La notificación en el Centro de Mediación de Río Grande (Tierra del Fuego)

- Aportes para una práctica distinta -[\*]

Fundamentación y contexto institucional:

El Centro de Mediación de Río Grande se inauguró en abril del año 2007, como parte del proyecto de facilitación de acceso a la justicia que lleva adelante el Superior Tribunal de la Provincia de Tierra del Fuego. Aún mantiene su condición de "plan piloto" (Acordada 37/07 y 122/07 del STJ), período que se definió en 18 meses a partir de su implementación.

El plan piloto tuvo una etapa previa de formación de los operadores encarada por el Superior Tribunal de Justicia por intermedio de la Fundación Libra.

La evaluación, monitoreo y reformulación de esta experiencia significará un aporte a la elaboración de una ley provincial adecuada a la realidad social local, a las necesidades y características de esta comunidad.

Se reciben derivaciones de los organismos del Poder Judicial del Distrito Judicial Norte, en materia civil, comercial, familia, penal (desde la Defensoría Pública, Juzgado de Familia y Minoridad, dos Juzgados con Competencia Civil y Comercial; dos Juzgados de Instrucción, Juzgado Correccional y de Ejecución, Fiscalía, etc.). Recientemente se habilitó la posibilidad de recibir solicitudes de mediación de particulares, a través del letrado patrocinante en forma previa a la iniciación de un proceso judicial.

En este marco, el proceso de mediación actualmente vigente se plantea como de aceptación voluntaria para las partes involucradas, cobrando relevancia en consecuencia el momento en que las mismas son invitadas a participar.

El objetivo de personalizar, subjetivar la relación usuario / institución judicial implica, entre otras cosas, desarrollar una modalidad de trabajo que no signifique, como en la práctica tribunalicia, el ejercicio del poder de imperio del órgano jurisdiccional, sino una modalidad propositiva. Esta característica se torna operativa desde el primer contacto: la notificación.

La experiencia del Centro de Mediación de Río Grande

### La Notificación:

Desde el equipo del Centro de Mediación se diseñaron una diversidad de recursos o alternativas comunicacionales para entrar en contacto con las personas involucradas en un conflicto.

Esto con la intención de trascender la ficción jurídica que otorga efectos a ciertos actos cumplidos conforme lo establecen las normas procesales vigentes para garantizar el efectivo anoticiamiento de la convocatoria efectuada. Así, en la práctica tribunalicia, para tener a una de las partes por notificada, bastará con que la cédula sea entregada a persona de la casa, o aún, fijada en la puerta del edificio. En nuestra práctica, se trata, no sólo de garantizar la posibilidad de efectiva participación en el proceso de mediación, sino que se realice en las mejores condiciones. Por ello, en primer lugar, se tomó la decisión de efectuar las convocatorias en los domicilios informados como lugar de efectiva residencia de las partes aún cuando exista domicilio constituido (contractual ó procesal). Tal preferencia surge del hecho de ser aquél el lugar en el que ciertamente vive la persona.

La notificación escrita y el contacto personal:

#### a.- La escritura:

La redacción de la notificación no presenta formato de "cédula" o "citación"; se utilizó un lenguaje simple, claro y propositivo, evitando tecnicismos y dejando abierta la posibilidad a los convocados para que puedan comunicarse solicitando mayor información. Favorece el establecimiento de un "ida y vuelta" en la comunicación entre la institución y los potenciales participantes.

Si bien se cuenta con un formato base, el mismo se va adecuando según las diversas temáticas por las cuales se convoca y conforme se trate de una invitación a entrevista de admisión o reunión de mediación.

En el reverso de la notificación se han agregado ítems con información adicional acerca de las características del proceso de mediación. Esto funciona como un complemento de la explicación que el agente notificador realiza en el contacto personal con las partes convocadas. Representa, también, la posibilidad de que la persona relea, revise la propuesta realizada aún después del momento de la notificación, incluso compartiendo esta inquietud con sus referentes familiares y/o profesionales.

