

MEDIACION: CONVERSACIONES QUE ENTUSIASMAN A LA GENTE

La mediación es una práctica social que conlleva una concepción de educación donde aprender implica un proceso de comunicación y de diálogo desde el cual cada uno constituye nuevas posibilidades de relaciones con los otros, negociando significados e interactuando narrativamente

"Cuando es verdadera, cuando nace de la necesidad de decir, a la voz humana no hay quien la pare. Si le niegan la boca, ella habla por las manos, o por los ojos, o por los poros, o por donde sea. Porque todos, toditos, tenemos algo que decir a los demás, alguna cosa que merece ser por los demás celebrada o perdonada".

Eduardo Galeano en el Libro de los Abrazos

PORQUE LA MEDIACION ES...

Partimos de considerar que la mediación es una *práctica social*. Implica un *compromiso de resolución de problemas a través del diálogo*. Se basa en una mayor colaboración, un mayor compromiso y en asumir responsabilidades desde el protagonismo de cada uno.

Es *reivindicar el protagonismo de cada persona* creando nuevos espacios, desde valores más cooperativos y más solidarios.

MTER. LILIANA KREMER

Liliana Kremer se desempeña como directora del DIME - Diálogo Público y Mediación-Programa de El Agora, Asociación Civil sin Fines de Lucro. Docente Titular de la Cátedra de Orientación del Aprendizaje y del Seminario de Mediación 1998 en la Escuela de Trabajo Social, Universidad Nacional de Córdoba.

LIC. LILIAN GREGORIO; LIC. MARIO VILLARREAL

Mario Villarreal y Lilian Gregorio son Trabajadores Sociales. Docentes Auxiliares en la Escuela de Trabajo Social y están desarrollando proyectos de investigación y acción en torno a la práctica de la mediación en espacios públicos y como socios del Programa DIME.

El hecho de *abordar la mediación es querer introducir una herramienta que permita buscar múltiples y diferentes respuestas a problemas y preguntas desde la vida cotidiana* de la gente, desde las historias que viven y narran... o no. Y esas historias no podrán ser humanas, ni socialmente útiles sin la partici-

pación de cada uno, con relación a los otros.

El trabajo a través de la mediación *no es solo resolver los problemas de la gente, sino fundamentalmente es facilitar la reconstruc-*

ción y transformación de esos problemas (de las historias) de una manera diferente. Las partes son las responsables del relato que construyen juntas.

Nuestra intención es *crear modos y aprendizajes* para construir y generar espacios, provocar situaciones o facilitar elementos que permitan que la gente hable y escuche, se reconozca y reconozca, respete y sea respetada.

Entonces la mediación *es un proceso para resolver conflictos*, y al mismo tiempo, una concepción de educación en donde aprender *implica negociar significados*, implica un proceso de *ser con otros*, interactuando continuamente y en el cual cada uno construye e inventa puertas que abran a nuevas y diferentes relaciones con los otros.

La mediación y su potencial educativo

Esta concepción nos permite pensar la necesidad de constituir la mediación en una conducta apropiada para los miembros de una determinada comunidad, que procuran la resolución de sus disputas. *Un contexto en la cual los participantes pueden aumentar o mejorar los conocimientos que tienen unos de otros y los comportamientos que creen posibles.* Las oportunidades que la mediación brinda para este tipo de aprendizaje la mediación son enormes, y en esto se define su potencial educativo.

La mediación, como dispositivo, tiende a favorecer conductas autónomas, a actuar según reglas que consensuamos y construimos, a hacernos responsables de nuestras disputas, a reconocer la necesidad de los otros y la presencia de diferencia que necesitamos para enriquecernos y no para separarnos.

Sus beneficios, en términos de aprendizaje, es que puede trasladarse a otras esferas de la actividad humana. De esta manera la mediación, fuera del ámbito judicial, se convierte en una práctica instituyente, una crítica radical de la situación que tiende a imponérsenos como un

instituido totalizado (individualismo, falta de solidaridad, falta de protagonismo, etc.) Nos restituye el sentido de dos preguntas básicas: *¿qué puedo hacer yo?, ¿qué podemos hacer nosotros?*

Las personas en la mediación

Cada uno de nosotros, con nuestras historias, identidades, valores, constitutivos de una cultura, agentes y sujetos dentro de una sociedad, "llegamos" al conflicto.

