

COMUNICACIÓN Y MEDIACIÓN:
LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS EN LA RED

Autores:
- RAMÓN FLORES*
- JOSÉ MARIA LEZCANO**

Resumen:

Los autores de esta ponencia están involucrados en una investigación exploratoria destinada a estudiar la implementación de la Ley Provincial 13.951 de “Mediación Prejudicial Obligatoria y Mediación Voluntaria”, a partir de la cual los métodos alternativos de resolución de conflictos han sido integrados formalmente al sistema jurídico de la provincia de Buenos Aires en la Argentina. Los primeros pasos de esta investigación han sido plasmados en un anterior artículo titulado “Mediación en las Políticas Públicas de Justicia. Reflexiones sobre el mediador, sus competencias y la comunicación”. Ésta ponencia continúa con esa perspectiva pero lleva su interrogación a la Internet y presenta avances de una indagación sobre como se presenta esta forma de Resolución Alternativa de Conflictos (RAD) en ella.

La red está en el centro de las actuales transformaciones sociales frutos de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) y genera la necesidad de construir nuevas estrategias que permitan el desarrollo de formas de resolución de conflictos acordes a la dinámica que este nuevo sistema social demanda.

La presencia de nuevos comportamientos sociales a través de la red, van generando normas – formales e informales- que representan un profundo cambio e integran el nuevo marco socio-cultural, por muchos llamado “Sociedad de la Información y el Conocimiento” o simplemente Sociedad de la Información. A partir de éste nuevo marcos socio-cultural, la resolución de conflictos va adquiriendo una entidad que le sea propia a la interacción y dinámica de sus actores sociales.

Actualmente, la mediación se ha constituido no sólo como un método RAD específico, sino también como una “caja de herramientas”, cuyos principios y técnicas son usados para atender distintos

* Lic. en Comunicación Social. Docente – investigador de la Universidad Nacional de La Plata. Miembro del CICEOP (Centro de investigación y Capacitación en Opinión Pública, FPyCS, UNLP). Argentina. Email: raflores@hispavista.com

* * Abogado. Maestrando en Sociología Jurídica. Docente-Investigador. Adscripto en Introducción a la Sociología. Docente en Seminarios de Grado: “Mediación, Ética y Ejercicio de la Abogacía” y “Seminario Derecho Informático”, y Posgrado de Capacitación en Mediación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad Nacional de La Plata., FCJyS. Argentina. Email: josemlezcana@jursoc.unlp.edu.ar

conflictos que se presentan en la sociedad. Un primer interrogante articula estos dos fenómenos. ¿Cómo se oferta el servicio de mediación en la red? Una primera respuesta surge de un análisis que involucró a diferentes superficies discursivas: estatales, educativas, privadas y no gubernamentales. En ellas, la mediación se diferencia de las “instancias jurídicas” y de lo “disfuncional” cultural.

La comunicación es omnipresente en la práctica de la mediación. ¿Cómo se la construye desde esos sitios en la red? “Dinámicas”, “relacionales”, “instrumentales” y “topológicas” serían los tipos de construcciones identificadas.

Un cierre provisorio mostraría a la “comunicación” constituyéndose entre los polos de “dinamicidad” y “relacionalidad”. Estas regularidades muestran una construcción de los términos “mediación” y “comunicación” que no se aleja de las prácticas implementadas por fuera de la Internet, aunque no muestran una construcción discursiva que tome a su cargo las características de la red en cuanto a alcances de la información y conocimiento, ni los conflictos propios de la dinámica social actual.

Como se mencionó al inicio, ésta ponencia responde a una segunda etapa de profundización en la investigación exploratoria destinada a estudiar la implementación de una Ley Provincial sobre mediación. En una primera etapa, ya publicada, se abordó a la mediación en un marco de “crisis civilizatoria”, se reflexionó sobre los perfiles de los agentes ha implementarla e identificaron las concepciones sobre la comunicación presentes en su práctica discursiva: el funcionalismo.

Tanto en esa primera etapa como en esta segunda, el abordaje se plantea integrar la reflexión teórica con el estudio de prácticas concretas. Se articula el estudio bibliográfico con la reflexión sobre la práctica desde una perspectiva transdisciplinaria: la sociología jurídica y los estudios comunicacionales.

