

El Acuerdo

Año 18 - Número 91

NÚMERO EXTRAORDINARIO

Julio/Agosto 2013

Primer Congreso Internacional de Abordaje de Conflictos



Fotografía: Lagos de Palermo, Buenos Aires - Argentina.



www.equipo-imca.com.ar
info@equipo-imca.com.ar

**Consultora en Prevención, Administración y Resolución de Conflictos
MEDIADORES - ÁRBITROS**

BUENOS AIRES: Riobamba 331 - piso 2° Tel.: (011) 4374-6119 / 4372-8918 Fax: 4371-0595
NEUQUÉN: Rivadavia 153 - piso 7° Of. "A" - Tel.: (0299) 443-1233/443-5402

Propietario / Editor Responsable:

Equipo IMCA, Asociación Civil,
Riobamba 331, piso 2°
Buenos Aires, Argentina.
E-mail: info@equipo-imca.com.ar
www.equipo-imca.com.ar

Directores:

Walter Wright
Mario de Almeida

Consejo de Redacción:

María Alba Aiello de Almeida
María Cristina Camelino
Nora Franco
Alicia B. Garayo
Nora Viviana Poblete

Corresponsales:

María Cristina Camelino (La Plata,
Provincia de Buenos Aires)
Verónica Pino (Mar del Plata, Provincia
de Buenos Aires)

Diagramación:

Eugenia de Combi
E-mail: decombi@gmail.com

**Redacción, Administración y
Publicidad:**

Riobamba 331 - piso 2°
Buenos Aires, Argentina
Tel.: 4374-6119 / 4372-8918
Fax: 4371-0595

Tirada: 3.000 ejemplares

Impresión:

Agencia Periodística CID
Av. de Mayo 666 (1084)
Buenos Aires, Argentina
Tel.: 4343-0886/2471/1903/2814

Propiedad Intelectual N° 5057943

*Se autoriza la reproducción total o
parcial citando la fuente. Las opiniones
vertidas en notas firmadas son exclusiva
responsabilidad de los autores.*

Sumario

Editorial**El Día de Resolución de Conflictos 2013 y Dos
Oportunidades para Aprender y Divertirse en Buenos
Aires y Minneapolis**

** Por Walter A. Wright* 1.

**¿Cómo Negociar con Parientes Inflexibles? Cambiar yo
para que el Mundo Cambie**

** Por René Llapur*..... 2.

Moral y Ética

** Por Mario de Almeida*..... 5.

**Mediating Cross-Border Child Custody Disputes in
Europe: Mikk Blazes the Trail**

** By Walter A. Wright*..... 7.

Dignidad de la Persona Humana

** Por María Alba Aiello de Almeida*..... 9.

**Gestión de los Conflictos en las Organizaciones de Salud
Como una Respuesta a la Judicialización Sanitaria**

** Por Marisa Aizenberg*..... 10.

**La Mediación en el Poder Judicial del Estado de
Tamaulipas: Facilitando el Acceso a la Justicia a través de
Unidades Móviles de Mediación**

** Por Roberto Montoya González*..... 14.

**Reflexiones sobre la Mediación desde la Experiencia
Profesional**

** Por María R. Fernández Lemoine*..... 17.

**Mediação de Conflitos: Transformar e Capacitar para
Novas Formas de Convivência**

** Por Mônica Nogueira Soares*..... 19.

Acción Civil como Consecuencia de la Acción Penal

** Por Alicia Garayo*..... 21.

Mediación: La Voluntad debidamente Informada

** Por Adolfo Dabat*..... 22.

**Un Camino Hacia la Prevención. Formación desde las
Neurociencias en los Ámbitos de Educación**

** Por Miriam Bergalli*..... 24.



Editorial

El Día de Resolución de Conflictos 2013 y dos Oportunidades para Aprender y Divertirse en Buenos Aires y Minneapolis

**Por Walter A. Wright*

Por cuarto año consecutivo, dedicamos un número extraordinario de El Acuerdo al Día de Resolución de Conflictos, es un día especial que celebramos todos los que ejercemos los métodos alternos de resolución de conflictos (“MARC”). Siempre se celebra el tercer jueves de octubre, este año, el 17 de octubre. Cuando la Association for Conflict Resolution (“ACR”) creó el Día de Resolución de Conflictos en 2005, estableció los siguientes propósitos: Promover el conocimiento de la mediación, el arbitraje, la conciliación, y demás medios pacíficos para la resolución de los conflictos; Promover el uso de los MARC en las escuelas, las familias, los negocios, las comunidades, los gobiernos, y los sistemas jurídicos; Reconocer los aportes significativos de quienes resuelven los conflictos de manera pacífica; Obtener una sinergia internacional a través de celebraciones que se desarrollen en todo el mundo durante el mismo día.

En este número extraordinario, intentamos desarrollar los objetivos del Día de Resolución de Conflictos con un artículo que destaca a MiKK, una organización europea que media disputas internacionales entre padres sobre sus hijos, incluso casos de secuestro internacional de hijos. MiKK fue el premiado organizacional del Premio de Liderazgo Sobresaliente de ACR en 2012. Además, de México tenemos un artículo que destaca una innovación importante en el Estado de Tamaulipas: la “Unidad Móvil de Mediación” que lleva los beneficios de la mediación a algunas de las colonias y poblaciones más marginadas del Estado.

Reconociendo el objetivo de ACR y Equipo IMCA de obtener una sinergia internacional, hemos incluido artículos y ponencias escritos en castellano, portugués e inglés por autores de Argentina, México, Portugal y los Estados Unidos de Norteamérica, en el marco del Primer Congreso Internacional de Abordaje de Conflictos, que se llevará a cabo en Buenos Aires el 29-30 de agosto de 2013. Además, con la cooperación de ACR, hemos incluido copias de los pósteres que esa institución ha preparado en ocho idiomas (castellano, inglés, francés, italiano, árabe, hebreo, mandarín y japonés) para celebrar el día.

Varios de los artículos de este número se centran en la formación y el desempeño de los negociadores y mediadores. El Dr. René Llapur nos alienta a aprender a manejar nuestras propias emociones durante las negociaciones. Escribe, “dado que no podemos cambiar al otro, el foco no debe estar puesto tanto en [el otro] sino más bien en nosotros, que es a quien únicamente podemos transformar.” La Dra. María Alba Aiello de Almeida destaca la importancia de respetar la dignidad humana de cada persona con quien trabajamos. Un mediador “no puede ser ajeno a la valoración de la dignidad del sujeto con el cual trabaja; no puede ser

indiferente a las consecuencias que su comportamiento profesional puede ocasionar en el otro; no puede ignorar que debe realizar esfuerzos por comprenderlo . . .” Y el Dr. Mario de Almeida nos recuerda que todos los mediadores debemos contar con una comprensión adecuada de la ética y la moralidad para cumplir con el papel del mediador, que es “poner armonía donde hay discordia, poner amor donde hay odio, poner templanza donde hay desorden, poner todo su esfuerzo para promover la paz.” Otros artículos en este número destacan la creciente importancia de la mediación y otros métodos alternos de resolución de conflictos dentro de las empresas. Por ejemplo, la Dra. Marisa Aizenberg aboga a favor del uso de la mediación dentro del marco de la asistencia sanitaria.

El mencionado Congreso continúa la colaboración que comenzó hace varios años entre el Equipo I.M.C.A., la Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales (UCES) y ACR. Los 19 disertantes programados vendrán de varias partes del mundo para exponer sobre cuatro ejes temáticos: la transcendencia social de la mediación, la prevención y pacificación social, los aportes de la neurociencia, y el abordaje de conflictos en las organizaciones. Participaré en el Congreso como expositor y espero encontrarlos a todos en persona.

Este número extraordinario de El Acuerdo será distribuido entre los participantes del Congreso, pues no ha habido espacio para que las ponencias sean expuestas verbalmente. El Congreso en Buenos Aires también servirá para informar sobre ACR y promover su Congreso anual, que se llevará a cabo en Minneapolis, Minnesota, EE. UU., el 9-11 de octubre de 2013 en el cual será de interés especial el Día Internacional, organizado por la Sección Internacional, el 9 de octubre. Durante este día, la Sección Internacional otorgará su Premio de Liderazgo Sobresaliente a una organización y un individuo. Este año, el premiado organizacional es Ba Futuro (“Por el Futuro”), de Timor-Leste, una organización que se centra en la protección de los menores de edad y la resolución pacífica de los conflictos. El premiado individual es el Dr. Hal Saunders, fundador del International Institute for Sustained Dialogue; tuvo una larga carrera distinguida como diplomático de los EE. UU.

Espero que los dos Congresos sean de interés a nuestros lectores. Proveerán de muchas oportunidades para aprender y divertirse en las lindas ciudades anfitrionas. ¡Qué aprovechen!

** Director de El Acuerdo, Profesor de estudios jurídicos y métodos alternos de resolución de conflictos en Texas State University, San Marcos, Texas, EE. UU.*



¿Cómo Negociar con Parientes Inflexibles? Cambiar yo para que el mundo cambie

**Por René Llapur*

El sufi Bayazid decía acerca de sí mismo: «*De joven yo era un revolucionario y mi oración consistía en decir a Dios: 'Señor, dame fuerzas para cambiar el mundo.' A medida que fui haciéndome adulto y caí en la cuenta de que me había pasado media vida sin haber logrado cambiar a una sola alma, transformé mi oración y comencé a decir: 'Señor, dame la gracia de transformar a cuantos entran en contacto conmigo; aunque sólo sea a mi familia y a mis amigos. Con eso me doy por satisfecho.'* Ahora, que soy un viejo y tengo los días contados, he empezado a comprender lo estúpido que he sido. Mi única oración es la siguiente: 'Señor, dame la gracia de cambiarme a mí mismo.' Si yo hubiera orado de este modo desde el principio, no habría malgastado mi vida.»

“Señor, dame la gracia de cambiarme a mí mismo”; allí parece estar la llave maestra para abrir muchas puertas. ¿Es que será realmente ése el secreto?

Uno de los principales secretos es trabajar con las emociones, comenzando por las propias, puede ser “*la llave*” para lograr negociaciones efectivas puesto que son las emociones un elemento central en todo tipo de vínculos; y más precisamente cuando nos referimos a la negociación con parientes inflexibles. Esto puede ser un reto mayúsculo para muchos de nosotros, no sólo por lo que se dice en la negociación (“Quiero recibir más dividendos”, “Tu performance dista mucho de ser lo que necesitamos”, etc.) sino más bien por lo que no se dice pero está implícito en esta interacción. Y lo que no se dice muchas veces se pone a la luz a través de gestos, ademanes, posturas corporales, reacciones físicas. Es decir, nada queda tan oculto como creemos. Tampoco las reacciones que nuestro “lenguaje corporal” provoca en los otros.

Nuestra cultura empresarial y profesional muchas veces tiene miedo o enormes dificultades en reconocer, aceptar e integrar el mundo de las emociones al universo laboral. Y en las empresas familiares, estas dificultades, aun cuando pretendamos transformarlas positivamente en desafíos, suelen ser aún mucho mayores.

¿Por qué? Porque muchas veces esta cultura del silencio impide dejar hablar a quienes pueden estar insatisfechos con los roles asignados, que quizás no estén debidamente elaborados ni resueltos.

Si uno de nuestros objetivos es propiciar negociaciones más efectivas con parientes, la meta puede que sea no sólo obtener una mayor porción de los bienes a distribuir, sino lograr obtener aquello que nos satisfaga y parezca justo—

dando a cada quien lo que le corresponde—obteniendo paz interior y de conciencia; así como también generar un circuito de comunicación más virtuoso con nuestro/a interlocutor/a. Consecuentemente nuestra efectividad para interactuar con parientes inflexibles no solamente estará dada por nuestra capacidad de competir o distribuir valor para nuestro propio beneficio, sino también por nuestra capacidad de transformar situaciones de conflicto en oportunidades de cambio. Y así propiciaremos una mayor salud del negocio familiar y de los vínculos familiares.

Sólo podremos lograrlo si nos animamos a salir de nuestra zona de comodidad para pasar a una zona desconocida. Creemos que los beneficios por venir bien valen el esfuerzo.

¿Cuáles son los caminos más adecuados para interactuar con parientes inflexibles?

Al negociar con parientes inflexibles, nos encontramos inexorablemente ante una importante pregunta: “¿Cómo preservar la relación familiar en medio de esta pugna de intereses y opiniones encontradas? Nos enfrentamos a un dilema que sólo parece tener dos caminos posibles. Si pretendemos cuidar los vínculos, es muy probable que lo hagamos a costa de no afrontar realmente el tema de fondo; o el segundo camino es decidimos a afrontar el tema de fondo y así ponemos en riesgo la relación familiar.

Negociación y emociones

Las emociones tienen un valor importantísimo en las negociaciones con parientes. Comencemos por explorar dos de las creencias más difundidas sobre las emociones:

- *Existen emociones positivas y negativas.* Las positivas nos hacen felices y las negativas nos hacen infelices.

- *Las emociones negativas deben cambiarse, pues nos hacen sufrir y hacen sufrir a los demás.* Algunas emociones negativas, como por ejemplo la ira, la tristeza o el desánimo, si se expresan, pueden ser peligrosas ya que pueden ocurrir desbordes difíciles de controlar o podríamos convertirnos en personas rechazadas o evitadas.

Nuevas perspectivas inclusivas sobre las emociones

En cambio, si a estas creencias las percibimos desde otra perspectiva más amplia o más inclusiva podemos

incorporarle a nuestras intervenciones un valor agregado. Esta puede ser "la llave" para lograr negociaciones efectivas, más cuando estemos negociando con parientes. Por eso es clave distinguir lo que aparece en la superficie de lo que está bajo la misma, que son las emociones.

