

MEDIACIÓN EN EL MUNDO

“RELATOS CIRCULARES
DE CASOS DE MEDIACIÓN EN
DIVERSAS LATITUDES”

2°
EDICIÓN
AMPLIADA



COORDINACIÓN Y COMPILACIÓN
DANIELA PATRICIA ALMIRÓN

FEN
EDITORA
NOTARIAL

MEDIACIÓN EN EL MUNDO

“RELATOS CIRCULARES
DE CASOS DE MEDIACIÓN EN
DIVERSAS LATITUDES”

2°

EDICIÓN
AMPLIADA

COORDINACIÓN Y COMPILACIÓN
DANIELA PATRICIA ALMIRÓN

FEN
EDITORIA
NOTARIAL

Mediación en el mundo. Relatos circulares de casos de mediación en diversas latitudes

Coordinación y Compilación: Daniela Patricia Almirón

2ª edición, ampliada

Fundación Editora Notarial

Avenida 13 N° 770

B1900TLG - La Plata

Provincia de Buenos Aires - Argentina

Libro digital en PDF: ISBN 978-978 -1050-47-5

Edición en soporte papel: ISBN 978-978 -1050-47-5

Fecha de publicación: julio de 2020

Mediación en el mundo : relatos circulares en casos de mediación en diversas latitudes / Graciela Curuchelar... [et al.] ; compilado por Daniela Patricia Almirón ; prólogo de Santiago Otamendi. - 2a ed ampliada. - La Plata : Fundación Editora Notarial FEN, 2020.
Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online
ISBN 978-987-1050-47-5

I. Mediación. I. Curuchelar, Graciela. II. Almirón, Daniela Patricia, comp. III. Otamendi, Santiago, prolog.
CDD 347.09

(c) 2020 Fundación Editora Notarial

Queda hecho el depósito que establece la Ley 11.723. Libro de edición argentina

No se permite la reproducción parcial o total, el almacenamiento, el alquiler, la transmisión o la transformación de este libro, en cualquier forma o por cualquier medio, sea electrónico o mecánico, mediante fotocopias, digitalización u otros métodos, sin el permiso previo y escrito del editor. Su infracción está penada por las leyes 11.723 y 25.446.

PRÓLOGO

Con su segundo volumen de relatos de casos de mediación en el mundo, Daniela Almirón vuelve a abrirnos las puertas de ese espacio que habitualmente está reservado a las personas atravesadas por un conflicto y a los mediadores y mediadoras que día a día asumen el compromiso de guiarlas en la búsqueda de la solución que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades. Un mundo que ella y sus colegas viven con pasión y dedicación.

Daniela nos muestra, a través de las distintas experiencias que aportan profesionales de latitudes tan diversas como Argentina, Brasil, Chile, España, Italia, México y Uruguay, el modo en que la mediación se presenta como una herramienta de excelencia para abordar conflictos de la más diversa índole. Para orientar a las partes en la búsqueda de un diálogo, un acercamiento allí donde parecía imposible y promover un intercambio reparador. Una experiencia en la cual los propios mediadores y mediadoras también aprenden, aun cuando el conflicto en sí mismo no se pueda resolver -con acuerdo- en esa instancia. El proceso de mediación siempre parece suponer un crecimiento y otorga una nueva perspectiva para todos los participantes.

El valor de los relatos que aquí se presentan, refuerza la necesidad de profundizar las políticas públicas que instalen los sistemas alternativos de solución de conflictos como un canal de acceso a justicia posible y conocido por la gente. Como otra forma de acercarse a los conflictos que surge de la propia interacción entre las personas, del conocimiento por el otro de lo que representa y del impacto en la historia de vida, que muchas veces se manifiesta en la expresión del dolor y en la sanación liberadora de su manifestación.

Conocí a Daniela Almirón desde antes de asumir al cargo de la Subsecretaría de Acceso a Justicia del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, de la cual depende la Dirección Nacional de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos que tengo hoy la oportunidad y responsabilidad de gestionar. Siempre inquieta, siempre en busca de nuevas experiencias, como esta obra también la muestra. Tuvimos la ocasión de compartir un espacio de aprendizaje sobre temas de Gobierno y Gestión Judicial, en el que a mí me tocó participar como docente en temas de Acceso a Justicia, un ámbito multidisciplinario, en el que todos aprendimos y compartimos experiencias con colegas de las provincias argentinas y otros países de la región.

Hoy tengo el honor de volcar unas palabras en la presentación de otro de sus libros, a través del cual se reafirma el valor de acceso a la justicia en cada uno de los relatos.

Para quienes trabajamos en políticas públicas, es un libro inspirador, que reafirma la orientación que, desde el Ministerio de Justicia y la Dirección Nacional de Métodos Alternativos, se promueve en el fortalecimiento de esta herramienta y su uso a lo largo de todo el país.

Acercarnos a cada una de las experiencias que Daniela permite conocer en este libro nos deja la sensación de que las personas que han participado en un proceso de mediación han tenido el privilegio de acceder a una forma de justicia diferente, inmediata y cualitativamente superadora del habitual tránsito por tribunales.

La experiencia de trabajar en políticas públicas de acceso a justicia, de pensar soluciones para disminuir las barreras que habitualmente se presentan para acceder a información, a las instituciones y a mecanismos efectivos que den respuesta a los problemas de la gente, muestra que la mediación cumple cabalmente ese objetivo. Lo cumple desde el compromiso y la preparación con la que los profesionales intervinientes abordan cada conflicto y se re-

lacionan con sus protagonistas. También por las variantes de intervención y el conocimiento que el proceso en sí mismo brinda del conflicto, por la posibilidad de los participantes de involucrarse cuando sienten y descubren que el espacio de diálogo los contiene, los acerca y los guía en la búsqueda de una reparación, por los tiempos reducidos en los que se puede arribar a una solución de mayor calidad.

Agradezco una vez más la invitación que generosamente se me ofreció para dejar estas reflexiones y aliento a Daniela y a sus colegas a continuar en esta senda, en la cual seguramente vamos a coincidir a futuro, con la escucha atenta y el objetivo compartido de promover el desarrollo de sociedades inclusivas e instituciones comprometidas con la calidad de vida de las personas.

María Fernanda Rodríguez

Subsecretaria de Acceso a Justicia de la Nación

“ *Un solo día puede salvarnos de la desesperación.
Un solo día puede darnos más posibilidades
de las que podríamos imaginar* **”**

Grey's Anatomy

PALABRAS INICIALES

Dicen que hay que pedir y ordenar adecuadamente al universo aquello que soñamos, porque lo que ordenemos se cumplirá.

Mediación en el mundo primera edición fue un sueño que se hizo realidad y para concretarlo confluyeron catorce mediadores de diferentes países y a su vez todas aquellas personas que están en sus historias narradas. Historias reales vividas en mediación.

Cumplir ese sueño fue solo el movimiento de una pieza y al moverla comienzan a moverse otras y todo comienza a desplazarse. En ese movimiento aparecen más amigos mediadores y mediadoras por el mundo con las historias de más personas que confiaron en ellos y el sueño continúa cumpliéndose.

Mediadores que en las latitudes terráqueas al mismo tiempo están mediando, cerca de la montaña, cerca del mar, lindante a la selva, en una gran urbe, en un pequeño pueblo. Hablan castellano, portugués, italiano.

Cómo en la primera edición, los relatos preservan los nombres reales de los participantes, priorizando el objetivo de compartir para aprender y para difundir.

Los temas abordados en esta oportunidad también son diversos: familia, comunidad, diálogo en contexto de encierro, los vínculos empresariales, lo restaurativo, la escuela.

Me conmueve, me hace vibrar el solo pensarlo en el día a día. Me da esperanza que ante el mundo globalizado hipercomunicado electrónicamente y distanciado en el mirarse a los ojos, que padece guerras que aún se batan, hacer actos de paz cotidianos con la mediación, es real y concreto.

Gracias a mis amigas y amigos por aceptar compartir estas vivencias positivas, con profesionalismo, delicadeza y pasión. Gracias a Carolina, Vicky, Jeannette, Juan Pablo, Ignacio, Dolores, Marina, Marta, Mariana, Adolfo, María, Elena, Angélica y Antonio.

Gracias por hacer con su trabajo que un día salve de la desesperación, por hacer que un día tenga más posibilidades de las que podemos imaginar.

Daniela Patricia Almirón

PRÓLOGO A LA PRIMERA EDICIÓN

Conocí a Daniela Patricia Almirón hace muchos años y ya en la primera conversación que tuvimos me habló de su pasión por la Mediación. Desde esa primera charla hasta hoy, he podido ver plasmado ese entusiasmo en la función judicial que desempeña en la provincia de Chubut como así también en sus crónicas periodísticas y libros, a través de los cuales promueve la justicia restaurativa y la solución pacífica de conflictos y resalta la importancia de la comunicación entre partes.

Siempre ansiosa de aprender más, Daniela aprovecha sus viajes para recorrer las oficinas de mediación de cada lugar al que va, buscando conocer los diversos recursos utilizados por los profesionales según su propia formación y las costumbres y recursos del lugar.

En esta obra se han recopilado prácticas e historias de mediadores que trabajan en distintos puntos de la Argentina, Cuba, México y España. Además, se han explicado las herramientas de trabajo y técnicas que utilizaron en los distintos casos complejos en los que trabajaron, junto a una reflexión respecto del valor de cada uno de ellos. La riqueza de estas experiencias y reflexiones hacen de este libro un gran valor para quienes se estén iniciando en la justicia restaurativa como así también para aquellos que luego de varios años de práctica, quieren repensar y profundizar su propia labor.

En mi trabajo como juez logré reafirmar una y otra vez la utilidad de la mediación, en particular en el ámbito del Derecho Penal. Creo firmemente que el rol del mediador como facilitador entre las partes conduce a una solución integral y justa, que es sostenible a largo plazo. Hoy, en mi rol como Secretario de Justicia, busco promover el desarrollo de la justicia restaurativa como herramienta esencial de una gestión más eficiente de los conflictos.

Quienes conocen a Daniela saben de su personalidad inquieta y curiosa, y de su afán de compartir su vasta experiencia. Este libro, que fue construido en forma conjunta con sus colegas, es una consecuencia de esas actitudes. La expansión de la mediación a través de nuevos países y conflictos que se cuenta en estas páginas continúa, por lo que no debería sorprender que surjan nuevos casos, nuevas técnicas o herramientas que tanto Daniela como otros mediadores quieran compartir.

Me queda sólo agradecer el trabajo de los profesionales que colaboraron con esta obra: Daniela, Graciela, Gladys, Lucía, Silvia, María de los Ángeles, Carla, Ulf, Patricia, María Teresa, Paola, Sofía, Hilvia, Yamila, Aidá, Óscar y su equipo. La generosidad con la que compartieron el trabajo vocacional y afectuoso que realizan cotidianamente ha hecho de esta obra un cálido aporte a la práctica de sus colegas.

Santiago Otamendi

Secretario de Justicia de la Nación

“Voy procurando romper el silencio
el milenario sepulcro del miedo.
Brotó diáfano en el cuero
la melodía que entornan los pueblos...
Con la luna voy pariendo
la serenata que esconden mis sueños.

Solo tus ojos me llevan a ese lugar
donde los cuerpos transpiran a libertad...”

*Solo tus Ojos*¹

PALABRAS INICIALES DE LA PRIMERA EDICIÓN

PARA QUÉ UN LIBRO DE RELATOS DE CASOS DE MEDIACIÓN

A los mediadores nos gusta compartir las historias que nos llegan en el espacio de los encuentros de Mediación. Aquello que nos llega desde la intimidad de cada persona que acepta el espacio, el proceso, al mediador. Lo hacemos todo el tiempo bajo diferentes modalidades, porque lo intercambiamos con nuestro comediador. En clínicas con mayor o menor organización o sistematización. Como catarsis o como autoescucha. Como una manera de reflexionar y reflexionarnos en el uso de las herramientas y recursos. En cómo impactó en nosotros.

¹ L: Raly Barrionuevo /M: D. Carabajal. Disco “Población Milagro”.

¿Cómo contar sobre casos de mediación y resguardar la confidencialidad y además no perderse la oportunidad de compartir y difundir? Eso es posible.

Presentar un libro de relatos de casos reales de mediación es un largo sueño que hoy cobra vida. Puede que haya nacido con la primera mediación que me tocó conducir y se fue alimentando con el deseo de difundir y compartir. También con aquel emblemático Congreso Mundial de Salta del año 2010 y su Concurso de Casos Reales, que tuvo como producto un maravilloso libro. Esos relatos eran una recorrida por toda la Argentina.

Colaboró en este deseo el colorido federal nacional y la diversidad de oficinas de mediación en Argentina, en formatos específicos y adecuados por una parte a los contextos socioculturales y económicos de cada provincia. Y a ello se agrega la decisión de políticas institucionales de incorporación de la mediación. En cada encuentro nacional académico y de capacitación se develan estas circunstancias que lejos de resultar separadoras, son aglutinantes y enriquecedoras.

También es producto de un proyecto personal de recorrido durante seis años de oficinas de mediación en diferentes países: México, Perú, Cuba, Costa Rica, Estados Unidos, Italia, España.

Estos recorridos trajeron amigos, anécdotas, vivencias atravesadas por la mediación, con una riqueza, caudal emotivo y aprendizaje de difícil medida numérica.

Mi creencia es que en el compartir entre mediadores y hacia afuera lo que sucede en el espacio de mediación, es una forma de hacer saber los beneficios no sólo de la mediación, sino de los métodos dialogales conducidos y acompañados por un tercero neutral que es un puente de acercamiento en la distancia de las individuales y saludables diferencias. Un puente que convoca a los mediados a ofrecer y ofrecerse en lo mejor de sí mismos y ser dueños de sus soluciones, lo que redundará en el fortalecimiento humano.

Confío en que ese fortalecimiento nos insta a brindarnos mejor a los otros y así concatenadamente se reproduce infinitamente.

Cierro los ojos y tomo conciencia de que en todo el mundo, en nuestro planeta Tierra al mismo tiempo, en simultáneo, cientos de mediadores están conduciendo mediaciones, facilitaciones, están ayudando efectiva y concretamente para la Paz.

La emoción que me provoca es indescriptible.

Es mi deseo que cada lector pueda visualizar la vitalidad de esta realidad. La vida misma es un caminar por prados, jardines, montañas, cemento, ripio. Ese caminar es circular, porque aquí, allí y más allá nos encontramos, nos tocamos. En ese caminar circular, buscar y recibir ayuda, crea usted en lo que crea, será una bendición.

PENSARSE EN ROL DE MEDIADOR/CONCILIADOR/FACILITADOR/ TERCERO, AYUDANDO A DIALOGAR/NEGOCIAR A OTROS DE MANERA PACÍFICA

¿Cómo hacerlo?

En la República Argentina, conforme nuestra organización estatal, la legislación sobre Formación en Mediación se encuentra bajo la órbita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, en cuanto a la cantidad de horas y requisitos de capacitación.

Se accede a la Formación Básica en Mediación y luego el temple y profesionalismo mediador va conformándose por varios factores: capacitación, especialización, ejercicio propiamente dicho.

Ese ejercicio incluye la autorreflexión, la supervisión y el compartir con otros mediadores. Tanto en comediación como en ateneos al efecto.

Todo aquello que se propone a las personas que confían en nuestro rol de tercero neutral, tenemos que contar nosotros mismos, o al menos contar con la propia reflexión al respecto.

Se puede conocer perfectamente, manejar y utilizar las herramientas comunicacionales adecuadas, aunque si internamente no se siente y practica lo que se propone, difícilmente se pueda ser creíble y verdaderamente confiable.

El ser mediador convoca a exigencias personales ineludibles y estar en mediación convoca a su vez a estar ahí y no en otro lugar.

Pareciera muy exigente y lo es, porque las personas traen un dolor, un malestar y lo expresan, lo cuentan, lo narran a un tercero extraño a su vida y que le propone que confíe en él.

Luego, ¿cómo se prepara un mediador para diferentes tipos, clases, o mediaciones de diversa naturaleza?

La pregunta viene porque se tiene un llamado a ubicarse en la temática particular, donde habrá una exigencia emotiva que convocará a una mayor fortaleza personal.

El mediador cuenta con una herramienta poderosa, la pregunta. A los mediados y a sí mismo. Animarse a preguntar y a preguntarse. Sólo con la pregunta obtenemos información para luego procesar, administrar y usar. Hacerse preguntas con sinceridad y animarse a escuchar las respuestas.

Algunas preguntas propuestas: ¿quiero, estoy dispuesto, me siento en condiciones profesionales y emotivas de conducir cualquier clase de mediación?

¿Quiero, estoy dispuesto, me siento en condiciones, profesionales y emotivas, de conducir una mediación: de naturaleza familiar; con niños, con adolescentes; con adultos mayores; con antecedentes de violencia;

con hechos presuntamente delictivos; con muchos participantes, ya sea por un tema comunitario o de otra índole; entre vecinos, un expediente de naturaleza civil o comercial?

Esto requiere tiempo, calma, espacio. Requiere dedicarse.

La mediadora Jaqueline Morineau², propone el “mediador humanista”, pensar la mediación de manera humanista y humanitaria. Ella habla precisamente de un modelo de “Mediación Humanista”. Invita a trabajar con nuestro interior, con nuestras propias emociones y energía. Propone que el mediador trabaje con meditación y autoobservación y proponer esto a los mediados. Se trata de un profesional ocupado en su yo interior, no un super humano, sino un responsable humano con sí mismo.

El mediador que se ocupa de su crecimiento profesional está en condiciones de proponer y brindar a partir de esta formación y las herramientas, otras figuras de tercero neutral, imparcial, objetivo: puede ser un facilitador, puede ser un conciliador, puede ser un tercero que ayuda a negociar.

La esencia serán las destrezas profesionales y el acuerdo con los particulares. El eje será el diálogo.

El mediador es responsable del ser mediador y estar en mediación, es responsable de su propia humanidad ofrecida a los participantes.

El trabajo podrá ser la propia terapia psicológica, compartir con colegas en clave de reflexión, buscar material al respecto. Trabajar en encuentros de clínica implica también mucho respeto. Si la intención es dialogar profesionalmente sobre inquietudes académicas, procedimentales, personales, debe ser en un marco de confidencialidad y respeto, por los sentimientos

² Jaqueline Morineau, es arqueóloga, mediadora, fundadora del *Centre de médiation et de formation à la médiation*, que de acuerdo con el Ministerio de Justicia de Francia trabaja en estrecha colaboración con el Tribunal de París. Desarrolla su método de mediación llamado “Humanístico”.

del compañero y los propios. Será con generosidad y como dice la hermosa de Jacqueline, humanista.

El desafío es crecer.

Humberto Maturana en su libro “El árbol del conocimiento”, expone sobre “uno mismo mediador” y la responsabilidad con la ética como mediadores.

“Todo acto humano tiene lugar en el lenguaje. Todo acto en el lenguaje trae a la mano el mundo que se crea con otros en el acto de convivencia que da origen a lo humano; por esto, todo acto humano tiene sentido ético. Este amarre de lo humano a lo humano es, en último término, el fundamento de toda ética como reflexión sobre la legitimidad de la presencia de otro.”

En esto de reflexionar, que no ha de ser sencillo, el disponerse en tiempo, espacio, actitud. Reflexión sobre el trabajo y los objetivos y si nos inquieta la paz, como seres humanos.

“... La reflexión es un proceso de conocer cómo conocemos, un acto de volvernos sobre nosotros mismos, la única oportunidad que tenemos de descubrir nuestras cegueras, y de reconocer que las certidumbres y los conocimientos de los otros son, respectivamente, tan abrumadoras y tan tenues como los nuestros.”³

La aventura de mirarse a uno mismo, de bucearse, hasta lo más profundo, es insoslayable como mediadores.

Es el deseo que estos relatos puedan ser una forma de reflexión sobre el propio trabajo y sobre cada humano mediador.

³ Maturana R., Humberto y Varela G., Francisco. *El árbol del conocimiento. Las bases biológicas del Entendimiento Humano*, Lumen Editorial Universitaria, 2003.

PROCESO DE DISEÑO DEL LIBRO

Los mediadores fueron invitados a escribir desde sus propias idiosincrasias y contextos institucionales. Por ello el colorido del lenguaje que encontrarán en cada relato. Se les propuso un mínimo de reglas estándar a seguir: consignar el espacio institucional en el que se desarrolla la mediación, la modificación de datos personales de los participantes/personajes con el objetivo de resguardar la confidencialidad, un nombre para su relato, un máximo de extensión, el desarrollo del Proceso de Mediación como se haya dado en el caso particular, el resultado y una reflexión.

La doctrina no ha sido el objetivo principal. Cada caso relatado es un aporte doctrinario en sí mismo.

Se devela que en nuestro trabajo como mediadores estamos muy cerca no importa en cuál latitud habitemos. Se respetan en todos los casos las reglas básicas de un proceso dialogal de solución de conflictos: voluntariedad como conformidad con el espacio, con el proceso y con los mediadores. Confidencialidad. Protagonismo de las partes mediadas. Fortalecimiento de sus decisiones y autonomía. Consideración por su dolor. Por ese dolor que cada mediado lleva a mediación por el malestar que lo atraviesa. Paciencia. Buen trato. Aprecio por la expresión de cada uno. Respeto por sus decisiones. Respeto por su lengua y cultura.

Se ha preservado el diseño propio de cada colega en sus textos, en cuanto a diagramación de los mismos.

El corolario es un recorrido intenso, profundo, amoroso, respetuoso y de gran profesionalismo, de casos reales trabajados en mediación por mediadores en el mundo. Este que habitamos y tenemos la oportunidad de cuidar, en los vínculos, para que sean más saludables y así aportar desde nuestro valioso lugar, salud y paz al mundo.