El hecho de que cada uno pueda *posicionarse reflexivamente, reflexionando su propia posición* para, *reflexivamente entender la posición del otro* puede permitirnos decir que el proceso de mediación es útil para abrir el mundo de la gente, y es una herramienta válida para romper los silencios.

En general, la gente no sabe, no conoce cuáles son sus intereses; porque los intereses se construyen hablando, escuchando: *Conversando.*

Así, las opciones, las alternativas no pueden considerarse descontextualizadas y si cambiamos la construcción del conflicto *conversando*, se pueden construir allí mismo las opciones.

Existimos, porque estamos en relación con los otros.

Conversamos, porque estamos inmersos en una cultura.

Construimos nuestros lugares, porque tenemos capacidad para reflexionar sobre todo esto.

Si los conflictos son noticias, datos, información, marcados y significados como problemas, y estos problemas disminuyen la información que tenemos del otro, entonces, el proceso de mediación debe ser un ámbito en el que podamos incrementar la información y encontrar otras diferencias. Si logramos así *desestabilizar, desestructurar esas narrativas iniciales, ampliando, cambiando, abriendo, multiplicando, explorando las diferencias, las*

noticias, los datos, podremos construir, en un proceso interactivo, nuevas historias de cada uno, de su rol y de su cultura.

El conflicto es algo "viviente" y ancla en las raíces de la vida de la persona, por esto no se puede intentar resolver los conflictos sin tocar la vida de la gente. De aquí la necesidad de atender al sentido ético de la intervención.

Las diferencias ocurren y viven, se desarrollan y se modifican en las narrativas de cada uno, con su secuencia lógica, roles, valores y contextos. Pero cada narrativa está en el contexto de otras narrativas, interpenetrándose.

El trabajo en mediación no es resolver el problema sino reconstruir el problema de una manera diferente. Es encontrar puertas para transformar las historias. La mediación es un proceso de construcción, de historias y de transformaciones. Es un proceso de anclaje. Anclar una nueva historia, partiendo de las historias habladas en el inicio.

Las palabras son acciones, son actividades, tienen la fuerza de los actos y por eso pueden ser tan violentas como un acto físico. *Para profundizar en esta idea, he aquí algunos supuestos:*

No existe una realidad social, sino procesos sociales con múltiples realidades que se construyen. *Todo proceso social comprende varias realidades.* Siempre construimos ideas de las cosas. La idea depende de quién la construye.

La realidad depende de quién la observa. Somos en gran medida protagonistas y responsables de la realidad.

Los problemas no son aspectos anormales de cada individuo, ellos deben ser contextualizados *dentro de las relaciones en que aparecen.*

Todos los problemas son problemas en el lenguaje. Esto no quiere decir que los problemas no tengan relación con el mundo material, sino que los problemas son el resultado de prácticas de interacción. Y las prácticas están contenidas en el lenguaje, *el discurso es el medio para la construcción y resolución de problemas.* Las tecnologías que generan cambios son aquellas que generan cambios en los marcos semánticos e interpretativos.

Una buena comunicación es una forma de conversación que legitima la circulación de palabras, es decir, el diálogo social de todos los participantes. Para

esto se utilizan preguntas, especialmente las preguntas circulares que crean ejes, tienen interdependencia entre el orador y la persona de la que están hablando. Son la conjunción de mi opinión y mi experiencia y esto es lo que les da sentido. Permiten crear contextos, reflexionar, relacionarme con los otros, etc. Son herramientas diseñadas para legitimar todas las posiciones, no privilegiando una historia sobre la otra. Pero tampoco proponiéndose "identificar la verdadera historia".