• *Las emociones son parte constitutiva e ineludible de nuestro ser persona*, son parte integrante de nuestro ser y por ende no deberíamos dejarlas afuera, sino registrarlas y desahogarlas, aunque parte del camino tenga momentos de dolor. Aprender a reconocerlas (diferenciarlas entre sí, ponerles nombre) y saber de qué forma se manifiestan a través de nuestro cuerpo puede ser muy provechoso. Una visión parcial, incompleta, respecto de las mismas, nos llevaría a evitar sistemáticamente las emociones negativas, como quien pone la tierra debajo de la alfombra. Al buscar eliminar de raíz o "mágicamente" estas situaciones, nos estamos privando justamente de hacer una lectura lúcida y provechosa sobre las mismas. Además, estaríamos afectando negativa e implícitamente una negociación o la resolución adecuada de un conflicto. Las emociones negativas requieren de espacio y tiempo adecuados para ser desahogadas, pero jamás acalladas. Las mismas se reciclan, se resignifican más tarde o más temprano, e inevitablemente en situaciones posteriores, en caso de que no sean atendidas adecuadamente.

• *Nuestro cuerpo es el mejor lugar donde podemos reconocer nuestras emociones*. El cuerpo es un aliado que nos avisa a través de señales (dolor de cuello, de estómago, escalofrío, etc.) que una emoción se está expresando, está queriendo decirnos algo. Para entender qué es lo que nos está diciendo es necesario descifrar el lenguaje del cuerpo y una actitud muy saludable es "poner nombre" a las emociones.

• *Las emociones son nuestros guías en el camino del crecimiento*, son amigas y no seres peligrosos. Si, por ejemplo, sentimos muchas veces enojo, éste puede estar indicando que hay algo en nosotros que no podemos manejar como quisiéramos o que se nos está saliendo fuera de cauce. En este caso, la curiosidad puede transformarse es un buen aliado: ¿por qué será que me enojo tanto?

• *Las emociones no expresadas debidamente (en tiempo y forma) pueden dificultar la conversación y hacer difícil la escucha atenta y la comprensión por un bloqueo emocional*.

• *Buenas personas pueden tener malos sentimientos en situaciones puntuales*.

• *Mis emociones y sentimientos son tan importantes como los del otro*.

Por ejemplo, detrás de un enojo con un hermano o hijo socio a nivel empresarial, podría existir algún miedo de que las diferencias puedan afectar y deteriorar la relación familiar hasta causar la ruptura de la misma. Es por eso que encontrar y descubrir los sentimientos, que emergen bajo la apariencia de atribuciones, juicios y acusaciones, puede ser importante.

EDITORIAL ASTREA *Novedades*

Demanda civil
ALBERTO LUIS MAURINO
Diligencias preliminares. Requisitos. Mediación
Efectos jurídicos de la demanda. Prueba anticipada
Agregación e integración de prueba documental
Notificación. Transformación de la demanda
Contestación. Reconvencción. Allanamiento
384 págs.

MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
MARÍA ROSA FERNÁNDEZ LEMOINE
PEDRO HORACIO ZUANICH
Práctica de la mediación
Ley 26.589 y su reglamentación
comentadas, anotadas y concordadas
Jurisprudencia aplicable
Prólogo de GUSTAVO A. BOSSERT
352 págs.

MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
MARÍA ALBA AIELLO DE ALMEIDA
MARIO DE ALMEIDA
Mediación y conciliación
Comentario exegético de la ley 26.589
y su reglamentación
Acta. Controversias excluidas. Confidencialidad. Asistentes
Audiencia. Citación. Notificación. Acuerdo. Ejecutoriedad
Mediación familiar. Honorarios. Registro Nacional
Prólogo de ALEJANDRO PONIEMAN
432 págs.

EDITORIAL ASTREA

Lavalle 1208 - (C1048AAF) Ciudad de Buenos Aires
Tel./fax: (54-11) 4382-1880 - 0800-345-ASTREA (278732)
www.astrea.com.ar - info@astrea.com.ar

La transformación comienza en uno mismo

"Locura es hacer la misma cosa una y otra vez esperando obtener resultados diferentes". - Albert Einstein

¿Cómo podemos iniciar este camino de transformación?

1.- *Cambiar un lenguaje de confrontación por otro de mayor comprensión mutua* (ésta es una habilidad de comunicación básica y altamente efectiva).

2.- Otra forma de acercarme a mi pariente (lenguaje de mayor comprensión mutua) sería buscar mi contribución al estado actual de la situación. Así, si acepto que mi conducta con mi pariente ha sido evasiva y ello trajo aparejado un alejamiento entre nosotros, tengo que pensar que de la misma manera que he contribuido a generar mayor distancia entre nosotros, yo puedo hacer algo positivo (dar el primer paso) para resolver esta situación incómoda.

3.- *Usar lenguaje en primera persona o usar mensaje YO*. Si hablo de mí mismo en lugar del otro, del *impacto que produjo en mí* su reacción o sus palabras, en vez de utilizar un lenguaje de confrontación o de atribución como sería: *"¿Por qué trataste de perjudicarme?"*; hablo desde el impacto que produjo la situación en mí: *"Hay algo que no tengo muy claro en esta situación y que me genera malestar. Quisiera que me expliques un poco más"*. Es decir, observo lo sucedido, y sin culpar ni juzgar al otro, puedo intentar acercarme al modo de pensar de quien posiblemente tenga razones para pensar o actuar como lo ha hecho. Probablemente la reacción de mi pariente sea bien diferente si en lugar de atribuciones o juicios sobre su persona hablo desde mí, desde mi propio sentir. Así, genero en el otro la "necesidad y el gusto" por comunicarse y favorezco una conducta más colaborativa. En suma, detengo un círculo vicioso que alimenta conflictos y diferencias.

A modo de síntesis

No creemos que existan recetas mágicas para negociar con parientes inflexibles, por eso no las podemos ofrecer. Pero lo que sí creemos es que un verdadero cambio en uno mismo puede producir cambios significativos en la negociación con un pariente inflexible. Nuestro cuerpo (más que nuestra mente) es quien nos puede ayudar a detectar nuestros sentimientos y emociones. Así, nuestro reconocimiento e integración de las mismas hará que éstas sean aliadas y no enemigas.

Lo que no se habla a tiempo se termina actuando. Si la comunicación verbal es pobre y "no tenemos tiempo" o decisión para conversar situaciones difíciles, es posible que luego se obre en consecuencia y no justamente de una forma adecuada; por ende los resultados no serán tan saludables ni económicamente convenientes. La prevención de situaciones incómodas es mucho más fácil que la solución de las mismas, pues una vez producida la situación incómoda es más costoso reparar los errores ya cometidos.

Pretender cambiar la situación a partir de que "el otro entienda", o que "el otro cambie" es embarcarnos en una batalla perdida de antemano, titánica y muy desgastante. Dado que no podemos cambiar al otro, el foco no debe

estar puesto tanto en el pariente inflexible sino más bien en nosotros, que es a quien únicamente podemos transformar. Por eso es un acto valioso para la interacción con personas inflexibles cambiar el lenguaje comenzando desde la propia responsabilidad y emociones. Si mantenemos el foco puesto en torcer el brazo o imponer una solución al otro, muy posiblemente los frutos de la negociación sean más distancia, más incompreensión mutua, menos soluciones y más problemas. La llave para solucionarlo no depende de terceros sino de nosotros mismos.

Cambiar el lenguaje no será efectivo sin un trabajo personal complementario de introspección, para "sintonizar" el mensaje YO con el lenguaje corporal. El cambio en el uso del lenguaje no es de forma sino de fondo. Parafraseando a Rafael Echeverría, *el lenguaje no sólo crea realidades sino que las transforma*. De otra forma, el lenguaje corporal saboteará la conversación. Mis manos, mi mirada, mis gestos, mi cuerpo, van a mostrar mejor lo que mis palabras no dicen. Esta transformación del lenguaje requiere asumir riesgos y mayor apertura al otro. Los beneficios bien valen la pena, pues el primer beneficiado somos nosotros.

Cambio yo y cambia mi mundo.

Bibliografía utilizada

- **Comunicación no violenta**, Marshall Rosenberg, edit. Urano, 2da edición, 2000.

- **Un mirar, un decir, un sentir en la mediación educativa**, Cecilia Ramos Mejía, 1era edición, Librería histórica, 2003.

- **Los 7 niveles de la comunicación**, Juan Pablo Berra, edit. SB, 2009.

* *Profesor de negociación y especialista en orientación y asesoramiento a empresas familiares.*

ESTUDIO JURÍDICO
DRA. ALICIA BEATRIZ GARAYO

Rivadavia 153, piso 7º "A"
CP 8300
Neuquén
Argentina

(0299) 443-5402/1233



Moral y Ética

** Por Mario de Almeida*

Antes de iniciar esta nota es necesario precisar qué es lo que se entiende por ética y qué es lo que se entiende por moral; es necesario hacerlo no solamente por el disenso con que lo han tratado distintos autores y moralistas, sino también, porque generalmente el hombre común le otorga distintos alcances y significados.

Existe coincidencia en que ambas ciencias tienen por objeto el estudio del “deber ser” de la conducta humana, pero el disenso radica en que para algunos tratadistas la ética es la ciencia de las costumbres desde un ámbito especulativo y estético, en cambio la moral “es el conjunto de leyes impuestas por Dios al hombre, para que regle su actividad consciente y libre conforme a su naturaleza”(1). En este sentido no sólo es una especulación racional sobre el deber ser, sino también normas directrices que conducen al hombre a adecuar su conducta conforme a principios superiores; en cambio a la ética se la considera como una ciencia de las costumbres de un modo meramente especulativo y estético, integrando un capítulo de la filosofía que busca alcanzar el verdadero sentido del quehacer del hombre.

Para cierta doctrina ambas, ética y moral tienen el mismo contenido, sólo que una es expresión de origen griego “ethos” y la otra es de origen latino “moralis”, pero ambas contemplan un aspecto objetivo, que orienta a lo “que es bueno” y otro subjetivo que expresa la disyuntiva del sujeto frente a “cómo debe actuar” frente a las decisiones que deba adoptar en las circunstancias que le depare la vida. Tanto una como la otra integran un elemento especulativo y otro pragmático.

Si consideramos que la distinción entre ética y moral sólo se basa en el origen etimológico de la palabra, se las puede definir “como la correcta orientación de todo actuar específicamente humano; esto es, de todo el ejercicio de la libertad humana; en orden a la plena realización del ser del hombre, abierto al infinito, a la comunión con otras personas y al dominio del mundo”. (2)

En este trabajo adoptaremos la doctrina que no hace distinción entre las dos acepciones.

Por lo cual estamos en condiciones de afirmar que la recta orientación de la conducta humana debe estar siempre dirigida a hacer el bien y evitar el mal, de modo de no apartarse de ese quehacer, para alcanzar una vida virtuosa.

Este principio fundamental nos induce a efectuarnos un interrogante: ¿Cómo debe actuar el mediador, para ajustar su conducta a las normas morales?

Sin mayor esfuerzo, ni necesidad de escudriñar la razón de ser del mediador, o simplemente cuál ha sido su vocación para profesar este servicio, podemos afirmar que es poner armonía donde hay discordia, poner amor donde hay odio, poner templanza donde hay desorden, poner todo su esfuerzo para promover la paz.

Ésta es su razón de ser, éste es el mandato moral que no puede eludir y que le impone ajustar su conducta a lo que es propio de un “buen mediador”.

Desde el primer encuentro con los involucrados, el mediador debe recibirlos con la mayor delicadeza y deferencia asumiendo que habitualmente llegan a esa instancia transitando por una situación de cierta complejidad, que es probable que la vivan con preocupación y en alguna circunstancia con desazón.

Es que los que acuden a él, son seres a quienes se les debe la mayor consideración y respeto, acorde a la dignidad de la persona humana, sin olvidar que es el mediador el que está a su servicio y debe poner todo su empeño para obtener el objetivo final, que no es otro que la satisfacción del deber cumplido.

El lugar debe ser acogedor, cómodo y confortable, evitando que el ambiente sea algo adusto como lo son nuestros estudios o bufet de abogados, de modo de desterrar todo resabio de litigiosidad. A la mediación se va a dialogar, con la colaboración de un experto -el mediador- para encontrar el modo de acordar y resolver las diferencias que naturalmente surgen en la vida de relación.

Nunca hay que olvidar que cuando se actúa como mediador prejudicial se debe contribuir a que el litigio se resuelva, al decir de Celso, de un modo “bueno y equitativo”; más allá de lo establecido en la norma positiva, que no siempre se adecua a lo justo.

No sólo es bueno que se le dé a cada uno lo suyo, como lo establecían los romanos en las Institutas, sino también que al concluir una situación conflictiva aflore la paz.

Para lograr con éxito ese final, el mediador debe tomar conciencia de la misión que se le ha encomendado, a menudo no se advierte la trascendencia e importancia de los servicios que prestan los mediadores, son nada menos que promotores y animadores de un mensaje de paz.

Cuántas veces personas que parecían irreconciliables han reanudado una antigua relación entre vecinos, en

organizaciones sociales, en ámbitos educativos y aún cuando el vínculo es accidental, ambas partes se van de la mediación sin odio, ni rencor para con el otro, desterrando ese sentimiento negativo que tanto daño hace a todos. Qué decir de las posibilidades que tiene el mediador en cuestiones de familia, sobre la tenencia de los hijos, el régimen de visitas o la obligación alimentaria.

Cuánto es posible hacer para mitigar el encono de matrimonios que llegan en plena crisis dispuestos a litigar hasta el final, muchas veces con un ánimo de venganza por los agravios recibidos o que creen haber recibido y otras, incentivados por nuestros colegas que por obtener un beneficio económico no reparan en el mal que ocasionan, pudiéndolo evitar.

Son los mediadores quienes deben intervenir en estas difíciles circunstancias aportando ideas y posibilidades, siempre con la prudencia que los debe caracterizar y sin herir susceptibilidades.

Claro que si cuando aquellos que acuden a un mediador, también sirve para los conciliadores laborales, son atendidos por un empleado subalterno que les pide que se identifiquen sin ninguna otra explicación y luego los hacen esperar en un lugar incómodo, muchas veces en una diminuta recepción, hasta que los hacen pasar a una sala de audiencias, que no siempre asegura la privacidad que garantiza la confidencialidad y allí el mediador pregunta ¿hablaron?, sin duda alguna se violan leyes morales.