Gracias amigos mediadores por aceptar participar de este proyecto y ser parte del recorrido circular en diferentes latitudes.

Bienvenidos los lectores a este recorrido. ¡Disfrutadlo!

Daniela Patricia Almirón

TEXTO DE CONTRATAPA DE LA PRIMERA EDICIÓN

Los relatos que se contienen en estas páginas son experiencias de vida. En una sociedad cada vez más individualista, donde se pretende utilizar el derecho y la vía de los tribunales como la solución más recurrente, a veces esgrimiéndolo incluso como auténtica amenaza, encontrar historias como las que se presentan, invita a pensar en que otro mundo es posible. Y es que el individualismo nos conduce a la imposición de soluciones ajenas, al colapso de los sistemas jurídicos, e incluso a un fortalecimiento del derecho penal del enemigo. Frente a ello, la mediación, las soluciones alternativas y la justicia restaurativa nos conducen a la construcción conjunta de una solución en la que todos los intervinientes ceden para alcanzar un logro común, construyendo una perspectiva más comunitaria y social en su entorno más cercano, perspectiva de la que nuestro mundo está cada vez más necesitado.

Sorprende que el éxito actual de la mediación, y la propia realidad de la misma, trate de abrirse camino en sociedades y en sistemas jurídicos que olvidan perspectivas más profundas y amplias. Perspectivas que los autores de esta obra nos aportan, desde la plurinacionalidad y la riqueza de experiencias que vienen de distintas sociedades, de distintas culturas, pero -sin ninguna duda- desde respuestas humanas, más flexibles y abiertas a otras sensibilidades que nuestra sociedad está perdiendo.

Por ello, no nos queda más que aprender desde la lectura de estos relatos, contruidos a través del prisma del otro y desde la construcción conjunta de una solución reparadora, de una solución humana, que ha permitido la escucha de todos los intervinientes en el conflicto, desde posiciones de igualdad, solución que surge con energía y fuerza tras esa mediación. Confiamos en que a través de estos constructores de paz otra realidad y otro mundo sean posibles.

Jorge Jiménez Martín / Magistrado

Director del Servicio de Selección y Formación Inicial / Escuela Judicial (España)

ARGENTINA

“Uno busca lleno de esperanzas
el camino que los sueños
prometieron a sus ansias

“Uno”. Mariano Mores – Enrique Santos Discépolo

“Los hermanos sean unidos,
porque ésa es la ley primera.
Tengan unión verdadera
en cualquier tiempo que sea,
porque si entre ellos pelean
los devoran los de ajuera”

“Martín Fierro”. José Hernández

“Lo innovador como punto
de inflexión en la mediación”

LA RUEDA MÁGICA

Resiliencia y tarjetas asociativas

Graciela Curuchelar

Participantes

Las hermanas Noemí (60 años) y Herminia (65 años).

Tema del conflicto: la venta de la casa familiar. La mediación se realizó en cuatro encuentros: dos sesiones conjuntas y dos sesiones privadas, en el transcurso de tres meses. Cada reunión duró aproximadamente una hora y media.

Contexto institucional: mediación privada en MEDIANTE, Asociación Civil sin fines de lucro de la Provincia de Buenos Aires, Argentina. Las participantes llegaron de un modo casual: son vecinas de MEDIANTE y aunque no sabían exactamente qué es Mediación, al conversar con la Presidente de la OSC, en un encuentro en un negocio del barrio, acudieron a la mediación.

“Entiendo por genio la fuerza del alma, que piensa y forma ideas”. Aristóteles (384-322 a.C).

Invitación

Así, de casualidad, se encontró Herminia con la mediadora en un negocio del barrio.

La charla de vecinas devino en una consulta y la consulta en mediación.

La mediadora preguntó si Herminia podía conversar con Noemí para que vinieran o prefería que fuera la misma mediadora quien la convocara.

Herminia contestó que sería ella quien le dijera.

Así fue. Acordaron un encuentro y fueron a su primera reunión.

Reunión conjunta inicial

Las vecinas y hermanas Noemí y Herminia llegaron juntas y luego de las presentaciones y el discurso de apertura, contaron que tenían dificultades, dado que Noemí quería vender la casa familiar en la que vivían juntas hacía más de 50 años.

Herminia no quería vender.

Eso fue lo primero que dijeron y desde allí partimos para conversar sobre la situación planteada.

Parecían ambas inflexibles, cada una aferrada al clásico conflicto: quiero vender la casa; no quiero vender la casa.

La mediadora fue parafraseando y haciendo preguntas.

Y descubriendo que para Herminia era importante “conservar la historia” y para Noemí “disfrutar la vida”.

Noemí expresaba que sentía que Herminia no la escuchaba, no la entendía.

Hasta que Herminia expresó una frase que fue un punto de inflexión: “Nosotros giramos en una rueda todo el tiempo...”, frase que acompañó desde lo gestual. Y siguió diciendo: “Empieza bien y después va desmejorando, desmejorando...”.

El uso de esta metáfora permitió abrir al mundo de las emociones, esas que giran y a veces no podemos describir o nombrar, porque están todas dando vueltas y más vueltas. Mezcladas. Esas emociones que comienzan a ser reveladas, relatadas y que producen la esperanza inesperada de avanzar en el camino, girando con la rueda. La rueda mágica.

Fue entonces que Herminia dijo: “A mí me cuesta vender la casa. En esa casa está lo que fue mi vida”.

Y Noemí replicó: “¿Por qué no disfrutarla ahora?”

Y mirando a la mediadora agregó: “¿De qué manera llego a ella para que me entienda?”

Y la mediadora siguió con preguntas a Herminia para que ésta misma dijera cómo podría llegar a ella Noemí.

Para que pudieran expresar lo que significaba para cada una “lo que fue mi vida” y “disfrutar ahora”.

Siguieron utilizando la metáfora de la rueda, y esto ofreció nuevas posibilidades, aunque a veces la rueda se estancaba y cada una seguía centrada en algún punto sin poder avanzar.

Y de las emociones pasaron a los pensamientos. Fue cuando Herminia dijo “... Que yo pueda abrir la cabeza (otra metáfora) para que alguien me ayude a entender que ella tiene tantos derechos como yo”.

Como estrategia, la mediadora eligió seguir trabajando sobre la relación entre ellas y la comunicación, ya que cada una, a su modo, pedía ayuda para

ser entendida por la otra. Y si bien la mediadora tenía claro que no “ayuda”, sino, que, en todo caso, “acompaña” a cada una para que con sus propios recursos encuentre sus propias respuestas, intentó nuevamente retomar el sendero para facilitar la comunicación entre ellas.

Hubieron reconocimientos de una hacia la otra, también reproches dichos con humor hasta que Herminia expresó: “tengo miedo a quedarme despojada, como en la oscuridad” y “va a ser sano para las dos, lo veo claro”.

Como trabajamos con resiliencia (condición humana para afrontar, sobreponerse y ser fortalecido o transformado por experiencias de adversidad) y para que se desarrolle resiliencia debe producirse un oxímoron (figura retórica donde dos términos siendo excluyentes entre ellos se unen); al escuchar a Herminia, se produjo el punto de inflexión; en este caso: el sano miedo; la oscura claridad.

Como la persona resiliente no podrá afrontar la adversidad si primero no se da cuenta de su realidad, sin que ello le quite la esperanza de un salir adelante, la mediadora comenzó a trabajar para que cada una descubriera sus propias fortalezas, que les permitirían resolver el tema económico como mejorar su relación y comunicación.

Este desarrollo resiliente origina un aprendizaje, una transformación y un crecimiento.

Así fue como Herminia expresó dirigiéndose a la mediadora: “escuchando tus preguntas, abro la cabeza”. Y “moví la posibilidad de pensar”. Y para finalizar “se mezclan los sentimientos”.

Ante las preguntas que las orientaban a imaginarse un futuro, Noemí pudo expresar “no me imagino no verla”, “la voy a extrañar”.

Siguió la conversación hasta que por razones de tiempo no pudimos continuar la mediación.

Se fueron con la tarea para el hogar de pensar cómo podían hacer para satisfacer esta necesidad de estar juntas y de ser independientes al mismo tiempo.

Segunda reunión

Vinieron juntas nuevamente Herminia y Noemí.

Cuando la mediadora les preguntó cómo habían estado en el tiempo que no se vieron y si pudieron pensar en la tarea, ambas contestaron que habían resuelto vender, incluso que habían ido a una inmobiliaria y que algunas personas ya estaban viendo la casa y que ahora se planteaba el tema de qué comprar y de si comprar cerca una de la otra.

La mediadora notó que la relación estaba tensa, y sugirió, tal como lo permite el proceso, ir a reuniones privadas.

Reunión privada con Herminia

Primero fue con Herminia y trabajaron juntas sobre el aprendizaje hasta ese momento (entendiendo que una mediación resiliente conlleva un aprendizaje). Herminia valoró todo lo que había logrado de sí misma, su apertura, siempre con humor. Trabajó sobre su propio “fortalecimiento del yo” y sobre sus propias fuentes y pilares resilientes. Y aun así, decía que necesitaba “ayuda” para afrontar el paso y que “no sabía cómo”.

Reunión privada con Noemí

Noemí, en la reunión privada, reveló que ya tenía en vista un departamento, se manifestó muy contenta “aunque preocupada por la reacción de Herminia, pues todavía no le dije que encontré un departamento”. Que era la “primera vez que hago algo por mí misma sin la mirada de mi hermana”. Y que necesitaba “ayuda” para afrontarla.

Reunión conjunta final

Cuando volvieron a juntarse, y a pesar de los esfuerzos para destrabar la situación, parecía que la rueda se había estancado nuevamente.

Noemí no se animaba a hablar y Herminia parecía desorientada.

Habían avanzado muchísimo y, como ya sabemos, muchas veces cuando los participantes están por acordar se produce un retroceso. Es que el acuerdo marca un nuevo rumbo para la gente, una nueva vida, que a veces es difícil de asimilar.

La mediadora ofreció entonces un recurso innovador: las tarjetas asociativas cuyo uso ya había probado en otros ámbitos, aunque era la primera vez en mediación.

Lo novedoso ofrece una esperanza.

Son tarjetas para realizar asociaciones, con un objetivo de trabajo, apelando a la sabiduría interior de cada persona.

Estas herramientas se pueden implementar luego de haber aprendido técnicas y prácticas facilitadoras.

Entendiendo que en la misma tarjeta que eligieran está el conflicto y también la solución, la mediadora propuso diversas dinámicas, todas pensadas para el caso en cuestión:

¿Cómo hacen las personas para resolver?

La mediadora propuso: “Elijan tres cartas que para ustedes signifiquen cosas buenas, agradables en vuestra relación. Y tres que no sean tan buenas.”

Siguió la mediadora facilitando la técnica y una vez que cada una expuso, preguntó: ¿qué les parece que hoy tienen en común?”

Y por último las instó a elegir una tarjeta que por sus características piensen que podían ayudarlas (la mediadora tomó esta última palabra pues es lo que venían pidiendo las dos hermanas: ayuda).

El resultado fue revelador.

Cada una pudo encontrar la tarjeta que le permitió expresar todo lo que no había podido.

Y comenzaron una nueva vida, bajo la forma de un acuerdo: venderían la casa, comprarían algo cerca una de la otra, se invitarían y compartirían.

Hubieron nuevamente reconocimientos, humor y alguna que otra lágrima para sellar el acuerdo.

Final

La mediadora preguntó a cada una en relación al uso de las tarjetas: ¿Qué te llevas de diferente?

Herminia y Noemí nos ofrecieron estos comentarios:

“Lo elegí con el corazón”.

“Me pareció espectacular por esto (y muestra nuevamente una carta que eligió) porque me identificó con la realidad, lo pude ver más claramente”.

¿Qué cambió de usar las cartas a no haberlas usado?

“Me sentí sorprendida al verme identificada e identificar en tres cartas a una persona, mi hermana”.

“Me sirvió para escuchar, pues habitualmente no lo hago”.

“Identificar un montón de cosas e identificarse uno”.

Reflexión

Una maestra, Sara Cobb, nos enseña que la mediación no es terapia, pero sí tiene efectos terapéuticos.

La palabra terapia deriva del griego “therapeua” y significa “prestar apoyo a alguien en su camino”, y en ese sentido las tarjetas asociativas nos ofrecen un recurso innovador para que cada quien encuentre su manera de transitar ese camino.

O de hacer girar la propia rueda.

Sin “ayuda”. Me hizo “ruido” esta palabra que pronunciaron varias veces las hermanas.

Cada vez que hablaban de “ayuda” la cambié por “acompañar”, por recordar que “las verdaderas protagonistas son ustedes”, que “ustedes tienen sus propios recursos”; recordé cada uno de los pilares de la resiliencia que poseían (capacidad de interacción, humor, creatividad, iniciativa, entre otros) que habían salido a la luz.

Comprobé que ofrecer recursos innovadores es acorde al rol de facilitador: yendo a la novedad para que las personas puedan producir en novedad, generando nuevas posibilidades.

Ya la rueda giraba a otro ritmo, más acompasado, más acompañado y las protagonistas eran definitivamente las hermanas.

No estamos en la vida de la gente para resolver sus conflictos.

Estamos en la vida de los conflictos, entendiendo estos como una oportunidad, para que los resuelva la gente.

“ Sé que las ventanas se pueden abrir
Cambiar el aire depende de ti
Te ayudará, vale la pena una vez más
Saber que se puede, querer que se pueda
quitarse los miedos, sacarlos afuera
pintarse la cara color esperanza
tentar al futuro con el corazón ”

“Color esperanza”. Diego Torres

PINCELADAS COLOR ESPERANZA

Más allá de las filiaciones. Más allá de la sangre

Daniela Patricia Almirón - Gladys Coronati - Lucía Gómez

Contexto institucional: Servicio Público de Mediación, dependiente de la Dirección de Mediación del Superior Tribunal de Justicia de Chubut, Argentina.

Participantes: Laura y su esposo Pedro; Miguel y la pequeña Guillermina.

Duración del proceso de Mediación: tres meses, con encuentros individuales y conjuntos.

Introducción

Entre tantas preguntas que nos hacemos los mediadores, algunas tienen que ver con cuestiones de fondo de la propia naturaleza jurídica de la mediación. Otras se relacionan al proceso mismo. A la agenda que se arma como un tetrís en cada historia que se nos presenta para acompañar como mediadores.

Así, una cuestión es si un caso es mediable o no. Esto así lineal es difícil ajustarlo a la realidad de una oficina, más si es de acceso público y gratuito, voluntaria y amplia en temas a abordar. Habrá situaciones no óptimas para mediación, fundados en diversos factores. Habrá otras en las que el objeto de la mediación es de orden público y no podrían resolverlo con un acuerdo en mediación. Ahora si la cuestión fuera de orden público y el espacio de mediación fuera el propicio para conversar respecto del tema, porque necesitan por la naturaleza íntima, delicada, frágil de la cuestión un espacio reservado, ¿vamos a impedir ese diálogo? De ninguna manera. Esta mediación tiene también este color.

El comienzo

La historia había comenzado hacía 9 años, cuando Miguel y Laura se conocieron. Así fue que concibieron a Guillermina. Miguel se tentó con algunas adicciones y tuvo problemas con la ley. Su padre falleció, su madre lo contenía aunque no era suficiente. Recurrió a una Iglesia Evangélica con la que sintonizó. En ese deambular de espacios llegó a una institución que acompaña interdisciplinariamente a personas con problemas de adicción. Así desde esa institución y con asesoramiento jurídico le sugirieron el espacio de mediación para su preocupación.

Mantiene la entrevista inicial o premediación con Daniela. En esa entrevista tiene claro qué quiere. No ve a su hija Guillermina desde los dos

meses de edad. Quiere verla. Quiere poder tener contacto con ella. Sabe que no será fácil. Que no tiene un historial meritorio, aunque quiere intentarlo. Para eso está dispuesto a hablar con Laura. Quiere hacerlo así con mediación.

La primera impresión fue realmente convincente. Los mediadores debemos ser neutrales e imparciales, aunque sentimos. Aún cuando resulta evidente.

Miguel emocionaba. Hablaba tranquilo, sin efusión ni ansiedad. Hablaba seguro.

Laura se presentó a la entrevista de premediación acompañada por su esposo Pedro. Concurrió en la segunda citación. Expresó su asombro, incomodidad, malestar y hasta temor ante la convocatoria. Sabía que era por el pedido de Miguel ya que la citación lo refería. Era mucho el tiempo transcurrido. Pudo superar el dolor del abandono de Miguel y su hijita está bien. ¿A qué venía ahora Miguel a interesarse y consternar la vida tranquila que llevaban con su esposo? Una vida familiar con Guillermina y la hijita de ambos, Sofía.

Contaban con asesoramiento jurídico, por tanto sabían que Miguel podía reclamar esto ante el juez. De imaginar que esto sucediese, más se angustiaban. Por tanto aceptaron el proceso de Mediación, con reticencias aunque sabiendo que era el mal menor.

El desarrollo del proceso

Como se detalla al inicio se dieron una serie de reuniones de Mediación. Con su acontecer conducido por Lucía y Gladys comediando y Daniela acompañando en supervisión y clínica, también como mediadora de mediadores. Espacio este último necesario y saludable.

Miguel

Miguel está sentado en la recepción del Servicio Público de Mediación. Transpira. Está bien peinado y prolijo. Sostiene sobre sus piernas y entre sus manos, un inmenso oso de peluche color beige. Bueno... este es el final de la historia...

En el primer encuentro Miguel atiende a las mediadoras con respeto. Cuenta que estuvo en la cárcel y que tenía amistades que no lo ayudaban. Laura no lo visitaba en la cárcel, ella rehizo su vida con Pedro, quien ha criado como propia a Guillermina. Ha querido acercarse por la escuela a ver a su hija, aunque no lo hace porque le gustaría que lo ayuden profesionales para hacerlo bien. Tiene incompleto el nivel secundario y lo que desea es aprender un oficio que le permita trabajar. Le llevó tiempo aceptar la ayuda de profesionales para poder avanzar en esto y alejarse de los vicios, asistiendo a terapia. Estaba haciendo un curso de programación en informática y en búsqueda de trabajo.

Reconocía haber estado mucho tiempo perdido y cuánto le había afectado la muerte de su padre. Acepta una reunión conjunta con Laura.

Autoriza a las mediadoras a transmitir a Guillermina:

- Su deseo de conocer a su hija y vincularse.
- El compromiso de respetar la crianza que le están dando.
- Comportarse adecuadamente como ejemplo para Guillermina.
- Aceptar que progresivamente se pueden reencontrar.
- Que le gustaría una reunión conjunta con Laura.

Laura y Pedro

Laura asiste a la reunión de Mediación individual evidentemente molesta. Se había asesorado para que su esposo adoptara a Guillermina y le informaron que se necesitaba la conformidad del padre biológico, por lo que pensaron en dejar el tema para otro momento. Guillermina no sabía que tenía un “padre”. Laura expresa que quiere a su familia unida y esto conspira contra esa unidad.

Recordó con pesar su embarazo y el nacimiento de Guillermina, con la ausencia de Miguel y debiendo ir a vivir con sus padres. Refirió como al pasar que Pedro la esperaba, así es que con su acuerdo se lo invitó a participar del encuentro. Pedro se mostró colaborativo, conforme de involucrarse en el proceso de Mediación. Apoyaría la vinculación de Guillermina, a quien quiere como hija propia, siempre que Miguel no continuara llevando la vida que había llevado hasta ese momento, porque afectaría a Guillermina. Con ambos se exploró y trabajó el hecho de que no le habían contado a Guillermina sobre su origen biológico. Se reflexiona sobre la confianza. La de Guillermina con ellos que desconoce algo tan vital y personalísimo como su identidad. La confianza reclamada de ellos hacia Miguel.

Se les transmitieron las propuestas de Miguel. Manifestaron que lo pensarían. Necesitaban un poco de tiempo para reflexionar y asesorarse de cómo avanzar con Guillermina.

Autorizan a transmitir esto a Miguel.

Aceptaban una reunión conjunta de la que también participara Pedro.

Segundo encuentro con Miguel

En el siguiente encuentro con Miguel asiste muy esmerado en su pulcritud y presencia. Se lo ve más contento y con planes de trabajo. Cuenta que

estuvo pensando mucho en él como padre, en cómo puede ir rearmándose como persona y así relacionarse desde un mejor lugar con su hija. Reconoce que su expareja ha hecho lo mejor por Guillermina, que la crió sola hasta conocer a Pedro, quien también la ha cuidado. Su madre lo esperaba, así es que con su conformidad se la invita a compartir el encuentro para contar sobre ella. Antonia, mamá de Miguel, abuela paterna de Guillermina, expresa su interés en que Miguel se vincule con Guillermina, que desea también verla, compartir con ella y que su hijo tiene que hacer bien las cosas.

Se les transmite el deseo de Laura y Pedro de poder reflexionar y asesorarse para avanzar en compartir todo esto con Guillermina de la mejor manera. Cuidando a Guillermina que es pequeña, en sus sentimientos e integridad.

Segundo encuentro con Laura y Pedro

Un nuevo encuentro con Laura y Pedro y el cambio de actitud es notable. Se la siente aliviada a Laura. Si bien manifiesta continuar con temor por los antecedentes de Miguel. No ha podido avanzar en hablar con Guillermina. Pedro continúa siendo colaborativo. Colaboración que se convirtió en uno de los pilares fundamentales de esta mediación. No obstante no se siente confiado aún con Miguel, de que no destruya la familia que han formado. Confiesa su temor de que Guillermina deje de quererlo a él. Acepta incorporar a Miguel y que eso no implique quedar él afuera. Se insiste en trabajar sobre compartir con Guillermina su realidad biológica ayudados por un profesional. Cuentan que Guillermina hace preguntas acerca de su nacimiento, de cuando estaba en la panza, que quiere ver fotos. Aceptan reunirse con Miguel.