*"El conflicto
es algo viviente
y ancla en las raíces
de la vida de la persona,
por esto no se puede
intentar resolver los
conflictos sin tocar
la vida de la gente.
De aquí la necesidad
de atender al
sentido ético de la
intervención."*

FOCALIZANDO CONCEPTOS: COMUNICACION, LENGUAJE, CONFLICTO Y CAMBIO

Conflicto

Tradicionalmente, el conflicto ha sido considerado como un proceso social indeseable, aunque inevitable que resulta de las diferencias de intereses o de "malentendidos". Desde nuestra aproximación, decimos que el conflicto supone una pluralidad de intereses que mantienen la diversidad, pero esta promueve el bienestar global de los sistemas sociales. Estas diferencias se expresan en comportamientos observables y articulados. Pero pensemos; ¿por qué algunos conflictos son visibles, presentes, "legítimos" y otros oprimidos, ignorados, no deseados, marginados, "no legítimos". Las diferencias no generan por sí solas un conflicto. Los conflictos se crean cuando las diferencias de intereses son significadas como competitivas.

Un conflicto requiere un consenso acerca de qué se considera: *diferencia significativa y competitiva*. Este consenso es a su vez construido por las instituciones sociales, los grupos, y funciona movilizandolos los sesgos políticos, sociales, morales. El conflicto no es solo el resultado de diferencias de intereses, es también el resultado de procesos sociales al interior de los cuales las diferencias llegan a ser descritas e inscriptas como significativas y competitivas.

Los conflictos son fenómenos discursivos, que involucran la interacción de "historias" o relatos que se entrecruzan; el conflicto es una interacción rotulada como problemática por el sistema en el interior del cual esta historia es contada. Los conflictos involucran a los participantes directamente comprometidos y a todos aquellos participantes definidos como tales por el sistema en cuyo interior son observados. Por lo que también hay una mutua responsabilidad y participación de los involucrados en la construcción y mantenimiento

del mismo. Nunca estamos separados de los conflictos y por lo tanto estamos activa y paradójicamente involucrados en la construcción del conflicto como tal.

El conflicto es una fuerza constitutiva de las relaciones sociales, nos referimos a conflictos interpersonales, o sea entre personas, entre estas y organizaciones o entre organizaciones. Es decir: vamos a tener siempre en cuenta el *carácter relacional del conflicto*.

Poder distinguir, configurar y respetar las diferencias y no aplastarlas ni resolverlas rápido ni tampoco eliminarlas. El hecho de *amplificar las diferencias permite generar nuevas pautas de interacción con los otros* y alternativas para nuevas construcciones personales en múltiples realidades sociales y culturales en las que estamos insertos.

Comunicación

Cuando se dice que la comunicación es fuente de conflicto y se busca promover una comunicación "efectiva" el supuesto subyacente es que el conflicto surge de la comunicación ineficiente, y que la realidad es algo externo a los procesos y lo utilizamos para descubrirlos. El lenguaje es entonces, descriptivo y representa la realidad.

Para nosotros el lenguaje es constitutivo y los conflictos son construidos socialmente en el marco de la interacción humana.

La comunicación incluye personas que emiten y reciben mensajes que circulan, que se influyen mutuamente dentro de un contexto, afectados por sus historias. Se genera de esta manera un fluir de relatos que conforman una narración, donde estos se entrecruzan y condicionan, se posibilitan y atraviesan. Esta historia que se construye afecta las personas, las relaciones y los mensajes. Esto ocurre en las conversaciones. Conversar es mantener intercambios dialógicos en una relación, donde se crean además nuevos significados.

Dialógico implica intención de los participantes de involucrarse en un proceso de compren-

sión. Conversar, etimológicamente quiere decir girar, cambiar. Por eso cuando conversamos construimos historias que contienen de distinto modo lo que vivimos, lo que contamos y el misterio que es lo que se nos escapa.