En otras oportunidades se olvida que el acta de

mediación es un instrumento público y que si en el mismo no se consigna la veracidad de los hechos puede llegar a ser condenado con una pena de un mes a seis años de prisión, de conformidad con lo previsto en el artículo 292 de Código penal.

Mucho más grave es cuando los mediadores actúan como prestadores de firma, estampándola en actas en las que no han tenido ninguna intervención.

Estas conductas no sólo afectan el decoro y la moral del mediador, sino también desprestigian a la institución de la mediación un instrumento que, empleado con idoneidad y conforme a la normas de la moral, constituye una valiosa herramienta para promover la paz social.

A veces por infinitas circunstancias se actúa sin llegar a comprender el daño que ocasiona una determinada conducta. Dada la trascendencia social y especialmente la influencia que la actividad del mediador ejercer sobre cada ser humano que recurre en busca de una solución al conflicto que lo aflige, dicho profesional deberá valorar en cada caso si su quehacer se dirige al bien de las personas involucradas y no debe olvidar que el bien va de la mano de la verdad y la justicia.

1) Viñas, Raúl Horacio, "Ética de la Abogacía y la Procuración", Ed. Pannedille, 1992, p.2

2) Aiello de Almeida, María Alba, Ética del Abogado, obra inédita.

* Abogado - Mediador.



DOLMEN HOTEL EN EL NUEVO PASEO PEATONAL SUIPACHA

A pasos del área comercial, la Plaza San Martín, la calle Florida y Galerías Pacífico.

Excelente ubicación y
exquisito desayuno buffet

Disfrute BUENOS AIRES a sus pies desde nuestra
piscina climatizada en el Piso 16

10% DESCUENTO

PROMOCIÓN ESPECIAL del 10% de descuento
a los asistentes al Primer Congreso Internacional
de Abordaje de Conflictos (a tan solo 5 minutos
de la Sede del Congreso).

CONSULTAS: Suipacha 1079 (C1008AAU). Buenos Aires. Argentina.

Tel: +54 11 4315-7117 - www.hoteldolmen.com.ar - dolmenhotel@hoteldolmen.com.ar





Mediating Cross-Border Child Custody Disputes in Europe: Mikk Blazes the Trail

**By Walter A. Wright*

This article focuses on child abduction and other child-related issues that often arise when parents are located in different countries while issues regarding children are adjudicated. It also highlights MiKK (German acronym for “Mediation in International Conflicts involving Parents and Children”), an European organization dedicated to helping parents resolve those issues through mediation.

International Legal Framework for Resolving Cross-Border Child Custody Disputes

The Hague Conference on Private International Law proposed the Hague Convention on Civil Aspects of International Child Abduction (hereinafter, the “Convention”) in 1980. Since that time, at least seventy countries, including the United States, have become parties (known as “Contracting States”) to this international treaty. The purposes of the Convention are (1) to secure the prompt return of children wrongfully removed to or retained in any Contracting State, and (2) to ensure custody and access rights under the law of one Contracting State are upheld in other Contracting States. The Convention applies to any child who was habitually resident in a Contracting State immediately before any breach of custody or access rights, and it ceases to apply when the child attains the age of 16 years.

Each Contracting State designates a government office to act as a Central Authority that carries out the Contracting State’s duties under the Convention. Central Authorities cooperate with each other and assist parents in filing applications for return of (or access to) their children under the Convention. The Convention requires the judicial and administrative authorities of Contracting States to act expeditiously in proceedings for the return of (or access to) children, and it sets a target date of six weeks for an authority to make a decision from the date a parent files an application for the return of (or access to) a child.

Cross-Border Child Custody Disputes in Europe and MiKK’s Response

The Council of the European Union (“EU”) adopted Council Regulation (EC) 2201/2003 on November 27, 2003. Known as the “Brussels II bis Regulation”, it provided support for the Convention in the EU and issued guidance for the Convention’s operation in EU countries. European Directive 2008/52/EG, adopted in 2008, required every EU Member State to adopt framework legislation to implement mediation in cross-border commercial and civil cases, including family cases, by 2011. The European Commission for the Efficiency of Justice adopted guidelines for the better

implementation of family mediation in the EU, but there currently is no European standard for training regarding international family mediation.

Each year in the EU, there are more than 140,000 binational divorces. The Central Authorities of EU countries are processing growing numbers of cross-border child custody disputes, which often involve high levels of conflict and great geographical distances between parents. The cases can be politically sensitive with potential for media coverage. Because of the Convention’s goal of deciding all applications within six weeks of filing, parents are subject to a great deal of stress, and they can incur large amounts of attorney’s fees in a relatively short period of time.

In 2002, the German organization BAFM (German acronym for “Federal Working Group on Family Mediation”) began a project entitled “Mediation in International Disputes Involving Parents and Children” to resolve international conflicts involving parents and children in connection with proceedings under the Convention and the Brussels II bis Regulation. In 2007, another German organization, BM (German acronym for “Federal Mediation Association”), began cooperating with the BAFM project. In 2008, the two organizations founded MiKK to continue and further their efforts within a new framework. In 2007, at a meeting of a working group between MiKK’s German mediators and some Polish mediators, the project adopted a “Wroclaw Declaration on Mediation of Bi-national Disputes over Parents’ and Children’s Issues,” which established recommendations for mediating these distinctive disputes. MiKK conducts its mediations pursuant to those recommendations.

MiKK’s Mediation Process

While MiKK’s mediation process relies on traditional concepts such as voluntary participation, mediator impartiality, and confidentiality, it does distinguish itself from other types of mediation. Because of the complexity of the issues involved, MiKK believes knowledge of the law and its application is essential; therefore, MiKK requires each parent to consult an attorney during the process. MiKK also advises the parties that voluntary participation in mediation does not imply that the parent claiming an abduction approves the other parent’s behavior; the parents’ written agreement to mediate expressly stipulates this point. MiKK encourages parties to negotiate directly with each other during the mediation process; any attorneys who participate are asked to assist their clients in an advisory role. There typically are two mediators, a male and a female, one of whom has a legal background; the other has a psychology,

social work, or education background. The mediators, selected from a roster of experienced family mediators who speak twenty-three different languages, come from the same countries as the parents; therefore, they share the parents' cultural and linguistic backgrounds. In addition to general mediation training, the mediators have training on the specific dynamics of abduction cases.

MiKK reminds the parties that any court hearing conducted pursuant to the Hague Convention or the Brussels II bis Regulation will focus exclusively on whether the subject children will return to their home countries. In a MiKK-sponsored mediation, however, the parents can negotiate additional issues such as the children's contact with both parents, visitation arrangements, agreements concerning the children's support, school education, and bicultural upbringing. Mediations can last several hours or several days, depending on the complexity of the issues and the level of conflict. If the parties reach an agreement, MiKK encourages them to document the agreement in writing. The parents are expected to pay all mediation costs and mediator fees.

Multinational Roster, Bi-national Projects, and International Training

Most of the mediators on MiKK's roster live and work in Germany, but the roster also includes mediators who live and work in other European countries, including Belgium, France, Greece, Ireland, Latvia, Luxembourg, Poland, Portugal, Sweden, and the United Kingdom. In addition, MiKK engages in bi-national projects with mediators from France, Poland, Spain and the United Kingdom that heighten participants' awareness of current issues and develop best practices for the field. The bi-national projects also make it possible for mediators to offer each other mutual support.

In cooperation with Child Focus, the Katholieke Universiteit van Leuven, and with the support of the Dutch Centre for International Child Abduction, MiKK has created a training program for international family mediation. MiKK hopes to standardize training in this field and to create a network of international family mediators in Europe. In 2011, MiKK conducted a sixty-hour training for twenty-one mediators. In 2012, the organization conducted an eighty-hour training for mediators from twenty-seven EU countries, Croatia, and Turkey.

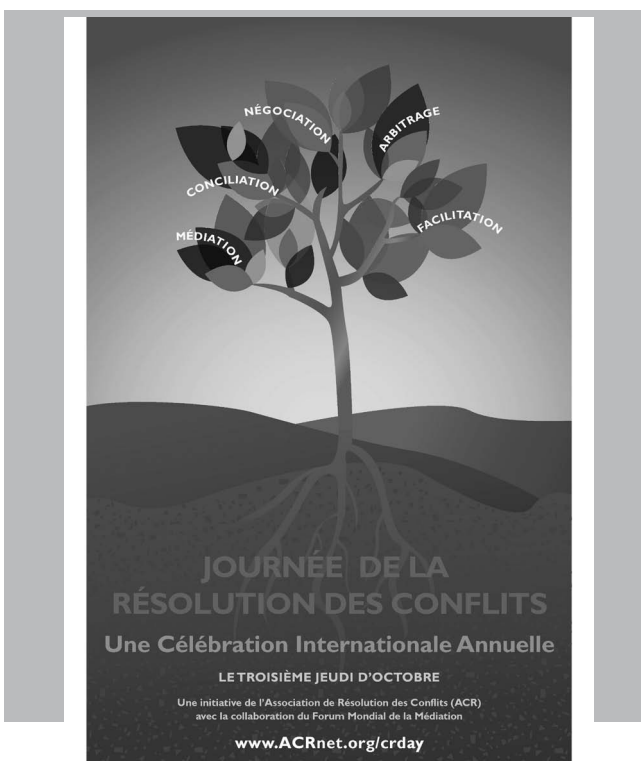
Awards and Website

Recently, MiKK has been the recipient of several important awards. In 2009, Christoph C. Paul, MiKK's first Chairman, was awarded the Cross of the Order of Merit of the Federal Republic of Germany for his voluntary efforts in implementing mediation in international conflicts involving children. The Association for Conflict Resolution awarded MiKK the 2012 Outstanding Leadership Award in recognition of its efforts in the field of international conflict resolution. Also in 2012, MiKK won the JugendWinWinnoAward, and the initiative "Germany—Land of Ideas" chose MiKK as its laureate in the competition "365 Places in the Land of Ideas."

MiKK has an excellent website with many resources on the subject of cross-border custody disputes and the mediation of those disputes. The website is published in five languages (English, French, German, Polish, and Spanish). You can visit the English-language site at <http://www.mikk-ev.de/english/englisch/>.

This article was originally published in the Spring 2013 issue of The Texas Mediator.

** Walter A. Wright is an Associate Professor in the Legal Studies Program of the Department of Political Science at Texas State University in San Marcos.*





Dignidad de la Persona Humana

**Por María Alba Aiello de Almeida*

Al referirnos a la persona tomamos conciencia que ella es la imagen de una interioridad que posee características propias y definidas; susceptible de ser interpelada, interpretada por los otros y también, de ejercer sobre ellos su influencia; pero nunca de ser aprehendida por el otro en su total interioridad. En este modo especial, “personal”, radica la diferencia entre los seres humanos; pues cada persona representa una riqueza única e inefable.

Esa creatura de la que hablamos posee una dignidad eminente que es útil comprender en sus exactas dimensiones, porque a través de ellas podremos advertir con mayor exactitud por qué afirmamos que es el ser más perfecto de la Creación. Definimos a la persona como un sujeto consciente y libre, es decir, un sujeto que decide de sí mismo. Esto nos permite afirmar que su dignidad eminente se debe, precisamente, a la autonomía e independencia en la prosecución de su destino.

Esa es la razón por la cual los derechos que se reconocen al ser humano, llamados por ello “derechos humanos”, constituyen los medios para alcanzar el propio destino y por ende, devienen interiormente inviolables, aunque fácticamente puedan ser violentados por una fuerza física, exterior. Es que la persona misma es inviolable, pues sólo ella puede comunicarse libremente, por un don de sí misma, del cual sigue siendo dueña en una relación de amistad o amor.

Pero, al mismo tiempo, la dignidad eminente de la persona proviene –y sobre todo– de su finalidad; pues ella es autónoma en su evolución para alcanzar, con la perfección propia de su ser espiritual, el término trascendente, personalizante. La característica suprema de la dignidad humana en su vocación a la comunión con el Absoluto, en ese llamado que lo constituye y que genera en él la obligación moral de la respuesta. Pues, en tanto responde, se acerca al Bien, a la Perfección, a la Felicidad, a Dios. En este contexto adherimos a esta afirmación de orden teológico, porque a nuestro entender apunta exactamente al ser del hombre en el plano filosófico: *“La naturaleza humana... no puede ser conocida, ni siquiera aproximadamente en su perfección, dignidad y elevación... sin la conexión ontológica, por la cual está ligada a su causa trascendente”*.

Ahora bien, en el plano de las relaciones humanas que nos colocan ante la necesidad de comunicarnos con los semejantes y en la posibilidad de comunicarnos libremente, en el sentido de seguir siendo dueño de sí –aún en las relaciones espiritualmente más íntimas–, se ve reflejada la importancia de comprender el sentido de la dignidad de la persona. Es así que el reconocimiento de la propia

dignidad, motiva el reconocimiento de la dignidad de los otros hombres y nos obliga a respetarlos como tales. Lo contrario significaría el desconocimiento de la dignidad propia. *(Adviértase que utilizamos el vocablo “hombre” en sentido genérico, comprendiendo a todo ser humano)*. Ese respeto por la dignidad del otro es condición fundamental que posibilita la relación de justicia. Nos permite reconocer que el otro tiene derecho a poder llegar a ser plenamente. Facilita, a su vez, el descubrimiento del sentido más profundo de la comunicación interpersonal que consiste en el amor.

La relación con el otro excede, sin embargo, el ámbito de la necesidad o el reconocimiento que experimentamos de nuestros semejantes, porque la relación con el otro nos constituye. El Yo no es, sino con el Otro. ¿Qué significa esto? Pues, ni más ni menos que somos yo plenamente, en la medida que somos con los demás. Salvarse solo es una quimera; sólo nos realizamos en la medida que acompañamos a los demás en su propia realización, que no la entorpecemos ni la frustramos, sino que la favorecemos. En el plano de las relaciones interpersonales, al reconocer la dignidad de cada “otro”, se establecen relaciones recíprocas necesarias en el dar y en el recibir y en el reconocimiento del otro como fin en sí. De ellas surgen los deberes también recíprocos, de justicia y caridad.