Tercer encuentro con Miguel

En el siguiente encuentro con Miguel, ya ha conseguido trabajo. Fantasea con encontrarse con su hija y está dispuesto ya a encontrarse conjuntamente con Laura y Pedro.

Encuentro conjunto de Laura, Pedro y Miguel

Ahí están los adultos de esta historia, Miguel, Laura y Pedro.

Miguel se expresó tranquilo, explicó que no pretendía interferir en la vida familiar ni modificarla. Le expresa un concreto agradecimiento a Laura por su trabajo como madre y a Pedro por haber ayudado a criar a Guillermina. Se compromete a darle buenos ejemplos, a no fallarle, a no contrariar las costumbres que la niña tiene. Sólo quiere relacionarse con ella como padre de acuerdo a las posibilidades de Guillermina. Propone tener pequeños encuentros y construir una relación.

Laura dice creerle y le explica las pautas de vida que le han dado a Guillermina, las costumbres, los valores. Pedro le dice que confía en él aunque estará atento a que no lo defraude, que la han criado con mucho amor y dedicación. Ambos hombres se dieron la mano. Compartieron con Miguel fotos de Guillermina. Se conviene un encuentro en el que concurrirán con la niña, porque manifiestan que desean que el encuentro de padre e hija sea ahí.

Los mediadores nos quedamos de una pieza. ¿Por qué no? Si confiaban en el espacio, en nosotras. Confiaban en ellos.

Hacia el momento tan esperado y deseado

Se trabaja una vez más con Laura y Pedro en la previa al encuentro tan esperado. Han podido avanzar con Guillermina en contarle, avanzando en las inquietudes que planteaba con sus preguntas. Cuentan que está ansiosa y expectante.

Se trabaja con Miguel, que ese día piense en presentarse con algún obsequio si así lo desea.

Miguel está sentado en la recepción del servicio. Sostiene el oso, inmenso oso.

En la sala de reuniones están Lucía, Gladys, Laura, Pedro y Guillermina.

Hemos conocido a Guillermina. Es lúcida, fresca, sonriente y sabe para qué está ahí. Se lo invita a entrar a Miguel.

El tiempo se detiene. Un nudo en la garganta. Padre hija oso. Se miran. Se observan. Sonríen. Unos minutos de padre e hija a solas por la conformidad de todos, aún con la preocupación que podía generar pensando en Guillermina.

En la recepción estábamos todos juntos. Entre sonrisas y lagrimones contenidos hasta quedarnos las mediadoras solas y que fluyera todo lo contenido para nosotras también.

Respiramos y sentimos. Siempre es un salto al vacío. Con la red del amor que todo lo puede.

Vino uno un día y se fueron cinco, con el oso color esperanza incluido.

“Esas mujeres
las de mirada ardiente
me acompañan
insisten en azotarme el alma
vienen del pasado a reclamar su estirpe...

Por eso me acompañan las
mujeres de tierra
para encender la hoguera de mi boca
que siempre insiste en callarse”

“Sirenas de barro”. Julia Chaktoura

BENDICIÓN O CASTIGO DIVINO

Mediación vecinal

Daniela Patricia Almirón - Silvia Famulari - María de los Ángeles Moreno

Contexto institucional: Servicio Público de Mediación, dependiente de la Dirección de Mediación del Superior Tribunal de Justicia de Chubut, Argentina.

Conflicto planteado: ruidos molestos y convivencia vecinal.

Duración del proceso: dos meses. Encuentro de premediación y tres reuniones de Mediación, incluyendo individuales y conjunta.

Encuentro inicial de premediación con Daniela

Josefina se presenta en el Servicio Público de Mediación por sugerencia de una funcionaria que gozaba de su confianza y credibilidad.

Es una mujer de aproximadamente sesenta años, coqueta al vestir, al lucir su cabello, al moverse. Se muestra también muy preparada desde lo lingüístico para expresarse.

Habla, habla y habla. Mucho. Además dice sentirse agobiada por la situación. Por no sentirse escuchada, ni que nadie resuelva su problema.

Lleva muchos años viviendo en ese barrio. Puede describir a la perfección la cuadra en la que vive y los frentes de las casas aledañas. Conoce a los vecinos, dice frecuentarlos y que la frecuentan. Detalla todos los títulos académicos obtenidos y los logros desarrollados en ese aspecto. Se muestra reticente a hablar de su vida y entorno familiar.

Al verla moverse con gracia y como liviana, daba la sensación que hubiese sido bailarina. O quizás ayudaba su larga y amplia falda para apreciarla de ese modo.

Plantea que aceptaría una mediación con quien dice es su nueva vecina. Porque la anterior era una gran amiga y nunca tuvo inconvenientes. Es más, disponía los muebles de la casa de una manera que la vida cotidiana no le afectara a Josefina.

Describe una serie de situaciones que le han molestado y perturbado la vida. Algunas atinentes a ruidos molestos por el uso de los muebles, música y un bebé que llora de manera preocupante, como también otros incidentes que la habrían incomodado, en cuanto a las costumbres de la familia vecina. Refiere también que no puede saber cuántos son. Porque entra y sale gente y autos de manera ruidosa y a cualquier hora de la noche.

Expone también como parte del discurso y de manera potente, su creencia religiosa, como así su vinculación y comunicación con Dios.

Convocada a entrevista de premediación la vecina, se presenta Carmen. Un tanto molesta por tener que pedir permiso en su trabajo por este tema. Pasa que según cuenta, la tiene muy preocupada la vecina metiche y quiere poder terminar con esto. No quiere que nunca más la policía se le presente en su casa porque la vecina llamó. Tiene tres hijos y un nieto de su hija del medio que convive con ella.

Todos tienen ocupaciones y son además jóvenes con vitalidad. Eso sí, dice que vendrá una sola vez, no va estar viniendo todas las veces que a la señora se le ocurra. Porque además, le llamó la atención a uno de sus hijos y eso la ha puesto furiosa, por su desubicación.

Se fijan sendas reuniones individuales de mediación, ya que Josefina dice no sentirse en condiciones de encontrarse cara a cara con la vecina luego de los sucesos del fin de semana último.

Reuniones de Mediación con las comedidoras Ángeles y Silvia.

Primera reunión de Mediación con Josefina

Las mediadoras la reciben con cordialidad, generan un ámbito de confianza, encuadrando en el contexto institucional y las pautas de la reunión.

Es una persona de setenta años aproximadamente, de aspecto arreglado, cabello largo, luce una blusa blanca escotada, cintura ceñida y pollera también blanca, amplia y sandalias que denotan su uso. En general su aspecto intenta ser juvenil. Asiste con una biblia que coloca sobre la mesa de mediación. Es vendedora de productos de belleza y vecina del barrio de hace más de 20 años.

Josefina se queja de su vecina Carmen, con quien mantiene diferencias por los ruidos molestos y los horarios cotidianos de su familia que le impiden tener un ambiente de tranquilidad.

Su malestar se refiere a las voces fuertes y movimientos que se producen en horas de la tarde y por la noche, momentos en que ella destina para descansar y “conversar” con sus espíritus. Su relato está cargado de emociones que la abruma, angustian y por momentos con una fuerte impronta mística.

Ha intentado en varias oportunidades explicarle a su vecina Carmen, quien tiene una numerosa familia donde predominan adolescentes y niños pequeños, esta situación. En cierta oportunidad pudo decirle cómo debería acomodar los muebles y horarios para poder lograr el silencio y paz que necesita de manera “imperiosa”. Pero no ha logrado que la incluya en la búsqueda de las soluciones y esto la enoja.

Su lenguaje gestual es notable. Acompaña su relato con frecuentes ademanes, se muestra angustiada y vencida por el problema de los ruidos que hacen sus vecinos, mantiene en la falda su cartera durante toda la reunión.

Expresa que tiene un hijo con quien no puede contar y no quiere molestar. Hace hincapié en su formación y estudios.

Dice haber hablado con su vecina en varias oportunidades pero los ruidos no han cesado.

Manifiesta que los ruidos se escuchan en distintos lugares de su casa, golpes en la cocina, durante las horas de comer y en especial por la noche en su dormitorio, lo que le impide dormir. Además de la música a todo volumen, se producen golpes por la madrugada en la pared de su habitación.

Como vive hace tanto tiempo en el barrio, conoce el interior de la casa de su vecina por lo que desearía hacer sugerencias respecto de los lugares en los que se podría reunir la familia o colocar el equipo de música y se ofrece para ayudar a su vecina a organizar su casa. Cuenta que ha debido trasladarse al comedor para poder dormir pues para ella el silencio es muy

importante para conectarse espiritualmente, momento en que toma la biblia y la apoya contra su pecho.

Autoriza a transmitir a las mediadoras, cuando se reúnan con Carmen, estas circunstancias y la propuesta de acomodar los muebles de la casa de la vecina.

Acepta mantener una próxima reunión conjunta con Carmen.

Primera reunión con Carmen

En esta oportunidad las mediadoras también contextualizan el espacio institucional y las pautas del encuentro. Le confirman a Carmen que han podido mantener la reunión privada con Josefina. Y que ahora ella tendrá su espacio para expresarse.

Carmen acude a la reunión de Mediación privada motivada por la posibilidad de encontrar una solución a esta situación con su vecina, cansada de las quejas y reclamos incesantes. Reconoce que Josefina está sola y manifiesta que no permitirá la intromisión en su hogar. Se muestra con actitud conciliadora. Vive con varios hijos adolescentes y una hija con un bebé.

Cuenta que después de conocer a su vecina y escuchar sus quejas ha intervenido pidiendo a sus hijos que mantengan la música en un tono bajo, que cuando está en su casa controla que esto suceda y que en su ausencia su hija le dice que esto se respeta. Dice tener una familia común y normal y que la presencia del bebé hace que no haya estridencias.

Con relación a cómo ordenar los muebles de su casa, o la disposición de los mismos, es intransigente en cuanto a que Josefina le indique algo al respecto.

Acepta también mantener una reunión conjunta de Mediación.

Reunión conjunta

En ésta, Josefina se encuentra menos tensa y satisfecha de poder ser escuchada. Su vecina Carmen escucha el relato lleno de quejas y posibles soluciones pero se muestra inflexible ante los cambios que le “ordena” Josefina con referencia a los muebles y descalifica el origen de las voces que dice que son escuchadas por ella.

Ambas se atienden con respeto. A pesar de no arribar a un acuerdo explícito, Carmen deja entrever en su conversación que empieza a ver y reconocer la personalidad de su vecina. Se muestra dispuesta a no continuar con el conflicto.

Durante la reunión conjunta, Josefina se mantiene con los ojos bajos y evita mirar a Carmen. Sugiere nuevamente acudir a la casa de su vecina para ordenar los muebles lejos de las paredes a lo que Carmen se niega radicalmente.

La joven reitera que ha hablado con sus hijos y que todos en la familia se dedican a trabajar o estudiar, no obstante hablará de nuevo con ellos. Y se compromete a ello.

Insiste en que durante la noche todos duermen como en cualquier casa y se exhibe algo molesta de que el caso haya llegado al Servicio de Mediación. Manifiesta que no desea que el proceso continúe.

Ambas expresan sentirse conformes con el espacio de mediación y haberse sentido escuchadas. En Josefina se advierte cierta sensación de satisfacción por la escucha de: organismo público, mediadores, vecina. Y cierto convencimiento de tener la razón.

Josefina se despidió prodigando afecto y bendiciones.

Reflexión final

Como mediadoras advertimos que si bien la motivación de llegar a mediación eran los “ruidos molestos” entre vecinos, en la dinámica comunicacional del proceso de mediación las protagonistas develan otras realidades e inquietudes personales.

Así Josefina se devela sola. Esta soledad exagera la situación y le impide alejarse de la misma y mirarla quizás con objetividad. En Carmen se devela el agobio porque sostiene sola a hijos, nietos y todo el que viene a su hogar, adundado con el permanente reclamo de diversas formas desde la vecina.

Ambas coinciden en el interés común de la convivencia pacífica. Aunque Josefina muestra la necesidad de sentirse asistida en todos los sentidos. Ser asistida por su vecina, tenida en cuenta. Ser asistida por los organismos de salud a los que recurre con frecuencia y por su hijo que estaría ausente.

Carmen quiere mantener su dinámica familiar y terminar con las continuas quejas que ya están condicionando el comportamiento de los adolescentes. Es demasiado luego de un día agotador que le insume muchas horas en su trabajo.

Ese espacio tan simbólico de la mediación, con su contexto de confianza entendido y aprehendido por las partes, permite como en este caso hacer sentir acompañada a una persona.

Josefina regresó en otras oportunidades al Servicio Público de Mediación, con reclamos de que la vecina no cumpliría con lo convenido verbalmente en mediación. Siempre aparecían nuevos ruidos.

Lo terrible para Josefina era que esta vecina, a diferencia de la anterior, no le permitía o no la invitaba a su casa a compartir lo cotidiano. Unos mates, un café, un tecito. Ni tampoco lograba que aceptara una invitación a su casa.

La soledad, ya sea real o como un verdadero sentimiento o padecimiento, genera insospechados ruidos.

“Quiero aclarar que este testamento
no es el corriente colofón de vida
más bien se trata de un legado frágil
vigente sólo hacia el final de un día

...

Lego los arrabales de una idea
un tríptico de espejos que me hiere
el mar allá al alcance de la mano
la hiedra que abanica las paredes.

Y sólo ahora pienso que en mi árbol
en mis brumas sin rostro y en mi vino
me quedan por legar tantas historias
que alguna se me esconde en el olvido.

Así que por si acaso y por las dudas
y para no afligir a quien me herede
las dejo para otro testamento
digamos el del viernes”

“Testamento de miércoles”. Mario Benedetti

TODO PUEDE CAMBIAR EN UN SEGUNDO

El sostenimiento de vínculos fraternos

Daniela Patricia Almirón

Participantes: Danielito, sus abogados Raúl y Enzo. David y su abogada Amalia. Asesora de Familia.

Contexto Institucional: Servicio Público de Mediación, dependiente de la Dirección de Mediación del Superior Tribunal de Justicia de Chubut, Argentina.

Duración del Proceso de Mediación: dos meses y dos Reuniones de Mediación.

Introducción

Era considerado como un abogado exitoso. Su vida familiar se dividía entre dos ciudades donde estaban sus hijos. Los del primer matrimonio y los del segundo. En una ciudad estaban los tres mayores, Danielito, Gabriel y Lucía. En la otra ciudad los dos más chiquitos, fruto de su relación con Rosana, Maira y Ramiro.

Le gustaban los autos y le entregarían uno en la ciudad grande. Allí fue a buscarlo, de paso Rosana vería a su familia.

A la catástrofe sólo sobrevivió Maira. Así se lo anunciaron a Danielito que por ese momento tendría unos 20 años. Como hijo mayor, se hizo depositario de la noticia y las consecuencias.

Maira, que sólo contaba con seis años de edad, quedó al cuidado de su abuela y tío materno. Lejos de sus hermanos mayores.

Las disputas legales sucesorias se fueron escribiendo año a año. Expediente tras expediente. Tasación tras tasación. Honorario tras honorario.

Diez años transcurrieron y Danielito, ya era Daniel, graduado de abogado.

Remiten a la oficina de Mediación el décimo quinto cuerpo, teniendo en cuenta que cada cuerpo contiene 200 fojas. No había acuerdo sobre una tasación que implicaba una división y distribución considerablemente importante. No sólo en términos sucesorios sino de alimentos de Maira.

Danielito llega a la premediación con una actitud tranquila, serena. Así se mostrará durante el proceso de Mediación. También se muestra escéptico y hasta entregado diría. Son tantos años. Tantos sin hablar. Sin expresar. Todo papel y litigio. Nada de hablar. Casi no tiene contacto con Maira en la actualidad. El comunicarse y verla ha estado de alguna manera merced a la decisión de abuela y tío. Le duele y mucho.

El día del primer encuentro de Mediación, el hermano de la segunda esposa del padre de Danielito, apoderado de Maira, llegaba desde lejos con su abogada. El encuentro inicial de premediación individual con él y su abogada, previo a comenzar el primer encuentro conjunto, fue tranquilo aunque con cierta rigidez. Se mostraban decididos a por todo.

Aquel primer encuentro conjunto fue una extensa reunión, durante toda la mañana y parte de la tarde. Optimizar tiempos de todos. Unos de más lejos, otros de un poco menos. Optimizar años de silencio.

Durante esas horas las reuniones fueron variadas: individuales de las partes, de partes y sus abogados, de cada letrado, de los letrados en conjunto. Particiones, tasaciones, intereses, honorarios. Los números iban y venían, subían y bajaban. Horas llevó ayudarlos para que llegasen al nudo. Ese en el que Danielito y David hablaron de lo que necesitaban hablar. Del dolor. De la muerte. De la catástrofe que fue para todos y cada uno. Hijos, hermanos,

madre. Cinco hermanos perdieron un hermano. Cuatro hijos perdieron un padre. Una hija perdió a sus padres. Una madre perdió a su hija. Un hermano a su hermana.

Una niña a kilómetros de ese lugar tenía tres hermanos, de su sangre, de sus afectos. Danielito lo único que quería era poder reanudar la comunicación con ella. Quería escucharla, abrazarla, que pudiese compartir con ellos. ¿Por qué? Porque su padre se encargó de que ellos estuviesen unidos. Porque eso lo tenía claro y se ocupó. Porque así lo sentía.

En un mismo día durante la mañana y la tarde, como un rompecabezas encastrando piezas, se desarrollaron las reuniones conjuntas y privadas: David y su abogada, Danielito y sus dos abogados, Asesora de Familia.

En ese primer momento se contextualizó lo institucional y se encuadró en las características del proceso de Mediación y pautas de trabajo. También se “calmaron” algunas ansiedades tan particulares de esta familia y lo que habían transitado durante esos diez años.

Privadas de: David con su abogada y solo. Danielito y sus abogados y él solo. Privada de cada abogado, y luego los tres abogados. Privada con la Asesora de Familia. Privada de David y Danielito.

En cada encuentro pudieron develarse los intereses de cada parte. Todos se referían a la niña y a que querían lo mejor para ella, aunque cada uno estaba preocupado por lo propio.

Ya fueran los resultados positivos de la explotación de un inmueble que luego se develó que no era tal como lo imaginaba una de las partes. Ya fueran los honorarios, ya fuera obtener mejores resultados procesales.

La conclusión con relación a los inmuebles existentes fue que el capital podía ser importante aunque improductivo. No obstante el reconocimiento de que durante todos esos años Maira había recibido puntualmente las sumas que le correspondían.

Tanto Danielito como la Asesora de Familia, cuya intervención y participación fue colaborativa y medular, se mostraban ciertamente preocupados y ocupados por Maira.

Ese primer encuentro se cerró con un acuerdo verbal de David y Danielito en relación a que aquel se ocuparía de estimular y colaborar en la revinculación de Maira con sus hermanos.

El otro acuerdo verbal fue la aceptación de las explicaciones y aclaraciones con respecto a la verdadera productividad de los bienes.

Se desarrolló un segundo encuentro solo con Danielito y sus abogados al mes siguiente, para compartir con los mediadores cómo habían continuado las relaciones luego de la primera reunión. Danielito expresó que para él y para lo que él necesitaba había sido tranquilizador, encontrando un espacio donde aclarar, escuchar y que lo escucharan. Lo principal para él fue que se había retomado la comunicación con Maira.

Expresar el dolor se vuelve complejo y arrollador. Reformularse y reconstruirse a partir del dolor, un trabajo arduo aunque sanador.

“ No hay más ley que la ley del tesoro
en las minas del rey Salomón
y desafiando el oleaje
sin timón ni timonel
por mis sueños va, ligero de equipaje
sobre un cascarón de nuez
mi corazón de viaje
luciendo los tatuajes
de un pasado bucanero
de un velero al abordaje
de un no te quiero querer...
y cómo huir
cuando no quedan
islas para naufragar
al país
donde los sabios se retiran
del agravio de buscar
labios que sacan de quicio,
mentiras que ganan juicios
tan sumarios que envilecen
el cristal de los acuarios
de los peces de ciudad
Que perdieron las agallas
en un banco de morralla,
en una playa sin mar ”

“Peces de ciudad”. Joaquín Sabina

TANTA SENSIBILIDAD... ¿QUÉ HACER CON ELLA?

Mediación familiar

Daniela Patricia Almirón - Carla Jérica Yamila Flores

Participantes: Pablo, Agustina y sus hijas, Romina y Paula.

Contexto institucional: Servicio Público de Mediación. Poder Judicial del Chubut . Argentina.

Duración del proceso de Mediación: cinco reuniones de Mediación. Tres en una primera etapa y dos en una segunda etapa.

Introducción

Se presenta espontáneamente Pablo en el Servicio Público de Mediación. Evidentemente consternado, nervioso e inestable.

En la entrevista de premediación relata que hace cinco años que se encuentra separado de Agustina, la madre de sus dos hijas. Que la separación no fue fácil y la vinculación con sus hijas un tanto dificultosa, ya que él no vive en la ciudad. Se mudó a 65 kilómetros, donde tiene trabajo y puede desarrollarse mejor.

Sus dos hijas por acuerdo con la madre estaban pernoctando en su casa ese fin de semana.

Romina tiene 16 años y Paula 14. En una discusión con Romina, en relación a un permiso solicitado para salir y no autorizado por él, la joven llamó a su madre llorando y manifestando el enojo con su padre. Regresó a la ciudad donde vive su madre con su hermana en bus.

Pablo está angustiado porque no le responden las llamadas telefónicas, ni su hija ni la mamá. Quiere saber cómo está. Hablar con tranquilidad y pedirle disculpas si fuese necesario.