Lenguaje

El lenguaje es un sistema de signos que objetiva las experiencias compartidas y las hace accesibles a todos los que pertenecen a la misma comunidad. *El lenguaje se convierte así en el depositario de una gran suma de sedimentaciones colectivas.*

El proceso se aplica también a la transmisión de significados sedimentados que respondan a las especificaciones dadas por las instituciones. La transmisión del significado de una institución se basa en el reconocimiento social de aquella como "solución permanente" a un problema "permanente" de una colectividad dada. Los significados institucionales deben grabarse poderosa e indeleblemente en la conciencia del individuo. Estos significados objetivados de la actividad institucional se conciben como un "conocimiento" y se transmiten como tales; según el alcance social que tenga la relevancia de ciertos tipos de "conocimientos" y su complejidad e importancia en una colectividad particular, el "conocimiento" tal vez tendrá que reafirmarse por medio de objetos simbólicos y/o acciones simbólicas.

Así, el lenguaje proporciona objetivaciones indispensables y dispone un orden dentro del

cual estas adquieren sentido. De esta manera el lenguaje marca las coordenadas de mi vida en la sociedad y llena esa vida de objetos de significados. Este significado es común y compartido por el grupo social del que formo parte, a través de las interacciones "cara a cara", es decir, en una intersubjetividad siempre presente que nos relaciona continuamente.

A esto Maturana (1992) nos dice: El lenguaje tiene que ver con *coordinaciones de acción*, pero no con cualquier coordinación de acción, sino que con *coordinaciones de acciones consensuales*.

Más aún, el lenguaje es un *operar en coordinaciones consensuales de acciones consensuales*. Esto tiene su origen en lo humano: es decir, en el compartir, la convivencia, el encuentro, la interacción de seres que se cuidan y buscan su conservación, es el único ámbito donde puede darse, las coordinaciones consensuales y por lo tanto surgir el lenguaje.

Si consideramos lo anterior, y como el

lenguaje surge cuando el hombre va constituyendo su propia sociedad, sus instituciones que determinan el modo de relacionarse y en gran medida la capacidad de recrear nuevas posibilidades; vemos que *el lenguaje es fundamentalmente humano*.

El lenguaje se constituye cuando se incorpora como modo de vivir este fluir en coordinaciones consensuales; que surgen en la convivencia, como resultado de ella. Toda interacción implica un encuentro estructural entre los que interactúan, y todo encuentro resulta en el gatillado o el desencadenamiento del cambio es-

"Las tecnologías que generan cambios son aquellas que generan cambios en los marcos semánticos e interpretativos."

tructural de los participantes en el encuentro. El resultado de esto es que cada vez que hay encuentros recurrentes, hay cambios estructurales contingentes (que puede suceder o no) a la historia de nuestras interacciones.

Como seres vivos estamos en continuo cambio estructural espontáneo y reactivo, el curso que sigue nuestro cambio se hace contingente a la historia de nuestras interacciones.

El lenguaje traduce las particularidades, ya que se basa en la vida cotidiana y sigue tomándola como referencia, aún cuando lo use para interpretar experiencias que corresponden a zonas limitadas de significado.

Este sistema de signos vocales que utilizamos, es el sistema de signos más importante de la sociedad humana. Su fundamento descansa, en la capacidad intrínseca de expresividad vocal que posee el organismo humano. Como sistema de signos, el lenguaje posee la cualidad de la objetividad y su efecto sobre mí es coercitivo. El lenguaje me obliga a adaptarme a sus pautas, representa el mundo y lo hace comunicable, pero el lenguaje es mucho más que esto: tiene un aspecto formativo, convocante: *construye el mundo*, forma parte del proceso social primario, es una parte de nuestras actividades, pero no como parte que se puede extraer, sino que impregna la totalidad sin abarcarla.