El estudio de la comunicación tiene como eje a la Teoría de los discursos sociales y su tesis de doble anclaje entre el sentido y lo social. Busca identificar las lógicas de las concepciones y de las prácticas integrando las recomendaciones epistemológicas de Foucault con las metodologías analíticas de Greimás.

Con ello se buscará poner en cuestión perspectivas funcionalistas que desde la sociología jurídica buscan explicar los fenómenos sociales en análisis, recurriendo a las teorías de sistemas, tanto en general como particular.

Sumario:

- 1) Introducción;**
- 2) Un instrumento de trabajo: la sociología jurídica;**
- 3) Un contexto de transformaciones;**
- 4) Mediación y el sistema jurídico;**
- 5) Un primer problema y su exploración inicial;**
- 6) Una primera respuesta desde una perspectiva global;**
- 7) Una primera respuesta desde**

una perspectiva global; 7.1) Caso 1; 7.2) Caso 2; 8) Observaciones críticas sobre los casos analizados; 9) Conclusiones; 10) Bibliografía y Referencias.

1.- Introducción

Los autores de esta ponencia están involucrados en una investigación exploratoria destinada a estudiar la implementación de la Ley Provincial 13.951 de “Mediación Prejudicial Obligatoria y Mediación Voluntaria”, a partir de la cual los métodos alternativos de resolución de conflictos han sido integrados al sistema judicial de la provincia de Buenos Aires en la Argentina. Los primeros pasos de esta investigación han sido plasmados en un anterior artículo titulado “Mediación en las Políticas Públicas de Justicia. *Reflexiones sobre el mediador, sus competencias y la comunicación*”. La presente ponencia continúa con esa perspectiva pero lleva su interrogación a la Internet. Esto significa presentar avances de una nueva línea de indagación: las construcciones discursivas de la comunicación sobre la mediación.

Este momento de la indagación se construye así sobre un interrogante central: ¿cómo se construye la “comunicación” en la oferta de servicios de mediación por internet?

Los momentos anteriores de la investigación exploratoria han mostrado la pertinencia de esta pregunta. La misma se fundamenta en la ubicuidad del término “comunicación” en los discursos sobre y desde la mediación como práctica social.

Luego la indagación avanza sobre otra pregunta: ¿cuáles son los sujetos y sus vínculos construidos por la comunicación sobre mediación en Internet? Este será un punto de profundización en nuestro análisis al “bajar la lupa” sobre instituciones que devienen en trascendentes agentes sociales. Esto porque protagonizan la construcción de subjetividad acerca de la mediación como forma “alternativa” de resolución de conflictos.

La necesidad de avanzar en la exploración en el campo de la mediación ahora en el campo de las TIC, indica la fuente discursiva a emplear: Internet.

2.- Un instrumento de trabajo: la sociología jurídica

Además de la comunicación social como ciencia que permite analizar el objeto planteado, éste también es abordado desde la sociología jurídica. Esta es una rama del Derecho que “a partir de la Sociología, describe, explica, interpreta y predice las causas, el desarrollo y las consecuencias de las relaciones y las diferencias existentes entre la conducta del actor social, las expectativas informales y las expectativas formales en el sistema socio-jurídico” (Gerlero, 2005). Es decir, la sociología jurídica se ocupa del influjo recíproco entre el ordenamiento jurídico y la realidad social.

Es claro que en esta interacción, la perspectiva que la Sociología Jurídica observa, va más allá del

derecho positivo y normas formales, sino que en el reconocimiento del sistema jurídico como medio de orden y control social se integran las normas sociales que constituyen una cultura, y que hacen que en la vida social, se determinen los cursos de acción de las personas, al suministrar los modelos de conductas a los cuales deben ajustarse (Fucito, 1992).

3.- Un contexto de transformaciones

La red está en el centro de las actuales transformaciones sociales frutos de las TIC's y genera la necesidad de construir nuevas estrategias que permitan el desarrollo de formas de resolución de conflictos acordes a la dinámica que este nuevo sistema social demanda. Las características que va adquiriendo la dinámica social de los agentes que interactúan en este nuevo contexto, genera una serie de tensiones entre la estructura social anterior y la que va emergiendo a la luz de una nueva economía (Kelly, 1999), del nuevo contexto político (y ejercicio del poder), de creación cultural (Lago Martinez, 2011), de hábitos y comportamientos sociales, etc.