Agustina asistió a la premediación, con actitud tranquila y pacífica. Decía estar molesta con Pablo por cierta intolerancia o incomprensión de su parte para con sus hijas. Ella había comenzado con cierto problema de salud aún no definido que la tenía ocupada en ello, además de encontrarse sin trabajo y con dificultades de lugar donde vivir. Tenía una tercera hijita, fruto de una segunda pareja con quien se encontraba separada, aunque compartiendo la misma vivienda, por necesidad económica.

En su parecer con quien tenía que hablar Pablo era con las chicas, que estaban muy ofendidas con él. Aceptó una primera reunión conjunta con Pablo para evaluar la posibilidad de que luego participaran sus hijas en la medida que ellas aceptaran también.

Primer encuentro conjunto de Pablo y Agustina

Ambos llegaron puntuales. Hay cierta tensión aunque ambos hablan con calma. Pablo está evidentemente nervioso y angustiado. También enojado. Agustina al menos en apariencia se mostraba tranquila.

Hacía tiempo que no se encontraban y hablaban personalmente.

Pablo le explicó cómo se habían dado las cosas el fin de semana, qué desencadenó el enojo de su hija mayor y el querer volver desesperada con su madre.

Ese mismo día se mantuvieron reuniones individuales.

Cada uno tenía aún dolores viejos de la separación.

Pablo sentía resquemor hacia algunas actitudes de la nueva pareja de Agustina, considerando que ella las había soslayado, en relación a sus hijas.

Él estaba en condiciones ahora de tenerlas con él, aunque se le hacía difícil la convivencia. Tenía un trabajo estable y mantenía su banda de música, ya que tocaba el bajo.

Agustina planteaba que a Pablo le había llevado tiempo estar organizado económica y laboralmente como lo está hoy. Hasta llegar a esto hizo las cosas muy difíciles. Agustina había trabajado durante mucho tiempo en una librería, lugar que le gustaba ya que le apasionaba la lectura. Extrañaba esa actividad, aunque no estaba en condiciones físicas de hacerlo en la actualidad.

Agustina estuvo de acuerdo en que las chicas participaran del proceso de Mediación en la medida que ellas aceptaran, porque estaban muy enojadas con su papá.

Se acordó un segundo encuentro al que asistirían Romina y Paula.

Se mantendría primero un encuentro con ellas y su mamá. Luego de este encuentro y de lo que resultara, se avanzaría en un nuevo encuentro con su papá.

Segunda reunión con Agustina, Romina y Paula

Las niñas y su madre se presentaron puntualmente. Romina la mayor sonriente y comunicativa; Paula, seria y distante. Acompañaba a su mamá y hermana aunque no quiso participar del encuentro y las esperó en la recepción de la oficina.

Romina mostraba un look, por decirlo, “rockero”. Se podía decir que como su padre, tenía una inclinación musical. Tanto que cantaba en una banda, en la que su novio tocaba la guitarra. Estaba decidida a seguir la carrera musical.

Ya no se sentía tan enojada con su papá, aunque dijo sentirse cómoda y que le gustaría hablar con él ahí. Que además hablaría con Paula para que ella también usara el espacio.

Tercera reunión con Pablo, Romina y Paula

Todos se presentaron puntualmente. Agustina acompañó a sus hijas y esperó en la recepción mientras estaban reunidos.

Pablo estaba tenso aunque se denotaba feliz de ver a sus hijas nuevamente. Desde aquel incidente la comunicación era escueta y esporádica. En esta oportunidad Paula quiso participar del encuentro.

Ahí estaban Pablo y sus dos hijas. Él estaba visiblemente emocionado. Les agradeció que estuvieran ahí. Esas fueron sus primeras palabras. Las siguientes fueron un pedido de disculpas, un tanto atragantado por la emoción.

Romina lo miraba de frente. Paula miraba el papel en sus manos en el que había comenzado a dibujar algo. Eso le gustaba, dibujar.

Padre e hijas, en este primer encuentro, limaron asperezas, sobre todo Romina. Paula se mantuvo más silenciosa, aunque atenta a lo que sucedía.

Hablaron bastante sobre la cotidianeidad que se les hacía tan difícil estando juntos y sobre qué podían compartir con su papá.

Pablo les cuestionaba que mientras estaban en su casa, se encerraban en la habitación. Las niñas planteaban que él era un tanto difícil de carácter. Que les gustaba cocinar con él como una forma de interactuar y compartir.

También convinieron en que estaba culminando el año y era necesario reorganizarse para las vacaciones, no obstante que faltaban dos meses aún.

Tercer encuentro de Agustina y Pablo

Los alimentos no eran un problema porque los tenían acordados y además se los descontaban directamente de sus haberes a Pablo.

Lo imperioso era acordar que las niñas vivirían con su padre mientras su mamá resolviera y llevara adelante el tratamiento médico que debía seguir.

Este era un tema a resolver de inmediato y devino complicado, por los intereses de cada uno durante las vacaciones.

Desenlace

Pablo y Agustina acordaron y se escribió un convenio en relación a la custodia de las niñas y régimen de comunicación en relación a la mamá, dado que se daría al revés ahora de una ciudad a la otra.

Finalmente también padre e hijas acordaron pautas de convivencia.

No fue sencillo para las chicas aceptar vivir literalmente con su padre. Ya no por él sino por el contexto. Ellas aceptaron que las condiciones en las que estaban viviendo con su mamá, en una habitación de la casa de una amiga todas juntas no era lo mejor.

También era duro para ellas aceptar que su mamá tenía que seguir un tratamiento y su papá estaba en mejores condiciones de ocuparse de ellas.

Les pesaba no estar cerca de sus amigos y de su cotidianeidad, más allá de que Pablo había previsto dónde cursarían la escuela.

Un hecho que conectó a la hija mayor con su papá, fue compartir un evento de disfraces juntos, en el que se divertieron mucho, así lo contaron.

Paula que tan reticente había estado, dijo que estaba contenta de haber participado, porque entendió que era un lugar en el que se podía hablar.

Reflexión

Algo que caracterizó a esta mediación, es que todos estaban realmente preocupados por resolver la situación de dónde y cómo vivían las hijas.

Si bien cada uno tenía sus intereses: Agustina resolver su tema de salud. Pablo revincularse con sus hijas luego de tantos años en que convivían con la madre y ahora la oportunidad de estar más con ellas no quería desaprovecharla. Romina como adolescente quería hacer la suya, con el canto y el novio, aunque era una joven sensible y preocupada también por sus padres. Paula con su silencio y si bien se llevaba mejor con su padre, el silencio era el dolor por la salud de su mamá. A cada uno le preocupaba el otro.

El abrazo de padre e hijas, y de madre e hijas y luego todos juntos, fue absolutamente emocionante y tierno.

Eso ha quedado en nuestras retinas.

TEOREMA DE LEHMANN

Sin aliento

Mediación penal

Ulf Christian Eiras Nordenstahl

Tesis: el fútbol influye notablemente en la mediación.

Hipótesis: si el mediador no tiene en cuenta la programación del Campeonato Mundial de fútbol, puede generar graves alteraciones en el desarrollo del proceso de mediación.

Demostración: el presente trabajo intenta demostrar, con prueba empírica quizás insuficiente, las dificultades que un proceso de mediación puede tener en el caso de ser contemporáneo con el desarrollo del Campeonato Mundial de fútbol.

Para ello se tomó un caso real de una mediación en el ámbito penal llevada a cabo en el año 2006, en la Provincia de Buenos Aires, Argentina, mientras se desarrollaba el Campeonato Mundial de Fútbol en Alemania.

Investigación científica: *Ulf Christian Eiras Nordenstahl*

- Uuuuuhhhhhhhhhhh!!!!

El grito se escuchó a través de las paredes. El mediador se movió incómodo en su silla. Con el raballo del ojo le pareció notar que las dos mujeres se miraron de manera cómplice. Esta situación se estaba poniendo más que tensa.

La cosa había empezado mal barajada desde el principio. La fiscalía cuando envió el caso hacía ya un mes, se había olvidado de consultar con las

partes acerca de la derivación, por lo que al momento de convocarlas para la entrevista preliminar la gente del centro de mediación debió presentar las excusas ajenas por no haberles avisado del trámite.

A eso se le debió sumar que los datos de las partes estaban mal redactados, y a una de ellas en particular no le había gustado nada que se le confundiera Analía por Anacleta. Anacleta era su verdadero nombre, heredado de alguna abuela que no tenía ningún complejo por rimas inconvenientes.

El tema es que luego de haber realizado sendas reuniones privadas con cada una de ellas y aclarados esos errores, las dificultades no cesaron en lo absoluto. Por el contrario, se incrementaron.

Y para ello fue suficiente que uno de los empleados administrativos en el medio de la reunión semanal de equipo dijera al pasar “habrá que ver que hacemos el día del partido porque hay una mediación fijada en el mismo horario”.

La conversación siguió pero al mediador le asaltó la curiosidad. Con la excusa de ir al baño se dirigió hasta el armario de chapón que estaba en la recepción y fue directamente al casillero del viernes 30 de junio. Allí, solitaria y expectante descansaba una carpeta. Miró la primera hoja con la vana esperanza de que su nombre no figurara. Pero ahí estaba. Con fibra gruesa como para no pasar desapercibido: “Juan Mendizábal – viernes 30 – 12 horas”.

Decidió encarar al jefe. Llegó a la dirección mientras éste hablaba por teléfono y mientras esperaba se dio cuenta de que no tenía argumentos para plantear nada. Un encuentro de mediación fijado con anterioridad suficiente para un día determinado. Un mediador designado; dos personas ya convocadas que en esos diez días de espera seguramente transitaron por momentos de ansiedad, expectativa y aprehensión; una fiscalía que esperaba un resultado de la intervención; en fin, de repente le pareció tan inútil como ridícula la gestión que estaba por intentar.

- Sí, Juan, ¿qué necesitas?

Le contó todo, quizás buscando su comprensión antes que esperando alguna sugerencia.

- No te preocupés Juan, no van a venir.

- ¿Y si vienen?

- No. Imposible. No vienen. Juega Argentina, son los cuartos de final, es contra Alemania, un partidazo, se para el país.

No convencido del todo el mediador colocó nuevamente la carpeta en el casillero de audiencias y regresó al saloncito donde seguía la reunión.

- Uuuuuhhhhhhhhhhh!!!!

Otra vez el grito se filtró por entre las paredes supuestamente insonorizadas. Había que hablar con el personal de mantenimiento, se dijo, pero ese era otro tema. La cuestión es que los tres se estaban poniendo nerviosos. Aunque en realidad, él estaba nervioso, ya que las dos mujeres ni se inmutaban. Como si no registrasen nada de lo que ocurría afuera.

Ese día había amanecido celeste y blanco. A eso de las diez de la mañana los pasillos de los tribunales comenzaron a despoblarse y el centro de mediación, que compartía oficinas con algunas fiscalías en una casita de la otra cuadra, también parecía desierto.

Alrededor de las once la mesa ovalada en la sala grande de mediación ya estaba organizada para la picada. Los platitos con los ingredientes de diferentes colores alineados en serie formaban una especie de elegante y posmoderna instalación artística. En una mesita de computadora en un costado se apilaban las botellas de gaseosas y cerveza. El televisor de pantalla gigante había ganado un lugarcito de honor sobre un estante que a su vez había perdido sus libros vaya a saber dónde.

Durante toda la mañana fueron varios los que cada vez que se cruzaban con Juan le decían: “quedate tranquilo”, “no pasa nada”, “no vienen”; frases que más que aliento parecían demostrar la incredulidad reinante.

A las once y media llegó la primera. Nadie recuerda bien si fue Anacleta o la otra, pero llegaba temprano porque ningún remis se animaba a salir más tarde. “Por el partido”, en forma redundante justificó la vieja. La otra llegó minutos después, y parece que vino caminando.

No hubo espera en la salita. Los saludos fueron cordiales pero fríos. Pasaron a la sala de reuniones del fondo y en el camino Juan tuvo que soportar estoicamente las miradas que casi podía jurar eran burlonas de todos sus compañeros.

Empezó de la manera que le habían enseñado y que había practicado durante dos años. El discurso inicial fue más breve que conciso, pero las dos mujeres no dieron señales de que estuviesen apuradas. Las invitó a que pudieran conversar sobre sus diferencias, que esperaba fueran mínimas y fáciles de superar.

La cuestión giraba en torno a problemas de convivencia vecinal, ya que ambas se reclamaban mutuamente por el deterioro del pasillo común que compartían. La contienda había culminado con una ventana rota, amenazas de los dos lados y un móvil policial en la puerta. De allí a la comisaría y luego la citación a la Fiscalía.

Tanto Anacleta como la otra que ahora sabía que se llamaba Eleonora, hablaban pausado, con ese estilo sencillo y campechano de gente del interior, que tan agradable resulta para escuchar historias pero que no resulta para nada simpático cuando impide ver a la selección nacional jugarse en los cuartos de final de un mundial.

- Gooooo!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!

No pudo aguantar más. Con un impulso que brotaba de su más recóndito

interior, tomó la jarra que estaba aún por la mitad, se levantó y en un tono de excusa hizo el gesto de que iba a buscar más agua, abrió la puerta y se lanzó hacia el pasillo. Llegó al despacho justo para ver la repetición del gol de Ayala y fundirse en el abrazo generalizado que inundaba el lugar.

Después de un par de minutos que se tomó para calmarse, acomodó la camisa que se le había salido del pantalón, alisó el pelo y regresó a la sala. Se sentó y recién ahí se dio cuenta de que no había traído la jarra, pero trató de disimular inventando una pregunta general y abierta dirigida a la primera de las mujeres que con una sonrisa irónica lo miró.

Eleonora hablaba ahora. Explicaba algo de un reglamento de copropiedad pero que Juan no entendía del todo porque estaba más bien absorto pensando en cómo podía ser que a esas dos mujeres no les interesara para nada el fútbol. Si no ellas, especuló, algún hombre cercano, padre, marido, hijo, nieto... No podía ser que no se vieran afectadas por el parate nacional. Se divirtió por un segundo imaginando que tal vez fueran dos viejas brujas, de esas a las que nunca asoma el amor. Pero descartó al instante ese pensamiento, no fuera cosa de seguir cargándose el casillero de la neutralidad.

En un momento detectó un par de datos interesantes que tradujo en garabatos que escribió en la hojita que tenía delante. Les preguntó cómo se imaginaban sería la vida por delante debiendo compartir el pasillo y qué proponían para vivir mejor.

Ni bien Anacleta balbuceó un par de frases, un lamento colectivo como venido de ultratumba se coló en el ambiente. Juan ni dudó. Diciendo que iba a buscar la jarra olvidada salió nuevamente hacia el pasillo. En la sala grande se apiñaban once personas alrededor la mesa ovalada donde yacían casi olvidadas cajas de cartón de pizzas y empanadas, acompañadas de vasos llenos y vacíos. Las caras lo decían todo: el alemán Klose había empatado el partido y faltaban pocos minutos. Seguramente irían al alargue y quizás a penales.

Regresó cabizbajo a la mediación sin olvidarse la famosa jarra. El libreto del mediador indicaba que había llegado el momento de ir tratando de hacer un resumen y dejando sentadas las propuestas que se habían ido construyendo, aunque a esta altura no estaba del todo convencido de que se hubiesen realizado propuestas.

Como un verdadero e inesperado torbellino (“brainstorming”, recordó de golpe ese nombre) se le sobrevinieron las preguntas circulares mezcladas con el parafraseo, la agenda y el abogado del diablo. Todo le parecía confuso, y la conducción del proceso se le hacía cada vez más inalcanzable como objetivo.

Se oyeron gritos de festejo y algún lamento con períodos intercalados, lo que indicaba que ya estaban en los penales. Juan continuó con ese pastiche que intentaba ser un proceso de mediación.

Cuando se escuchó un nuevo murmullo, más fuerte y en un tono de desazón generalizada, las miradas de los tres se cruzaron justo en el centro de la mesa, por sobre el lapicero. El mediador enseguida bajó la vista, más por haberse sentido sorprendido en falta que por pudor.

- Miren señoras, porque no nos tranquilizamos y tratamos de ver las cosas...

- Aquí el único que tiene que tranquilizarse es usted. Parece que está nervioso con el partido –dijo Anacleta.

- ¿Por qué lo dice?

- Y, si se nota que está con la cabeza en otra parte. Cada vez que escucha algo se pone atento –aseveró Anacleta mirando a la otra mujer.

- Tal cual – tomó la posta Eleonora-. Si ni nos está escuchando. Mire, por qué no se va afuera con el resto y nos deja a nosotras aquí charlando que nos entendemos de lo más bien.

Juan no lo podía creer. Igual no pensó demasiado. Se levantó de prisa y fue hasta la sala del frente. Allí estaban todos, mascullando bronca e impotencia. Lamentaban y algunos hasta lloraban. Abrazados y tristes permanecían sentados, sólo cobijados por la lúgubre luz que venía del televisor, ahora enmudecido.

La figura de Juan se recortaba en el marco de la puerta. No se animaba a decir nada. Y el silencio sólo fue interrumpido por la voz del jefe, que dirigiéndole una mirada certera le espetó: - Vos sí que te salvaste. La mediación te vino justo.

Al rato pasaron las dos viejas por el pasillo saludando amablemente y preguntando por el resultado.

Conclusión

Todo aquel que crea que en el campo de los procesos de resolución pacífica de conflictos lo único que importan son los marcos teóricos, los módulos de herramientas comunicacionales y procedimentales, las técnicas conversacionales, las dinámicas de trabajo, etc., dejando de lado las cuestiones más simples y pueriles de lo cotidiano, se equivoca.

La complejidad de la vida se refleja en el microcosmos cocreado artificialmente en el espacio de la mediación y no puede evadirse de las vicisitudes propias y ajenas.

Intentar hacerlo implica luchar de manera incómoda y desventajosa contra el fantasma de una neutralidad cada vez más inalcanzable como posesión, aunque estimulante como valor.

Todos somos pasajeros de un mundo en constante movimiento y resulta mucho más sencillo tratar de comprenderlo que detenerlo.

“O FLORA, O LA TOPADORA”

Vivienda en el espacio público

Dolores Ayerdi y Marina Suñer

Participantes: Flora, Ezequiel (hijo de Flora), funcionario de organismo público de vivienda, abogada de organismo público de vivienda, funcionario de organismo público de hidráulica.

Tema: Vivienda en el espacio público

Contexto institucional: El caso se abordó en la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, organismo constitucional, autónomo y autárquico que garantiza el ejercicio de los derechos de los y las habitantes de la Provincia de Buenos Aires, así como de quienes estén en tránsito por su territorio, incluyendo los de carácter cívico, político, social, económico y cultural. También (y entre otras cosas) garantiza que las instituciones y los y las funcionarias de la administración provincial cumplan con sus deberes y respeten la Constitución y las leyes vigentes.

Entre sus competencias se incluyen tanto las acciones preventivas como las reparadoras. Como organismo independiente, cuenta con legitimidad suficiente para propiciar espacios de vinculación entre la sociedad civil y el Estado, poniendo en diálogo las diferentes miradas, atendiendo las necesidades de los grupos más vulnerados y garantizando el pleno ejercicio de sus derechos.

Flora, de unos 55 años, se acercó a la Defensoría solicitando ayuda ante el inminente desalojo de su casa, como consecuencia de una importante obra hídrica en plena ejecución. Su vivienda estaba emplazada sobre la vía pública, al final de una calle que desemboca en uno de los principales arroyos de la ciudad. Luego de una trágica inundación ocurrida pocos años atrás, esta obra constituía parte del

plan estatal para mejorar el escurrimiento y el drenaje del agua en la ciudad y sus alrededores.

Por la extensión del arroyo, los trabajos se realizarían por etapas. Cada una implicaba la relocalización de las familias que vivían a la vera del cauce de agua. Un sector de un barrio social de la zona fue destinado a estas familias, asignándoles primero viviendas temporarias en tanto se finalizaran las que les adjudicarían definitivamente.

Cuando Flora se acercó a la Defensoría, todos sus vecinos ya estaban mudados. Pero ella resistía y, a causa de ello, la obra estaba paralizada...

Contactando a las partes

Teniendo en cuenta la premura y el tenor del caso, nos contactamos de inmediato con Flora. Nos contó que vivía allí desde hacía más de cuarenta años, en una casilla precaria que fuera de su madre. Tanto Flora como su hijo Ezequiel, de 34 años y quien vivía con ella, trabajaban de manera informal.

Nos contó también sobre la excelente relación que mantenía con sus vecinos y que en ocasiones quedaba al cuidado de la pollería de la cuadra, así como del barrio en general. Preocupada por la situación, nos explicó que ellos podrían dar cuenta de esto e incluso, al momento de entregar la documentación requerida para iniciar el reclamo, acompañó la carta de un vecino en la que constaban sus dichos.

Manifestó su temor por entender que el traslado al nuevo barrio implicaba el pago de una cuota mensual imposible de afrontar, así como por la inseguridad del lugar, custodiado permanentemente por la policía.

Asimismo, hizo referencia a una propuesta que le hicieran las trabajadoras sociales del organismo de vivienda que la visitaron en reiteradas

oportunidades, la cual consistía en que ella “consiguiera” un terreno para que instalaran su casilla.

Luego, contactamos al funcionario del organismo, con quien tuvimos diálogo directo y constante durante todo el proceso. Debido a la paralización de los trabajos por la resistencia de Flora y de su hijo, y a la importancia de la obra hídrica que significaría una mejora sustancial para la población, manifestó su necesidad de fijar un encuentro cuanto antes, a fin de gestionar el conflicto por la vía del diálogo y evitar una demanda de desalojo. Así, en el mismo contacto se fijó una fecha de encuentro entre ambas partes.

