo de la mediación?

Mucho se discute acerca de si el objetivo final (y razón de ser) de la mediación, radica en la culminación de la redacción de un acuerdo.

Quienes entienden a la mediación, sólo como un instrumento de "alivio de los tribunales", respaldan esta posición, ya que, de no lograrse este acuerdo sostendrán que no sólo no se ha logrado este objetivo, sino que, además, se habrán agregado, tiempo y costos al litigio.

Entender sólo de esta forma la mediación, equivale a suponer también, que la redacción final de una sentencia resuelve un conflicto per se. Sabemos que muchas veces, muchas más de las que quisiéramos, las sentencias no sólo no resuelven el conflicto, sino que hasta lo agravan, basta sólo mirar los conflictos de índole familiar, donde el otorgamiento de una tenencia de un niño, no sólo no deja conforme a los padres (y familiares), sino que genera angustia y confusión en los niños a quienes busca proteger dicha sentencia.

Así como no podemos cargar de culpas a un magistrado, cuando sus sentencias no satisfacen a las partes, tampoco podemos cargar de culpas a la mediación, cuando no es posible en un caso llegar a un acuerdo.

Es cierto que, "la frutilla de la torta" de cualquier mediación es poder arribar a un acuerdo, pero son tantos los factores que influyen en que se logre este objetivo: predisposición y plasticidad mental de las partes y sus letrados, hechos objetivos y subjetivos, tiempos, costos (e intereses) económicos, que no siempre se pueden conjugar en el momento en que la mediación es convocada.

Debemos entender que así como hay un tiempo que la parte requirente necesitó para hacer efectivo el pedido, así también la parte requerida necesita un tiempo de "asimilación" del mismo, que no necesariamente se da en los plazos marcados por la ley, lo cual afecta obviamente en los resultados obtenidos.

Mediación: ¿la panacea universal?

No debemos suponer, ni esperar, que la mediación sea "la panacea universal". No debemos buscar, ni esperar soluciones mágicas.

No todos los conflictos podrán ser resueltos en la mesa de mediación, algunos porque la ley así ha decidido de no incluirlos, y otros, porque pese a estar incluidos, las partes no necesariamente estarán en el tiempo vital necesario para recorrer ese camino.

Aún así, la mediación es y será una herramienta útil de trabajo, ya que "es una tecnología social que posee un altísimo potencial educativo. Quienes pasan por el proceso no sólo tienen la oportunidad de resolver sus disputas sino que también aprenden a ponderar mejor sus propias necesidades y las de los demás, mejoran su comunicación con los otros e incorporan reglas básicas de convivencia social. El paso por la mediación posibilita a las partes a un aprendizaje informal. Derivado de una situación en la que no hay intencionalidad explícita de enseñar (21)".

En ese sentido, la importancia de la mediación radica en poder de la educación: que otorga la posibilidad a las partes en conflicto de formular las preguntas correctas (indicadas y precisas para el caso) sobre sí mismos y sobre los demás, sobre sus necesidades, sus motivos, su lugar (en el mundo y en el conflicto) y elegir, desde la información (el saber) y la libertad, cuál es el mejor camino a seguir.

No es la cura a todos los males, pero es un bálsamo a una sociedad convulsionada por los conflictos e hiper-judicializada.

Reflexiones finales:

Decíamos al comienzo del trabajo, que la mediación es una forma de acceso a justicia, es un camino que hemos comenzado a transitar, y todavía no sabemos el final del recorrido.

Este método, si bien no es una novedad de la sociedad moderna (22), si es cierto que camina junto al sistema judicial desde hace poco tiempo. Nuestro país todavía no lleva 20 años en este sendero, y la Provincia de Buenos Aires, todavía no ha transitado su primer año de camino recorrido.

Se ha dicho que "la mediación no es una forma de resolver conflictos, como se dice repetidamente, es una forma de gestión de la vida social, y por lo tanto, es una transformación cultural ¿Alguien conoce procesos de transformación cultural rápidos? (23)".

"La mediación, tanto la obligatoria, como la voluntaria, es una forma de acceso a la justicia, que forma parte de un ideario de sociedad, en donde lo que se busca no es sólo bajar la conflictividad, sino aprender a convivir de una manera más armónica" (24).

Es, ante todo, una mirada, una forma de trabajar el conflicto.

Parte del respeto, de la legitimación del otro y del proceso, de la aceptación de la incertidumbre y el deseo de aprender en el camino propuesto por la mediación. Es una herramienta de educación y pacificación social.

Es una oportunidad, y como toda oportunidad, necesita de sí misma, y del otro para poder llegar a Ser.

(1) Roger Fisher y William Ury con Bruce M. Patton. 1981. "SI, de acuerdo. Como negociar sin ceder",

Editorial Norma.

(2) Ley 13.951, artículo 1º: "Establécese el régimen de Mediación como método alternativo de resolución de conflictos judiciales en el ámbito de la Provincia, declarándose de interés público. La Mediación se caracteriza por los principios de neutralidad, imparcialidad, confidencialidad y consentimiento informado. El Estado proveerá la capacitación, utilización, promoción, difusión y desarrollo de la misma como método de resolución de conflictos, cuyo objeto sea materia disponible por los particulares. La Mediación podrá ser Obligatoria o Voluntaria, de acuerdo con lo establecido por la presente Ley. "

(3) Ver Baruch Bush, R.A. — J.P. Folger. 2006. "La promesa de la Mediación". Página 16. Editorial Gránica.