La presencia de nuevos comportamientos sociales a través de la red no se agotan obviamente en los ejemplos propios que nacen de las TIC -como aquellos que vinculan a la privacidad, a las transacciones económicas vía electrónica, la búsqueda de información, entre otras- sino también a las prácticas en la comunicación y relación social por fuera de la red. Ellos van generando normas – formales e informales- que representan un profundo cambio e integran el nuevo marco socio-cultural, por muchos llamado “Sociedad de la Información y el Conocimiento” o simplemente Sociedad de la Información. A partir de éste nuevo marco socio-cultural, la resolución de conflictos va adquiriendo una entidad que le sea propia a la interacción y dinámica de sus actores sociales.

Esto demanda transformaciones en el sistema social, así como rupturas de conceptos que estructuran los elementos que lo componen, o al menos exige una resignificación de sus métodos y alcances. Un ejemplo de esto lo encontramos en el sistema jurídico, no sólo por la obsolescencia relativa de nociones como “soberanía” o tajantes distinciones de derecho público y privado que el contexto globalizado impone, sino también por importantes transformaciones en el entorno, la sociedad, los ciudadanos, y en los demás sistemas: económico, político, cultural, y demás.

Es a partir de esto que el sistema jurídico, para alcanzar su función de regulador del orden y control social, adopta e incorpora institutos como los medios “alternativos” de resolución de conflictos, que por un lado, vienen en ayuda de la adaptabilidad del sistema a la dinámica actual, pero por otro exige la apertura a elementos que les eran ajenos a concepciones clásicas o positivistas.

En este sentido, podemos identificar ejemplos de esto en la relevancia de un rol más protagónico de las partes en la búsqueda de solución a conflictos, en la consideración de la importancia de los intereses de los conflictuantes más allá de la letra de la ley que persiga la equidad, en el

desplazamiento de la noción de que la única posibilidad válida para resolver un problema sea un proceso judicial, entre otras.

Desde nuestra perspectiva, esto implica que el sistema jurídico no solo se abre a elementos sociales de un modo diferente, sino que además exige actores sociales preparados para este escenario. Y ello, claro está, no solo incluye a jueces, abogados, funcionarios, sino particularmente ciudadanos, con lo que se pone en cuestión el lenguaje y el mensaje jurídico (puesto que no sólo se lo identifica con el mensaje nacido desde la letra de la ley o la sentencia, sino también subliman los acuerdos y convenciones entre las partes que resuelven un problema y armonizan una relación socio-jurídica), así como la propia comunicación que se establece entre tales actores. Sobre este último punto es el que trabajaremos seguidamente luego de identificar conceptualmente a la mediación.

4.- Mediación y el sistema jurídico

Para presentar el concepto utilizaremos la definición de Rubén Calcaterra, para quien la mediación es un proceso que, con la dirección de un tercero neutral que no tiene autoridad decisional -el mediador-, busca soluciones de recíproca satisfacción subjetiva y de común ventaja objetiva para las partes, a partir del control del intercambio de la información, favoreciendo el comportamiento colaborativo de las mismas (Calcaterra, 1995).

No resulta esta la oportunidad para profundizar sobre el concepto, aunque sí referimos que actualmente la mediación se ha constituido no sólo como un método RAD específico, sino también como una “caja de herramientas” cuyos principios y técnicas son usados para atender distintos conflictos que se presentan en la sociedad. Sin embargo, sí enmarcamos a la mediación como un método auto-compositivo (junto a la negociación, conciliación y otros donde la solución la establecen las partes sin un tercero con autoridad decisional que la imponga), por contraposición a los métodos hetero-compositivos (como el arbitraje, el juicio, entre otros, donde existe un tercero con autoridad que dispone un resultado que da fin al conflicto).

Otra cuestión importante relacionado con el concepto y muy vinculado a la metáfora de la mediación como “caja de herramientas” es la que permite aplicar el concepto a diferentes modalidades y técnicas de mediación, presentes en diferentes problemáticas y situaciones: mediación escolar, mediación comunitaria, mediación ambiental, mediación penal, mediación pre-judicial, etc. llegando a constituir una especie de taxonomía no cerrada de este método.