Reflexionar sobre la dignidad del ser humano nos permite no sólo ser mejores personas, sino revalorizar la actividad que realizamos como profesionales. Mucho más, si nuestra profesión tiene que ver con el acompañamiento a nuestros semejantes en el abordaje de sus conflictos con los demás, en los cuales muchas veces comprometen su tranquilidad espiritual, su propia realización y, en algunas ocasiones las de sus seres queridos. Un profesional que trabaja con otras personas y con los problemas que aquejan a estas personas, no puede ser ajeno a la valoración de la dignidad del sujeto con el cual trabaja; no puede ser indiferente a las consecuencias que su comportamiento profesional puede ocasionar en el otro; no puede ignorar que debe realizar esfuerzos por comprenderlo aunque el fondo de su interioridad permanezca insondable por aquella dificultad de expresar en forma absoluta toda la interioridad conceptualmente.

La oportunidad de auto-realización, que caracteriza a todo ser humano, también a los profesionales, está en poder obrar de acuerdo a las exigencias profundas del propio ser personal. Y el ser persona exige ser origen incomunicable de comunicación beneficente: es decir, ser en esa comunicación, razón de bien para los demás.

**Abogada. Mediadora.*



Gestión de los Conflictos en las Organizaciones de Salud

Como una Respuesta a la Judicialización Sanitaria

**Por Marisa Aizenberg*

La judicialización en el ámbito sanitario se ha transformado en una realidad tangible en nuestra sociedad. Argentina transita un modelo de sociedad litigiosa que genera una lógica de confrontación judicial y produce un aumento de reclamaciones por asistencia sanitaria y demandas dirigidas a la atención brindada por el equipo de salud en todos los subsectores del sistema.

Podemos diferenciar dos grandes grupos de reclamaciones: las indemnizatorias en las que se deduce un reclamo por daños y perjuicios; las no indemnizatorias o simples quejas que tienen como objeto dejar sentada la disconformidad del paciente frente al servicio recibido pero que no encierran un *petitum* resarcitorio y por último, los reclamos por el otorgamiento de una prestación en concreto (prótesis, órtesis, medicamentos, determinadas cirugías, etc.).

Se observan como consecuencias no queridas en este contexto, la profundización de las inequidades, que se traducen en la falta de acceso al sistema de salud y de justicia de los sectores sociales más vulnerables y desprotegidos, privilegiándose a aquéllos que poseen mejores medios y posibilidades de acercarse a la información necesaria para ejercer estos derechos.

Bajo este contexto existe además un aumento de fenómenos violentos interpersonales y de agresiones hacia los profesionales del equipo de salud que han contribuido a agravar esta problemática, junto al creciente disgusto de la ciudadanía a este respecto.

Por otra parte, nuestra justicia se encuentra colapsada, carece de medios para afrontar el volumen de casos que se presentan en materia de reclamos sanitarios y esta preocupación fue expresada desde la propia magistratura en la Conferencia Anual de Jueces realizada en el año 2010, al considerarlo uno de los temas abordados para su tratamiento. Mientras tanto, los litigios ante los tribunales se multiplican, los procedimientos tienden a alargarse, los gastos ocasionados por dichos procesos aumentan a la par de la insatisfacción de todos los usuarios del sistema.

Asimismo, la cantidad, complejidad y el carácter técnico de los textos legislativos que hacen muy particularmente a nuestra disciplina, el Derecho de la Salud, tienden a dificultar el acceso a la justicia, sumándose a ello otras cuestiones que no resultan menores, derivadas de los conflictos de las leyes en el espacio y en el tiempo, en función de la inflacionada cantidad de normas que se dictan en este ámbito y de las diferentes jurisdicciones competentes en un

país federal como Argentina, donde la Nación, las provincias y los municipios destinan planes y programas en materia sanitaria—que en variadas oportunidades se superponen—sin que logren visualizarse acciones destinadas a su correcta articulación.

Los hechos descriptos provocan que las organizaciones de salud tiendan a soportar elevados índices de judicialización, distorsionando el logro de sus objetivos, que son el de proteger y dar amparo a sus beneficiarios. Por su parte, los ciudadanos miran con desconfianza al sistema de salud y deciden entonces dejar en manos de justicia la posibilidad de lograr la efectividad de sus derechos.

El conflicto—planteado en estos términos—deja de ser un acto aislado para comenzar a formar parte del proceso de atención de la salud y le otorga una dinámica con respuestas propias, que generaliza los problemas y se instala en las organizaciones de salud, para continuar debilitando aún más la confianza entre los actores del sistema.

Urge por ello, la necesidad de repensar estas cuestiones de gran actualidad e indudable trascendencia práctica y abordarlas con madurez, en búsqueda de soluciones efectivas y concretas. Entendemos que la gestión de los conflictos aparece como una variable a explorar, porque entendemos puede ayudarnos a reflexionar sobre su potencial como respuesta, en el entendimiento de que el ejercicio de los derechos con responsabilidad y el principio de subsidiariedad de la judicialización, posibilitan entender al juicio como medida de *última ratio* en este contexto.

Entendemos que el abordaje sistematizado de los conflictos sanitarios permitirá iniciar el camino hacia su resolución, con mecanismos adecuados para incidir colaborativamente sobre ellos, evitando que se instalen como un engranaje invisible del sistema y socaven las bases de la relación médico-paciente-familia. En la actualidad el equipo de salud tiene temor de tomar decisiones por las posibles represalias de orden judicial, situación que ha llevado al ejercicio de una medicina defensiva que sólo suma nuevos conflictos y costos a la atención de salud. También va con ello el intento de lograr la efectividad en el acceso de los ciudadanos a los sistemas de justicia y de salud.

Estudios de campo y planteos acerca del costo de los conflictos no resueltos a tiempo; la apertura de canales adecuados para su atención y prevención; y la ausencia de análisis adecuados que terminan sometiendo a la justicia todas las controversias forman parte ineludible la gestión que deben llevar adelante tanto de los hospitales que conforman

el subsector público, como las obras sociales y los efectores privados.

Los múltiples vínculos entre actores y operadores del sector salud (médicos, técnicos, pacientes, personal administrativo y de seguridad, investigadores, la industria farmacéutica, las obras sociales, clínicas, sanatorios y la atención domiciliaria o de urgencia, entre muchas otras variables), con diferentes roles e intereses, se asoman al conflicto de manera casi permanente.

Estas interacciones se inician en el momento en el que un beneficiario/ afiliado/ciudadano/usuario pide un turno médico o informes al ingresar a una institución de salud, pasando por los derivados de la atención por parte del equipo de salud donde situaciones como la empatía o la información cumplen un rol preponderante, así como los resultantes del vínculo entre paciente y prestadores o financiadores, para mencionar tan solo un puñado de ejemplos.

Pero aún así las cosas, sabemos y la práctica lo ha demostrado, sus consecuencias pueden ser amortiguadas tanto desde el punto de vista económico (honorarios, tasas, costas) como emocional (síndrome de burnout, ausentismo, quite de colaboración), circunstancia que permitirá la continuidad

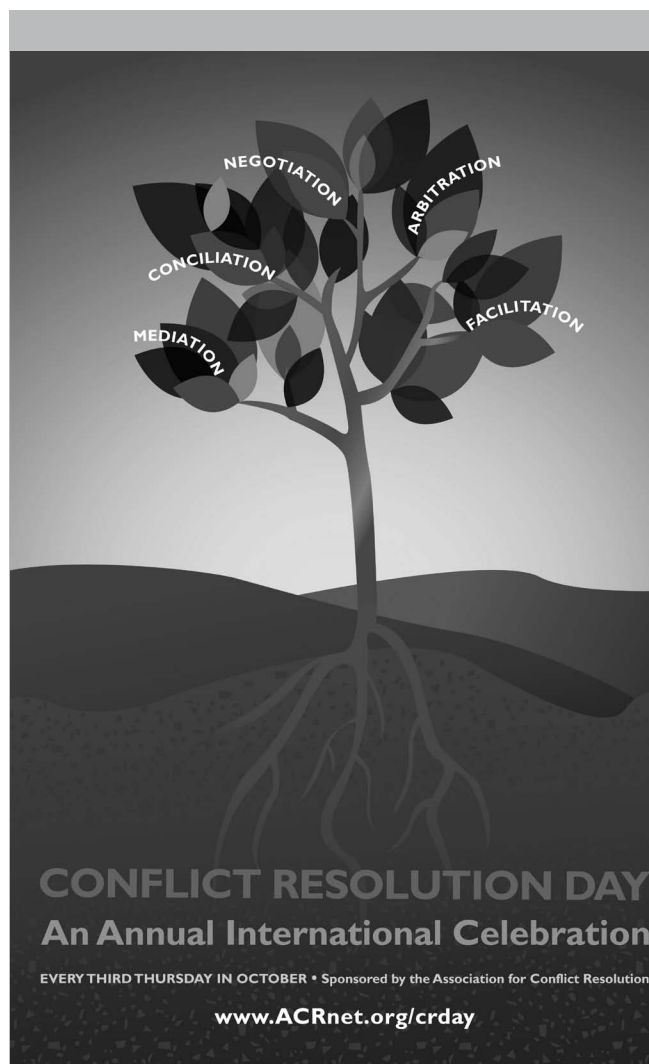
de los vínculos intra y extra muros, encontrando respuestas eficaces y en tiempo oportuno, manteniendo además los estándares de calidad requeridos. Ello forma parte de un nuevo paradigma que deben incorporar las organizaciones de salud en su gestión para solucionar los posibles conflictos que puedan surgir dentro del marco de la asistencia sanitaria y dar una alternativa a la vía judicial tradicional, haciendo eje en la autonomía del paciente, definitivamente consagrada por la Ley 26.529 en cuanto a la toma de decisiones respecto a su salud.

Notas Bibliográficas

- Cayón de las Cuevas, Joaquín “Resolución Extrajudicial de conflictos sanitarios”, pag. 298 y sgtes, en Mediación, Arbitraje y Resolución extrajudicial de conflictos en el siglo XXI, Ed. Reus.

- Un modelo de Unidad de Atención y Gestión de Conflictos sanitarios nos encontramos diseñando en el Hospital Nacional Alejandro Posadas, especialmente entrenada en el abordaje de estrategias de resolución de conflictos.

* *Directora del Observatorio de Salud de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires.*



Jueves 29 de Agosto de 2013

- 08:30 a 09:00** Acreditación.
- 09:00 a 09:30** Acto inaugural.
- 09:30 a 10:30** **“Diálogos de paz, reconocimiento y ciudadanía.”**
Conferencia Magistral a cargo de Alcira Beatriz Bonilla. Doctora en Filosofía y Letras por la Universidad Complutense de Madrid.
- 10.30 a 11:00** Café
- 11:00 a 13:00** Panel I - **Abordaje de Conflictos en las Organizaciones. “Diversos recursos en el interior de las organizaciones”**
Regina Maria Coelho Michelon (Brasil)
– Anamaris Cousins (EÈUU) – Alejandro Ponieman
Coord. Ana Bargiela
- 13:00 a 14:30** Almuerzo libre
- 14:30 a 16:30** Panel II - **Prevención y Pacificación Social. “Desafíos del siglo XXI en la construcción de Paz”**
Selva de Giorgio (UNL) – Susana Galusso (Uruguay)
– Sonia Tellechea (Paraguay)
Coord. Cristina Camelino
- 16:30 a 17:00** Café
- 17:00 a 19:00** Panel III - **Trascendencia Social de la Mediación “Los conflictos ambientales e internacionales desde la óptica del abordaje pacífico”**
Alicia B. Garayo – Antonio Brailovsky
Coord. María Cristina Cavalli

Programa

Viernes 30 de Agosto de 2013

- 9:30 a 11:00** Panel IV - **Trascendencia Social de la Mediación**
“Prácticas internacionales e institucionales”
Alicia Pierini – Gladys Álvarez – Ricardo Rivas
Coord. Mario de Almeida
- 11:00 a 11:30** Café
- 11:30 a 13:00** Panel V - **Abordaje en las Organizaciones**
“Recursos desde y entre las organizaciones”
Lalla Facco (Italia), Nora Viviana Poblete,
Alejandro Araux Castex
Coord. Nora Franco
- 13:00 a 14:30** Almuerzo libre
- 14:30 a 16:30** Panel VI - **Neurociencia**
“Nuevos aportes para comprender el
comportamiento humano”
Facundo Manes y Walter A. Wright
Coord. Norah Mendias Abella
- 16:30 a 17:00** Café
- 17:00 a 19:00** Panel VII - **Prevención y Pacificación Social. “Rol**
de la sociedad frente a la premura por la Paz”
Atilio Alvarez – María Alba Aiello de Almeida –
Carlos Custer
Coord. María Drlje
- 19:00 a 19:30** Acto de Clausura
19:30 Concierto de la Agrupación Coral Sintonía,
de la Fundación TCNL D Ricardo Cornell.



La Mediación en el Poder Judicial del Estado de Tamaulipas: Facilitando el acceso a la justicia a través de unidades móviles de mediación

** Por Roberto Montoya González*

1. Introducción

Hoy a seis años de entrar en funcionamiento el Centro de Mediación del Poder Judicial del Estado de Tamaulipas y a tres años de que se cumpla la vacatio legis para la instauración del sistema procesal penal acusatorio previsto en la Constitución Federal, el Supremo Tribunal de Justicia del Estado ha tomado acciones tendientes a preparar funcionarios judiciales y Mediadores del Centro de Mediación y así estar debidamente capacitados para la transición al nuevo sistema acusatorio, ya que algunas de las características esenciales del juicio oral son las salidas alternas y modos simplificados de terminación del conflicto.

Por otro lado como parte del plan estratégico del Poder Judicial del Estado de Tamaulipas que encabeza el Magistrado Presidente Lic. Armando Villanueva Mendoza, establece que se deberán de tomar acciones encaminadas a facilitar y ampliar el acceso a la justicia a través de los métodos alternos para la solución de conflictos.

