

INTERMEDIACIÓN

CAT WELFARE SOCIETY

Si la esterilización es el eje vertebrador de un buen programa de Captura-Esterilización-Retorno (TNR), la gestión es la fuerza que cohesiona el proceso. Esto conlleva cuidar de la salud de los gatos y tratar de prevenir cualquier problema derivado de su permanencia en una zona determinada.

Sin embargo, aún a pesar de los mejores esfuerzos en ocasiones sobrevienen las quejas y cuando esto sucede los cuidadores deben intentarlo todo para intermediar con los denunciantes.

Si tanto el cuidador como el denunciante son razonables, las oportunidades para solucionar el problema serán óptimas.

Lo que sigue son algunos consejos que se deben tener en cuenta cuando se intermedia ante una queja.

COSAS QUE SIEMPRE DEBEN HACERSE:

- **ESCUCHAR:** Escuchar detenidamente lo que el denunciante tiene que decir. Podemos creer que el problema no tiene que ver con la colonia de gatos de esa zona, pero puede ser, por ejemplo, que algún gato doméstico pueda estar vagabundeando. En este caso es precisamente el denunciante quien nos dará las pistas para “detectar” el problema.
- **INTENTAR ENCONTRAR UNA SOLUCION PARA EL DENUNCIANTE:** Parece una obviedad decirlo, sin embargo mucha gente se quita de encima las quejas o dice que el denunciante tendrá que convivir con el problema, cosa que en ningún caso es la solución. Algunos denunciantes aprecian el mero hecho de que se intente y se desee trabajar en común para no tener que desalojar a los gatos.
- **GUARDAR LA CALMA:** No hay nada peor que ver a un denunciante y a un cuidador gritándose el uno al otro fuera de sí, nada peor que llegar a un crispado enfrentamiento verbal. En cualquier situación, por muy difícil que sea, hay que permanecer calmado y educado. En definitiva, cuando se pierde la calma, perdemos la posibilidad de que el denunciante desee resolver el problema y son los gatos los que realmente perderán. Cuando uno mismo/a se siente incapaz de tener temple suficiente para enfrentar la situación, hay que considerar la oportunidad de que sea otro cuidador/a o voluntario/a quien se haga cargo de la intermediación.
- **ESTAR INFORMADOS:** Conozcamos lo mejor posible como funciona el proceso de Captura-Esterilización-Retorno (TNR), expliquemos porque desalojar a los gatos del lugar no va a funcionar, destacando que existe el efecto vacío y seamos hábiles en nuestras explicaciones al denunciante. Si no damos la medida en cuanto a saber y defender porque el TNR es importante y las razones de su éxito como método de control de colonias, el denunciante pensará que retirar los gatos es la única manera de dar solución al problema.

- **DAR A CONOCER QUE ESTAMOS CUIDANDO LOS GATOS DE LA ZONA:** Cuando haya posibilidad de entrar en contacto con la gerencia de un establecimiento, un consejo municipal o una comunidad de vecinos (llamémosles residentes), es bueno dar a conocer que estamos llevando a cabo un programa TNR. Ha habido casos donde los gatos fueron capturados y retirados por no haber avisado a los residentes de que en ese lugar se estaba desarrollando un control de la colonia vigilado por voluntarios. Hay que explicar a los implicados que se está gestionando una acción TNR y expresar nuestra voluntad para ayudar en la resolución de cualquier queja.

Siempre es mejor haber comenzado la acción TNR antes de hablar con los residentes, ya que podremos mostrar algunos resultados. Por otra parte, es importante tener en cuenta que siempre hay que mantener la palabra; si se ha dicho que se va a esterilizar a todos los gatos, hay que hacerlo. Es muy negativo perder la confianza de los residentes debido al fracaso del compromiso adquirido respecto a los gatos.