Es interesante reconocer que la mediación se ha incorporado los sistemas jurídicos de la mayoría de los países latinoamericanos que la adoptan (fundamentalmente la mediación pre-judicial, como la que surge de la ley 13.951), con un objetivo que resulta instrumental, pero que no es propiamente el objetivo o los fines de la mediación. En otras palabras, ante los problemas de congestión y retardo

del sistema judicial (que es una parte del sistema jurídico), se plantea a la mediación como un instrumento o una “solución” para tales problemas. Cuando en realidad, los objetivos o fines de la mediación resultan la pacificación social, el empoderamiento de los ciudadanos para resolver sus conflictos de manera racional y comunicativa, una cultura de la no-violencia, entre otros. Y luego sí, como consecuencia del logro de estos objetivos, resultaría lógico esperar que hayan menos juicios y se logre así una descongestión del sistema judicial.

De todas maneras, es claro que este método (como todos los de resolución de conflictos) tiene un valor instrumental social o organizativo en sí mismo, en tanto busca el orden y el control social como modo de comportamiento de los actores que componen la sociedad.

5.- Un primer problema y su exploración inicial

Un primer interrogante articula estos dos fenómenos. ¿Cómo se oferta el servicio de mediación en la red? Una primera respuesta surge de un análisis que involucró a diferentes superficies discursivas: estatales, educativas, privadas y no gubernamentales. En ellas, la mediación se diferencia de las “instancias jurídicas” y de lo “disfuncional” cultural.

La comunicación es omnipresente en la práctica de la mediación. ¿Cómo se la construye desde esos sitios en la red? “Dinámicas”, “relacionales”, “instrumentales” y “topológicas” serían los tipos de construcciones identificadas.

A mediados de diciembre de 2011, se inició la etapa de investigación para responder al mencionado interrogante. Bajo el método de trabajo empleado, en una única oportunidad, recurriendo a la herramienta generalizada de búsqueda de información que ofrece un buscador de internet (Google), se encontraron en la red una serie de resultados que forman parte de nuestra muestra, a través de las palabras “servicio” y “mediación”.

Se relevaron las primeras 4 páginas del buscador, involucrando a 48 sitios e identificando a 12 de ellos como específicos de mediación y que ofrecían el servicio. Los países de origen de los sitios son España (6), Argentina (3) y Chile (2). Las entidades involucradas son tanto privadas profesionales (2) como públicas (5), además de educativas (3) y ONG (2).

En una primera lectura de los resultados, pudimos identificar como método de resolución alternativa de disputas (RAD), donde se constituye en los discursos como “la mediación” (7 sitios), o como determinados tipos de mediación específica (5 sitios): escolar, familiar, comunitaria, intercultural y social intercultural.

A pesar de esta dispersión en los tipos de mediación, en la naturaleza institucional de las instituciones que comunican y en la nacionalidad de origen, muchas son las regularidades

compartidas por los diferentes discursos abordados. Esto permite comprobar la pertinencia del material y su método de recolección.

“El aporte de Foucault ha sido decisivo para la organización de los criterios y operaciones que constituyen el ANÁLISIS DE DISCURSO”. Estas son palabras preliminares de Juan Magariños de Morentín en su texto “RESUMEN Y NOTAS” de “La arqueología del saber” del mencionado autor francés.

En relación a esta valoración, se utilizarán sus criterios y operaciones de análisis para realizar una exploración sobre los discursos presentes en los sitios de Internet ya mencionados. El objetivo inicial de esta indagación exploratoria es apreciar cómo estos textos referidos a la mediación construyen el término “comunicación”.

En el mencionado “Resumen y Notas”, su autor declara que *“La arqueología del saber es un texto de reflexión epistemológica, en el que Foucault formula un PROGRAMA DE INVESTIGACIÓN, sin concretar específicas operaciones metodológicas, pero fijando las características y condiciones a las que tales operaciones deberán ajustarse”*. Luego continúa presentando lo que considera son *“algunas CLAVES del pensamiento de Michel Foucault que conviene tener presentes”*. Entre algunas de estas claves consideramos pertinentes mencionar a las siguientes:

- Al producir discursos se construyen las entidades de las que se habla.
- La construcción del significado ocurre a partir de la materialidad textual del discurso.
- Establecer la significación no quiere decir mostrar una síntesis en la que consistiría tal significado, sino en mostrar la dispersión de interpretaciones.
- No existe un significado único y verdadero.
- El significado recuperado, mediante el análisis es el que está vigente.
- Una investigación no prueba cuál es el significado verdadero, sino cual está vigente en determinada sociedad y en determinado momento.