Es por eso que ponemos a su consideración el presente artículo, mismo que pretendemos tenga un objetivo múltiple; en primer lugar: informar de la situación actual del desarrollo de la Mediación en el Poder Judicial del Estado de Tamaulipas; segundo: difundir la Mediación como una herramienta eficiente y eficaz para la impartición y administración de justicia; en tercer lugar: mostrar cuáles son algunas de las dificultades o barreras que se presentan para el adecuado funcionamiento de este procedimiento y por último mostrar los avances del Centro de Mediación del Poder Judicial del Estado de Tamaulipas.

2. Antecedentes

La reforma del 18 de junio del 2008, al artículo 17 de nuestra Carta Magna establece que las leyes preverán Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos, motivo por lo que los llamados Métodos Alternos para la Solución de Conflictos (M.A.S.C.) tales como la Mediación, Conciliación y el Arbitraje, brincan a un nuevo escenario legal, donde si bien es cierto que el juez tiene un peso muy específico, y se mantendrá siempre como el principal sancionador de la norma jurídica, también lo es que el proceso judicial dejó de ser el único acceso a la justicia. Se debe a nuestra visión como sociedad y como órgano de administración e impartición de justicia que los ciudadanos encuentren por sí mismos acuerdos viables y duraderos, a través del diálogo asertivo entre aquellos que se vean involucrados en algún conflicto.

Hay quienes piensan que los M.A.S.C. son una moda o son algo nuevo. Lo cierto es que desde hace mucho tiempo se han celebrado de una u otra manera, o al menos se ha tenido la visión de aplicarlos como un método idóneo para que la sociedad resuelva sus propios conflictos; es decir que los dueños del conflicto sean los dueños de la solución.

Me parece importante citar un claro ejemplo, “la proclama de los Magistrados del Primer Tribunal Supletorio de Justicia del Estado de Tamaulipas del 16 de noviembre de 1824(3)”, que textualmente dice:

“Cuando los Jueces, cumpliendo con su instituto se dediquen a sofocar en su origen los litigios; cuando entre los particulares no haya diferencias o las que se susciten sean terminadas entre ellos por la razón y la ley; cuando los Tamaulipenses respeten la dignidad del hombre y sus derechos; cuando sean amantes verdaderos de su patria y de las leyes; cuando finalmente, sean ciudadanos virtuosos entonces el Tribunal se llenará de gloria y será su mayor complacencia subir a su asiento y, descender de él sin haber tenido de qué ocuparse”.

Extraordinaria y muy acertada la anterior proclama que hace 89 años expusieron los Magistrados Tamaulipecos: Juan de Villatoro, Alexo de Ruvalcaba y José Indalecio Fernández. Podemos decir que el Poder Judicial se fortalece cada vez que las personas encuentran convenios a través de sus propias palabras y no las que impone un tercero, y esto es así porque un Poder Judicial debe hacer valer la ley, y no hay legalidad más pura que la que proviene de la propia voluntad de las partes.

3. Sedes

Hoy en día el Poder Judicial del Estado de Tamaulipas se fortalece y amplía efectivamente el acceso a la justicia, ya que actualmente cuenta con seis sedes prestadoras del servicio de Mediación en el Estado: Ciudad Victoria, capital del Estado; las ciudades fronterizas de Matamoros, Reynosa, y Nuevo Laredo, asimismo El Mante; y en la zona conurbada del sur del Estado con sede en el municipio de Altamira, cabe destacar que la jurisdicción y competencia de esta sede abarca también los municipios de Cd. Madero y Tampico.

4. Unidad Móvil de Mediación

Esta Unidad nace entorno la necesidad de garantizar, ampliar y facilitar el acceso a la Justicia a los Municipios que integran los Distritos Judiciales y colonias que por su ubicación geográfica estén muy alejados o sean de difícil

acceso y que por sus condiciones socioeconómicas no estén en posibilidades de acceder al servicio de Mediación por ser poblaciones muy marginadas.

El servicio de Mediación se ofrece a través de una oficina móvil autosuficiente y adaptada a las necesidades para ofrecer dicho servicio. Esta Unidad cuenta con una sala para las sesiones de Mediación, personal y mobiliario necesario para el correcto funcionamiento de dicha Unidad.

Con esta Unidad Móvil damos mayor difusión a la Mediación en todo el Estado ya que además de ofrecer el servicio de Mediación se proporciona información del servicio que ofrece el Poder Judicial del Estado de Tamaulipas, a través del Centro de Mediación, Unidades Regionales y Móviles de Mediación. Asimismo se orientará de manera personalizada a los asistentes explicando los beneficios de utilizar el procedimiento de Mediación y los efectos del convenio resultado de dicho procedimiento alterno para resolver conflictos, ya sean de carácter Civil, Mercantil, Penal, Familiar, Justicia para Adolescentes o Justicia de Paz.

5. Objetivo General de la Unidad Móvil

Ampliar y facilitar el acceso a la justicia, incrementando con ello la eficiencia y eficacia del sistema de administración e impartición de Justicia.

6. Objetivos Específicos de la Unidad Móvil

- Prestar el servicio de Mediación en aquellos lugares que por su ubicación geográfica y/o condición socioeconómica no cuenten con las posibilidades de acceder al servicio del Supremo Tribunal de Justicia del Estado.
- Constituir una vía para encauzar conflictos que de otra forma difícilmente llegan a plantearse ante los tribunales.

7. Estadísticas

La aceptación que ha tenido la Unidad Móvil de Mediación ha sido muy positiva ya que cada vez más aumenta el número de solicitantes, ya que en tan solo 13 colonias (4), se recibieron 257 solicitudes de Mediación, de los cuales las partes de 129 asuntos aceptaron la Mediación y 53 no aceptaron participar. Fue posible que las partes en conflicto celebraran 104 convenios escritos, asimismo con intervención del Centro de Mediación se logró sólo 1 acuerdo verbal, dando un total de 105 acuerdos, con los que se resolvieron de manera pacífica, voluntaria, equitativa, rápida y confidencial los conflictos que les aquejaban; 18 no llegaron a un convenio.

Cabe destacar que de los 105 acuerdos, 75 (71.4%) fueron de carácter Familiar; 7 (6.6%) fueron de naturaleza Civil; 14 (13.3%) recayeron sobre conflictos Mercantiles; 1 (0.9%) fueron de carácter Penal, y 8 (7.6%) correspondieron a Justicia de Paz (5).

El tiempo promedio general invertido en la solución de estos conflictos, ha sido de 2 días hábiles, contados desde el momento en que se presentó la solicitud del servicio de Mediación hasta el momento en que se celebró el convenio

y se certificó.

Cabe destacar que de los 105 convenios celebrados, se cumplieron voluntariamente el 81%, y de los que no fueron cumplidos se llevaron a cabo 7 procesos de Remediación (6), que concluyeron con nuevos acuerdos, lo que demuestra la efectividad del proceso de Mediación.

8. Dificultades

La Mediación no busca desplazar a la jurisdicción; al contrario, la complementa ya que se vuelve un instrumento para concluir anticipadamente un proceso ya iniciado, tal como lo estipulan Fix-Zamudio y José Ramón Cossío Díaz al afirmar que los MASC deben considerarse como un complemento a los derechos de acción y defensa procesales, puesto que a través de la Mediación pueden concluirse de manera rápida los conflictos antes de plantearse ante los tribunales o bien durante el procedimiento jurisdiccional (7) y contribuir al mejoramiento de la administración de justicia.

En Tamaulipas se ha demostrado que la Mediación en Sede Judicial ha tenido algunas dificultades para su implementación y desarrollo. Dentro de los obstáculos que más se presentan podemos destacar: la desinformación, falta de confianza por parte de algunos Abogados y Jueces. Coincidimos con Soler Mendizábal, al afirmar que estas dificultades las observamos más por la desinformación entorno a la Mediación, y porque algunos Abogados consideran que es pérdida de tiempo y que sus honorarios no serían iguales que los recibidos por la terminación de un procedimiento judicial.(8) Sabemos que siempre habrá dificultades; lo importante es poderlas superar y demostrar que la Mediación es una herramienta útil en la impartición de justicia, es por eso que todos tenemos una responsabilidad en torno a la Mediación, no sólo de conocerla, sino también de usarla y difundirla. Para quienes se honran de ser Abogados litigantes, es un deber tener siempre presente que su meta es ser proporcionadores del derecho y no gladiadores en los tribunales.

En el Centro de Mediación del Poder Judicial del Estado de Tamaulipas, contamos con Mediadores con preparación académica y profesional, que constantemente se actualizan y se preparan. La actividad que desarrollan estos Mediadores permite cambiar la imagen del Poder Judicial y mostrar el lado humano de la justicia y el derecho, debido a que se le brinda a los justiciables la posibilidad de resolver sus conflictos a través de este noble pero efectivo procedimiento que es la Mediación.

9. La Mediación como Herramienta Eficiente y Eficaz del Poder Judicial

Es de suma importancia resaltar cuando un procedimiento es revestido de eficiencia y eficacia, en este tema nos referimos a la manera en que el Poder Judicial resuelve los asuntos, como lo es el impacto que sus resoluciones tienen en la sociedad, ahora bien, tal y como hace referencia Fix-Fierro, en que el término eficiencia tiene una connotación claramente económica, y su presencia en la discusión sobre el funcionamiento de un Poder Judicial tiene mucha relevancia.(9)

La eficiencia aplicada al Poder Judicial puede establecerse como condición en la que el aparato de justicia resuelve rápido, con calidad y con un costo moderado todos los asuntos que se le presentan.(10) Por lo que respecta a la eficacia, debe de observarse si la resolución es efectivamente acatada, hay que atender a la manera en que la resolución impacta el problema que dio origen al conflicto; es decir, si la resolución efectivamente resuelve el conflicto. Por ultimo debemos observar la forma en que la resolución es percibida por la sociedad en general.

Por lo anterior consideramos a la Mediación una herramienta con alta eficiencia y eficacia, en virtud de que la Mediación busca desmenuzar el conflicto y resolverlo de raíz, para poder lograr acuerdos viables y duraderos, atendiendo a las verdaderas necesidades de las partes, hay quienes dicen que un convenio de Mediación es como un traje confeccionado a la medida.

NOTAS BIBLIOGRÁFICAS

1-Cayón de las Cuevas, Joaquín “Resolución Extrajudicial de conflictos sanitarios”, pag. 298 y sgtes, en Mediación, Arbitraje y Resolución extrajudicial de conflictos en el siglo XXI, Ed. Reus.

2-Un modelo de Unidad de Atención y Gestión de Conflictos sanitarios nos encontramos diseñando en el Hospital Nacional Alejandro Posadas, especialmente entrenada en el abordaje de estrategias de resolución de conflictos.



3-Magistrado Etienne Llano, Alejandro. Citado en “La justicia en los Estados”. Pasado, presente y futuro de la justicia en el Estado de Tamaulipas. Compendio de Autores. Obra publicada por el Poder Judicial del Estado de Guanajuato, 2010. p. 115.

4-La Unidad Móvil de Mediación se instala cinco días en cada colonia.

5-La ley de Justicia de Paz para el Estado de Tamaulipas, establece en su artículo 5 los tipos de conflictos en esta materia(conflictos vecinales y asuntos que no son competencia de juzgados civiles, familiares o penales).

6-De acuerdo al artículo 48 inciso h), de la Ley de Mediación, todo convenio de Mediación deberá de contener una cláusula de Remediación, para aquellos casos de incumplimiento o interpretación de lo pactado en el mismo.

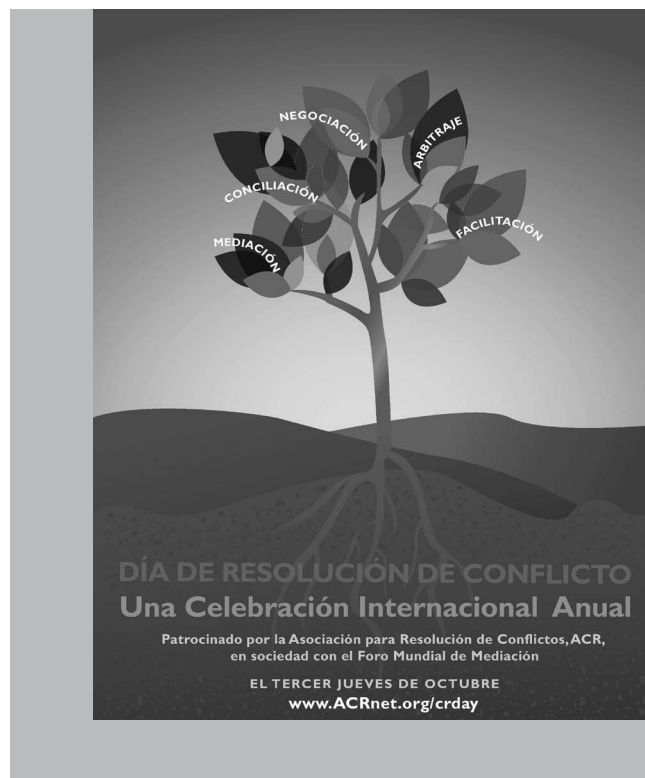
7- Héstor Fix-Zamudio y José Ramón Cossio Díaz. El Poder Judicial en el ordenamiento mexicano. Sección de obras Política y Derecho. Ed. Fondo de Cultura Económica, México, 2004. Pg. 85.

8- Soler Mendizábal, Ricaurte. Métodos Alternos de solución de conflictos: Herramientas de Paz y Modernización de la Justicia. Ed. Dykinson. España. 2011. Pg. 207.

9- Fix-Fierro 2006. Citado en el Libro Blanco de la Reforma Judicial.

10-Caballero Juárez, José Antonio; López Aylón, Sergio y Oñate Laborde, Alfonso. Libro blanco de la reforma judicial, una agenda para la justicia en México. Ed. Corunda. México 2006. Pg. 38.

* Lic. en Derecho y Maestría en Métodos Alternos para la Solución de Controversias por la Universidad Autónoma de Nuevo León. Director General del Centro de Mediación del Poder Judicial del Estado de Tamaulipas.