Primer encuentro

Flora se dedica a cuidar a una persona mayor y en ese momento estaba cubriendo más horas de las habituales. Esto se reflejó en algunas dificultades en su disponibilidad horaria, que requirieron algunos ajustes para concretar la ansiada reunión.

Asistieron ella, el funcionario del organismo de vivienda y el funcionario del organismo de obras hidráulicas. Luego de las presentaciones y del encuadre, le dimos la palabra a Flora. Se la notaba tensa. Nunca se desprendió de su cartera ni se sacó el abrigo.

Se presentó como una señora de casi sesenta años, educada, segura de sus convicciones, sencilla, trabajadora y sobre todo “buena vecina”. En varias oportunidades mencionó que podríamos preguntarle a cualquier vecino acerca de ella y los aportes que hacía al barrio. Cuidaba de todos ya que era la más antigua.

Contó nuevamente la historia vivida en aquella casa de madera que había construido su madre y que no hacía mucho, ella misma había reparado con gran esfuerzo. Entendía que el emplazamiento de la vivienda no era

el correcto, pero quería pelear por quedarse, amparándose en los años que llevaba allí. Y en caso de tener que irse, deseaba desarmar su casa para reconstruirla en otro lado. Esta opción fue desestimada por ambos funcionarios más adelante, debido a las condiciones en las que se encontraba la madera.

La paralización de la obra se debía a que su casa impedía el ingreso de la maquinaria al arroyo. Ante esto la mujer insistía con “sacar” únicamente el garaje para que las máquinas bajaran por el espacio que entonces se generaría.

El funcionario de hidráulica explicó la magnitud de la obra, tanto por los altos costos como por su incidencia en el colectivo social una vez que estuviera finalizada. Exhibió planos y fotografías, y con ello descartó la propuesta de Flora de desarmar su garaje, ya que la maquinaria utilizada era de grandes dimensiones y no sería suficiente.

El funcionario de vivienda intervino contando el trabajo realizado por el equipo de trabajo a su cargo para acompañar a Flora en el proceso de relocalización e insistiendo con las características de la casa que tenía destinada: una casa, según refirió, con muy buen nivel de terminaciones para lo que suele ser una vivienda social, con todos los servicios en funcionamiento, y algunas características más que él presentaba como convenientes y mejoradoras de la situación habitacional de Flora. Contó que poco tiempo atrás la había acompañado a conocer la vivienda, situada a unas diez cuadras de allí. El otorgamiento se haría mediante un procedimiento de excepción, puesto que podría tomar posesión de esa casa de manera directa y evitando su paso por una vivienda temporaria. Pero debía concretarse cinco días después de nuestra reunión, conjuntamente con otras familias que estaban listas para tomar posesión de sus casas. De rechazar la propuesta de mudarse a la brevedad, Flora debería esperar cerca de dos meses, momento en el que se realizaría la siguiente adjudicación a otras tantas familias.

Aunque Flora asentía que la vivienda que le asignarían era “una muy linda casa”, dejaba ver que no quería irse. Aludía no poder decidirlo sola, ya que como vivía con su hijo debía consultarlo con él. La figura de Ezequiel apareció entonces en escena, quizás como escudo para dilatar la decisión. Y fue entonces cuando, para sorpresa nuestra, uno de los funcionarios refirió que Ezequiel se encontraba en la sala de espera, aguardando a su madre.

Pudimos conversar acerca de otras opciones que requerían por ejemplo, de algún terreno disponible en su barrio actual y que Flora proponía buscar. Si bien ella mostraba preferencia por esta salida al conflicto, tenía una actitud demasiado pasiva en relación a la búsqueda, no pudiendo comprometerse con plazos para hacerlo. Los funcionarios se mostraban flexibles a esta opción, pero explicaron que el tiempo apremiaba, puesto que cada día que la obra permanecía detenida significaba un alto costo para la administración provincial.

Aunque Flora se mostraba segura, empoderada, notábamos que había algo que no expresaba pero que sobrevolaba la escena y le impedía aceptar la vivienda que le ofrecían, más confortable y espaciosa según ella misma dijera.

Las reuniones privadas se imponían. Fue así que conversamos en primer lugar con ella.

Nuestra hipótesis era que la unía un fuerte lazo afectivo con ese “espacio”, con ese hogar en el que creció. No pudimos confirmarla, ya que su actitud era de total cerrazón. Pretender cualquier transformación era demasiado pretencioso para el corto tiempo que teníamos.

Decidimos “acoplarnos” a los impedimentos formales que Flora ponía en juego, haciendo lugar a todas sus dudas en relación a ellos, y que luego trabajamos en la reunión privada con los funcionarios.

Al terminar la reunión con Flora, le pedimos que invitara a Ezequiel a sumarse, dado que se trabajaría conjuntamente sobre algunos puntos de acuerdo. Mientras simulaba leer el diario con los anteojos de sol puestos, Ezequiel dijo que no tenía interés en participar y que si insistían con la relocalización él interpondría un recurso de amparo. Volvimos a reunir a Flora y a los funcionarios y se llegó al siguiente acuerdo parcial:

- El organismo de la vivienda se comprometía a otorgarle a Flora una casa en el barrio propuesto.

- Hasta el momento de la adjudicación de la misma, Flora no debía abonar cuota alguna en concepto de pago de la misma y de corresponder ese pago más adelante, este no superaría el treinta por ciento de sus ingresos declarados.

- La mudanza correría por cuenta del organismo.

- Flora se comprometía a visitar nuevamente la vivienda al día siguiente y a dar una respuesta a los funcionarios a través de nuestro equipo de trabajo.

- De aceptar esa opción, se comprometía a desarmar su casa durante los siguientes cinco días, luego de los cuales debía tomar posesión de la nueva vivienda.

- Se acordó un nuevo encuentro a fin de acompañar el proceso.

El día después

Recibimos el llamado del funcionario del organismo de la vivienda, que nos informó que la visita prevista con Flora no pudo concretarse porque ella no les había abierto la puerta.

Durante los días siguientes, Flora se volvió inubicable. No atendía nuestros llamados ni devolvía los mensajes.

Segundo (des)encuentro

No nos sorprendió que Flora no se presentara el día acordado y en el fondo teníamos la esperanza de que sí ocurriera. El funcionario de vivienda asistió con una abogada. Se mostraba molesto, manifestando que había confiado nuevamente en Flora (haciendo alusión a conversaciones previas que habían tenido) y otra vez lo había desilusionado.

Su actitud era otra. Que Flora no les abriera la puerta el día acordado para realizar la visita los obligaba a cambiar su posición: tenían que iniciar la demanda de desalojo. El tiempo transcurría, la obra seguía detenida por el impedimento de paso que provocaba la casa, y no encontraban respuestas por parte de Flora.

Dejaron por escrito su intención de retirarse del proceso de diálogo propiciado en la Defensoría para iniciar de inmediato el juicio por desalojo. No obstante, no se opondrían a las gestiones que desde aquí pudiéramos continuar a través del diálogo.

Parecía que a Flora se la había tragado la tierra. Seguía sin responder a nuestros llamados. Nuestro equipo se acercó a su casa para invitarla a pensar juntos la situación. Después de un rato de insistir, tímidamente nos abrió la puerta, comprometiéndose a conversar con nosotros al día siguiente. Pero una vez más, Flora no llegó.

Un mes después recibimos el llamado de Flora, preocupada porque había sido notificada del juicio por desalojo y citada a una audiencia. Nos explicó que su “ausencia” se debía a que había estado asustada. Nuevamente acordamos reunirnos al día siguiente y nuevamente, nunca llegó.

Algunas reflexiones

El abordaje se realizó ante una situación inminente que no podíamos eludir.

Si bien Flora comprendía que debía irse, puesto que su casa estaba construida en la calle, entendemos que solicitó intervención a fin de que la acompañáramos en su deseo de quedarse. La relocalización era inevitable, el interés público, prioritario. Nuestro rol de terceros consistía en acompañar a Flora en ese proceso y propiciar un ámbito para que las partes se escucharan mutuamente y construyeran acuerdos, siempre en un marco de buena fe y en especial, de garantía de derechos.

¿Flora se sintió presionada por los plazos? ¿Necesitaba más tiempo para elaborar la situación? La vorágine de la obra y los inconvenientes por las demoras estuvieron presentes constantemente.

Ezequiel estuvo sin estar. Su influencia era evidente en la toma de decisiones. ¿Pudimos ser más “insistentes” con su participación? ¿Debimos tratar de incluirlo de alguna otra manera?

Legitimado por los funcionarios intervinientes, se priorizó el espacio de diálogo, aun en el marco de la demanda judicial que iniciaron más adelante.

¿Nuestra intervención fue un fracaso? Creemos que no. Si bien la resolución del conflicto planteado se dio en el marco de las actuaciones judiciales y Flora consideró que no le habíamos “dado solución”, el dispositivo posibilitó que el Estado se sentara en la mesa con la ciudadana, que se evaluaran opciones y se consideraran alternativas, y que Flora aclarara sus dudas respecto de las condiciones de la relocalización.

El diálogo institucionalizado es uno de los pilares de la gobernanza participativa: la gestión de la conflictividad social bajo esta perspectiva debe ser parte de políticas públicas que nos posibiliten construir sociedades más sustentables.

VOLVER A EMPEZAR.

Mediación familiar

Carolina Sequenzia y José

Participantes: Martín y Catalina, tienen una hija en común, Ana, de 6 años

Contexto institucional: Servicio Público de Mediación dependiente de la Dirección de Mediación del Superior Tribunal de Justicia de la provincia del Chubut

Duración del Proceso de Mediación: 1 mes - tres reuniones de Premediación - una reunión de Mediación.

Los nombres usados no son los reales de los participantes, resguardando su identidad por la confidencialidad del Proceso de Mediación.

Encuentro de Premediación con Mariela (madre de Martín)

Se presenta Mariela, madre de Martín, por sugerencia de la Dra. González Defensora Pública Civil.

En la entrevista, Mariela, luego de escuchar claramente sobre cómo se trabaja en Mediación, expresa que su hijo Martín (30 años) se encuentra detenido hace 10 años. Hace un año que cuenta con salidas transitorias y tiene una gran necesidad de poder organizar con la mamá de su hija Ana de 6 años un régimen de comunicación que le permita poder restablecer el vínculo con la niña.

Desde que comenzó con las salidas un año atrás, tiene contacto con Ana en la casa de Mariela. Hace un mes que no ve a la niña, ella cree que la negativa de la mamá de Ana a que vaya a la casa de la abuela paterna, tiene que ver con el reclamo del pago del transporte escolar que Catalina

le realizó a Martín por medio de la abuela y con una discusión con las hermanas de Martín.

La mamá de Martín cuenta que está buscando información para poder ayudar a su hijo Martín y que ella no participaría en el proceso de Mediación. Considera que es un tema que tienen que conversar los padres de la niña.

Gestiones del Servicio: Desde el Servicio Público de Mediación se contactó a la Defensora Penal de Martín a fin de confirmar la posibilidad de que el joven pudiese ser autorizado por el Juez de Ejecución Penal para asistir al Servicio Público de Mediación, con las formalidades y seguridades previstas legalmente para estas situaciones.

Luego de ser confirmada la posibilidad de su asistencia, se avanzó citando a Premediación a la Sra. Catalina y se fijó reunión de Premediación con Martín.

Se contactó también a la Defensa Pública Civil a fin de que pudieran asesorar y acompañar a Martín en el Proceso de Mediación.

Encuentro de Premediación con Catalina

Catalina concurre muy puntual a la entrevista, acompañada por su pareja (Andrés) y por su hijo de 1 año, quienes aguardaron en la sala de espera durante la reunión.

Ella se muestra muy colaborativa. Narra que sabe que los fines de semana, que Ana va a la casa de su abuela paterna, tienen contacto con el papá y que a ella esto la pone contenta.

Además, piensa que es importante que Ana pueda estar con su papá. Se muestra dolida porque había tenido que “hacerse cargo de Ana sola durante tanto tiempo”.

Durante el noviazgo, Martín estuvo detenido. Hace tres años que no están juntos, Catalina está en pareja y tiene, junto a su pareja, a Joaquín de 1 año y un mes.

Expresa que “esto era lo que ella estaba esperando hace tiempo, que Martín y su familia hagan algo por Ana”.

Encuentro de Premediación con Martín

Martín asiste puntual a la reunión, expresa que tuvieron un avenimiento hace un año en el que acordaron sobre alimentos y que le gustaría poder tener organizado el tema de la comunicación con su hija. Manifiesta que tiene la necesidad de poder llamarla por teléfono durante la semana y de verla los fines de semana.

Reunión de Mediación

Luego de estas entrevistas iniciales de Premediación y con la voluntad para continuar, se fijó una fecha de Reunión de Mediación, coordinando para la asistencia de cada parte.

Asisten todos muy puntuales. Martín concurre junto a su letrado patrocinante de la Defensa Pública Civil, el Dr. Juan Pablo Morales, y Catalina asiste también con asesoramiento de la Defensa Pública de la Dra. María Gutiérrez.

En la sala de reuniones se siente cierto clima tenso, hacía mucho que no se encontraban; se los notaba nerviosos. Sus abogados tienen una actitud muy contenedora acompañándolos más allá de sus roles jurídicos.

Comienza hablando Martín diciendo que estaba con salidas transitorias hacía un año, cada quince días tenía veinticuatro horas. Todos los días trabaja en una carpintería y luego asiste a la escuela en el turno noche, está terminando el secundario.

Continúa reconociendo que no ha podido ocuparse de Ana, que Catalina “se ha hecho cargo de todo sola” y que él necesita poder recuperar en cierta forma el tiempo perdido con su hija.

Luego le toca el turno a Catalina. Ella no mira a Martín, sus ojos están puestos en nosotros, los mediadores. Relata cómo han sido estos años desde el nacimiento de Catalina, las necesidades que ha pasado desde lo económico y cómo se organizó para salir adelante. Catalina tiene una hija más grande que Ana, quien vive con sus abuelos paternos y mantienen contacto diario.

Sigue contando sobre los inconvenientes que tuvieron su familia y la de Martín, sobre todo cuando se enteraron de que ella estaba en pareja con Andrés y embarazada.

Manifiesta también que está de acuerdo con que Ana esté en contacto con su papá y que se sintió muy enojada cuando le pidió por medio de la mamá de Martín un aporte para el transporte escolar y obtuvo una respuesta negativa. Ella asumió todo durante tantos años, que no puede comprender la falta de colaboración.

Martín toma la palabra, mira a Catalina, dice que ha sido un mal entendido que él está dispuesto a colaborar con el transporte escolar, así como seguir cumpliendo con el aporte de alimentos al que se comprometió, y agrega, “que él sabe que ella es una gran madre y que se las arregló sola para todo, que si no fuera por ella Ana no estaría tan bien como está”. En ese momento a Catalina se le llenan sus ojos de lágrimas. Creo que estábamos todos con una gran emoción, la forma en que Martín se lo dijo es indescriptible.

A partir de ese momento el clima en la sala de reuniones se modificó, ambos se miran y frente a nuestras preguntas respondían y entablaban diálogos en forma colaborativa y con entusiasmo.

Martín cuenta que le faltaba un año para salir en libertad y que se ha construido un departamento atrás de la casa de su mamá y de a poco se está comprando las cosas necesarias para amueblarlo. Ya tenía ¡heladera!

Luego Martín pudo compartir con Catalina sobre las actividades que hacía cuando se encontraban con Ana, contó que le gustaba pintar cuadros y que juntos estaban entusiasmados con esa actividad. En la carpintería en la que trabajaba preparaba los marcos y los encuadraba.

Transcurridas dos horas de reunión de Mediación pudieron arribar a un acuerdo sobre comunicación y alimentos.

Redactaron un acta acuerdo de mediación con la colaboración de los letrados. Con respecto a los alimentos establecieron un monto de aporte alimentario, y sobre comunicación y dinámica de encuentros: Ana compartiría con su papá los sábados desde las 13.30 hasta las 19 horas, pudiendo quedarse a dormir en el domicilio de la abuela materna. Martín quería pasar a buscar a Ana por el domicilio materno, lo cual estaba sujeto a la autorización del Juez de Ejecución.

Luego de firmado el acuerdo se saludaron afectuosamente y se fueron distintos, tal vez aliviados.

Pasados varios meses una tarde caminando por el centro de nuestra ciudad me lo crucé a Martín, me dio un afectuoso abrazo y muy apurado porque se iba a la escuela me contó que las cosas estaban saliendo muy bien.

Reflexión

Como mediadores pudimos sentir lo transformador que fue para Martín y Catalina el poder verse y conversar en un lugar distinto y de una manera diferente.

El enojo mezclado con dolor y angustia con el que llegó a la Premediación Catalina y el dolor por el tiempo perdido con el que llegó Martín parecieron desvanecerse luego de conversar y poder decirse lo que sentían y cómo habían vivido todo este tiempo. La mirada en el futuro era la esperanza para ambos.

Martín, con 30 años, en algún momento de la reunión expresó que se sentía viejo, que estando detenido se le había pasado la vida. Luego, creo que pudo sentir que tenía mucho por delante, por vivir y disfrutar de su hija.

Catalina, creo que se fue con un gran alivio, sintiéndose por fin acompañada en esta tarea de ayudar a crecer a Ana y porque había llegado lo que ella estaba esperando desde hacía tanto tiempo.

Para nosotros como mediadores fue una gran experiencia y aprendizaje. Como nos dice la Coordinadora de nuestro Servicio Público de Mediación, “la gente nos sorprende” y eso es una de las cosas que más me apasiona de esta tarea, la sorpresa constante.

“¿SABÉS QUE TE QUIERO COMO A UNA HIJA?”

Marta Alice Aguilar y Mariana González

Dos reuniones conjuntas. En la primera audiencia la requirente concurrió acompañada por su hijo y la requerida acompañada por su esposo. En la segunda audiencia ambas fueron solas.

Mediación comunitaria convocada por la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Córdoba, en una ciudad pequeña del interior cordobés.

Era un día frío de junio cuando nos dirigimos a una localidad del interior cordobés donde fuimos convocadas a celebrar tres audiencias de mediación comunitaria. Desconocíamos la temática de los casos planteados, salvo por una mención breve: ruidos molestos ocasionados por perros. Esa es la mediación que se relatará. La misma fue elegida por las emociones generadas tanto en las partes como en las mediadoras intervinientes.

Primer encuentro

Llegan las partes, requirente y requerida, cada una acompañada. Pasan a la sala de mediación, realizamos el discurso inicial, donde les contamos de qué se trata la mediación, sus características y cómo se lleva adelante el proceso, para luego otorgarle la palabra a quien quiera comenzar a contarnos el motivo por el que estamos allí.

En primer lugar, toma la palabra la requirente. Expresa su profundo pesar por los ruidos que generan los perros que la requerida tiene en su casa y rescata la función social de la misma como proteccionista de animales. Seguidamente, hace referencias a la difunta madre de la requerida y expresa varias palabras despectivas hacia ella y su condición social.

En ese momento, la requerida se angustia profundamente e insulta a la requirente. Las mediadoras interrumpimos esta situación expresando que de ese modo no se puede llevar adelante la mediación e inmediatamente realizamos audiencias privadas.

En la audiencia privada con la requirente se logra clarificar su pretensión y se reflexiona acerca de las desacertadas palabras vertidas en la audiencia conjunta donde se faltó el respeto a la requerida.

Seguidamente se realiza una audiencia privada con la requerida, donde ya más calmada, se le transmite la pretensión de la requirente. Previo a transmitirle la solicitud de la requirente, se le pregunta si sabe qué pretende aquella. La requerida sugiere que la requirente quiere que lleve los perros al campo. En realidad, la requerida sólo pretendía que los perros sean trasladados al patio trasero de la vivienda durante la noche, porque ladran mucho. La requerida expresa su consentimiento para realizar el traslado.

Dado que habían transcurrido más de dos horas desde el inicio de la reunión y nos esperaban las personas de la siguiente audiencia, decidimos fijar un nuevo día y hora de reunión para armar el acuerdo.

Segundo encuentro

A los cinco días nos constituimos nuevamente en el lugar y realizamos una primera audiencia privada con la requirente. Nuevamente se reflexiona sobre los dichos vertidos hacia la requerida, que la denigraban como persona, asume que se había excedido y aclara que no pedirá disculpas. A los cuarenta y cinco minutos, llega la requerida. Armamos el acuerdo, lo leemos y están conformes. La requirente toma la palabra en un intento por aclarar aquello que había dicho y no hace más que provocar nuevamente la ira de la requerida, quien nuevamente comienza a llorar. La requirente

le expresa su enojo por comentarios realizados por la requerida en redes sociales, hacia su familia.

Las mediadoras tomamos la palabra. Expresamos nuestra voluntad de concluir la mediación, entendiendo que si continúan tratándose de ese modo y mirando al pasado, no se logrará cambiar la situación y el acuerdo no dará resultado.

En ese momento, ambas dejan de hablar y escuchan. Reflexionan para sí. Se valoran la ayuda mutua que en otra etapa de sus vidas se han dado y es allí cuando la requirente le toma la mano a la requerida y le dice “¿Vos sabés que te quiero como a una hija, no?”. Se abrazan fuertemente, y se retiran de la sala de mediación juntas.

Las mediadoras también nos emocionamos hasta las lágrimas. El reconocimiento que se produjo entre ambas fue notable y sincero. En ese momento reflexionamos acerca de la importancia de contar con espacios de mediación para conflictos vecinales, dado que no es sólo el ruido molesto, es la vida misma, es el hacer cotidiano, el saludo, el auxilio y la compañía los que generan vínculos. En muchas oportunidades el vecino es más familia que la misma familia, por eso los conflictos entre ellos son tan pasionales.

Estamos muy orgullosas de haber podido participar de ese mediación y de haber podido colaborar con estas dos personas que sentían mucho cariño entre sí, pero que por diversos malos entendidos, esa relación vacilaba.