Con todas estas prevenciones epistemológicas, se puede ahora ya avanzar en las consideraciones metodológicas que se desprenden de ellas.

Partiendo de un interrogante inicial, ¿qué es lo que le da unidad al discurso?, se propone una serie de consideraciones destinadas a “captar” al enunciado en su naturaleza “estrecha” y “singular” de acontecimiento. Para ello se despliega un dispositivo analítico en torno a los objetos, sujetos, conceptos y temas de los discursos a ser analizados. La meta es mostrarlos en su dispersión de acontecimientos discursivos:

1 – Formación de los objetos: superficies de emergencia; instancias de delimitación; rejillas de especificación.

2 – Formación de los sujetos: estatuto; institución; posición enunciativa.

3 – Formación de los conceptos: sucesión discursiva; coexistencia; forma de presencia.

4 – Formación de los temas: puntos de difracción; instancias de decisión; función en el campo no discursivo.

6.- Una primera respuesta desde una perspectiva global

A continuación se implementa este dispositivo sobre el corpus formado por los discursos de los siguientes sitios: Ministerio de Justicia (Gobierno de Chile), ADITZE (Servicio jurídico, España); CAREI (Gobierno de Aragón) CEMFA (Centro privado, Chile); Centro Educativo (IES “Andrés Laguna”, España); Colegio de Abogados (San Isidro, Argentina); Fundación Centro De Orientación Familiar De Canarias (España); Instituto “Santa Eulalia” (Mérida, España); Ministerio de Justicia (Chile); Ministerio de Justicia y DDHH (Argentina); Secretaría de Justicia y Seguridad (Ciudad Autónoma de Buenos Aires); Servicio De Mediación Social Intercultural Y Traducción (Gobierno de Albacete, España); Unidad de mediación (Universidad de Huelva, España).

El dispositivo analítico a emplear en el análisis de estos sitios se ha circunscripto en esta etapa de la investigación. En este trabajo se abordará la construcción discursiva de los objetos. La técnica implica el relevamiento de los términos “mediación” y “comunicación” y la identificación de los enunciados que los relacionan.

La perspectiva analítica empleada indica que, aunque se utilice un mismo término para designar a determinado “objeto”, su unidad se dispersa en función de:

- a) las superficies de emergencia (dónde se habla de ese objeto);
- b) las instancias de delimitación (de qué se lo diferencia);
- c) las rejillas de especificación (cómo se lo conceptualiza).

Luego del relevamiento de los enunciados, se identificaron los elementos discursivos en cada una de las instancias analíticas arriba mencionadas y luego se los agruparon de acuerdo a los conceptos que compartían.

- SUPERFICIES

GUBERNAMENTALES = 5 (Ministerio, Secretaría, Centro)

EDUCATIVAS = 3 (Universidad, Escuela, Instituto)

NO ESTATALES = 2 (Colegio Abogados, Fundación)

PRIVADAS = 2 (Consultorio, Centro)

- INSTANCIAS

JURÍDICAS = 6 (audiencia judicial, espacio judicial, sanción, vía judicial, proceso legal, vía legal)

DISFUNCIONALES = 4 (desintegración social, agresión, incomunicación, procesos largos y

costosos)

ARANCELADAS = 1 (servicio pago)

NO SE IDENTIFICA LA INSTANCIA = 1 (Colegio Abogados San Isidro)

- REJILLAS

DINAMICAS = 5 (acción y proceso)

RELACIONALES = 4 (relación, puente)

INSTRUMENTALES = 3 (instrumento)

TOPOLÓGICAS = 3 (espacio)

VIRTUALES = 1 (posibilidad)

MATERIALES = 1 (objeto)

A partir de estos resultados, se puede observar no sólo la dispersión sino también la calidad conceptual que permite agrupamientos donde se instituyen las regularidades discursivas.

A modo de síntesis provisoria, la co-construcción de los términos “mediación” y “comunicación” se produce entre polos conceptuales que permiten apreciar la construcción de sus contenidos.