Reflexiones sobre la Mediación desde la Experiencia Profesional

** Por María R. Fernández Lemoine*

Introducción

El objetivo de este artículo es promover la reflexión sobre qué significó hasta el momento la introducción de la mediación al derecho procesal - como forma colaborativa para resolver conflictos-, qué cambios produjo o deberá producir en el contexto de aplicación prejudicial, intrajudicial y su prospectiva.

Particularidades y ventajas del proceso de mediación.

Partimos de una concepción positiva del proceso de mediación, un proceso que consideramos valioso en sí mismo.

Si bien no es el caso de anclarnos en el pasado conviene tener en cuenta que éste sirve como punto de partida, encontrar en él las raíces para corregir errores y, a través de la experiencia recogida, profundizar y mejorar lo que resultó positivo y permitió avanzar en el propósito primitivo.

Superada la etapa de discusión sobre la obligatoriedad de la comparecencia al proceso de mediación previa introducida por la ley 24573 y si el objetivo de la ley fue alivianar la tarea de los tribunales, lo cierto es que la sanción de la ley permitió, a mi criterio, difundir el instituto, detener el crecimiento exponencial de juicios y dio lugar a la creación de jurisprudencia sobre temas que se fueron planteando.

Si nos focalizamos en el proceso apreciamos que: el porcentaje de acuerdos oscila entre un cuarenta a cuarenta y cinco por ciento (1), ello tiene que ver con la naturaleza del proceso en sí y con la labor del mediador y no con la obligatoriedad a comparecer; aún cuando las partes no lleguen a celebrar un acuerdo tienen la oportunidad de evaluar los beneficios de iniciar o no el juicio posterior; el proceso abre canales de comunicación entre personas que no se conocían o aun habiendo un conocimiento previo la comunicación, por múltiples factores, se vio interrumpida; las personas tienen la oportunidad de auto componer su conflicto.

En el pensamiento dominante en nuestra sociedad primaba- y tal vez aún persista- una visión reduccionista que circunscribe la mediación al marco legal -mediación previa al juicio- sin advertir la importancia de su carácter autocompositivo, aun en casos en que el proceso no sea obligatorio para habilitar la instancia judicial.

La actual ley - 26.589- incorporó definitivamente la

mediación al derecho procesal e introdujo la “mediación jurisdiccional” a través del juez interviniente – con el consentimiento de las partes- (2).

Señalamos como logros del instituto con consecuencias beneficiosas para el sistema de justicia: el carácter ejecutorio y por ende el tratamiento de cosa juzgada del acuerdo celebrado en mediación- sin necesidad de homologación judicial -(salvo que intervengan menores o incapaces),(3) las consecuencias jurídicas de la incomparecencia injustificada de cualquiera de las partes, el carácter de instrumento público de los documentos otorgados por el mediador con su firma , la de las partes y abogados, el carácter de oficial público del mediador dentro del marco de la mediación (4).

El mediador, como operador del derecho, debe brindar un proceso justo y equitativo (5), cuidar el cumplimiento de los actos procesales que en él se cumplen atento las consecuencias jurídicas que de ellos derivan.

Sabemos que la intervención del juez es la de un tercero que, en un contexto de imparcialidad está obligado a decidir, mientras que el mediador no decide. Esto se vincula a la manera como ve uno y otro el problema: el mediador lo ve desde las posibilidades de las personas de llegar a un acuerdo, el juez desde su obligación de decidir y ello genera una forma de pensamiento diferente entre uno y otro. Aún cuando el juez pueda utilizar técnicas similares a las del mediador para promover la conciliación entre las partes (ej. audiencia artículo 360 Cód. Proc.), finalmente no puede abstenerse de decidir.

A partir de esto podemos decir que la diferencia entre el juicio y la mediación se vincula con lo que las personas buscan al escoger uno u otro procedimiento y no con el papel del juez o del mediador : en ambos hay una prestación de justicia con la diferencia que en el primero las partes quieren que el juez decida que es “lo justo” mientras que en la mediación ellas se hacen cargo de su conflicto y deciden que es “lo justo para ellas”. Esto no significa desconocer que, en muchas ocasiones, la decisión judicial puede ser la única solución.

La experiencia nacional acercó la justicia a la gente y les brindó la oportunidad de relacionarse con el sistema jurídico en una sociedad donde impera una situación de anomia respecto al conocimiento y aplicación de la ley. Significó un cambio importante en el sistema de justicia.

Si bien la ley puede ser el inicio de un cambio, su consolidación requiere la formación del habitus que se manifiesta en un sistema de disposiciones. Estas son actitudes, inclinaciones a percibir, hacer, pensar, internalizadas por los individuos y funcionan como principios inconscientes de acción, de percepción. La internalización permite actuar sin estar obligado a recordar explícitamente las reglas que es preciso acatar para actuar: los comportamientos y valores aprendidos y aprehendidos se consideran como autoevidentes.

En este marco -característico de toda socialización- nos preguntamos si el proceso de mediación, previa y ahora la jurisdiccional e incluso visto el proceso como absolutamente voluntario está suficientemente internalizado. Si los operadores jurídicos conspicuos -magistrados y abogados- y los participantes -personas físicas y jurídicas- lo “ven” como un proceso que realmente brinda la posibilidad de negociar, gestionar o, en su caso, solucionar el conflicto.

Legitimación del proceso y legitimación del mediador

A mi criterio es necesario profundizar el camino que legitime el instituto y la labor del abogado mediador.

Los años de ejercicio profesional y de docencia me permiten aventurar que incumbe a los mediadores defender y jerarquizar su rol.

Legitimarse ante sí, ante los jueces y colegas abogados, para lograr un real reconocimiento, reflexionar sobre el proceso que brindan, advertir la importancia que tiene el mismo dado que posibilita a las personas – en un momento de su vida- tomar una decisión y llegar a “su” solución del conflicto del cual forman parte. No importa que el acuerdo sea total, parcial, temporario o “definitivo”.

En oportunidades, advertimos la dificultad de las partes para asumir la responsabilidad de tomar ellos la decisión, esto requiere que el mediador despliegue también una labor de enseñanza, porque aún perdura en el imaginario social que es más fácil y brinda mayores garantías delegar en un tercero la decisión que tomarla uno mismo.

A veces se escuchan comentarios o cuestionamientos respecto al desempeño e idoneidad de los mediadores. Esto no alcanza a socavar la bondad del instituto y en todo caso requeriría reflexionar sobre el tema en aras a mejorar, en su caso, la calidad del desempeño profesional.

Por otro parte, cabe recordar que los abogados mediadores estamos insertos en un marco jurídico fuertemente cuestionado y este cuestionamiento alcanza a los propios operadores jurídicos incluyendo magistrados, funcionarios y abogados, como así también a la eficacia y a la eficiencia del sistema mismo. (6)

Conclusión

La mediación no se agota como etapa previa al juicio.

La mediación intrajudicial es una posibilidad más que

la ley brinda a las partes para que éstas puedan autocomponer su conflicto. Y es bueno que los jueces ofrezcan a los justiciables esta posibilidad que brinda la ley.

La mediación, sea cual fuere el contexto en que se desarrolle, es una instancia de negociación ardua y trabajosa y no un camino al litigio.

La labor del mediador debe ser reconocida en la sociedad. Su legitimación debe ser un objetivo del profesional en el desempeño de su tarea y en el “cuidado” puesto en la prestación de su servicio a la comunidad.

Notas Bibliográficas:

1 - Estudio Mediación Prejudicial Obligatoria. Fundación Libra- PNUD, 2011

2 - Rojas, Jorge A. Comentario sobre “Práctica de la mediación” (Fernández Lemoine- Zuanich, Astrea 2012), LL 31/12/2012, Bibliografía.

3 - El artículo 500 inc 4) del CPCCN (reformado por el art 56 de la ley 26.589) expresamente introduce el carácter ejecutorio del acuerdo celebrado en mediación.

4 - La jurisprudencia ha avanzado en el tema y reconoce la actuación del mediador como la de un oficial público en el marco del procedimiento de mediación, lo que surge de la habilitación estatal de las facultades para dirigir el proceso, la obligación de excusarse, la posibilidad de ser recusado, la viabilidad de la ejecución del acuerdo sin homologar. (“Diaz Olavarieta, Liliana c/ Ruggiero, Silvio” J.A., 2001-III-676 y fallos citados en “Práctica de la Mediación”. Fernández Lemoine- Zuanich, Ed. Astrea 2012, págs. 59-60).

5 - El tema de neutralidad del mediador excede el alcance de este artículo.

6 - Este concepto ya fue vertido por la suscripta en el artículo publicado en la Revista del C.P.A.C.F. n° 94, pág. 34, 1 año 2007.

**Abogada- Mediadora - Docente Universitaria (U.B.A.)*

Levey & Wright, P. C.

11304 Stormy Ridge Road,
Austin,
Texas,
78739

(512) 292-1944 (telephone)
(512) 282-6290 (fax)



Mediação de Conflitos: Transformar e Capacitar para Novas Formas de Convivência

**Por Mónica Nogueira Soares*

Vivemos uma fase repleta de situações conflituosas, em que todos os dias nos deparamos com discursos de pessoas que vivenciam conflitos. Mais do que a vivência de conflitos, é a forma como as pessoas (não) convivem, centrando os seus relacionamentos através das redes sociais, de telemóveis e computadores, em detrimento do relacionamento presencial e afetuoso. Deste modo, quando surgem conflitos, a solução acaba por ser descartável e meramente remediativa e demasiadas vezes de forma inconsciente.

Como se sabe, os conflitos podem nascer de meras diferenças de opinião ou de formas de estar, gerando perspetivas por vezes contraditórias, que por sua vez geram formas diferentes e problemáticas de interpretar os acontecimentos. Importa perceber que o conflito sempre esteve presente nas relações humanas e essas mesmas relações estão em constante mudança, provocando alterações no contexto pessoal, relacional, estrutural e cultural dos alunos. Ou seja, impõe-se perceber o que o conflito pode mudar e que respostas construtivas são desenvolvidas para o resolver, pois o que se verifica paralelamente são as dificuldades em gerir esses mesmos conflitos, sendo que se verifica demasiadas vezes a adoção da estratégia que parece resultar – a violência. Não é de todo estranho ouvir-se e ler-se cada vez mais frequentemente notícias de atos violentos em idades mais ternas e em situações mais ‘surpreendentes’. Esta é uma situação que afeta a sociedade em geral, mas que assume contornos graves se a associarmos ao contexto escolar, impondo-se a necessidade de se encontrarem respostas preventivas que fundamentem e promovam uma cultura de convivência positiva e de pacificação social.

De uma forma generalista é possível definir mediação escolar como um “método de resolução de conflitos em que duas partes em confronto recorrem, voluntariamente, a uma terceira pessoa imparcial, o mediador, a fim de chegarem a um acordo satisfatório” (Torrego, 2003). Acreditando que a escola tem como imperativos e objetivos a educação formal dos alunos como a formação pessoal, relacional e social, o contexto escolar revela-se assim o contexto ideal para promover esta alteração no paradigma da abordagem e resolução dos conflitos. A manutenção das tradicionais medidas disciplinares punitivas a que o sistema educativo usualmente recorre, não é a estratégia que cumpre as exigências e as necessidades que as escolas e as sociedades apresentam atualmente. Torna-se cada vez mais imperativo aprender a lidar com o conflito de forma construtiva, levando ao entendimento das partes, à comunicação efetiva, à compreensão das razões da diferença de opiniões, interesses, necessidades e posições. É indispensável pensar em respostas

que estejam associadas à melhoria do relacionamento global e à convivência entre os alunos, formando o aluno e visando a aquisição de estratégias que sejam facilmente transponíveis para outros contextos e que sejam passíveis de aplicação recorrente durante toda a sua vida face a uma qualquer situação problemática de conflito. À escola caberá exatamente a promoção dessa aprendizagem de estratégias de autonomia nas formas de pensar, ser e agir.

Promover a mediação de conflitos nas escolas, permite desenvolver a longo prazo uma mudança de mentalidades e de culturas de convivência. Através da mediação de conflitos nas escolas cria-se um ambiente favorável à comunicação e ao entendimento entre as partes em conflito, permitindo a aquisição, manutenção e generalização de competências relacionais e sociais, no sentido da prevenção e intervenção dos conflitos nas escolas. É imprescindível passar a mensagem às escolas que através da mediação não se pretende “eliminar” os conflitos na escola, mas sim modificar a abordagem aos mesmos e o promover a aprendizagem e o crescimento que a resolução destes permite. Na maioria das vezes, na mediação surgem relações em que os intervenientes se encontram de forma desigual na compreensão e na vivência do conflito e, por conseguinte, também no que diz respeito ao poder de solucioná-lo.

Um processo de mediação permite o crescimento moral dos seus participantes, tanto pela capacitação, como pela capacidade de tomada de decisão consciente e o empowerment conjugado com o reconhecimento da situação e do outro ou a livre reinterpretação da sua ação. Esta perspetiva é essencial nas escolas, até porque a mediação promove um diálogo voluntário no qual as partes têm a possibilidade de compreender as razões do outro e da própria origem do conflito, abrindo-se um espaço de reconhecimento mútuo, ao mesmo tempo que se permite compreender a estrutura à qual estão submetidos. Essa perceção pode conduzir a uma igualdade de direitos e deveres sociais, que se constrói dialeticamente no processo de comunicação. A mediação permite desenvolver a capacidade de ver as questões sem se deixar levar pelas exigências que as mesmas apresentam, como por exemplo pela urgência, que empurra para soluções rápidas ou pela ansiedade, que muitas vezes eleva o conflito. Também permite desenvolver a capacidade de pensar sobre a mudança sem estar condicionado a uma visão de curto prazo, assim como permite desenvolver a capacidade de representar as energias do conflito na lógica de abordar uma questão e construir outra ao mesmo tempo, identificando mais claramente os objetivos e procurando opções inovadoras para a ação.

