

“EL FACILITADOR ”

PRESENTACIÓN



Este trabajo está hecho en base a experiencias particulares y otras muy personales, experiencias que implicaron operaciones reales para provocar cambios en el ámbito donde fueron realizadas.

En este sentido constituye para el equipo un intento de teorizar una verdadera práctica: “construir un rol”: EL DE OPERAR COMO GRIFOS.

INTRODUCCION

Cuando la pedagoga María Cristina Davini ofrece los resultados de experiencias recabadas de la práctica profesional de los agentes de salud – específicamente hospitales estatales- (Bases metodológicas para la educación Permanente del personal de la Salud) nos recuerda mucho al contexto judicial cuando asegura que:”***...Poco a poco al personal lo deja sin ningún tiempo libre para la reflexión sobre sí misma,... sin ningún tiempo libre para retroalimentarse con nuevas fuentes de información ...sin ningún tiempo libre para intercambiar experiencias...***”.

Acceder a la justicia es principio esencial de todo sistema jurídico...e implica no sólo que todos los ciudadanos podamos ejercer ese derecho, o gozar de ese derecho, sino que además podamos solucionar “adecuada y oportunamente” –dice la Dra. G .Alvarez, los conflictos que acercamos a esta institución.

La protección debe darse por ambas vías: tanto por las oportunidades que nos ofrezca el sistema, como por el mejor aprovechamiento de él.

Es decir que el abanico de oportunidades ---tipos de juicios-- debe estar acompañada por “lo mejor de lo mismo” (justicia, seguridad, acceso, inmediatez, coherenciaetc.).

De esta doble vía, el objetivo de este trabajo se traza en la puesta en funcionamiento del sistema “esperado” por los ciudadanos: ***operar como grifos, abriendo canales, desde la mejora en la calidad del servicio de justicia.***

Advertir la necesidad de mejorar es también advertir la necesidad del repensar, “tomándose el tiempo de reflexión” del que hace referencia la pedagoga Davini. Una manera de co-pensar la tarea que cotidianamente este organismo realiza y en el que **todos debemos sentirnos involucrados.**

La implementación de la mediación judicial en la Provincia de Corrientes ha sido concebida para facilitar el acceso a la justicia, reducir costos y descongestionar la tarea de los Tribunales locales, entre otros beneficios.

Esta incorporación del método alternativo de resolución de conflictos de derivación judicial, se halla previsto no solo para la Capital de la Pcia. de Corrientes, sede principal del Centro Judicial de Mediación, sino para todo el interior donde deberán localizarse los Centros respectivos

Esa realidad nos hizo diseñar líneas de trabajo diferentes a las ya incorporadas por la práctica judicial en general, que reunían muchas formalidades, respondiendo a las normas vigentes.

La reglamentación que regula la ley, **hoy la 5931/09** aún a la fecha crea expectativas de perfeccionamiento no sólo por el tiempo en que la instancia ha sido puesta en marcha sino más que nada por los resultados de la práctica diaria.

ADVERTIR LA NECESIDAD

Teniendo en cuenta el paternalismo cultural vigente que invita permanentemente a esperar que alguien resuelva rápida y eficazmente nuestros conflictos.

La obligatoriedad dispuesta por la ley sumada a las disposiciones del Alto Cuerpo requería de los Jueces derivadores también un grado de compromiso.

La compulsividad de su obligatoriedad para los abogados del foro generaba un rechazo casi contundente.

Los justiciables que a la hora de asistir a la cita no captaban la necesidad de “encontrarse con el otro” solo pretendían “*que hablen sus abogados*”

Todos estábamos involucrados en algo que aún no sabíamos bien... de que se trataba.

“SEDUZCAMOS”

El primer movimiento importante consistió en establecer un **espacio** que pudiéramos denominar el "tercer lado" en las alusiones teóricas constructivas elaboradas por dos grandes, uno de ellos William Ury.

Este **espacio** no es en realidad el tradicional rol del Mediador, tal como lo hemos incorporado quienes nos dedicamos a la práctica. El rol de un tercero puede cobrar diversas funciones y estar en manos tanto de terceros imparciales ajenos al conflicto como de terceros parciales, en el sentido de ser aquellos no directamente afectados por el conflicto pero que toman posición para uno de los actores. Sin embargo estos **terceros** en el sentido de ajenidad a la dinámica confrontativa establecida por los actores primarios que polarizan el conflicto hacia la escalada.