### b. - Tiempos y espacios:

Se adecua el trabajo a las circunstancias, sobre todo en cuanto a los horarios en los que es posible encontrar a las personas según su realidad familiar y laboral. También se consideran los espacios más favorables para este encuentro, ya que en algunas oportunidades -en función de los temas a tratar, por ej. en conflictos familiares- se valora si el domicilio es un lugar propicio para la convocatoria. En caso de no serlo, se reorienta este encuentro hacia otro ámbito.

#### c.- El encuentro:

Esta instancia funciona como una aproximación del "discurso de apertura", que procedimentalmente inicia el proceso y encuentros de mediación.

Es la oportunidad de la presentación de la propuesta, desarrollando las características y ventajas de esta práctica en comparación con otras, permitiendo que se visualice un menú más amplio de alternativas para resolver situaciones conflictivas. También de despejar dudas y confirmar la comprensión de la proposición e invitación.

El diálogo establecido permite considerar y evaluar conjuntamente con la persona convocada sus necesidades y conveniencias, posibilidades y limitaciones, tanto en el orden práctico-operativo (días, horarios, traslados, etc.) como en el emocional-vincular, para encontrarse con la otra parte.

Generalmente la gente "habla" de la historia o situación que desembocó en una presentación judicial. Si bien desde la intervención del notificador se acota esta "primera escucha", este momento se transforma en una oportunidad para abordar las reacciones iniciales y emociones de la gente, de modo de poder avanzar en la propuesta de la superación de la diferencia o conflicto de un modo no adversarial.

Cuando, en el contexto de la notificación, surgen problemáticas e inquietudes que exceden el marco de lo mediable, y que el notificador evalúa como críticos y no postergables, se orienta hacia los servicios comunitarios y/o institucionales pertinentes. Para ello, desde el Centro de Mediación se ha iniciado un registro de estos servicios.

### Otras opciones:

Si bien se prioriza el contacto personal, en el caso de que éste se vea imposibilitado por motivos externos al servicio (ej., imposibilidad de localizar el domicilio declarado), se recurre a otras alternativas.

### 1. Vía telefónica:

Más allá de la diferencia del contexto, la modalidad es la misma.

## 2. A través de los letrados patrocinantes:

En el caso de que las alternativas anteriores no hayan sido posibles, una opción factible es la convocatoria a través de los abogados patrocinantes. En esta circunstancia, será el letrado quien comunique la invitación a su cliente.

Cabe aclarar que los patrocinantes siempre son notificados de la intervención del Centro, empleándose desde el inicio de nuestra actividad una manera informal para ello –vía telefónica, por mail o incluso en forma verbal- y, contrariamente al prejuicio que indicaría la preferencia por la excesiva formalidad, no sólo no ha existido hasta la fecha planteo alguno referido procedimiento por el cual son informados de las reuniones, sino que los mismos profesionales han evaluado como positiva y ágil esta modalidad.

Esta forma de trabajo genera una probabilidad de mayor participación activa del profesional en el proceso de mediación.

Características y habilidades del notificador:

A partir de la experiencia desarrollada en este período, en este Centro se pueden enunciar las habilidades y características que hasta el momento han resultado relevantes:

- · disponibilidad y predisposición para la flexibilidad horaria que requiere organizar los tiempos institucionales, considerando las circunstancias de las personas a convocar.
- · capacidad de establecer empatía y una aptitud para la modalidad comunicacional no inquisitiva, sino propositiva.
- · habilidad para detectar los nudos conflictivos y no potenciarlos con su intervención.
- · capacidad de trabajo en equipo, interacción fluida con los otros integrantes, de modo de complementar las miradas y aportes
- adhesión a los principios de la mediación y convicción sobre sus beneficios
- como método alternativo de resolución de conflictos;

Además de la actitud y predisposición personal, debe poseer:

- · formación y entrenamiento en estas habilidades
- instancias de intercambio con el resto del equipo, espontáneas y formales
- monitoreo o supervisión de su función específica

Por su entrenamiento específico en el desarrollo de estas habilidades, puede percibir y atender el lenguaje gestual, las actitudes, el contexto inmediato, de modo de ir ajustando y reordenando la intervención según el desarrollo de esta entrevista inicial.