DERRIBANDO MITOS

Por una mediación más humana en el ámbito civil y comercial

Ignacio Noble

Participantes: Juana y su abogada, la Dra. Sánchez, como parte requirente, Adolfo y su abogado, el Dr. Martínez, como parte requerida; y el Dr. Gómez por la compañía de seguros citada en garantía.

Nota: los nombres consignados no son reales, su utilización pretende preservar la confidencialidad del proceso de mediación.

Contexto institucional: Centro de Mediación Judicial de la provincia de Tucumán a cargo de la Dra. Edith C. Montoya (Poder Judicial de Tucumán, Argentina).

Duración del proceso de mediación: dos audiencias (la primera de ellas con dos reuniones privadas y una conjunta), que se extendieron a lo largo de dos meses.

Materia: daños y perjuicios originados en un accidente de tránsito.

Introducción:

Relatar un caso supone revivir experiencias que han dejado una marca imborrable en nuestro desarrollo profesional y personal, supone recordar esas historias de vida de las que accidentalmente nos hicimos parte, desde ese momento y para siempre.

La selección de esa historia de vida no es sencilla, al menos no lo es para mí, porque cada conflicto que tuvo lugar en mi mesa de mediación constituye un desafío y un aprendizaje enorme que hace difícil decidir cuál de ellas resulta más apropiada para esta ocasión.

En definitiva, decidí elegir una mediación por daños y perjuicios originada en un hecho fatídico, el accidente de tránsito que terminó con la vida de una persona a la que llamaremos Juan, por el valor simbólico que tiene el caso para derribar algunos mitos muy arraigados en la práctica profesional del mediador, a saber:

- Las mediaciones civiles y comerciales son procesos donde la relación no es tan relevante, dado que se trata usualmente de personas que no tienen interés en la preservación del vínculo a futuro, como sí ocurre en las mediaciones familiares.

- En razón de lo anterior, el método más apropiado para este tipo de procesos es el de negociación colaborativa de la Escuela de Harvard.

- Las mediaciones judiciales por daños y perjuicios en donde intervienen compañías de seguros están determinadas por la voluntad de aquellas, pues son quienes tienen la capacidad económica de hacer frente al pago de las sumas económicas reclamadas por la producción del siniestro.

Hecha esta aclaración preliminar, los invito a ser parte de la historia de Juan, Juana y Adolfo.

Primera audiencia: la reunión privada con Juana y la Dra. Sánchez

Tan pronto oigo el timbre, veo en la pantalla que había llegado una señora, seguramente sería la parte requirente de la mediación. Cuando abro la puerta y saludo a Juana, advierto que ella no estaba bien, estaba débil, triste, o enferma, pero lo que es seguro es que algo le sucede.

Aprovechando que estábamos esperando a las otras partes, le pregunto si se encontraba bien, a lo que Juana me contesta que para ella era muy difícil estar en ese lugar porque le traía recuerdos de Juan, su pareja, quien falleció luego del accidente de tránsito por el cual se pidió la mediación.

Luego de expresarle mis condolencias, tomo el legajo de mediación y advierto que no se había consignado en la descripción del objeto que se trataba de un reclamo por la muerte de una persona, lo que hubiera hecho que tomara la decisión de citar a las partes para una audiencia privada en diferentes horarios.

De cualquier modo, le pregunté a Juana si prefería que comencemos la mediación con una reunión privada con su abogada porque me interesaba hablar con ella sobre lo que sucedió. En realidad, mi hipótesis me decía que en esas condiciones, Juana no soportaría una reunión conjunta inicial con las partes requeridas.

Así fue que, al llegar su abogada y luego de explicarles el procedimiento, mi rol y las reglas de conducta necesarias para llevar adelante la mediación, les solicito que me cuenten porqué pidieron la mediación.

Al comenzar a contar lo sucedido, Juana rompe en llanto y recuerda a Juan. Desde su perspectiva nos cuenta las circunstancias en las que había tenido lugar el accidente y se muestra muy enojada con Adolfo, el conductor del camión que impactó en la ruta con la motocicleta de Juan, quitándole la vida.

Mientras eso sucedía, Adolfo, su abogado y el abogado de la compañía de seguros se hacen presentes en mi sala, a quienes hago pasar y les pido me esperen porque había decidido tomar audiencias en forma separada. Es en este momento que el Dr. Gómez me pide apurar el trámite, ya que la compañía de seguros había dado instrucciones de cerrar el caso sin acuerdo.

Nuevamente en la sala con Juana y la Dra. Sánchez, ya habiendo advertido que se había producido la descarga emocional necesaria para poder aspirar a una reunión conjunta y luego de legitimar el dolor de Juana, les pido un momento para tomar una audiencia privada con las partes requeridas.

Primera audiencia: la reunión privada con Adolfo y los Dres. Martínez y Gómez

En reunión privada con los requeridos, el Dr. Gómez me recuerda la necesidad de acelerar el trámite por ser “una pérdida de tiempo”, dada la postura asumida por la compañía aseguradora, lo que ya había sido transmitido a Adolfo y a su abogado patrocinante mientras esperaban en la sala.

Mientras escucho esto e intento explicar brevemente las características del proceso, recuerdo un curso sobre mediación penal al que había asistido hace algunas semanas con el Dr. Antonio Tula, y pienso entonces en olvidarme completamente del dinero, de los rubros indemnizables y de todos esos conceptos tan propios del derecho de daños que colonizan nuestras intervenciones, para abordar el proceso desde una perspectiva eminentemente restaurativa.

Les pedí entonces que me tengan un poco de paciencia, que no me demoraría más de lo necesario, y que creo importante conversar sobre algunos aspectos vinculados a un hecho tan doloroso como lo es la pérdida de una vida humana.

Es en ese momento que Adolfo toma la palabra y, visiblemente emocionado (su voz se entrecortaba), expresa que para él se trataba de un hecho muy triste en el que no ha dejado de pensar cada noche. Nos dijo que él no salía a la ruta a matar a nadie, y que eso iba a ser algo que lo acompañaría durante toda la vida.

Es entonces cuando le pregunto si estaría de acuerdo en tener una reunión con Juana para que pudieran hablar sobre lo sucedido, a lo que él asiente inmediatamente. Los abogados no tienen más remedio entonces que aceptar una nueva reunión.

Primera audiencia: la reunión conjunta entre Juana, Adolfo y los Dres. Sánchez, Martínez y Gómez

Juntos en la sala, agradecí a todos la predisposición y el compromiso que estaban mostrando con el proceso de mediación, y formulo un breve resumen para dar paso entonces al diálogo entre Juana y Adolfo.

Juana no es la misma persona débil que ingresó en la sala, de repente la tristeza se transforma en enojo y mirando fijo a Adolfo le recrimina haber dejado a Juan tirado en la ruta como un animal.

Todos guardamos silencio, entendemos que Juana necesitaba decir esas cosas que seguramente repetía a diario en sus diálogos internos. Hoy tiene por primera vez enfrente a la persona que tanto daño le había causado, a ese monstruo sin sentimientos que mató y escapó, que no fue capaz de acercarse a una familia que quedó destruida.

En ese momento, Adolfo toma la palabra y mirando a Juana a los ojos repite eso mismo que había expresado en la audiencia privada, que no había un solo día en que dejara de pensar en lo sucedido, que sabe que nada de lo que pudiese hacer podría reparar el dolor que significaba la pérdida de un ser querido, y que hubiera preferido morir que causar un daño semejante.

Tengo un nudo en la garganta, el mismo que tiene el resto de los abogados presentes en la sala, la escena es realmente impactante.

El diálogo directo entre Juana y Adolfo continúa: ella pregunta por qué lo había dejado tirado a Juan en la calle desangrándose, y él explica que luego del impacto había quedado inconsciente por algunos minutos, que no podía comprender lo que pasaba y que la gente que lo estaba auxiliando le recomendó que se apartara del lugar porque vendrían a “lincharlo”. Fue ese mismo miedo el que le impidió acercarse a la familia, pues pensó que causaría más problemas con su presencia, pero que nunca dejó de rezar por Juan y que al enterarse de su fallecimiento se puso muy mal.

Es entonces cuando Juana dice: “¿Sufrió? ¿Cómo fue el impacto? Son preguntas que me hago todo el tiempo”.

Adolfo le contesta que mientras conducía el camión, advirtió que del otro lado había un auto intentando pasar un colectivo y que el tiempo no era suficiente para evitar chocar con el vehículo que conducía, por lo que tuvo que hacer una maniobra sorpresiva olvidando la moto que venía en igual sentido, a la que terminó por impactar. Le dice también que no sabía con seguridad si Juan había sufrido, pero que por la velocidad del impacto suponía que había muerto en ese mismo momento.

Juana rompe en llanto, todos mantuvimos un silencio respetuoso, no intentamos mejorar las cosas. Hoy, a la distancia, creo que ese fue un llanto liberador, el llanto que le permitió a Juana cerrar una etapa y comenzar a elaborar el duelo.

Al finalizar la reunión, Adolfo se acerca a Juana, le pide perdón, expresa sus condolencias y le da un abrazo en el que él mismo tampoco puede contener las lágrimas. Creo que esa fue la liberación de Adolfo.

La audiencia no podía continuar y todos lo sabíamos, incluso el abogado de la compañía aseguradora, por lo que les propuse pasar a una nueva audiencia, pidiéndole al Dr. Gómez que realice una nueva consulta a la firma para ver si era posible formular alguna propuesta indemnizatoria.

Segunda audiencia: La reunión conjunta final entre Juana, Adolfo y los Dres. Sánchez, Martínez y Gómez

A la próxima reunión concurren todas las partes, comencé recapitulando lo sucedido en la audiencia anterior y ahora sí a enfocar la gestión del conflicto al reclamo indemnizatorio.

Las partes son otras, no había odio en la mirada de Juana ni tristeza en los ojos de Adolfo.

Se muestran serios, amables, expectantes, pero entre ellos ya no habría confrontación.

Es entonces el turno del Dr. Gómez, quien toma la palabra para legitimar el proceso de mediación, el dolor por la pérdida de Juan y por todo lo que significa pasar por ese tipo de situación, al tiempo que reconoce que -a pesar de sus intentos- la compañía sostiene que la culpa era de un tercero por el que no debían responder, razón por la cual no había un ofrecimiento dinerario.

El proceso llega entonces a su fin, firmamos el acta de cierre sin acuerdo que habilitaba la prosecución del reclamo ante el juez sorteado y pasa a integrar la estadística de mediaciones “no exitosas”.

Luego de despedir a las partes y poner a disposición el proceso de mediación en caso de que en un futuro creyeran que les podía ser de utilidad, Juana y Adolfo se saludan, se dicen algo al oído y se dan un abrazo.

Algunas palabras finales

La mediación es un proceso cuyo éxito puede medirse según diferentes variables, siendo este un caso en el que sentí que, a pesar de no haberse llegado a un acuerdo monetario, las partes vieron satisfechos otro tipo de intereses de carácter relacional, y es ahí donde se hace una diferencia con el proceso judicial tradicional.

En los casos civiles y comerciales existen también relaciones que, aunque muchas veces temporales, terminan por conectar a las personas de por vida, siendo importante su abordaje con independencia de la postura asumida por las compañías aseguradoras en cuanto al pago de la indemnización reclamada.

En este sentido, resulta importante pensar en términos de intereses diversos, múltiples y humanos que terminan por desplazar muchas veces a los intereses monetarios, y que aún cuando no fueran a integrar el índice de disminución de litigiosidad, resultan importantes para la construcción de sociedades más pacíficas donde la palabra sea un instrumento capaz de restaurar las relaciones dañadas por el conflicto.

MEDIACIÓN MULTIPARTES EN EL CONTEXTO EMPRESARIAL

Adolfo Braga Neto

Mediación: proceso en que un tercero ayuda a las personas en conflicto, ya sean físicas o jurídicas, a cambiar la calidad de la interacción decurrente del conflicto, mientras debaten y exploran varios tópicos y posibilidades de resolución (Bush y Folger - 2005)¹. Este proceso, indicado por la Organización de las Naciones Unidas como el más adecuado modo de promoción de la cultura de la paz, puede ser empleado en incontables áreas. Se suele afirmar que es eficaz en la resolución de cualquier tipo de conflicto, donde existan vínculos pasados o a ser desarrollados en el futuro entre las personas físicas o jurídicas. Con base en esta definición y perspectiva, el presente texto tiene la intención de presentar una disputa entre socios de una empresa brasileña, cuatro socios al todo, que utilizaron la mediación para superar la crisis que estaban enfrentando. En el primer momento había intención de la mayoría en excluir a uno de los socios, pero el proceso dialógico les mostró el camino contrario, la voluntad de continuar la sociedad todos juntos.

Según Luis Alberto Warrant (2004)², “la mediación puede ser vista como una difundida, compleja y variada corriente de intervención sobre las relaciones interpersonales en conflicto”. Según él, es un campo grupal constituido de relaciones de ayuda conducidas por profesionales capacitados a

¹ Folger, Joseph y Baruch Bush, Robert. *The Promise of Mediation*. New York, Josey Bass, 2005, pág. 22.

² Warat Luis Alberto. *Surfando na Pororoca - Ofício do Mediador*. Forianópolis: Fundación Boiteux, 2004, pág. 33.

partir de un conjunto variado de técnicas, estrategias y conocimientos que facilitan el diálogo en vínculos conflictivos a través del descubrimiento por las personas de afinidades electivas que les permitan elaborar puntos en común con lo que terminan transformando el conflicto en una relación más satisfactoria. En el conflicto mencionado, fue exactamente lo que ocurrió, delante de la complejidad de conexiones entre los socios, la mediación fue necesaria para alcanzar la complejidad de los conflictos y de sus conexiones. Un equipo con dos mediadores que participaron conjuntamente de todas las reuniones sean conjuntas o plenarias, bilaterales e individuales del proceso de mediación.

La Mediación, como todos saben, se basa en el principio consagrado en el derecho contractual de la autonomía de las voluntades, es decir, ella podrá ser utilizada si hay personas que, al conocerla, la elijen para buscar la solución para sus conflictos. Cabe destacar que “...no hay cómo imponer a las personas que utilicen el método dado su característica eminentemente voluntaria...” (Moore, 1998)³. Entendido en su nivel máximo, pues las personas deben mantener su interés en ser mediadas a lo largo de todo el proceso. Esta característica también vale para el tercero, el mediador, que al identificar la no existencia de elementos para la continuidad de su trabajo deberá interrumpirlo en cualquier momento. En el conflicto entre los socios mencionados, la voluntad fue preservada desde la preparación, con las reuniones de premediación. Cuando todos conocieron el proceso, dijeron sí a él. Y también durante todo el proceso, donde llevaron todos sus reclamos, hasta el final, cuando se produjo un nuevo pacto entre los socios, con el nacimiento de una nueva empresa, con participaciones entre ellos más actuales y proporcionales.

La actividad se distingue por la confidencialidad con relación a cualquier información presentada a lo largo del proceso o aún en él producido. Se

³ Moore Christopher W. *El Proceso de Mediación*. Tradução de Marilene Marodin. Porto Alegre: Artes Médicas, 1998, pág. 89.

constituye en foro privilegiado sigiloso para la promoción del confort entre las personas a fin de que ellas hablen abiertamente sobre lo que les está sucediendo y a la vez no permitan que factores externos interfieran en el proceso. Cabe llamar la atención respecto de que en el caso la confidencialidad fue útil incluso en las reuniones individuales, que fueron utilizadas para el fortalecimiento individual y el reconocimiento de cada uno y del grupo todo. Buscaron la mediación porque no deseaban que otras personas que no tenían conocimiento del conflicto que estaban enfrentando y también las empresas concurrentes de su mercado por demás competitivo. También deseaban que nadie, mucho menos estos últimos, supieran las soluciones que alcanzaron con el método.

La mediación de conflictos trabaja con personas y no casos (Sampaio y Braga, 2007)⁴. Esta asertiva propone demostrar que el eje central de referencia de la actividad se constituye en las propias personas. Este sustentáculo presupone acogerse en sus habilidades y limitaciones, promoviendo su fortalecimiento como individuos objeto de derechos y deberes. Tal hecho termina por llevar a un gran aprendizaje para las personas, que sabrán tratar mejor sus conflictos. De ahí el carácter didáctico del procedimiento, pues las personas pasan a adoptar otras actitudes cuando otros conflictos ocurran en el futuro tras haber pasado por el método. Para tal efecto, la cooperación y la buena fe deben estar siempre. Además, la mediación de conflictos aporta una manera más didáctica de administrar conflictos, pues son justamente las dificultades por el desgaste emocional que el conflicto trae consigo y que dificulta una mejor gestión del mismo. Estos elementos ocurrirán en la mediación comentada, pues los participantes ayudaron en la construcción del proceso. Una especie de coconstrucción conjunta proponiendo reuniones para hablar directamente entre ellos, cuando ocurra un conflicto nuevo. Y lo mismo pasó cuando tenían voluntad de hacer reuniones conjuntas, muchas

⁴ Sampaio, Lia Regina Castadi e Braga Neto, Adolfo. *Qué es Mediación de Conflictos*. Colección Primeros Pasos São Paulo: Brasiliense, 2007, pág. 22.

veces no esperaban la proposición de parte del equipo de los dos mediadores. Fueron veintidós reuniones individuales, bilaterales y conjuntas (plenarias), ocho individuales, diez bilaterales y cuatro plenarias.

Al tratar esta mediación, se hace relevante hablar de los mediadores, que deben pautar su conducta de manera imparcial, independiente, competente, discreta y diligente (Braga, 2009)⁵. Se exige de ellos conocimiento sobre el proceso de mediación e intervención de manera de estimular a los conflictos al diálogo, a partir de un entrenamiento específico, acompañado de una mejora permanente, para que pueda aprender con su práctica y evolucionar continuamente en su auto-observación, cuestionamientos, actitudes, dificultades y habilidades. En este caso, los mediadores hicieron frecuentes reuniones para conocer sus percepciones sobre el trabajo desarrollado, con la siguiente dinámica: una reunión de preparación y otra en la secuencia para cada reunión con los mediados sea individual, bilateral o conjunta. En estos encuentros se debatían los temas de los participantes y también los siguientes aspectos presupuesto de sus actividades:

- *Imparcialidad*, comprendida, en varios sentidos, en el de mantener la debida equidistancia con las personas, con el objetivo de evitar que cualquier paradigma, ilusorio, prejuicio, mito, expectativa, valores o necesidades personales de los mediadores interfieran en sus intervenciones a lo largo del proceso. Ellos no podrán tomar cualquier actitud que pueda sugerir parcialidad o favorecimiento de uno de los participantes en detrimento del otro.

- *Independencia*, entendida como la inexistencia de cualquier conflicto de interés o relación anterior capaz de afectar la credibilidad de los mediadores y sus conducciones ante el proceso de mediación en su conjunto. Esta actitud incluye también la preservación de las personas sobre cualquier información

⁵ Adolfo Braga Neto. Mediación de Conflictos en el Contexto Empresarial in Mediación de Conflictos – Nuevo Paradigma de acceso a la Justicia. Coordinadores Casella, Paulo Borba y Moessa, Luciana Souza Belo Horizonte: Forensen, 2009, pág. 133.

o tema que pueda llevarlas a desconfiar de la conducta de los mediadores delante del proceso.

- *Cualificación*, busca identificar que los mediadores deben comprobar capacidad para efectivamente mediar el conflicto de manera eficaz y eficiente, debiendo aceptar la investidura, y mantenerla cuando efectivamente reúna los requisitos mínimos y las cualificaciones necesarias para coordinar el proceso.

- *Diligencia*, “... consiste en el cuidado y en la prudencia en la observancia de la regularidad, garantizando la calidad del proceso y cuidando activamente de todos sus principios fundamentales”⁶, a la vez que mantiene la debida profundización de conocimiento de causa, exigido por las personas, evitando avanzar al próximo momento sin que el anterior esté concluido.

Esta mediación partió de una actitud de humildad de los mediadores para con los mediados, pues los principales actores de este método fueron ellos mismos. Ellos fueron y claro son los más indicados para solucionar sus cuestiones, pues sabían lo que era mejor para ellos mismos y el momento de competición o de imposición originado por el conflicto es lo que dificulta este saber. La conducta humilde de estos terceros, parte de la presuposición de que “los mediadores reconocen que no saben nada y que desconocen la realidad de aquellos involucrados en el conflicto”⁷. Su actuación fue de ayudarlos con base en la reanudación del respeto mutuo. Incluye el rescate de las responsabilidades de las personas, no solamente por el conflicto generado en la interrelación, sino sobre todo en lo que vendrá en un futuro, naciendo así a la responsabilidad de los compromisos asumidos en el transcurrir del proceso y posterior a él. Esto fue fundamental para acompañar los cambios personales que siguieron durante el proceso.

⁶ Nató, Alejandro Marcelo; Rodríguez Querejazu, María Gabriela y Carbajal, Liliana María. *Mediación Comunitaria - Conflictos en el escenario social urbano*. Hermosillo- México: Centro Internacional de Estudios sobre Democracia y Paz Social, 2005, pág. 78.

⁷ de Moraes Salese, Lilia Maia y Braga Neto, Adolfo. *Organizadores. Aspectos Atuais sobre a mediação de Conflitos e outros Métodos Extra e Judiciais de Resolução de Conflitos*. Rio de Janeiro: GZ, 2012 pág. 11.