La mediación es comunicada a partir de su diferencia con “lo jurídico” y con aquellos elementos sociales disfuncionales: desintegración social, agresión, incomunicación, procesos largos y costosos. Pero es asociada a conceptos dinámicos y relacionales donde la comunicación se construye a través de palabras como comunicación, diálogo, participación, acercamiento, traducción, etc.

7) Dos casos particulares: Los sujetos y sus vínculos en la comunicación sobre la mediación

En este apartado se analizarán los sitios del Colegio de Abogados La Plata (Buenos Aires, Argentina) y del Ministerio de Justicia y Seguridad de la Provincia de Buenos Aires (Buenos Aires, Argentina). El objetivo es identificar cuáles son los tipos de sujetos destinatarios de la comunicación presente en esos sitios.

La perspectiva de análisis implica que los discursos construyen sus propios destinatarios y los vínculos entre los mismos. Esta construcción se produce al interior de la comunicación entendida como un proceso de sentido.

Se tomará como eje teórico y metodológico la propuesta de Oscar Steimberg en relación a sus tres entradas analíticas: retórica, temática y enunciativa.

La retórica no implica un ornamento sino una dimensión esencial en el acto de significación. Está constituida por los mecanismos que configuran un texto mediante una combinación de rasgos que lo distinguen de otros. Este nivel de análisis incluye el estudio de las figuras retóricas, el relato y la argumentación. En este trabajo se hará especial hincapié en el espacio y en los elementos plásticos

como materias significantes del discurso.

La entrada temática identifica acciones y situaciones según esquemas de representabilidad histórica previos al texto. Es decir los temas y motivos, los primeros definibles en función de los sentidos del discurso en su totalidad, y los segundos, reconocibles en el fragmento. Siguiendo al autor Cesare Segre, los temas pueden ser definidos como “la materia elaborada en un texto”, su “idea inspiradora“, o “el asunto” que en él se desarrolla. Los motivos, por su parte, serán definidos como “telón de fondo” y como unidad significativa del tema.

La dimensión enunciativa, como entrada analítica, es el resultado de la integración de las dos anteriores, aquí se produce la articulación entre rasgos retóricos y temáticos. Esta dimensión es el efecto de sentido de los procesos semióticos que permiten que en un texto se construya una escena comunicacional. Esta situación incluye a emisores y receptores textuales no personalizables, y a la relación que el texto propone entre ambos: los vínculos.

7.1 Caso 1

El sitio del Colegio de Abogados de La Plata¹, está encabezado por el logo institucional seguido de figuras clásicas tipo frontón griego, debajo se abre un espacio organizado que distribuye la información en tres columnas una mayor (central), una menor (izquierda) y otra mediana (derecha). La columna mayor se organiza a modo de cartelera de noticias, allí aparece un afiche de colores anunciando “Curso formación de mediadores”. La menor posee un “submenú” y debajo “últimos eventos” (una agenda con los días marcados para ingresar a cada uno de ellos). El espacio a la izquierda y de tamaño mediano, “Accesos Directos”, posee dos columnas donde se distribuyen fotos descriptivas de los contenidos de sus páginas: DNI / PASAPORTES (fotos de estos documentos), por ejemplo.

Toda esta organización del espacio se produce sobre un fondo gris oscuro.

Este sitio puede ser calificado de racional y clásico con una gran presencia icónica de tipo figurativa. Configura una escena de comunicación entre una institución de características “simbólicas” y un destinatario de características prácticas, el vínculo que se constituye es de tipo “concreto”: la figura de la agenda y las fotos ilustrativas. En este marco comunicativo, la mediación se construye como un “servicio” tanto a sus colegiados como a la comunidad. Pero en las páginas donde se ofrecen los mismos, el manejo de la información es predominantemente burocrático: planillas de requerimiento, horario de atención o inscripción, etc.

7.2 Caso 2

1 <http://www.calp.org.ar>

El sitio del Ministerio de Justicia y Seguridad (Provincia de Buenos Aires)² presenta un espacio organizado en torno a un sector central con forma de letra I mayúscula. La línea superior horizontal está formada por el logo de la gestión provincial seguida del nombre del Ministerio, todo en un fondo color naranja que identifica a la mencionada gestión. La línea inferior horizontal tiene dos segmentos. Uno con fondo gris donde se informa sobre el mapa del sitio, redes sociales y links de interés. Y otro que hace de base con el nombre del gobernador y dos frases identificando su gestión, todo sobre un fondo naranja.