- **CONSIDERAR LA DESIGNACIÓN DE INTERMEDIARIOS PARA LA ZONA:** Si los cuidadores y/o voluntarios de la zona son muy temperamentales, hay que hacerles entender que es bueno buscar algún otro mediador para esa zona. En general, los mediadores deben tener conocimientos sobre el TNR y hablar la lengua o dialecto que sea común en la zona. Estos voluntarios no tienen por que ser cuidadores responsables de un programa TNR pero si serán representantes que puedan establecer el enlace entre residentes y cuidadores. Esto facilitará que disminuya la tensión de una situación potencialmente conflictiva en la que residentes y cuidadores están excesivamente implicados a nivel emocional.
- **IR A LA MEDIACIÓN EN PAREJAS:** es para asegurarse que alguien más puede apoyarnos en el caso de que los residentes aleguen mala conducta por parte de un mediador o bien digan que se dijo algo que no es cierto (y/o viceversa). En el caso de que la entrevista vaya a ser con una mujer no es conveniente que los mediadores sean los dos varones.
- **RESALTAR QUE QUEREMOS TRABAJAR EN COMÚN EN LA RESOLUCIÓN DEL PROBLEMA:** Hay que explicar que nuestra presencia allí es con el fin de ayudar y dar respuesta a los problemas que se están manifestando pero que al mismo tiempo necesitamos la ayuda de los residentes para lograrlo.
- **RECORDAR QUE, EN OCASIONES, NO SE TRATA DE LOS GATOS SI NO DE UN PROBLEMA PERSONAL RELACIONADO CON EL CUIDADOR:** A veces el conflicto no se deriva de la presencia de los gatos, es más bien un problema personal que el denunciante tiene con nosotros. Los gatos en este caso sirven de excusa para desquitarse o bien iniciar una disputa. Y si fuera así, nunca ese cuidador debe ser quien intermedie, hay que buscar una 3era persona para que lo haga y pueda ayudar. Si nuestro vecino tiene fuertes agravios o quejas contra nosotros y solo en parte uno de ellos se refiere al comportamiento de los gatos, es muy necesario buscar a alguien que pueda intermediar.

COSAS QUE HAY QUE EVITAR:

- **NO PRESUPONER QUE LA PERSONA QUE SE QUEJA ODI A MUCHO A LOS GATOS:** Muchos cuidadores hablan de que en su zona hay quejas pero que se deben al odio hacia los gatos. Por el contrario, hemos averiguado que la mayor parte de los denunciantes tienen problemas ciertos, como gatos defecando fuera de sus casas o en sus jardines, maullando por las noches manteniéndoles despiertos o gente dejándoles comida en los alrededores.

Si de entrada despachamos la queja como si viniese de alguien que odia a los gatos, perdemos la oportunidad de rectificar el problema sin evitar que los gatos sean retirados. La mayor parte de la gente no odia a los gatos, pero si rechazan los problemas que causan. Si nosotros somos capaces de resolver estos problemas, la gente normalmente no tiene problemas con los gatos.

- **NO ESPERAR QUE LA GENTE SIENTA AFECTO POR LOS GATOS:** La realidad es que no todo el mundo quiere a los gatos como nosotros; decir que los gatos son adorables y que no deberían ser matados no convence a nadie. Algunas personas ven a los gatos como animales nocivos, -solo resolviendo la causa del problema-, puede la gente acabar dejando que se queden. Necesitamos reforzar con datos todo lo que decimos sobre porque los gatos forman parte de nuestro hábitat y del porque siempre habrá gatos le guste o no a la gente que vivan allí.
- **NO DESCARTAR LAS QUEJAS COMO ABSURDAS SIN ANTES INVESTIGAR:** Algunos cuidadores cometen el error de menospreciar una queja incluso sin averiguar nada acerca de ella. Algunos incluso le dirán al que se queja de sus gatos que ellos no hacen nada, solo para averiguar más tarde que de hecho sus gatos si causan el problema. Esto hace que perdamos toda credibilidad frente al denunciante. Por eso todo lo más que puede decirse es que los gatos normalmente no se comportan de ese modo, pero habrá que investigar la situación.
- **NO ESPERAR QUE LOS DEMÁS SEPAN LO QUE NOSOTROS SABEMOS SOBRE LOS GATOS:** Nosotros podemos entender todo sobre el método TNR pero no esperemos que los residentes también. Mucha gente no sabe, por ejemplo, que una oreja recortada es señal de que ese gato ha sido esterilizado; tampoco entienden que retirar a los gatos no resolverá el problema definitivamente, o porque no pueden estar viviendo sus vidas en albergues. Otra gente pensará que solo dejando de alimentarlos se irán de la zona. Por eso hay que explicar cuidadosa y completamente cualquier cuestión y estar preparados para las respuestas; y en cualquier caso, siempre informar a la gente de las organizaciones que pueden darles más detalles, e informarnos mejor nosotros mismos.
- **NO HACER LO QUE SIGUE CON UNO MISMO/A:** Algunos cuidadores le dicen al denunciante lo mucho que han hecho por los gatos, lo mal que se están sintiendo y lo cruel que es el y después se frustran cuando esa persona les manifiesta su desacuerdo. Por el contrario, es necesario entender como se siente el denunciante, que problemas tiene el o ella y explicarles como poniendo en marcha un programa TNR en su urbanización /o propiedad se logrará un beneficio para todos en poco tiempo. Durante la conversación, hay que medir nuestro acercamiento con la otra

persona y adaptarnos a el/ella porque si solo hablamos de nosotros estamos cometiendo un error. Necesitamos vender únicamente la idea del TNR como si solo tuviésemos ese producto; si estuviéramos vendiendo un champú por ejemplo, al comprador no le importa como le va a nuestro pelo, el o ella solo está preocupado por el suyo. Aquí funciona el mismo principio.