En otras palabras, la función de los mediadores fue la de ayudar a los mediados a conducir el proceso de mediación a un resultado que atendió de manera igualitaria y equilibrada a todos. La confianza construida entre los mediadores y los mediados, se constituyó elemento fundamental para el propio funcionamiento del proceso. Acogieron a los mediados y sus abogados, ofrecieron opciones relativas al proceso de forma clara, objetiva y correcta. Garantizaron la participación de todos, asegurando la correcta marcha de los trabajos, el mantenimiento del orden, el respeto a la integridad física y emocional, la libre expresión, y facilitaron el diálogo. Con esto los mediados pasaron a hacer reflexiones relativas al futuro a partir del presente, respetando el pasado. Y promovieron la decisión, asegurándose de las condiciones del cumplimiento de la solución. Por esto, diseñaron una nueva forma de sus participaciones en la sociedad y agregaron actividades nuevas para la empresa, actualizándola de manera más competitiva para el mercado.

Este artículo contiene de manera muy puntual los temas fundamentales de una mediación con múltiples partes, que ocurrió en seis meses y de manera posible para los participantes. Es indudable que hay muchos otros temas que es necesario recordar, pero la importancia de los mencionados en este escrito forman la base de esta mediación, que pudo ofrecer la posibilidad de cambios entre los participantes y la reconducción de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

BRAGA NETO, Adolfo. *Mediação de Conflitos no Contexto Empresarial em Mediação de Conflitos – Novo Paradigma de acesso à Justiça*, coordenadores Casella, Paulo Borba y Moessa, Luciana Souza, Belo Horizonte, Forense, 2009.

DEUTSCH, Morton. *The Handbook of Conflict Resolution Theory and Practice*. São Francisco, Peter T. Column y Jossey-Bass, 2000.

FOLGER, Joseph Patrick, BUSH, Robert A. Baruch. *The Promise of Mediation*. San Francisco, Jossey-Bass, 2005.

MOORE, Christopher W. O. *Processo de Mediação*. Traducción Marielene Marodin. 2ª edição São Paulo: Artes Médicas, 1999.

NATÓ, Alejandro Marcelo; QUEREJAZU, María Gabriela Rodríguez y CARBAJAL, Liliana María. *Mediación Comunitaria. Conflictos en el escenario socialurbano*. Editora do Centro Internacional de Estudios sobre Democracia y Paz Social. Hermosillo, 2005.

SALES, Lilia Maia de Moraes y BRAGA NETO, Adolfo. Organizadores. *Aspectos Atuais sobre a mediação de Conflitos e outros Métodos Extra e Judiciais de Resolução de Conflitos*. Rio de Janeiro: GZ, 2012.

SAMPAIO, Lia Regina Castaldi y BRAGA NETO, Adolfo. *O que é Mediação de Conflitos. Coleção Primeiros Passos*. São Paulo: Brasiliense, 2007.

WARAT, Luis Alberto. *Surfando na Pororoca - O ofício do mediador*. Florianópolis. Fundação Boiteux, 2004.

APRENDIENDO DE EMILIA

Jeannette Cares Aguilar

Relato de un caso en proceso de Mediación en contexto escolar

Partes: Martina apoderada y madre de la estudiante; Rebeca, directora; Sandra, orientadora del establecimiento Educacional; Emilia, estudiante de 14 años, y abogados. *Lugar:* Superintendencia de Educación

Este es un caso emblemático para la institución, por la temática que la convoca: “Discriminación de género”; y por el tratamiento que se le dio en las instancias previas, antes de ofrecer la mediación.

Momento preliminar

Cuando me lo entregaron, me dijeron que está muy complicado y que tendría mucha gente observando su resultado. El proceso duró dos meses, con tres sesiones conjuntas y cinco sesiones privadas, dos con cada parte y una con la estudiante.

Los hechos que llevaron a este proceso comenzaron en el curso de “Lenguaje” que se imparte en el establecimiento educacional. Allí, Emilia debía elegir un libro que debía resumir y llevar a un video.

Su elección recayó en un libro que fue aceptado por la profesora, pero que luego fue cuestionado por la dirección del establecimiento por considerar que era un texto de alto contenido sexual.

Este cuestionamiento hizo que Sandra, la orientadora y la subdirectora del colegio citaran a Martina para ponerla en antecedentes y pedirle que Emilia eligiera otro libro. Martina aceptó y se fue. Sin embargo, más tarde, cuando conversó con su hermano, quien era el dueño del libro, se enojó y volvió al colegio molesta, acusando al establecimiento de discriminación y señalando que haría las denuncias respectivas. Cumpliendo con su amenaza, acudió a la Superintendencia de Educación y al Movimiento de Integración y Liberación Homosexual, MOVILH. En este último lugar la acogieron inmediatamente, le tomaron fotografías a ella y a su hija, y subieron la denuncia a la página web, además de enviar una carta al establecimiento pidiendo explicaciones sobre el hecho denunciado por Martina y Emilia. Le ofrecieron asesoría jurídica y Martina la aceptó.

Hacia el proceso de mediación

Luego de estas acciones, llamé a las partes para agendar una primera sesión, sin problemas, aunque Martina comunicó que iría con su abogado. Rebeca, informada de ello, dijo que también llevaría al suyo

Antes de este caso, no había tenido ningún proceso de mediación escolar con abogados presentes, de modo que lo compartí con mi jefa técnica, quien me sugirió conversar primero con los abogados, para encuadrar el rol que tendrían en la sesión. Ellos manifestaron que sólo intervendrían en caso que se les solicitara por sus clientes.

Primer encuentro

Comencé la sesión con un discurso de apertura que enfatizó el tipo de proceso y reglas en el cual nos introduciríamos. Martina, en esta primera sesión conjunta, adquirió un protagonismo inesperado y muy intenso, porque su relato estaba lleno de enojo y sentimientos. Su gran molestia se notaba

en su lenguaje verbal y no verbal. Se sentía acompañada y validada por la abogada, quien la contenía y la invitaba a calmarse cuando se desbordaba. Martina quería disculpas públicas a ella y a su hija, y que se capacitara a los profesores, ya que estimaba que no estaban preparados para tratar los temas de diversidad sexual. “Ustedes han mentido. Yo siempre he dicho la verdad”, repitió muchas veces. Sabiendo que ella ocupaba gran parte de la sesión, la dejé, ella lo necesitaba, entonces observé que Rebeca también lo percibía y lo aceptaba. Cuando le dí la palabra a Rebeca, estaba muy calmada, aunque no reconocía los hechos como los relataba la madre de la estudiante. Dijo que su interés era que Emilia se sintiera bien en su colegio y que ellos, como establecimiento, tenían una actitud abierta hacia la diversidad sexual. Relató que habían publicado una carta en su página web explicando los hechos, para que la comunidad estuviera enterada de lo ocurrido y para desmentir el comunicado que se publicó en la página del MOVILH. Frente a ello, Martina insistía en que ellos mentían, que así no habían sido los hechos. Habían pasado ya dos horas de trabajo y propuse que pasáramos a sesión privada y que agendáramos día y hora. Solicité también entrevistar a Emilia y Martina aceptó.

En las dos primeras sesiones privadas que se realizaron, se trabajó las posibilidades de llegar a un acuerdo recomponiendo la confianza y la comunicación. Rebeca y Sandra se abrieron a trabajar en su comunidad educativa con el tema de la diversidad sexual y a disculparse en la sesión de mediación conjunta, pero no públicamente. Martina no se movió un ápice de su lugar y repetía como disco rayado que no aceptaría nada más que lo que pidió en la primera sesión.

Encuentro con Emilia

La cuarta sesión la dediqué a Emilia, quien se mostró dispuesta a colaborar, precisó los hechos y me contó la importancia de la elección del libro. Ella

tenía dudas respecto de su sexualidad y necesitaba respuestas. El libro le daba respuestas y enfatizó que este no tenía nada que fuese tan explícito y que no pudiese encontrar en cualquier página web. Agregó que el volumen era propiedad de su hermano, quien era gay. Dijo que sabía esto antes de que sus padres se lo dijeran, porque ella les había escuchado. Quería que el tema se cerrara. Transmitió entender que para su mamá había sido complejo y que estaba de acuerdo con que se le pidieran disculpas públicas pero que el tema ya le había traído problemas con sus compañeros y que en ese momento ya no era un tema en su escuela. Ella quería a su escuela y no deseaba irse. Sabía que su madre la había apoyado y defendido y eso lo valoraba. Me informó que finalmente pudo realizar el resumen del libro elegido por ella. Me autorizó a contar lo que conversamos en la sesión conjunta.

Con esta información, me dí cuenta de que era necesario conversar nuevamente en forma separada con las partes para trabajar posibilidades de acuerdo. Suspendí la sesión conjunta que ya tenía determinada y nuevamente lo compartí con mi jefa técnica para comentarle lo que había decidido y le pedí su opinión. Coincidimos en que faltaba trabajo al respecto.

La voz de la abogada de Martina

Cité a las partes y a Martina le pedí que viniese con su abogada. De acuerdo a lo que ví en la primera sesión, mi impresión era que ella me ayudaría con Martina, porque aparecía como una voz válida, un criterio objetivo y llevaba a Martina a terreno cuando se desbordaba. En la primera sesión privada no estuvo y sentí que esto haría una gran diferencia.

Trabajamos todas las posibilidades que se le ocurrieron y dejamos abiertos varios escenarios que, si no se producían, determinarían que ellas siguieran la vía legal. La abogada logró bajar las expectativas y valoró la voluntad de Rebeca y Sandra por haber participado en el proceso, señalando que no

siempre podíamos lograr todo lo que queríamos y que también debíamos ceder. Con este discurso ella confirmó mi análisis, se transformó en aliada del proceso de mediación.

Rebeca, por su parte, accedió a escribir una carta de disculpas para ser leída en la sesión conjunta y preparar una intervención en su establecimiento para tratar los temas de diversidad sexual.

Encuentro conjunto. Hacia el acuerdo

Llegamos a la sesión conjunta, yo sabiendo lo que quería Martina y lo que Rebeca estaba dispuesta hacer. Asistió la abogada, a quien le pedí especialmente que estuviese presente.

Comencé la sesión dando a conocer los resultados de la sesión con Emilia “ella quiere que el asunto se cierre”.

Le dí la palabra a Rebeca, quien leyó la carta que traía preparada, en la que se disculpaba por la forma en que se realizó todo. Señaló que estuvo lejos de sus intenciones causar el impacto que tuvo todo. Se trabajó en forma conjunta la carta, se modificó el nombre del libro, se puso el nombre de la alumna y su curso, y finalmente se decidió que se publicara en la página web del colegio. Además, se realizaría la capacitación para los docentes y Rebeca se reuniría con Emilia para pedirle disculpas. Se acordó hacerlo en una última sesión conjunta en mi oficina. Martina todavía mostraba indecisión para firmar y solicitó hablar con su abogada un minuto a solas. Esperamos y cuando entraron dijeron que firmarían el acuerdo. Se agendó fecha de sesión con Emilia. Días antes de realizarse la sesión, llamó Martina para decir que no le había gustado el acuerdo, pues no era lo que ella quería y que su hija no iría a la cita. Le pedí que lo reconsiderara y que le diera la oportunidad a Emilia de decidir si asistía o no.

No le avisé a Rebeca y me encomendé al universo: que pase lo que deba pasar.

El día de la cita, fue como que me olvidé. Creí que no vendría nadie. Trabajé tranquilamente en otro caso de mediación cuando, cuál no sería mi sorpresa, la secretaria me avisó que Rebeca había llegado. Me trasladaba a la oficina para darle explicaciones e informarle que la estudiante no vendría, y cuando casi estábamos por comenzar la charla con ella entraron Martina y Emilia. No dije nada, intenté no demostrar sorpresa y pedí que me esperaran un rato, que ya terminaba mi otro caso.

Final

Inicié la sesión agradeciendo la asistencia, contextualicé la instancia y dí la voz a Rebeca. Una vez que ella se disculpó, cedí la palabra a Emilia.

Ella, nuevamente, me sorprendió gratamente a mí y a todos, pues aceptó las disculpas. El tema estaba cerrado, quería a su escuela y a sus profesores, “entiende que los adultos se demoran más en perdonar y olvidar, pero ella y todos los jóvenes dan vuelta la hoja mucho más rápido, que equivocarse es parte de la vida”.

Martina la miró con orgullo, sonrió y me miró con complicidad. No dijo nada.

Me alegró este final y terminó rápidamente la sesión. Temía algún vuelco. Salimos, me despedí y se me ocurrió valorar con Martina la presencia de su abogada en el resultado. Ella me miró y se transformó. Se enojó y dijo que ella fue la culpable de que firmara ese acuerdo, que no le gustaba. Me despedí y ya no le escuché más.

Pequeño análisis del caso

Lo fundamental en este caso fue detenerse a observar a las partes en el contexto que cada una vivía y ver de qué manera eso estaba afectando el desarrollo del proceso de mediación.

Reconocimiento por parte de la directora que no había procedido de la mejor manera y del impacto que ello causó; información reciente de la homosexualidad del hijo mayor de la apoderada y crisis de identidad de la estudiante. Analizar el caso con la mirada de otra mediadora, mi jefa técnica, esto fue un gran aporte, porque me permitió madurar y verbalizar lo que había observado. Conversar por separado con las partes, con tiempo y dedicación. Pero fundamental fue dar voz a las personas que facilitaron y promovieron llegar al cierre y solución del proceso: la estudiante, la abogada y la directora del establecimiento. La madre no logró cerrar completamente, porque sigue sintiendo como un dolor, la aceptación de que su hijo sea homosexual y que ella no es responsable de ello.

CUBA

“ Hay un suave murmullo
en el silencio de una noche azul
Son dos enamorados
que, encantados, gozan del amor.

Y ríe la vida y que dice así: Ahh, ahh...
Y ríe la luna y qué dice así: Ummm, ummm... ”

“Murmullo”. Buena Vista Social Club

MEDIACIÓN FAMILIAR EXTRAJUDICIAL COMUNITARIA

Convivencia familiar

Yamila González Ferrer

Introducción

En Cuba la Mediación es reconocida oficialmente en el ámbito comercial y así está establecida en la Corte Cubana de Arbitraje Comercial Internacional de la Cámara de Comercio de la República de Cuba. En otros ámbitos como el familiar y el comunitario se realiza como un servicio voluntario, gratuito y extrajudicial.

En la Unión Nacional de Juristas de Cuba el servicio se realiza en tres oficinas de resolución de conflictos vinculadas a las Casas de Orientación a la Mujer y la Familia de la Federación de Mujeres Cubanas. Es el aporte que realizamos desde nuestra organización a las acciones que se realizan para la prevención de la violencia y en la promoción de una cultura de paz.

Situación conflictual

Carmela, mujer de 70 años, jubilada, artesana, es madre de Tania, mujer de 40 años, asistente de círculo infantil. Han convivido juntas siempre en la vivienda propiedad de Carmela. Han tenido problemas de convivencia, dada la mala comunicación que habitualmente ha existido entre madre e hija. Hace 10 años se integró a la familia José, esposo de Tania. Ambos tienen una hija, Paula de 9 años y un hijo, Jorgito de 7. Carmela adora a Paula y Jorgito. Dichos problemas se han agravado en los últimos años por las malas relaciones entre José y Carmela. Por una discusión relacionada con el uso de los recursos de la vivienda, Carmela, en un arranque de ira, les dijo a Tania y a José que debían irse de la casa. Ella pensó que no lo harían, pero ellos

recogieron de inmediato lo imprescindible y se fueron para la vivienda de la madre y el padre de José con Paula y Jorgito. Antes de irse Tania le dijo a su madre que como los había sacado de la casa, no vería más a su nieto y nieta.

Pasados unos días y ante la imposibilidad real de ver a sus nietos, Carmela se arrepiente de su decisión, quiere que su hija regrese para tener al niño y a la niña cerca, pero desea negociar con ella algunas reglas de convivencia. Como se le dificulta la comunicación con Tania, acude a la Casa de Orientación de la Mujer y la Familia de la FMC para que alguno de los especialistas colaboradores de la Casa, le oriente cómo hablar con su hija.

La psicóloga, colaboradora de la Casa, al recibir a Carmela, valora que los graves problemas de comunicación entre madre e hija imposibilitarán una negociación armónica, por lo que le propone a Carmela que acuda al servicio de mediación que ofrecen en la sede nacional de la Unión Nacional de Juristas de Cuba, para con la ayuda de terceros facilitadores de la comunicación, pueda conversar con su hija, llegar a un entendimiento y arribar a acuerdos favorables para ambas. Después de escuchada la explicación de la especialista, Carmela accede.

Carmela es citada al primer encuentro con la mediadora. En esta fase la mediadora le explica las características del procedimiento de mediación, sus ventajas. Carmela accede y se da paso a la entrevista individual donde Carmela expone sus puntos de vista y preocupaciones. La mediadora indaga sobre posiciones e intereses. Quedando claro que el objetivo de la mediación sería restablecer la convivencia entre madre, hija y demás miembros de la familia y reiniciar las relaciones de la abuela materna con su nieto y nieta.

La mediadora indaga sobre la forma más adecuada para comunicarse con Tania y explicarle del interés de Carmela y le comenta a Carmela que en cuanto se comunique con Tania y conozca de su voluntariedad para participar en la mediación, se lo informará y acordarán la fecha más adecuada para el encuentro conjunto.

La mediadora llama por teléfono a Tania, le explica de manera general y le propone un encuentro individual. Tania accede.

En el encuentro con Tania, le explica en detalle del servicio de mediación, sus características y peculiaridades y del interés de Carmela en restablecer la convivencia y las relaciones con sus nietos. Tania accede porque aunque no la mueven sentimientos afectivos hacia su madre, sí desea retornar a la vivienda porque le queda muy cerca de su centro de trabajo y de la escuela de su hija e hijo, además en casa de sus suegros tienen malas condiciones.

Realizadas las entrevistas individuales, la mediadora convoca a la sesión conjunta de mediación.

Esta mediación se realizó en dos sesiones conjuntas de una hora y media aproximadamente cada una.

Acuerdos

I. Del restablecimiento de la convivencia entre madre, hija y demás miembros de la familia

1º- Carmela acepta que su hija Tania con su esposo e hijos retornen a la vivienda de su propiedad. Volverán a la parte de dicha vivienda que siempre ocuparon y que permite, por la manera en que está distribuida, independencia y privacidad para ambas partes.

2º- Tania se mudará terminado el mes de febrero, pero puede comenzar a trasladar sus bienes a partir de este momento. Si desea adelantar la fecha, puede hacerlo.

3º- Dado que las relaciones interpersonales entre Carmela y su yerno son negativas, estos no mantendrán ninguna comunicación al reiniciarse la convivencia, Tania se compromete a que su esposo no le dirigirá la palabra

a Carmela, ni accederá a las áreas de la casa que corresponden a ésta; por su parte Carmela se compromete a no dirigirle la palabra a su yerno, ni accederá a la parte de la vivienda que ocupa el matrimonio con sus hijos. En todo momento Tania será la que mantendrá la comunicación con ambos como intermediaria.

4º- Con relación a la utilización de implementos o áreas colectivas, y sufragación de gastos comunes de la casa, ambas partes se comprometen a:

- El consumo eléctrico, como cada una tiene un reloj contador, pagan de electricidad lo que cada una consuma.
- El balón de gas, lo gestiona y paga Tania.
- El consumo de agua, lo paga Carmela.
- El teléfono, Carmela paga su cuota y Tania y su familia harán las llamadas con tarjeta propia. No tienen la obligación de darse recados una a la otra de llamadas que les hayan efectuado.

El uso y disfrute del teléfono, propiedad de Carmela, por parte de Tania y su esposo será en los términos siguientes:

- moderado, es decir, no se extenderán en el tiempo de las llamadas que efectúen o que les hagan a ellos. No mantener ocupado el teléfono por más de 30 minutos.
- No se instalará ningún servicio adicional, tales como correo de voz, candado, entre otros.
- Cuando Carmela instale la contestadora no podrán hacer uso de ella para dejarles recados a Tania y su familia.
- Las llamadas al matrimonio de familiares y amistades se realizarán después de las 9:00 AM y antes de las 10:00 PM, salvo caso de urgente necesidad. Los días entre semana deberán llamarlos entre las 6:00 PM y las 10:00 PM.

- El motor de agua lo pondrán solamente Carmela o Tania, indistintamente, siempre verificando que esté subiendo efectivamente el agua para evitar que este se dañe o se queme. En estos momentos que el motor está siendo reparado, lo que falte de pago del arreglo actual lo asumirá Carmela, si hubiera que comprar uno nuevo por no resolverse el problema con la reparación, la compra de un motor nuevo la asumirá Carmela.

- Si es necesario reparar algún implemento doméstico de uso común o hay necesidad de reponerlo por uno nuevo el gasto se compartirá por mitad entre ambas partes.

- La limpieza del patio y sembrado de plantas es responsabilidad de Carmela. No obstante, como el patio es de uso colectivo por todos los miembros de la familia, si en determinado momento alguno lo ensuciere lo recogerá y limpiará.

- La limpieza de la zanja es responsabilidad de Tania.

- El lavado de la ropa se realizará los días que entre agua hasta que el motor esté reparado completamente. Ambas pueden lavar cualquier día de la semana y Carmela le da la preferencia a Tania de que lo haga el día más apropiado para ella dado que es trabajadora. Al descolgar la ropa se recogerán las tendederas.

- Por el acceso al patio entrarán las visitas de Tania y Carmela. Cuando Carmela se encuentre realizando su trabajo artesanal la entrada al patio de personas que deseen realizarle alguna compra o ver su trabajo deberá efectuarse de 6:00 PM a 8:00 PM los días entre semana y los fines de semana de 11:00 AM a 8:00 PM, siempre que Tania se encuentre en la casa.

- La reja del pasillo que da acceso al patio se cerrará con llave a partir de las 8:00 PM cuando todos se encuentren dentro y ya nadie vaya a salir a la calle. Si Carmela recibiera la visita de algún conocido durante el día le abrirá la reja y la volverá a cerrar con llave.