Este color se repite regularmente en los botones y los separadores de los diferentes campos informativos, tanto al interior del cuerpo central como de los laterales del sitio. Ese cuerpo central tiene una columna principal y una lateral: la primera bajo el rótulo INFORMACIÓN DE PRENSA, debajo pasa revista a las novedades institucionales donde predomina la presencia del Ministro a través de fotos, una de ellas cierra el espacio lateral encabezado por el título OPERATIVOS POLICIALES, centrado en la búsqueda de personas.

A los laterales del cuerpo central en forma de I mayúscula, dos columnas con “botoneras” completan el espacio del sitio. La de la izquierda rotulada es como información general. Y la de la derecha es una fila vertical de botones donde se despliegan programas y servicios institucionales relacionados a las diversas áreas ministeriales y actores sociales involucrados en los servicios que ellas prestan. Uno de esos botones se titula MEDIADORES.

Este sitio presenta cuatro características centrales: elementos dinámicos (botones, sección “Novedades Institucionales”), profusión informativa, calidez de colores e importante presencia institucional de la gestión gubernamental (logo, menciones al gobernador y al ministro). Estos elementos constituyen un emisor institucional interesado en comunicar capacidad de gestión a través de un vínculo de cercanía con el destinatario: calidez de los colores y presencia de las personas de los funcionarios. Se configura así un destinatario principal: el ciudadano ante el cual los funcionarios desean tanto informar como relacionarse. Esta figura principal es acompañado de otras dos, constituyéndose así un campo de destinatarios posibles. Estas dos figuras son las del efector y la del interesado en conocer la institución y el sistema que ella conforma. El primero se despliega en la botonera de la derecha, el segundo en la de la izquierda. El primero se constituye a través de los programas de gestión (Programa Nacional de Desarme, por ej.) y del ingreso a formar parte de la misma institución (Inscripción a las diferentes escuelas de policía).

La mediación emerge de este entramado discursivo a partir de un botón dinámico que dice MEDIADORES y que alterna con una imagen representativa: una mesa con una persona sentada a la cabecera y flanqueada por otras dos a sus costados. Estas dos persona representan a las partes y la

2 <http://www.mjys.gba.gov.ar>

del medio al mediador. Esta figura posee el color naranja de la actual gestión de gobierno provincial. Identificando al efector con esa gestión política.

Al ingresar a la página indicada por el botón que se está analizando, se puede encontrar el rótulo de la misma: Registro Provincial de Mediadores. Luego aparecen diferentes listados de mediadores más una Resolución de Homologación de los mismos. La mediación se reduce así a sus efectores y los mismos a su mera identificación.

8.- Observaciones críticas sobre los casos analizados

Ahora bien, desde la sociología jurídica emergen ciertas preguntas a estas observaciones.

- La co-construcción de los términos “comunicación” y “mediación”.

En la construcción del sentido de mediación ¿es adecuada esa diferencia con lo jurídico que se plantea en el discurso? ¿O acaso resulta un recurso “de marketing” ofrecer un servicio por los problemas que tiene el sistema judicial? Si esto es así, ¿acaso está dirigido a aquellos actores sociales a quienes los problemas del proceso judicial representan ciertamente un obstáculo de acceso a la justicia?

Consideramos que es interesante reflexionar sobre estas cuestiones para la correcta construcción subjetiva de la mediación, de acuerdo a los fines y objetivos que entendemos, le son propios.

Esto se dice considerando que, en el primer momento de la indagación, la mediación es comunicada a partir de su diferencia con “lo jurídico” y con aquellos elementos sociales disfuncionales: desintegración social, agresión, incomunicación, procesos largos y costosos. A pesar que es asociada a conceptos dinámicos y relacionales donde la comunicación se construye a través de palabras como comunicación, diálogo, participación, acercamiento, traducción, etc.

- Los 2 casos donde se construyen los sujetos y sus vínculos.