Las palabras son nodos en redes de coordinación de acciones, y no representantes abstractos de una realidad independiente de nuestro quehacer. Las palabras que usamos no solo revelan nuestro pensar sino que proyectan el

curso de nuestro quehacer. Las conversaciones, como un entrelazamiento del emocionar y el "lenguajear", constituyen y configuran el mundo en que vivimos como un mundo de acciones posibles en la concreción de nuestra transformación corporal al vivir en ellas. *Los seres humanos somos lo que conversamos, es así como la cultura y la historia se encarnan en nuestro presente.*

Cambio

Habitualmente el cambio se considera un proceso acumulativo alcanzable por medio de la descomposición de un problema en sus partes constitutivas. Los mediadores intentan

generar cambios en los conflictos a partir de una distribución equitativa de recursos y responsabilidades. Esto no altera los marcos interpretativos en los que se inscriben los conflictos, y no capacita a los participantes para superar las barreras de su propio discurso.

Solo buscar reconstituir el problema no genera cambio en las re-

laciones. Estamos hablando entonces de cambios de primer orden.

Proponemos pensar el cambio como un proceso discontinuo y no relacionado necesariamente con los antecedentes, buscar cambios de segundo orden, es decir, cambios cualitativos.

Todo cambio en el contexto social genera un cambio de significados, y por eso los cambios en el significado de los actos, generan cambios en el contexto social.

*"El lenguaje
es mucho más
que esto: tiene un
aspecto formativo,
convocante:
construye
el mundo."*

Los significados de los actos constituyen su sentido y por eso está profundamente entramado en su contexto social.

Los cambios se asocian a la construcción colectiva en la que todos los participantes son descriptos como personas con buenas intenciones: esto requiere (cuando se viven los conflictos) la construcción de una historia alternativa que legitime a todos. Esta legitimación genera cambios en la relación entre las partes, no necesitando concesiones previas al nivel del contenido del conflicto. Porque la legitimación se logra a través de la reorganización de los sistemas de significados y por lo tanto afecta a las relaciones y a los contenidos.

Los cambios existen en un contexto social en que todas las partes estén legitimadas (rol legítimo). El conflicto se mantiene cuando alguno de los involucrados (personas o grupos) son rotulados de incompetentes o malintencionados.

La construcción de nuevas historias en la que todos los participantes tengan un lugar social legítimo es imposible cuando se intenta desde el interior del conflicto.

Los participantes tienden a reconstruir sus propios esquemas interpretativos y así reconstruir y agudizar el problema.

Por eso, la resolución alternativa de conflictos requiere la intervención de otros: terceros, mediadores, quienes construyan la historia alternativa desde metaposiciones.

Desde esta teoría particular, desde la que estamos pensando estos conceptos, tanto los conflictos, la comunicación y el cambio se pueden explicar de otra forma, y favorecer nuevas técnicas de intervención para la mediación o facilitación de la más apropiada forma de resolver los conflictos.

Es decir que inscriptos en el Movimiento de Resolución Alternativa de Disputas (RAD) proponemos construir una práctica social y un desarrollo teórico reflexivo de la RAC: Reso-

lución Apropriada de Conflictos. Esto es una inteligencia social que se instituye como práctica no alternativa al sistema judicial, sino genuinamente apropiada para la resolución y gestión de conflictos en ámbitos comunitarios, organizacionales, etc.

Esta es una apuesta a la diversidad y a la mayor posibilidad de protagonismo de la gente involucrada en los problemas y conflictos interpersonales.

Las historias se pueden contar y construir

Consideramos que ante el surgimiento reciente de la mediación como institución apropiada para la resolución de conflictos y la aprobación de la ley que en lo jurídico legitima esta instancia es necesario proponer y ejecutar espacios que permitan el reconocimiento de la misma y su incorporación al imaginario cultural de las personas y de las comunidades.

El poder hablar y escuchar, conversar, hace más permeable, más accesible, más cercano el mundo a la gente y el mundo de la gente. Cuando la gente participa se producen cambios. Un grupo de diálogo es un grupo de gente que conversa, que comparte experiencias, discute, negocia sentidos y significados. Dice T. Andersen que cada uno de nosotros siente, conoce y actúa.

Y es tan así que cuando usted (digamos, Pablo) se encuentra con alguien (digamos, Sofía), siente, conoce-piensa y actúa; mientras tanto que ella, mientras lo escucha, también está sintiendo, conociendo y actuando. Si Pablo y Sofía pueden entender que el otro siente, piensa y hace, aunque sea muy distinto uno del otro, podemos decir que ese encuentro posible es un diálogo.