(4) Próximo: "hombre respecto de otro, considerado bajo el concepto de la solidaridad humana"
http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=prójimo

(5) "La acción de la mediación es triple: primero, se trata de una práctica frente al conflicto en la que aquello que predicamos es también lo que hacemos, no caben duplicidades, ya que nos comprometemos libremente; en segundo lugar, la mediación no se halla sujeta a preconcepciones, o sea, que permite y facilita la innovación axiológica y la responsabilidad ética; finalmente, toma el hecho de vivir y convivir en paz como objetivo teleológico de nuestras comunidades, superando las intervenciones paliativas dirigidas únicamente a mantener el orden social". Boqué Torremorell, María Carme. 2003. "Cultura de Mediación y Cambio Social". Página 12. Editorial Gedisa.

(6) Echeverría, Rafael. 2007. "Actos de lenguaje. Volumen 1: La Escucha." Página 75. Editorial Gránica.

(7) El mediador trabaja con el malestar y el padecimiento de los seres humanos. Al igual que en el psicoanálisis y la psicología, la cura — la búsqueda de soluciones desde la mediación — se va a dar a través de la palabra. El dispositivo de la mediación otorga la palabra a los sujetos que padecen y el mediador escucha, desde una posición neutral, sus relatos (verdades que en tanto sujetos se constituyen en verdades subjetivas) para evaluar (éste es el saber del mediador) si podrán diseñar estrategias consensuadas y conseguir aquello que dicen necesitar y acompañarlos en ese proceso sosteniendo su conflicto. Arechaga, P.; Brandoni, F.; Finkelstein, A. 2004. "Acerca de la clínica de mediación: relato de casos". Página 25. Librería Histórica.

(8) Acland, A. F. 1999. "Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones". Página 151. Editorial Paidós

(9) Six, J.F. 1997. "Dinámica de la mediación". Página 207. Editorial Paidós

(10) Boqué Torremorell, María Carme. Ob. Cit. Página 59

(11) Suárez, Marín. 2008. "Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas.". Página 47. Editorial Paidós. Mediación 4. 6ta. Edición,

(12) "Conjunto de sonidos articulados con que el hombre manifiesta lo que piensa o siente"
http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=lenguaje

(13) Ver Boqué Torremorell, María Carme. Ob. Cit. Página 122.

(14) Echeverría, Rafael. "Actos de lenguaje. Volumen 1: La Escucha." Página 74. Editorial Gránica. 2007.

(15) "Cada vez que los hablantes hablan proporcionan información acerca del tema que tratan y, al mismo tiempo, revelan elementos tales como su sentido del yo, los roles que adoptan (y esperan que otros adopten), sus percepciones respecto de la interacción, sus expectativas sobre la conducta de los demás participantes y los resultados que prevén". Mulholland, Joan. "El Lenguaje de la negociación. Manual de estrategias prácticas para mejorar la comunicación". Página 23. Gedisa. 2003

(16) Echeverría. Ob. Cit. Página 104.

(17) Maturana, H. (1991). "El sentido de lo humano". Página 22. Ediciones Dolmen. 8va. Edición.

(18) "Una parte resulta revalorizada en la mediación cuando: alcanza una comprensión más clara, comparada con la situación anterior, de lo que le importa y por qué; cuando comprende más claramente cuáles son sus metas y sus intereses en la situación dada, por qué persigue estas metas y que ellas son importantes y merecen consideración; cuando comprende que puede elegir si continuará en la mediación o la abandonará, si aceptará o rechazará el consejo jurídico o de cualquier otro carácter, si aceptará o rechazará una posible solución; cuando comprende que, al margen de las restricciones externas, siempre se le ofrecen algunas alternativas, y el control sobre las mismas es exclusivamente suya". Baruch Bush, R.A. — J.P. Folger. "La

promesa de la Mediación". Página 135. Editorial Gránica. 2006

(19) Ver: "Mediando en sistemas familiares". Marinés Suares. Página 291. Editorial Paidós. 2002.

(20) Dice Patricia Aréchaga: "El mediador trabaja con el malestar y el padecimiento de los seres humanos. Al igual que en el psicoanálisis y la psicología, la cura — la búsqueda de soluciones desde la mediación — se va a dar a través de la palabra. El dispositivo de la mediación otorga la palabra a los sujetos que padecen y el mediador escucha, desde una posición neutral, sus relatos (verdades que en tanto sujetos se constituyen en verdades subjetivas) para evaluar (éste es el saber del mediador) si podrán diseñar estrategias consensuadas y conseguir aquello que dicen necesitar y acompañarlos en ese proceso sosteniendo su conflicto." Arechaga, P.; Brandoni, F.; Finkelstein, A. (2004). "Acerca de la clínica de mediación: relato de casos". Página 25. Librería Histórica.

(21) Schvarstein, L. "La mediación escolar en contexto". En: Brandoni Florencia (Compiladora): "Mediación Escolar", (pp. 177-207). Página 204. Editorial Paidós Educador. 1999

(22) Ver: Graciela Testa & Adriana León: "Los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC) en América Latina. Caminos de Trabajo — Caminos de Paz". En: "Otra Integración — Alternativas para la construcción de la Integración de América Latina". Alfonsina Guardia (compiladora). Página 121. Universidad Nacional de Mar del Plata. 2012.

(23) Corbo Zabatel, E. (1999). "Mediación: ¿Cambio social o más de los mismo?". En: "Mediación Escolar", Brandoni Florencia (Compiladora). Página 147. Editorial Paidós Educador. 1999.

(24) Graciela Testa. "Implementación de la ley 13.951 de Mediación Obligatoria en la Provincia de Buenos Aires." Revista La Ley Buenos Aires. Año 19/Número 05/junio 2012. Página 487.