Por ende para que la confrontación pueda ser prelude de negociaciones constructivas **alguien tenía que jugar determinados roles.**

La intervención de **un nuevo operador** resultó funcional a una dinámica que modifique la escalada hacia la crisis y la encauce por canales no violentos hacia una transformación constructiva.

El gran desafío se presentaba en como construir un lugar de imparcialidad desde el cual operar eficazmente.

Conocidos profesionales identifican a sus operadores con denominaciones diferentes: **advocadores, asesores técnicos, constructores de puentes, proveedores, facilitadores.**

Nosotros atribuimos este espacio como **Facilitación** y a sus operadores **Facilitadores.**

METODOLOGIA

El **protagonismo** propuesto por metodologías como la mediación requiere una convicción de cambio que a nosotros nos resultó posible cuando el **Facilitador** mostró a las partes el valor de su **propia intervención** –tanto en el **conflicto-** como en la **solución.**

Su función

_Crear consensos, “responsable de diseñar e implementar un procedimiento efectivo”, “facilitar el procedimiento de creación de consensos”, “generador de confianza” (G.Alvarez).

Que junto a la mediación la Facilitación operó como metodología para organizar procesos de partes y multipartes.

La derivación de la causa judicial al Centro de Mediación sin tener en manos:

- La demanda
- Las pruebas
- El expediente
- Con abogados reticentes al procedimiento
- Con desconocimiento de la nueva instancia
- Con alto índice de inasistencia de las partes

Debía ser integrada y conducida por un mediador que en un principio la tarea se hizo poco efectiva.

Ameritaba técnicas estructuradas de:

COMUNICACIÓN

INFORMACION

ORGANIZACION

SENSIBILIDAD

Estos **recursos**

- Se constituyen en los más indispensables para la toma de decisiones
- Y crea condiciones de posibilidad

Efectos:

- útil y necesaria: para localizar a las partes involucradas
- integrar la mesa de mediación
- para generar un cambio cultural
- generar un criterio **selectivo** para derivar los casos a mediar.

Además sabemos que el tiempo es uno de los recursos más escasos con que cuenta el mediador, el que debe administrar en función de su agenda propia, la de

sus colegas (abogados) la disponibilidad de las partes, amén del tiempo que le confían. Todos estos factores empobrecían los posibles abordajes si sólo nos limitábamos al encuadre legal.

El **facilitador** al intervenir en *una etapa previa* a la mediación intenta advertir la tensión, la ansiedad, el tono de urgencia que merece el tratamiento de ese conflicto; ya sea exclusión, abandono, amenaza, enfermedad, viajes a largo o corto plazos, etc; como así también si requiere la intervención de un técnico mediador (co-mediador), además del acompañamiento al justiciable que garantice el tránsito del proceso, el que luego se verá fortalecido con la intervención del mediador. Todo esto a la hora de mediar, allana gran parte del camino a recorrer en el proceso.

LOGROS

El proceso de mediación toma a este **espacio** como parte del procedimiento y lo estructura, aún cuando las normas legales no la contemplaban

La responsabilidad de mantener en el tiempo la coherencia y estructura de este espacio el segundo logro fue ***incorporar a este nuevo operador con funciones específicas*** en el Manual de Organización y Procedimientos del Centro Judicial de Mediación.

No es cosa menor haber conseguido *legitimar a este nuevo operador* en el contexto judicial.: “...*La División de Facilitación estará a cargo de una persona que ejercerá la jefatura del sector, y atento a la supervisión que del mismo deberá efectuar es requisito poseer el título de Mediador que cuente con el reconocimiento del Ministerio de Justicia de la Nación, así como la jerarquía escalafonaria corresponderá a la de Jefe de Despacho del Poder Judicial. Además de las funciones que las leyes de organización judicial le impongan...*”

Este operador debe estar formado en mediación para que su intervención sea positiva conforme a los objetivos trazados por el instituto. De hecho todos los agentes que operan en el Centro son mediadores. Mantener un mismo lenguaje fortalece el equipo e invita a co-pensar la práctica diaria.