Las relaciones se forjan en esa mezcla de voces entre historias privadas y públicas, todas atravesadas por conflictos que cada uno tiene consigo mismo, con otras visiones, creencias, intereses, necesidades, valores. Los conflictos son entidades vinculares, se arman (y por eso rearman, superan, modifican) entre personas

vinculadas entre sí y esto implica buscar la reflexión, la comprensión compartida, el pensar en los intereses, necesidades, valores, razones de cada uno, respetando puntos de vista diferentes, considerando razones y sentimientos, buscando nuevas razones.

Los diálogos facilitan tiempos y lugares para contar historias: son espacios en donde se desarrollan procesos de interacción, de co-construcción, de intercambio y de modificación de las diferentes realidades cotidianas.

Es una posibilidad para que mucha gente pueda compartir con otros sus ideas, porque cada palabra, cada historia es válida y es importante para poder ir reconociendo y construyendo otras historias, con los otros.

Es provocar espacios públicos donde se construyen procesos que faciliten la búsqueda alternativa de respuestas (aun pequeñas, transitorias o parciales), al mismo tiempo que permiten aprehender nuestras realidades de manera diferente.

¿Cómo reconocer las semejanzas y las diferencias? ¿Cómo escucharlas y entenderlas?

Dialogando nos introducimos en un proceso de educación que permite negociar significados, sentidos, conversaciones que llevan a la construcción de culturas ciudadanas inclusoras.

Pasa por reconocer y conocer, criticar y respetar, encontrar herramientas para cuestionar y

generar opciones alternativas. Pasa por la posibilidad de que cada uno pueda ser autónomo, protagonista y responsable de lo que dice o no, de lo que hace o deja de hacer, pasa porque cada uno pueda involucrarse.

Un diálogo, a diferencia de un debate, no busca generar modificaciones generales.

Propone conversar como un trabajo que nos damos para encontrar a otros, apoyándonos en las experiencias de cada uno. Conversaciones que nos permitan construir culturas múltiples mientras cambiamos algunos argumentos y relatos del guión de esas, nuestras historias de carne, hueso y corazón.

“Ante el surgimiento reciente de la mediación como institución apropiada para la resolución de conflictos, es necesario proponer y ejecutar espacios que permitan el reconocimiento de la misma y su incorporación al imaginario cultural de las personas y las comunidades.”

Buscamos crear espacios en los que podamos explorar los problemas de la gente en el marco del contexto en el que viven, así como las posibles opciones que podamos compartir para superarlos y mejorar nuestra calidad de vida.

Nadie viene en representación de otros y nadie viene a escuchar argumentos cuidadosamente elaborados. Cada uno participa como persona

cuyas experiencias singulares difieren, al menos en algo, de las de los demás.

Intentamos que se puedan compartir certezas, convicciones y creencias, pero también incertidumbres, dudas, preguntas. Queremos preguntar y que nos pregunten desde la duda, desde la curiosidad y no que la gente hable para desplegar un saber teórico no afirmaciones rotundas y competitivas.

Propiciar el *diálogo* implica reconocerlo constituido por:

- conversaciones que facilitan miradas distintas y compartidas de cómo pensamos y actuamos en la vida cotidiana.
- conversaciones que se apoyan en las experiencias y permiten cambiar algunos argumentos y relatos.
- un trabajo de intercambio, de compartir algunas ideas que pueden permitirnos plantearnos escenarios reales y diferentes, construyendo culturas múltiples.

“Queremos explorar nuestros deseos, necesidades, intereses, expectativas, problemas, dudas, esperanzas, sueños, ideas, opciones, alternativas en un espacio en el que podamos sentirnos cómodos para crear un intercambio respetuoso.

Si en esta comunicación reconocemos ciertos valores básicos, tales como la comprensión, el reconocimiento y el respeto, si podemos reconocernos parte de un contexto social que nos condiciona y al que nosotros también podemos modificar, puede permitirnos el desafío de construir puentes, pasarelas, abrir compuertas para intercambiar y para plantearnos preguntas y respuestas diferentes que van más allá de lo obvio”¹.