Una de las primeras apreciaciones que se puede hacer es que en ninguno de ambos casos existe una definición o explicación sobre “¿qué es la mediación?”. Ello seguramente responde al carácter del usuario al que está dirigido el sitio en un caso (abogados, caso 1), aunque en el caso de un portal gubernamental (caso 2), donde existe mayor dispersión de posibles usuarios -ciudadanos en general-, esa justificación no es válida, sobre todo teniendo en cuenta el carácter de política pública que tiene el instituto en la provincia de Buenos Aires.

En el caso 1, el portal y la información que de él surge en relación a al Mediación (reglamento, formulario de solicitud, aranceles, etc.) arrastra la discursividad jurídica que se orienta sólo a abogados. Pudiéndose cuestionar también la carencia de información y conocimiento sobre la mediación como método, sus ventajas, condiciones, etc., teniendo en cuenta nuevamente novedad el instituto en un marco jurídico en el que no existía formalmente. Puede llegarse a pensar que la

burocraticidad que surge de la comunicación sobre el tema en este portal, parece estar reducida a información acerca de un trámite.

Desde la presencia de este instituto en un portal gubernamental (Caso 2), identificado muchas veces como una “política pública”, no se presenta mucha información al respecto, planes de acción, implementación, integración socio-jurídica, expectativas de alcance y demás, sino que repite el modelo del Caso 1, es decir, su inserción en un sistema jurídico determinado, con un mensaje funcional a un modelo que el instituto de la mediación, por sí mismo busca venir a romper.

9.- Conclusiones

Como palabras finales de cierre del presente trabajo, no redundaremos en las observaciones y críticas ya planteadas, sino simplemente retomamos el eje de nuestra investigación, ubicada en la mediación como política pública en la provincia de Buenos Aires, a partir de la ley 13.951. En este sentido, explorando su instrumentación a partir de un contexto social donde la importancia de la información, la comunicación y el conocimiento se constituye en una herramienta estratégica para este tipo de acciones, no encontramos un aprovechamiento eficaz de las potencialidades que internet y las TIC encierran.

En este sentido, la construcción del discurso de mediación repite las líneas formales de los documentos normativos y prácticas burocráticas institucionalizadas pertenecientes a un sistema jurídico que no responde a las demandas y necesidades sociales actuales. Es que determinados actores sociales de importancia en este planteo, parecen estar anclados en una lógica institucional y política que no resulta coherente con el planteo intrínseco de esta forma de resolver conflictos. Más específicamente, no hay destinatarios cuyas subjetividades sean convocadas desde los valores y prácticas de la mediación. Esto involucra a las instituciones efectoras de la política pública de mediación en la provincia de Buenos Aires. Luego no parece viable, para el contexto provincial y los objetivos de reforma judicial, una salida discursiva similar a la observada en la red: construir a la mediación como enfrentada a “lo jurídico”.

Es importante mencionar que en este tema es deseable reconocer el valor del derecho como un motor o generador del cambio social, buscando implementar estas prácticas sociales en un contexto socio-jurídico en el que no existía. No obstante, no existen, y aquí una propuesta de este trabajo, una comunicación de la mediación como efectiva práctica social, planteando su ingreso en los micro-comportamientos sociales, internalizada de manera integradora y amplia.

10. Bibliografía y Referencias

- Calcaterra, Ruben. “Mediación Estratégica” Ed. Gedisa, 2006. Barcelona.

- Fucito, Felipe. "Sociología General" Ed. Universidad, 1999. Bs. As. Argentina.
- Fucito, Felipe. "Sociología del Derecho. El orden jurídico y sus condicionantes sociales" . Ed. Universidad, 2003. Bs. As. Argentina.
- Gerlero, Mario S. "Introducción a la Sociología Jurídica. Actores, sistemas y gestión judicial", Ed. David Grinberg, 2005. Bs. As. Argentina.
- Mattelart, Armand. "Historia de la Sociedad de la Información". Ed. Paidós, Bs. As. 2010
- Lago Martínez, Silvia. IX Jornadas de Sociología. UBA, 2011. Buenos Aires, Argentina.
- Magariños de Morentín, Juan. Resumen y Notas de "La arqueología del saber", Texto de la cátedra de Semiótica (FPyCS, UNLP), 2002, Argentina.
- Segre, C. "Tema/motivo" en "Principio de análisis literario", Ed Crítica Barcelona, 1985.
- Steimberg, Oscar. "Semiótica de los medios masivos", Editorial Atuel, 1993.