También fue posible utilizar esta nueva herramienta del operador para generar *la Red Provincial de Centros de Mediación* como un conjunto interrelacionado e integrado de Centros ubicados en todo el territorio de la Provincia cuya función radica en prestar un servicio especializado de justicia a los eventuales interesados, con una metodología uniforme y sujetos a reglas técnicas, éticas y organizativas y a un proceso de planificación y gobierno general común centralizado. Así como conformar un sistema de capacitación conjunta y armonizada. De no haber contado con un especialista **facilitador del método** hubiese sido más engorroso. Se trata de seducir a la distancia.

Está muy pegado a la temática psicológica y social, como así también íntimamente ligada a una perspectiva **educativa**.

El aporte del facilitador interno viabilizó la Extensión de la Red Provincial de Centros Judiciales, la estrategia se diseñó para que a través de un área más específica, la de Capacitación, por una parte se dictara Capacitación Continua Anual en Mediación y que a través de los cursos, jornadas y charlas que se brindara se concientice e internalice a la sociedad del concepto y utilidad del método, también la pretensión era la de fortalecer a los mediadores, pero... por otra parte, fundamentalmente que la motivación permitiera analizar sobre la posibilidad de la instalación de una sede en las diferentes localidades de nuestra provincia, dando con ello cumplimiento a lo previsto en la Ley.

El equipo docente del Centro Judicial de Mediación conformado por algunos operadores del mismo, otros funcionarios judiciales muy entusiastas y mediadores judiciales comprometidos con el método, en el año 2005 bajaban de la tráfico oficial con la finalidad de aportar y obtener los logros prefijados.

Esta actitud dio sus primeros frutos cuando el 07/11/07 se logró la implementación y puesta en funcionamiento del Centro Judicial de Mediación en Paso de los Libres, aportando desde la IV Circunscripción Judicial de nuestra provincia sus actividades de acceso a justicia.

VAMOS POR MÁS

La credibilidad institucional alude a la reputación de la organización en la cual el proceso mediatorio se desarrolla, fundamentalmente en la historia que va construyendo. Atributos tales como originalidad de ideas, adecuado sentido del humor, discreción, capacidad de crear cierta unidad, con sus pares, con las partes y el compromiso de que el operador está interesado en el bienestar de las mismas, la disposición a comportarse como promotor energético cuando sea necesario, sumados a cierto nivel de conocimiento específico son algunas de las características que el justiciable evalúa al momento de transitar el proceso.

En consecuencia entendemos que, a casi diez años de la puesta en marcha de la instancia de mediación amerita que trace un lazo desde el punto inicial, desde donde se decide derivar la causa a Mediación. Este operador debe ser **facilitador**, hablar el mismo lenguaje.

El sistema judicial genera un entramado rígido y verticalista que muchas veces no da paso a este nuevo paradigma que implica para muchos modificar el esquema de pensamiento. No viene solo. Es un proceso. Por ello la tarea es aún más agobiante.

Generar agentes multiplicadores del método que internalice la tarea de seducir *desde el mostrador*, es ahora **nuestro nuevo desafío**.

Implica formarlos en ese discurso inicial, para lo cual estamos diseñando una estrategia docente que permita que cada juzgado derivador pueda contar con un operador **facilitador** que genere un proceso de cambio en el grupo de trabajo. Desterrar la práctica encorsetada de “sortear” sin previa selección de aquellas causas que considere más potables en transitar el proceso.

Un operador con pensamiento crítico, que tenga manejo fluido de la información, de la escucha, que opere en pos **de una vía más como acceso a justicia**.

CONCLUSIONES

El **protagonismo** propuesto por metodologías como la mediación requiere una convicción de cambio que a nosotros nos resultó posible cuando el

Facilitador mostró a las partes el valor de su **propia intervención** –tanto en el **conflicto-** como en la **solución**.

Las personas que asisten al proceso sin haber transitado la etapa de facilitación manifiestan un cierto grado de inseguridad, desconfianza en el procedimiento, y por lo general conforman mesas de mediación más rígidas donde el protagonismo recobra el abogado, desvirtuando el objetivo primordial. La impronta de la mediación requiere comprender cual importante es su participación requiere de un camino de conocimiento, de información, de sentirse contenidos y de consentimiento personal.

El equipo del Centro Judicial de Mediación continua apostando a la necesidad de generar agentes multiplicadores en su propio ámbito para dar pie al justiciable en un **acceso equitativo de justicia**.