Para abrir las historias necesitamos: facilitadores

En cada diálogo público formamos facilitadores, ciudadanos formados para conducir el diálogo de las mesas. Ellos proponen a los dialogantes valorar la conversación, el diálogo que se va a establecer como un modo de construir un protagonismo diferente para cada uno de los participantes. Invitan a reconocer la capacidad que tenemos de cambiar nuestras formas de percibir o de entender lo que ocurre

cotidianamente y lo que nos toca vivir, compartiendo con otros. Explicitan los valores que le dan sentido al diálogo: respeto por la palabra del otro, tolerancia por las diferencias, confianza en las palabras como herramientas que nos permiten construir, interpretar, develar, descubrir desde un lenguaje heterogéneo y múltiple. Estos facilitadores conducen el proceso, la responsabilidad de la búsqueda de alternativas es de todos.

Así, los diálogos públicos se definen como un contexto, un tiempo y un espacio compartido para poder ser protagonistas, como una oportunidad para trabajar un problema o una preocupación, un compromiso en la búsqueda de soluciones creativas, una forma de tratar de entender la posición, la percepción, lo que piensa y sabe el otro, transformar las quejas en propuestas para el futuro. Aquí el facilitador es quien anima el respeto a los valores propuestos, el pleno ejercicio de libertad de todos y cada uno y el desafío de la construcción compartida.

Y si nos preguntarnos con Schaffer: “¿Por qué contar? ¿Por qué narrar?”, respondemos desde sus propias palabras: “Recontar historias de nuestras vidas para permitir una comprensión del significado de las dificultades y de los problemas. Para que el cambio se torne creíble y alcanzable”.

BIBLIOGRAFIA

- BERGER P. y LUCKMAN T. *La construcción Social de la Realidad*, Edit. Bs. As. Amorrortu. Primera Edición en Castellano 1968.
- DABAS, E.; NAJMANOVICH, D. (comp), *Redes. El lenguaje de los vínculos*. Bs. As. Paidós 1995.
- FOLGER, J.; JONES T. *Nuevas direcciones en mediación. Investigación y perspectivas comunicacionales*, Bs. As., Paidós, 1997.
- GOTTHEIL, J.; SCHIFFRIN, A. *Mediación: una transformación en la cultura*, Bs. As., Paidós. 1996.

¹ Extracto de la carta de convocatoria a los participantes de los Diálogos Públicos.

- GREGORIO, L. *La construcción del Mundo desde las palabras de los hombres. Una aproximación teórica al lenguaje y la comunicación humana*. Mimeo. Escuela de Trabajo Social, Universidad Nacional de Córdoba, Córdoba, 1997.
- GROSH, Olczak, P. *La mediación y sus contextos de aplicación*, Bs. As. Paidós, 1996.
- KOLB, D., *Cuando hablar da resultado*, Bs. As., Paidós, 1996.
- KREMER L., LAUB C. y otros. *Puestas y Propuestas en torno a la seguridad ciudadana*, Bs. As., noviembre de 1996, sin editorial.
- MATURANA H. *Emociones y Lenguaje en Educación y Política*. Santiago de Chile, 1992. CED.
- MOORE, C. *¿Por qué mediamos?*, Bs. As., Paidós, 1996.
- PAIN A. *Educación Informal*. Bs. As., Nueva Visión, 1990.
- SACRISTAN, G.; PEREZ GOMEZ, A. *Comprender y Transformar la enseñanza*. Bs. As., Morata, 4ª edición. 1995.
- SCHNITMAN, D. F. (comp.) *Nuevos Paradigmas, Cultura y subjetividad*. Bs. As., Paidós. 1995.
- SUARES M. *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Bs. As., Paidós 1996.
- TISHMAN, S.; PERKINS, D.; JAY, E. *Un aula para pensar*. Bs. As. Aique, 1997.