De acordo com alguns estudos levados a cabo em diversos países, verifica-se que a mediação possibilita o desenvolvimento de competências de comunicação, de resolução de problemas e de trabalho cooperativo, o desenvolvimento de comportamentos mais tolerantes e o desenvolvimento de uma interação positiva entre os alunos. A mediação contribui para que os alunos assumam uma maior responsabilidade na resolução dos seus próprios problemas e se sintam mais motivados para a partilha de sentimentos e emoções. Também se verifica uma diminuição do número de processos disciplinares, do tempo de resolução de conflitos e por conseguinte também existe uma melhoria nos processos comunicacionais da escola.

Analisando os estudos já realizados, principalmente na América Latina, é possível afirmar que a mediação implica, inevitavelmente, também mudanças pedagógicas, que por sua vez implicam a adequada gestão dos instrumentos que servirão de base à aprendizagem dos alunos. Estes instrumentos irão permitir que os alunos desenvolvam a capacidade de autogestão dos conflitos e a adoção de estratégias de comunicação, diálogo e compreensão para conseguir resolver os conflitos com os quais se deparam. Consequentemente é criado na escola um ambiente mais positivo (através do desenvolvimento de relações mais sustentadas) e mais propício ao ensino e à aprendizagem com sucesso, até pela relação da mediação com a prática letiva, que a par da redução da violência e da indisciplina dos alunos, constituem talvez as vantagens primordiais desta estratégia, ou seja, tornando a mediação também uma estratégia preventiva de conflitos.

Os alunos aprenderão diretamente estratégias de resolução de problemas que poderão ser extrapoladas para outros contextos. Os alunos irão adquirir e generalizar um comportamento de intervenção para prevenir e remediar atitudes disruptivas e/ou agressivas em qualquer espaço físico da escola, ou em qualquer outro espaço social. É um meio de promoção do desejado bem-estar individual e social, na medida em que o conflito passa a ser encarado de uma forma positiva, construtiva e como uma oportunidade para

considerar e entender os outros, as suas diferentes opiniões e perspectivas. Por isso, a mediação nas escolas é claramente uma resposta positiva para a resolução dos conflitos que surgem neste contexto, pois representa uma oportunidade de exploração das opções disponíveis, de modo a encontrar soluções que satisfaçam as partes envolvidas e o crescimento das mesmas. Já o confronto das diferenças através de uma terceira parte facilitadora da comunicação, permite alcançar a satisfação equilibrada de interesses distintos, sem vencedores, nem vencidos, cultura que necessitamos de promover para que os intervenientes no contexto educativo assumam uma maior responsabilidade na resolução dos seus próprios problemas e se sintam mais motivados para a partilha de sentimentos e no futuro representem essas crenças e esses valores na sua vida quotidiana.

Em suma, a mediação tem implícito a mudança de paradigmas e de perspectivas da gestão e da resolução de conflitos e implica um forte compromisso com a educação de valores e com a educação para a sã convivência. São de amplo alcance os benefícios produzidos por este tipo de estratégia, quer em termos da sociedade em geral, quer ao nível mais restrito da organização em que se implementa, como ainda no que se refere ao indivíduo.

É por todos estes mesmos motivos que se deve submeter um conflito a um processo de mediação, pois só assim será possível focar um acordo e a satisfação individual das partes e transformar os mediados no sentido da (re)valorização pessoal, do (re)conhecimento da legitimidade do outro. Por conseguinte, a longo-prazo, esta estratégia permitirá uma mudança de culturas de convivência e de pacificação social nas escolas.

**Psicóloga na ADEIMA – Câmara Municipal de Matosinhos Portugal; Mediadora de conflitos certificada pelos critérios do International Mediation Institute; Mediadora familiar; Mediadora escolar. Coordenadora e mentora do projeto "Mediação de Conflitos – Capacitar para uma nova Cultura de Convivência" Portugal*

ESTUDIO JURÍDICO Y DE MEDIACIÓN ALMEIDA & AIELLO

Corresponsales

Interior

Dr. Leonardo de Almeida
Dr. Gustavo Berzaiz
Dra. Alicia Beatriz Garayo
Dr. Fernando Giacobone

EEUU - Brasil - Paraguay

Dr. Walter A. Wright
Dra. Regina Cohelo Michelon
Dra. Sonia Tellechea Solís

Riobamba 331 piso 2, Buenos Aires - Argentina

Tel: 4372-8918 / 4374-6119 - Fax: 4371-0595

almeida@almeidapelaez.com.ar - www.equipo-imca.com.ar



Acción Civil

Como consecuencia de la Acción Penal

* Por Alicia B. Garayo

Casi todas las legislaciones provinciales que establecen la mediación para dirimir las causas antes de iniciar la acción judicial o para implementarla durante el transcurso de ésta, coinciden en excluir la mediación en causas penales. Sin embargo, dicha exclusión no puede referirse a la acción civil que pueden ejercer las víctimas de un delito, contra su autor, ante el mismo Tribunal en que se promovió la acción penal.

Este tema ha sido ampliamente tratado en el libro “Mediación y Conciliación. Comentario exegético de la ley 26.589 y su reglamentación”, escrito por Mario de Almeida y María Alba Aiello de Almeida.

Aclaran estos autores que: *“Está claro que esa no es una “causa penal” y, por ende, no podemos extender a ella la exclusión que nos ocupa, sobre todo, si tenemos en cuenta que, el artículo 17 del mismo Código establece que en caso de no poder proseguir la acción penal, en virtud de causa legal, la acción civil podrá ser ejercida en sede civil. No existe razón para excluir esa acción civil -que no es una causa penal- del trámite de mediación, sólo por el hecho que se ejerza en sede penal. Se trata de un reclamo patrimonial y debe ajustarse a las formalidades del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación (artículo 93 Código Procesal Penal)”*.

El único escollo que encontramos en exigir mediación previa para la procedencia de la acción civil en sede penal es que no está previsto el sistema de sorteo de mediador para tales causas, motivo por el cual sólo quedaría, como bien señalan los autores citados, la posibilidad de elegir al mediador de común acuerdo o por el sistema de ofrecimiento de una lista de mediadores por parte del requirente al requerido, como lo prevé el artículo 16 inc. de la ley 26.589 en el caso de la ciudad de Buenos Aires.

Se plantearía un caso paradójico en el supuesto que la acción penal, por cualquier causa que fuere, no pudiera prosperar, extremo éste que no impediría a la víctima y damnificado civil, a proseguir su reclamo en la sede correspondiente. Nos preguntamos ¿ese reclamo no debería ser derivado a mediación, aunque ya hubiera sido iniciado en sede penal?

Entendemos que la respuesta debe ser positiva. De ser así ¿por qué habría de excluirse la instancia de mediación cuando el mismo reclamo es iniciado ante el juez penal?

La dificultad se generaría en la determinación del momento procesal en el cual debería implementarse la

instancia de mediación. Coincidimos con la obra tomada como referencia, en el sentido que el momento oportuno sería aquél en que, concluida la instrucción el juez penal corre vista de la misma a la parte querellante pues en esa ocasión, éste tiene la posibilidad de entablar la acción civil, en el plazo de tres días, como lo establece el artículo 93 del Código Procesal Penal.

“Ante el vacío legislativo el juez penal deberá prorrogar el plazo para la interposición de la demanda hasta que se cumpla con el proceso de mediación. Sin perjuicio de ello, consideramos que simultáneamente deberá promoverse la demanda y solicitarse la suspensión del procedimiento para instrumentar la mediación. Admitir esta conclusión, significa otorgarle al actor civil la posibilidad de someter su reclamo a mediación, sin que ello pueda interpretarse como un desistimiento de su parte a efectuar el reclamo en sede penal, luego del eventual fracaso de aquél trámite” (ob.cit. art. 5).

Hay otro elemento a discurrir en relación a este tema y se refiere a lo resuelto por cierta jurisprudencia que sostiene que el régimen de mediación es incompatible con el rol de querellante dado que todo convenio sobre pago de daños extingue la calidad de querellante, según lo establece el artículo 1097 del Código Civil.

Ello es cierto. Pero también coincidimos con los autores citados en estos dos aspectos: 1) la instancia de mediación previa no implica una imposición al requirente para arribar a un acuerdo; 2) el querellante tiene plena libertad para acordar o no con el victimario, respecto de la reparación de los daños ocasionados por el delito y, por ende, también la tiene para acordar el resarcimiento y perder su calidad de querellante. Por ello, el argumento dado por la jurisprudencia para declarar que el régimen de mediación previa no es compatible con el rol de querellante, queda desdibujado.

Si a ello agregamos la cantidad de leyes provinciales que han abordado el recurso de la mediación aún para la solución de los conflictos estrictamente penales, claro que con limitaciones que se relacionan con la gravedad o entidad de los delitos o con el carácter de los autores —excluyendo por ejemplo a los funcionarios públicos con referencia a delitos cometidos en el ejercicio de la función— debemos concluir que no existen impedimentos para el uso de la mediación previa al reclamo civil en sede penal.

* Abogada. Mediadora.



Mediación: La voluntad debidamente informada

** Por Adolfo Dabat*

*¿Qué ocurriría si los abogados fueran pacificadores,
solucionaran problemas y resolvieran conflictos?
- Marty Price*

Abstract

La audiencia de mediación no se llevó a cabo por decisión de una de las partes. Las requirentes no estuvieron presentes en la audiencia, y piden reapertura de la mediación por no haber participado del procedimiento, ni estar debidamente informadas sobre las decisiones adoptadas. En la nueva audiencia hallan respuesta satisfactoria a su requerimiento.

Presentación

El tema de esta mediación, efectuada en algún lugar de la Pampa Argentina, fue la reparación de daños y perjuicios derivados de un accidente de tránsito en el cual falleció el padre de las reclamantes: Silvia, Alejandra, Claudia y Graciela. El hecho se produjo el día 1 de setiembre de 2004, en la zona rural de una localidad de la pampa húmeda, cuando un transporte colectivo embiste a la víctima que se conducía en una motocicleta, en un cruce de calles.

La mediación

El Centro de Mediación designa a la mediadora Mariana, y a la audiencia que se realiza concurren las cuatro hermanas con patrocinio letrado, quienes en la primera audiencia habían permanecido fuera de la sala y el representante legal de la aseguradora con instrucciones de no mediar, y sin más se da por terminada la mediación.

La reapertura

Tiempo después, las hermanas concurren al Estudio a la consulta, refiriendo que no hubo acuerdo en el procedimiento anterior y no obstante reiteran la realización de una nueva mediación, en razón de que no encontraron satisfacción en relación al procedimiento y al contenido de la mediación, no tuvieron ni se concretó ninguna participación de ellas en la audiencia, ni en la decisión final que se adoptó y, finalmente, que no habían tenido ninguna información sobre todas las circunstancias de la mediación.

Venían con una carga emocional y sentida, en relación a lo que significaba para ellas su padre, que vivía en casa de

una de ellas; referían que tenían una relación paterno-filial desde chicas de gran compañerismo y amor, todas tenían varios hijos, una de ellas estaba embarazada. Se encontraban muy afectadas con la muerte de su padre, deseaban una reparación, dando mayor importancia a un desagravio moral. Querían honrar su memoria, más que obtener una indemnización patrimonial.

Con estos fundamentos, considerando que la mediación es un procedimiento esencialmente fundado en la voluntad de las partes, en la participación de las mismas en la toma de decisiones conjuntas, y también, en esa voluntad debidamente informada, pedimos citación de todas las partes, incluyendo el chofer del micro-ómnibus.

En mediación, arribar o no a una solución acordada debe ser expresión de la voluntad debidamente informada. (ob.cit. page 67).

La nueva audiencia

Atento los motivos expuestos, con conformidad de la mediadora, se dispone la reapertura del caso y se fija nueva audiencia, con citación de todas las partes. La aseguradora mantiene su posición anterior de no mediar. Comparece el chofer. Le fue concedida la palabra a las requirentes quienes "enfrentadas" al chofer, pedían explicaciones de lo sucedido. En un escenario cargado de emotividad las hermanas expresaron como podían sus reclamos, teniendo enfrente, cara a cara, a quién conducía el vehículo que embistiera a su padre. El chofer a su turno, manifestó que aún hoy sufría las consecuencias del hecho, para luego solicitar retirarse de la sala. En el interin, había recaído sobreseimiento en la causa penal.

En definitiva, los actores principales en el caso, las hijas de la víctima fatal del accidente y el chofer que conducía el vehículo, han cerrado de alguna manera el conflicto en que se encontraban. La mediación ha cumplido sus fines, la participación, la comunicación, el diálogo cara a cara, la oportunidad de las partes de expresar directamente sus sentimientos, y se destaca la importancia de la debida información, la pacificación de la comunidad y de las personas.

Los aspectos psicológicos

Uno de los aspectos de necesaria resolución en el caso, era el relativo a las consecuencias sufridas por los involucrados en el hecho, las hijas de la víctima fatal, como también, el chofer del ómnibus embistente. No obstante

el tiempo transcurrido, afectaron de manera diferenciada su personalidad. El impacto produjo un comportamiento distinto frente a la magnitud de la pérdida en un caso, para unas, y haber sido el causante no querido de esa pérdida, en el otro.

Para las hermanas, se produce una distorsión perceptiva, denominada “ley de la perspectiva”, que se traduce como hacer aparecer o parecer las cosas más cercanas a nosotros mismos, como más grandes y moralmente superiores, más importantes desde cualquier punto de vista (Rosenberg, Joshua D., La psicología en Mediación, Universidad de San Francisco, Ca, U.S.A). Debe explicarse así este punto, como aquellas percepciones que tienen y sienten las requirentes. Sin perjuicio de aceptar una realidad que las impactó fuertemente, tuvieron contención y atención psicológica.

Si bien debe aceptarse la dimensión de la pérdida, que trae como resultado esa sobreestimación del daño, la búsqueda de una reparación moral debe ubicarse en términos racionales. Tarea que incumbe esencialmente al psicólogo.

Tampoco es tarea ajena al mediador, descubrir y contrarrestar estas distorsiones perceptivas de los participantes en la mediación. Claro está, su tarea será más eficaz si las partes involucradas llegan a mediación con un informe ya producido y conocido por el mediador. Elementos con los que puede valerse de existir un equipo interdisciplinario en mediación, que se da cuando hay posibilidad de contar con una organización integral, que constituya un cuerpo interdisciplinario plenamente estructurado en mediación.