En ocasiones, la atención que las instituciones brindan a las personas que concurren, en función de ciertas actitudes u omisiones de sus operadores pueden generar en los usuarios un daño aún mayor que el originariamente padecido o colocarlos en una situación todavía más desventajosa que la que se encontraban antes de recurrir al servicio. Advertir ello cobra vital importancia en aquéllos contextos en los que la persona convocada fue víctima de algún hecho delictivo o de alguna circunstancia de violencia ejercida en su perjuicio. La modalidad de trabajo implementada desde el Centro de Mediación, -desde el momento mismo de la convocatoria- tiene en cuenta esta circunstancia y, debido a ello el notificador desarrolla su tarea con especial cuidado para evitar este tipo de prácticas iatrogénicas.

El impacto de esta modalidad de convocatoria en las audiencias de mediación:

De las evaluaciones periódicas del trabajo desarrollado ha podido establecerse el aporte que esta forma de notificar tiene en el proceso de mediación:

las partes arriban al espacio de mediación con información suficiente referida a esta instancia, que evita la sensación de desconcierto, inquietud, y en algunos casos, angustia, frente a una convocatoria desde un espacio perteneciente al Poder Judicial.

Los mediadores cuentan con una reseña básica sobre la predisposición de las partes, como así también sobre emociones manifestadas durante la convocatoria y que podrían facilitar u obstaculizar el diálogo.

Facilita la organización y encuadre de las audiencias o encuentros de mediación: disponibilidad de tiempo suficiente, sin superponer con responsabilidades que dispersen el diálogo (ej, cuidado de los hijos, autorización laboral, organización previa de tareas en los casos de instituciones como parte involucrada, etc )

Contar con esta información inicial contribuye a generar un contexto que considera diferentes variables significativas para cada caso (organizativas, relacionales, etc.) de modo de evitar situaciones que puedan representar una revictimización para los participantes.

Por todo esto, se considera que la tarea del notificador realizada del modo descripto, potencia la participación activa de las partes, su protagonismo y autonomía en la resolución de sus conflictos.

# Reflexiones finales

Reconocer la especificidad de esta función de notificación en un servicio de mediación, implica tomarla como la etapa o momento "fundante" de todo el proceso.

Plantear como objetivo del proyecto facilitar el acceso a la administración de justicia supone un movimiento desde los operadores hacia la realidad de la vida de las personas, hacia su contexto. De algún modo, hacia la cotidianeidad de las circunstancias en la que se originaron y desarrollaron las diferencias y conflictos que derivaron en la solicitud de intervención de la institución judicial.

Desde el inicio se plantea una "inversión" en la relación tradicional entre el Poder Judicial y la comunidad, ya que son sus agentes quienes van, ofrecen, explican, todas estas actitudes propositivas diferenciadas de las propias de un conflicto judicializado en el cual ordenar, disponer, sancionar, resolver es el paradigma.

Desde este nuevo paradigma los caracteres del proceso de mediación (en tanto neutral, confidencial, promotor de la autonomía, con acento hacia el futuro, etc) deben estar presentes desde el primer contacto del servicio con las personas convocadas, siendo el notificador quien funda esta nueva relación entre la comunidad y la institución.

Equipo del Centro de Mediación de Río Grande

Notificador/Mediador: Sr. Gustavo A. Figueroa

Mediadoras: Lic. Ma. Verónica Vezzosi y Dra. Silvia P. Cavuto

Director: Dr. Ulf Christian Eiras Nordenstahl

Ruta Nac. № 3, Ex Campamento YPF, casa 7235, Río Grande, Tierra del Fuego, CP (9420),

TE: (02964) 435015/16

 $www.justierradel fuego.gov.ar/Mediacion/mediacion.htm\ , \\ cedemerg@justierradel fuego.gov.ar$