A pesar de todos nuestros esfuerzos algunas quejas no se resolverán, sin embargo hay que intentar la mediación. Sabemos que allí donde el denunciante quiere ir hacia delante, hay oportunidad para querer resolver el problema y trabajar juntos; si nos vamos a enfrentar por el contrario a un denunciante del que hemos oído hablar pero que no nos ha pedido ayuda, tenemos el trabajo más duro pero no es absolutamente imposible conseguir resultado.

Recordemos que somos los mejores y únicos abogados para los gatos, necesitamos hablar por ellos y explicar porque el TNR es la mejor solución para nuestros barrios.

PROBLEMAS COMUNES Y SUGERENCIAS PARA SOLUCIONARLOS

- Hay gatos maullando o peleando y haciendo ruidos:

Tenemos que esterilizar a los gatos cuanto antes. Es vital comenzar la esterilización tan pronto como iniciemos el programa TNR y conseguir esterilizar a todos.

- Hay gatos defecando en un jardín privado:

Usemos bolitas antipolilla machacadas, o intentemos poner guijarros sobre la zona donde están defecando.

Algunos cuidadores se ofrecen para recoger los restos de cacas cuando un propietario les habla de esto, otros van y toman medidas para prevenirlo.*

- Los gatos están orinándose o defecando en maceteros:

Intentemos el uso de bolas antipolilla machacadas o pieles de naranja; los guijarros son también una opción o poner palillos en el interior de los maceteros.

- Los gatos están orinando o defecando fuera de una casa o apartamento privado:

Lo mismo, usemos bolitas antipolilla machacadas. Si se vive en un edificio de apartamentos o viviendas, averigüemos en que planta vive el denunciante; si vive encima del hall puede ser que o bien algún propietario de gato doméstico le esté dejando vagabundear o que alguien esté atrayendo a un gato de la colonia poniéndole comida más arriba en las escaleras; entonces tenemos que encontrar la propietario o al alimentador para decirles que dejen de hacer tal cosa.

- La gente se queja de ver muchos gatos en la zona a pesar de que están todos esterilizados y su número no ha crecido:

A menudo se trata de una percepción, la gente no se preocupa si no ve gatos. Puede ser una cuestión de horarios de alimentación o de localización del sitio donde se les alimenta.

Recordemos que lo ideal es ponerles la comida en una zona tranquila donde pase poca gente. También que no debemos ponerles el alimento en “horas punta” cuando la gente está yendo o volviendo del trabajo, esta gente puede ver repentinamente a toda la colonia esperando a su cuidador y pensar que hay sobrepoblación. Entonces hay que alimentar a los gatos a otras horas del día cuando haya poca gente por allí.

- Otras personas están dejando restos de comida cerca:

Recordemos a estos alimentadores si sabemos quienes son que es muy importante alimentar a los gatos con responsabilidad para evitar quejas y prevenir que esos gatos sean retirados y matados. Ofrecámosles unirse a nuestros grupos para poder trabajar juntos. Si persisten y no quieren escucharnos, digámosles educadamente que dejen de alimentar a esos gatos dado que ya lo hacemos nosotros, haciendo hincapié en que con su actitud están poniendo en peligro a los gatos.

Respecto a poner puntos de alimentación conviene hacerlo allí donde los cuidadores pueden encargarse de ello; esto es especialmente útil en zonas donde no sabemos si hay otros alimentadores y quienes son. Y cuando los haya propongámosles que se enrolen,- el punto de alimentación nos servirá de señal para el reclutamiento. La comida debe darse a horas fijas y la zona debe mantenerse limpia.

Cat Welfare Society tiene artículos que pueden mandar por e-mail, para contactar escribir a: info@catwelfare.org. Website: www.catwelfare.org.

También contactar con Alley Cat Allies (ACA) en www.alleycat.org; la ACA tiene un documento para estas situaciones. “Cómo lograr que los gatos sean bien recibidos en nuestra comunidad”.

Traducido por Clara Teruel, agosto 2007