Del rol de las partes y el mediador

Finalmente, y en orden al caso tratado, del cual se derivan numerosas vertientes para la clínica, nos referimos a los roles, a sus incumbencias, tanto de las partes como del mediador.

También se lee en el trabajo de la Academia de Mediadores Familiares, “el mediador y quienes participan de un proceso de mediación deben estar de acuerdo sobre los deberes y responsabilidades que cada uno acepta en el proceso” (Standars of practice for family mediators, page 68).

Es conveniente, a este respecto que se realice una reunión preliminar entre abogados de parte y el mediador, a fin de establecer las pautas sobre las que versará el proceso de mediación, en la que se formule la agenda de mediación, a fin de que todos conozcan los elementos con que se cuenta para conducirse eficazmente en la concreción de un acuerdo satisfactorio y debidamente informado. Aspecto este último, que motivará el pedido de reapertura de la mediación, y en consecuencia, la revisión del caso. Otra vez, recurrimos al interesante informe citado: “la responsabilidad primaria en la resolución de la disputa permanece en las partes. La obligación del mediador consiste en asistirles para alcanzar un acuerdo que sea expresión de su voluntad debidamente informada” (pág. 67).

Se destaca reiteradamente la importancia de la voluntad debidamente informada en mediación.

Tarea que, primariamente corresponde al mediador, pero también al abogado de parte. Y cuando como en el caso, el letrado también es mediador, constituirá un aliado, un colaborador eficaz en esa tarea, pero también puede resultar un “árbitro asistente”, en el sentido de la nueva tarea del lineman en el fútbol, que le “marcará” el terreno.

El resultado satisfactorio en mediación es un objetivo deseable. Decíamos antes de ahora, el mediador procura que las partes directamente lleguen a un acuerdo que, logrado por ellas mismas, consensualmente, ha de ser a la postre decididamente satisfactorio y cumplido.

Debe ser un objetivo lograr un alto grado de satisfacción en y con el procedimiento, aunque no se haya concretado un acuerdo. En el caso, no se había logrado en la primera etapa de la mediación, que recién llegó en alguna medida, al cabo de la reapertura.

En relación al tema, la realización de una encuesta de satisfacción relativa a los resultados de la mediación, con consulta sobre si hubo información suficiente, sobre puntualidad de la reunión, solución al conflicto, desempeño del mediador y demás circunstancias de la mediación, como conformidad con el servicio, forma de atención, etc., es de gran eficacia en la evaluación de resultados.

Podemos concluir que la tarea del mediador debe ceñirse, aún dentro de la informalidad del procedimiento, a la utilización de las herramientas que brindan la mediación y otras disciplinas para llevar la conducción del proceso de modo que permita arribar a un acuerdo que sea la expresión de la voluntad debidamente informada de las partes y que todos encuentren satisfactorios sus resultados. Con ello, habrá cumplido adecuadamente los fundamentos que la sustentan.

** Abogado - Mediador*



EQUIPO IMCA www.equipo-imca.com.ar
info@equipo-imca.com.ar

MEDIACION CONCILIACION ARBITRAJE

**Consultora en Prevención,
Administración y Resolución de Conflictos
MEDIADORES - ÁRBITROS**

BUENOS AIRES:
Riobamba 331 - 2° Piso
Tel.: (011) 4374-6119 / 4372-8918
Fax: 4371-0595

NEUQUÉN:
Rivadavia 153 - 7° piso Of. "A"
Tel.: (0299) 443-1233/443-5402

MAR DEL PLATA (Bs.As):
Rivadavia 3174, 4° piso Of. 46.
Tel.: (0223) 492-5332



Un Camino Hacia la Prevención Formación desde las Neurociencias en los Ámbitos de Educación

* Por Miriam Bergalli

Neuroeducación:

Disminuyendo la brecha entre las investigaciones neurocientíficas y la educación.

¿Por qué hablar de pedagogía, educación, cerebro? Porque es parte de la base de la sociedad. Es ahí donde se tiene que erigir la educación. Es necesaria la formación de las personas que se encuentran en relación con los otros, con los fundamentos científicos de las neurociencias:

- Cómo se configura el cerebro,
- Cómo el cerebro trabaja en red,
- Cómo a partir de las interacciones con el medio podemos determinar la conducta. Cuando ésta surge, es el final de un proceso. Y la conducta es esta que ya está instalada: llámese conducta violenta, lábil, o amorosa.

Es en ese niño o joven que tenemos que poner nuestra atención. Qué complejidad le ofrecemos de estímulos diarios (llámese "estímulo" a toda energía audiovisual luminosa, violenta, etc).

Frente a los aportes de las Neurociencias se hace necesaria la reestructuración de la práctica pedagógica si queremos vincular aprendizaje y cerebro. En este sentido, emerge la ciencia, la Neuroeducación como una línea de pensamiento, y acción y fundamento científico que tiene como principal objetivo acercar a los "actores" a los conocimientos relacionados con el cerebro y el aprendizaje, sabiendo que el aprendizaje es una función del cerebro. Considerando la unión entre la pedagogía, la psicología cognitiva y las neurociencias esta ciencia realmente es necesaria para la formación, transformación, innovación de la formación docente y para el fortalecimiento de la calidad de la educación.

Y nuevamente me detengo porque es en este punto, donde cada docente, formador o mediador tiene que considerar las neurociencias como trascendentales en su formación para la interpretación de las posibles vinculaciones, conflictos y relaciones.

Mediante las neuroimágenes y las investigaciones se viabilizó un mayor conocimiento sobre las funciones cerebrales superiores y complejas, como el lenguaje, la memoria y la atención, las cuales son estimuladas, fortalecidas y evaluadas día tras día desde las investigaciones en todo el mundo. Es indispensable tener en cuenta desde las neurociencias al medio ambiente y a las personas. Desde el medio ambiente no se tienen en cuenta • Cómo se integra y cómo evoluciona ese medio ambiente, • Cómo son esos estímulos, • Los mensajes de éstos, cómo modifican los sistemas: nervioso especialmente el cerebro, endócrino (hormonal) e inmunitario (defensivo); Desde las personas: cómo esas modificaciones van a ser procesadas y cómo van a evolucionar....

Estos procesos cerebrales *inevitables, incorregibles, e imborrables* que van construyendo **memorias** responsables de: instintos, emociones, saberes, razonamientos o automatismos y acciones, conformando la neurobiología de la personalidad e identidad. Es decir la biografía individual. Esta es quizás una de las mayores responsabilidades, como personas que estamos en construcción con los otros de la educación, la mediación, la relación etc.; es en el conocimiento de las estructuras cerebrales. Sin embargo, es fácilmente demostrable que es posible trabajar día a día en los grupos, aulas, teniendo en cuenta algunos principios básicos como los siguientes: • La forma en que un cerebro se desarrolla depende de la interacción entre su conformación genética y las experiencias a la que se ve expuesto, • Estas tienen que ser positivas y agradables, generalmente para una mejor plasticidad y construcción cerebral.

Sintetizando: • A medida que el cerebro crece también aumentan sus capacidades cognitivas, • Al aprender cambian los circuitos del cerebro, • Estas no se detienen nunca, • Es necesario fomentar las sinapsis cuanto antes y que éstas abarquen la mayor diversidad posible, debates, intercambios, juegos que posibiliten las mismas, • El desarrollo del cerebro necesita de la interacción continua con el mundo exterior; ésto implica visualizar y actuar con los valores (zona prefrontal), • Hay fases críticas en el desarrollo cerebral que es necesario conocer para su beneficio, • Lo desconocido excita sobremanera las redes neuronales - especialmente entre los 3 y los 5 años, • Al sujeto lo frustra tanto fracasar una y otra vez en el mismo problema, generando apatía y baja autoestima como también le satisface vivir el éxito, • Las emociones desempeñan un papel decisivo en la formación de la memoria - se aprende mejor cuando la materia presenta un componente emocional (zona límbica), • Emoción y motivación dirigen el sistema de atención. • Transmitir una información de forma variada – aprendizaje multisensorial – permite aprender con más facilidad ya que intervienen todos los sentidos.

A partir de la investigación y conocimientos en las neurociencias nos vamos a apropiarnos y generar en el otro, capacidades y habilidades como: Liderazgo, mejor capacidad de automotivación, mejor autocontrol emocional, capacidad para manejar estrés, empatía (responsabilidad de las neuronas espejo), mejor nivel de autoconocimiento, mejor relación interpersonal, autoestima, confianza en sí mismo, capacidad de ser solidario, cooperación, creatividad etc., generando una mejor disposición para estar con los otros y con uno mismo.

* Lic. Prof. Ciencias Educación. Posgrado Neurociencias, Neuropsicología Cognitiva. Prof. Capacitadora Nivel Universitario.

Primer Congreso Internacional de Abordaje de Conflictos

Nuevas Tendencias hacia la Pacificación

Talleres de Capacitación

Taller:

***Actualización en Mediación Familiar:
La nueva habilidad de desaprender
en contextos de incertidumbre***

Docentes: María Cristina Camelino
María Alba Aiello de Almeida

Lugar: UCES, Aula Rafaela, Paraguay 1457, piso 1º

Taller:

Aspectos Procesales de la Mediación

Docentes: Nora M. Franco
Mario de Almeida

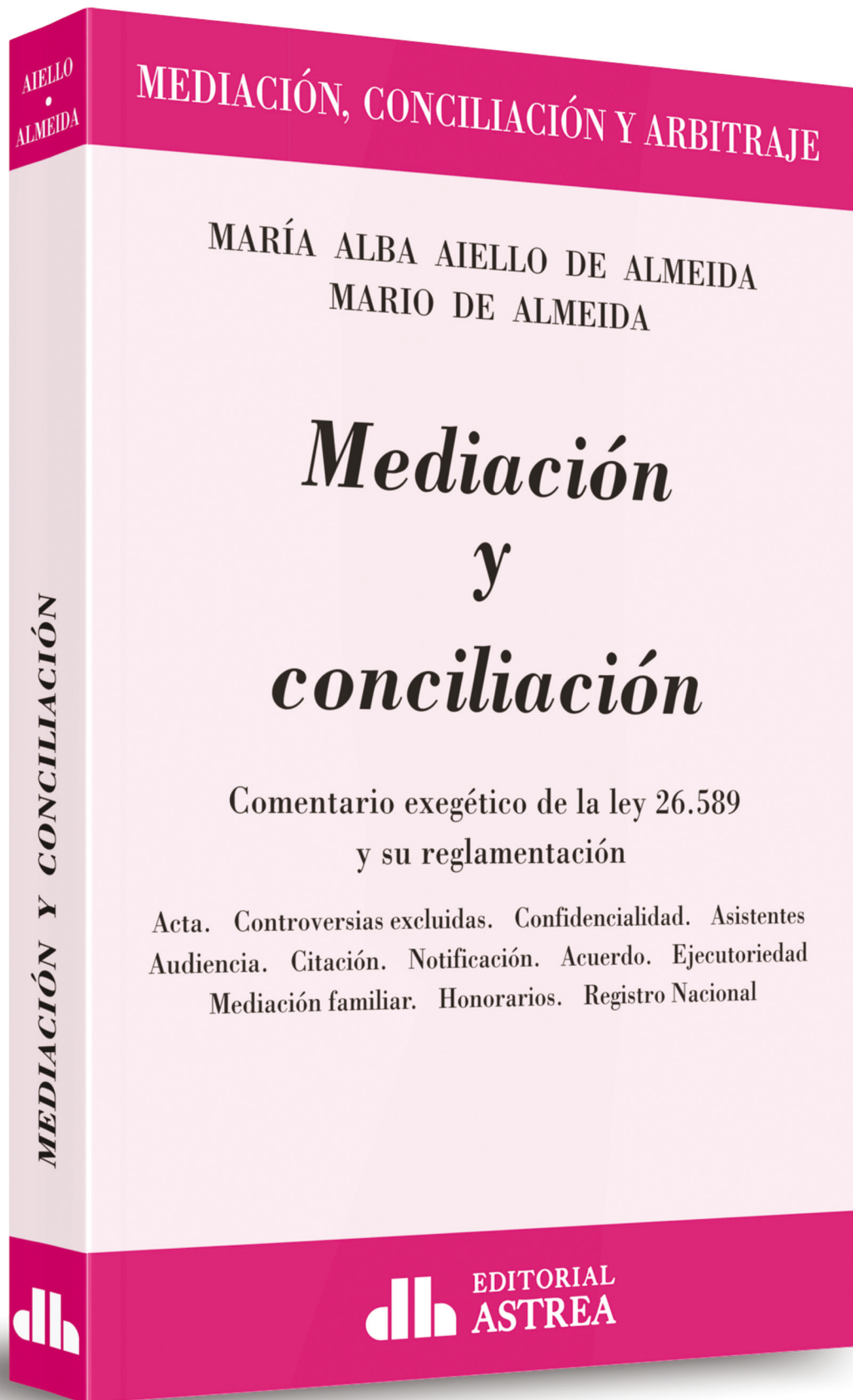
Lugar: UCES, Auditorio, Paraguay 1457, piso 1º

Ambos talleres son de 10 horas *cada uno*
y se desarrollarán en *forma simultánea* los días:

Miércoles 28/8/13 de 13 a 18 hs.
Sábado 31/8/13 de 8 a 13 hs.

***Diez horas homologadas por el Ministerio de
Justicia y Derechos Humanos de la Nación***

*La última novedad en Mediación
donde encontrará la respuesta a todas sus dudas*



MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

MARÍA ALBA AIELLO DE ALMEIDA
MARIO DE ALMEIDA

Mediación y conciliación

Comentario exegético de la ley 26.589
y su reglamentación

Acta. Controversias excluidas. Confidencialidad. Asistentes
Audiencia. Citación. Notificación. Acuerdo. Ejecutoriedad
Mediación familiar. Honorarios. Registro Nacional

MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN

 EDITORIAL
ASTREA