- Tania y su esposo no tendrán acceso a la computadora de Carmela.
- Cuando Carmela salga de viaje la puerta interior que divide las dos partes de la casa se mantendrá abierta. Tania y su familia podrán hacer uso del televisor y el video, no así del resto de los bienes de Carmela, tales como el aire acondicionado, los ventiladores y la computadora, entre otros.

II. De las relaciones con los niños

1º- El acceso de los niños a la casa de la abuela es libre por ambas partes, siempre respetando los horarios de desayuno, almuerzo, comida, sueño y estudio establecidos.

2º- Carmela sacará a pasear a los niños una vez al mes como regla por el momento. Si se presenta otra salida de interés para los niños, previa consulta de Carmela y consentimiento de Tania, puede efectuarse. Antes de comunicárselo a los niños, Carmela pedirá el consentimiento de Tania.

3º- Carmela podrá invitar a los niños a merendar, almorzar o a comer, previa consulta y consentimiento de Tania.

4º- Los regalos de Carmela a sus nietos se realizarán en lo fundamental los días de cumpleaños y de Reyes Magos por el momento. Cualquier oportunidad adicional que se dé en el futuro, Carmela lo consultará con Tania.

5º- Carmela podrá llamar a su nieta por el apodo que utiliza para dirigirse a ella desde pequeña en la comunicación directa entre ambas, pero no hará uso de él públicamente para llamarla, o en presencia de otras personas.

6º- Si en algún momento Tania necesita que Carmela cuide y atienda a los niños por alguna obligación laboral o interés personal debe informárselo con anterioridad a ésta, salvo caso de urgente necesidad; quedando claro que durante ese lapso de tiempo los niños están bajo la responsabilidad de su abuela.

7º- Carmela plantea que su hijo Rodolfo, que vive en Irlanda, está de acuerdo en reiniciar el envío de la remesa a su hermana Tania en la cantidad que le sea posible a partir del retorno de Tania a la casa. Tania está de acuerdo con esta posibilidad, pero desea previamente mantener una comunicación íntima y privada con su hermano vía correo electrónico. Carmela se compromete a escribirle a Rodolfo y comunicarle los deseos de su hermana e interceder para que le escriba por el correo personal de Tania.

Si se reiniciara la comunicación entre Rodolfo y Tania, esta pudiera aceptar en el futuro regalos de éste para los niños.

8º- Tania no desea reiniciar la relación de comunicación con su hermana Karina y su familia, ni aceptar regalos de ésta. Carmela respetará esta decisión.

9º- Cualquier preocupación, criterio o sugerencia de Carmela con relación a sus nietos será conversado con la madre, en un ambiente de respeto donde ambas puedan escucharse.

10 - En lo adelante para contribuir a la tranquilidad y estabilidad de los niños, no se les hará parte o involucrará en los conflictos o diferencias entre los adultos, ni se les hablará despectivamente de los miembros de la familia.

III. Generales

1º- Cuando exista algún particular que dilucidar o situación nueva que se presente entre ambas, esta se resolverá en un ambiente de respeto, donde ambas partes escuchen y respeten los criterios y opiniones mutuas.

2º- En la medida que transcurra el tiempo pudiera darse un restablecimiento de la relación normal entre madre e hija.

3º- Con el objetivo de mejorar la comunicación entre los miembros de la familia y lograr una relación familiar constructiva, duradera y estable las mediadas coinciden en la necesidad de acceder a un servicio especializado

de terapia familiar a partir del momento en que se reinicie la convivencia, para lo cual se auxiliarán de la Mediadora, la que les coordinará el encuentro con una especialista competente.

4º- Las mediadas están en plena disposición y compromiso de aceptar y cumplir los términos de estos Acuerdos con el objetivo de garantizar la sana convivencia y comunicación de la familia; particularmente garantizar el sano desenvolvimiento de los niños y de que estos no vuelvan a sufrir cambios que les afecten su estabilidad emocional.

ESPAÑA

BARCELONA

“Vull cantar a les pedres, la terra, l'aigua,
al blat i al camí, que vaig trepitjant.
A la nit, al cel, a aquest mar tan nostre,
i al vent que al matí ve a besar-me el rostre.

Vull alçar la veu, per una tempesta,
per un raig de sol,
o pel rossinyol
que ha de cantar al vespre.”

“Quiero cantar a las piedras, a la tierra, al agua,
al trigo y al camino que voy pisando.
A la noche, al cielo, a este mar tan nuestro,
y al viento que en la mañana viene a besarme el rostro.

Quiero levantar la voz, por una tempestad,
por un rayo de sol,
o por el ruiseñor
que ha de cantar al atardecer.”

“Ara que tinc vint anys” / “Ahora que tengo veinte años”. Joan Manuel Serrat

“La mediación es una gran familia con muchos apellidos: comunitaria, familiar, intercultural, sanitaria, penal, (...) para mencionar algunos. En el presente texto, se describen un par de situaciones referidas a la mediación penitenciaria, una apuesta joven y valiente que empieza a extenderse en Cataluña**”**

¡IR A MEDIACIÓN, ES CHIVARSE!

Mediación penitenciaria

Aidà Almirall Serra

Los relatos que se dan a continuación tienen como contexto institucional el Servicio Penitenciario de Quatre Camins. Mi profesión de base es Educador Social y me considero Mediador Penitenciario. Desde hace aproximadamente cinco años se lleva adelante este proyecto con adultos y también con menores.

Presentaré un par de situaciones que ilustran el trabajo que desarrollo en conjunto con colegas mediadores, de gestión dialogada de conflictos en los centros penitenciarios y la vivencia de quienes la utilizan: los internos.

Llegar a mediación en la cárcel

Llegamos al centro penitenciario, y como siempre, pasamos a ver si tenemos alguna instancia en nuestro buzón. Sacamos tres hojas, dos de ellas grapadas. En estas últimas un interno, al que vamos a llamar Martín, pide mediación sintiéndose responsable de una pelea que provocó con otro interno, al que vamos a llamar Pedro. En la otra hoja Pedro expresa su sentimiento

de impotencia y rabia por haber sido expedientado por una pelea en la que se vio envuelto y pide ayuda para poder mejorar su situación actual. Son dos demandas diferentes, que apelan a sentimientos y necesidades distintas, pero que acuden a la misma vía para tratar de avanzar. No nos pasa desde el primer día, pero cada vez más son los propios internos los que cuentan y confían en la mediación para gestionar y solventar sus problemas.

Sin juzgar hay legitimación

Nos llega un expediente disciplinario en el que se describe que dos internos se han peleado. Llamamos a uno de los internos, al que vamos a llamar Juan, para entrevistarlo. A lo largo de la entrevista nos cuenta los motivos por los que se pelearon y también que posteriormente han podido hablar con la otra persona y rebajar la tensión que suscitó el enfrentamiento. Aún así es partidario de poder encontrarse con la segunda parte. Habitualmente, en esta situación el siguiente paso sería llamar a la segunda parte para poder hacer una entrevista individual, pero Juan nos dice que la relación es buena como para poder encontrarse directamente. Confiamos en él y decidimos llamar a la segunda parte, a la que vamos a llamar Carlos. Nada más llegar, Carlos y Juan se saludan cordialmente y se interesan mutuamente por como les va. Después de explicarle a Carlos los principios que rigen el espacio de mediación, le preguntamos por la situación que generó el expediente disciplinario enseguida nos dice “no pasa nada, somos amigos, una equivocación”. Acto seguido Juan le dice: “les puedes contar la verdad, no van a decir nada, es confidencial. Yo ya les he contado todo”. Este gesto supone para el espacio y el equipo de mediación una legitimación fundamental, ya que otorga valor a la confidencialidad y la confianza, así como nos ayuda a superar una barrera que a menudo existe en el imaginario de los internos, que es la de pensar que ir a mediación es chivarse.

MUCHA GENTE PARA TAN POCa PLAZA

Multiculturalidad y Mediación

Equipo de Mediación Comunitaria de L'Hospitalet.

*Oscar Negredo Carrillo - Laia González Prádanos - Teresa Caldas Martínez -
Vanessa Balada Marcelo.*

Presentaremos un conflicto por el uso del espacio público en una plaza de la ciudad de uno de los distritos más densos de la misma.

Reflejaremos en este relato cómo se trabaja con vecinos, usuarios, comerciantes y asociaciones del entorno, con una dinámica basada en los principios de la mediación y en los procesos participativos.

Desde los inicios del Servicio de Mediación Comunitaria de L'Hospitalet de Llobregat, hace ya 11 años, nos planteábamos que algún día deberíamos poder intervenir en conflictos sociales generados por competir en el uso del espacio público. Ya entonces intuíamos que este tipo de conflictos podían suponer una oportunidad para el Servicio en la línea de demostrar la utilidad de la mediación en su aporte en la mejora de la convivencia. En aquel momento lo veíamos complicado, inviable, se nos planteaban múltiples dificultades. Una de estas dificultades eran los encargos, claramente alejados de las funciones de un mediador. Era un riesgo aceptar ciertas cosas porque corríamos el riesgo de acabar actuando según los parámetros de otros perfiles profesionales pero no con los de mediación.

Algunos de los conflictos que más preocupan en nuestras ciudades tienen que ver con el uso del espacio público. En general se carece de espacio suficiente para la alta densidad de habitantes que acogen. L'Hospitalet es precisamente la ciudad más densa de Europa. Sus 260.000 habitantes viven en 12,5 km². Eso hace que en algunos barrios la densidad de población sea cercana a 60.000 personas por km². Como cultura latina y ribereña tendemos a hacer un uso intensivo del espacio público, nos gusta salir a pasear, tomar algo con los amigos, los niños juegan en las calles. Nuestro clima mediterráneo contribuye a que nos apetezca salir y compartir en espacios públicos. Ese uso intensivo, a veces genera sensación de incompatibilidad. A veces he oído que algunas de nuestras plazas tienen "exceso de aforo". Los chicos quieren jugar a pelota (el deporte nacional, los héroes de nuestra sociedad...), los abuelos descansar plácidamente sentados al sol, hay quien quiere tomar un helado tranquilamente en una terracita, los perros pasean y hacen sus necesidades, personas de diferentes culturas utilizan los espacios comunes para encontrarse con sus iguales, durante el Ramadán los musulmanes salen al espacio público al anochecer después de romper su ayuno... Y se genera el malestar, la falta de reconocimiento, se explicitan intereses contrapuestos, las posiciones se hacen cada vez más confrontativas... Se trata de conflictos cíclicos, ya que cuando llega el buen tiempo el uso se intensifica y por lo tanto los episodios de malestar y las quejas. Por otro lado el ocio se privatiza cada vez más. Mientras algunas clases sociales se recluyen en casa o no salen de los centros comerciales, los más desfavorecidos ven cómo desaparecen los lugares para la práctica deportiva libre. Las terrazas de los bares, llenos de cada vez más turistas, ocupan el espacio transformando lo público en privado.

Una complejidad fundamental para abordar estas situaciones desde la mediación, tiene que ver con el hecho de tratarse de conflictos multiparte. En ellos participan u opinan muchas personas, centenares, incluso miles... Hablamos de vecinos que viven directamente en el entorno de esos espacios públicos (a veces que sólo los "sufren", otras veces también los usan), de los

usuarios (cambiantes en función de las horas y los días), de los comerciantes que tienen sus negocios en esos espacios, sobre todo los bares que pueden tener ubicadas sillas para sus clientes en esos espacios o de los clientes que salen a fumar... También hablamos de las asociaciones de vecinos, ya que los espacios públicos no pertenecen estrictamente a los vecinos del entorno. Son recursos que pertenecen a toda la comunidad. Éstas pueden y deben velar por ese uso compartido y comunitario. Corresponderá definir, de forma cuidadosa y pormenorizada, quiénes son las partes de cada uno de estos conflictos (vecinos, usuarios, comerciantes, entidades, servicios...). Y, cómo no, los gobiernos locales, que siempre son parte, y no una parte menor en este tipo de conflictos. Las decisiones que toman los ayuntamientos para prevenir y/o resolver conflictos por el uso de los espacios públicos nunca son neutrales (prohibiciones, sanciones, mejoras urbanísticas, acciones cívicas o culturales...). Hay interlocutores que pueden hacer prevalecer su visión sobre el conflicto en este tipo de decisiones. ¿Pueden las decisiones políticas ser neutrales e imparciales en este tipo de situaciones? ¿Deben serlo?

Este tipo de preguntas son las que el equipo se fue planteando a lo largo de la intervención llevada a cabo en la Plaza Española, situada en el barrio de la Torrassa, en la zona norte de la ciudad.

A finales del año 2014 recibimos la petición de iniciar un proceso de mejora de la convivencia en la plaza. Este encargo venía motivado por el elevado número de quejas que se venían dando en los últimos años, sobre todo en lo que hace referencia a ruidos en la noche por la presencia de usuarios, juegos de pelota y conductas incívicas en general.

A diferencia de los conflictos más habituales que atendemos en el servicio, como por ejemplo los vecinales, en los cuales las partes son fácilmente identificables y localizables; las partes en los conflictos por el uso del espacio público no son tan fáciles de implicar en un proceso de este tipo.

En este sentido, desde octubre del 2014 a febrero de 2015 se llevó a cabo la primera fase de la intervención que definimos como “mapa del conflicto”.

Iniciamos el trabajo con aquellos ciudadanos que se habían quejado (llamando a la policía, presentando firmas de protesta o colgando pancartas de queja en los balcones...). Estas personas generaron un clima de opinión y en ocasiones habían condicionado las agendas de las decisiones técnico-políticas que se habían tomado al respecto. Con ellos, más que con otros, fue necesario trabajar para transformar la legítima queja en responsabilización e implicación. A la vez, nos dirigimos al resto de ciudadanos que no se habían quejado explícitamente pero podían estar molestos. Para acceder a ellos se convocaron reuniones en las mismas fincas, seleccionando un perímetro alrededor de la plaza como población diana. Este espacio se delimitaba en la zona peatonal de las calles Montseny, Mare de Deu dels Desamparats, Progrés, i Mn. Jaume Busquets, además de los vecinos de la misma plaza.

Se realizaron un total de 29 reuniones de vecinos en 66 comunidades de este perímetro contando con la participación de 232 personas. La convocatoria a las reuniones se hizo tanto a propietarios de la vivienda como a inquilinos. Ahí se produjeron entrevistas grupales en las cuales tratamos de ver cuál era la visión de los participantes respecto al conflicto, qué habían hecho para intentar estar mejor y les planteamos qué otras cosas se podrían hacer y en qué podían contribuir ellos. Por otro lado tratamos de hacer presentes a las otras partes haciendo aflorar sus necesidades y tejiendo puntos en común.

Un poco más complicado fue el trabajo con los usuarios. Ahí lo que tocó hacer fue “trabajo de campo”. Pasamos 60 horas en el espacio público entablando conversaciones con unos y con otros, dialogando con un total de 176 personas. Mediante esas conversaciones conseguimos interlocutores representativos de las diferentes posiciones e intereses respecto al uso del espacio público (jóvenes, personas mayores, inmigrantes de diferentes

orígenes, padres que acompañan a sus hijos para que jueguen...). Nueva-mente entrevistas individuales y grupales, relatos de posiciones e intereses, exploración de necesidades, propuestas y responsabilización. El trabajo del mediador, pero en un ambiente informal y en el espacio en el que se produce el conflicto. Y de igual manera trabajamos con 37 comerciantes, con las entidades del entorno, con las asociaciones y servicios, así como con la policía.

Y después de un tiempo de trabajo, en marzo de 2015 iniciamos la segunda fase del proceso que después de haber tejido una red de complicidades y de interlocutores que se sentían vinculados al conflicto. Llamamos a esta fase "Gestión del conflicto" y se inició con la convocatoria de la primera "sesión conjunta".

Para esta reunión conjunta diseñamos una metodología dinámica y convenientemente conducida, así como escogimos un espacio ajeno al lugar donde habitualmente tenía lugar el conflicto, un centro cultural del barrio, lo suficientemente cerca para facilitar la movilidad, pero lo suficientemente alejado de la plaza. En un primer momento les hicimos la devolución a los participantes de su propia visión sobre la situación: porqué les gustaba ese espacio público (reformulación en positivo para empezar la reunión), qué problemas señalaban, qué se podría hacer, qué podían hacer ellos... Poco después llegó el momento de la controversia. Organizamos a los participantes en grupos diversos y empezaron a trabajar con una metodología participativa tratando de que fuera la propia metodología la que hiciera de soporte a la mediación. Y ahí fue donde las partes discreparon, construyeron, se conocieron y reconocieron, así como se responsabilizaron. Y acabamos la sesión compartiendo resultados y valorando cómo llevar a cabo las propuestas. Llegados a este momento, en el que las partes sentían que avanzaban para superar el conflicto, sólo había espacio para la celebración. En el equipo, le dedicamos tiempo a cuidar tanto lo formal como lo informal, quién se sentaría con quién, quién marcaría los tiempos, cuál sería el rol de cada profesional, qué otros servicios intervendrían, cómo celebraríamos al final...

A partir de aquí dimos inicio a la tercera fase de la intervención que llamamos “Comisiones vecinales” en la que facilitamos el encuentro entre los representantes políticos y las personas participantes del proceso. En esta reunión los participantes hicieron llegar las propuestas que habían surgido del encuentro anterior. Los representantes políticos se comprometieron a mantener la interlocución con los participantes y a llevar a cabo, en la medida de sus posibilidades, aquellas propuestas en las que pudieran tener responsabilidad.

Sería muy extenso reflejar aquí los pormenores de este trabajo. Lo importante para el equipo es que es y ha sido posible. Se puede mediar en conflictos por el uso del espacio público. Sólo se requiere tener suficientes recursos para poderlos invertir en un proceso largo y complejo. También es necesaria la legitimidad para hacerlo, que el encargo recibido por la institución sea claro y explícito. Y sobre todo, que los responsables políticos estén dispuestos a recibir las propuestas que surjan del proceso y a darles curso. Este es un requisito que debe ser trabajado desde el inicio del encargo. Sólo si el esfuerzo de los implicados es visibilizado como útil se pueden sentar unas ciertas garantías para que el conflicto del espacio público pierda intensidad. Si se dan las condiciones, si se puede dedicar el tiempo necesario, si se da continuidad a los procesos y los grupos resultantes se empoderan y ganan en representatividad, vemos cómo se reducen las quejas y baja la tensión. Además, esto no implica "solucionar el conflicto". El espacio público es conflicto por definición y no es una finalidad del servicio ni de estos procesos su desaparición. Sin embargo, los que se vivían como adversarios se convierten en aliados, los políticos disponen de grupos representativos y legitimados con los que tomar decisiones más equilibradas, las personas se conocen, la tensión baja, la convivencia se hace posible. Los mediadores, expertos en generar conversaciones improbables (J.P. Lederach), podemos poner nuestras capacidades y nuestro rol a disposición de conflictos públicos y complejos como estos. Sólo hay que tener la legitimidad, los recursos y atreverse.

MÁLAGA

“ A mitad de camino entre la mar y el suelo
que hace fértil un gesto de vida proseguida,
sobre la arena oscura expuesta al sol, propongo
yo misma mi balance entre fruta y olvido;
entre amor y despecho con las luces del alba,
o las yertas palabras que acoge un laberinto
de nácar y las vierte contra el rumor del puerto ”

“Con las luces del alba”. María Victoria Atencia

AMIGAS PARA SIEMPRE

Conflictos de adolescentes y redes sociales. Mediación penal con adultos y jóvenes. Prácticas restaurativas (círculos)

Patricia Estela Barcones - María Teresa García Castillejo

En este caso nos encontramos con muchos elementos interesantes para los mediadores. Se trata de dos grupos familiares enfrentados por un conflicto entre adolescentes, potenciado por el uso equivocado de las redes sociales. La utilización de un equipo mediador (dos mediadores) como recurso efectivo en mediación que permite analizar el conflicto, como en este caso, desde la perspectiva psicológica y la legal. Ha sido además interesante poder aplicar por primera vez en nuestro Servicio, el Círculo Restaurativo como un sistema inclusivo y sanador para resolver y gestionar el conflicto.

Participantes: dos amigas adolescentes, Ana y Bea, con algunos miembros de sus familias: madres y dos mediadoras, pertenecientes a la Asociación Solucion@ de Málaga.

El conflicto penal se origina por una fuerte discusión con agresión verbal y física por parte de las dos chicas, con la participación de miembros de ambas familias.

Contexto institucional: caso derivado por un Juzgado de Instrucción Penal de la Ciudad de Málaga (España), al Servicio de Mediación-Reparación Penal a cargo de la Asociación Malagueña para la resolución de Conflictos Solucion@. Estas actuaciones forman parte de las causas sujetas al Proyecto Piloto que la asociación Solucion@ firma, junto con otras asociaciones de mediación de la ciudad de Málaga, para la realización de mediaciones penales en el ámbito de la justicia de instrucción y penal para adultos de la Ciudad de la Justicia malagueña.

Síntesis del caso

Caso: infracción caratulada como Falta de Lesiones. Interposición de denuncias cruzadas.

Antecedentes: implicadas cinco personas, dos de ellas adolescentes de 14 años.

Historia: eran las mejores amigas con una relación muy estrecha (“como hermanas”).

Motivo del conflicto: un novio común, ambas menores se sienten traicionadas mutuamente y empieza el conflicto a nivel de redes sociales, especialmente en Facebook (fotografías, insultos, “eres una puta”, malestares, retirada de amistad). En la escuela los amigos se posicionan en dos bandos. Este conflicto se extiende hasta implicar a las madres de ambas, las cuales eran vecinas y empiezan a tener roces.

Desarrollo de los hechos: un día acuden la madre y la hija de una de las partes a la casa de la otra adolescente, en la cual se encontraban presentes su abuela y su madre. Comienzan una discusión cada vez más fuerte. La menor que vivía en la casa al escuchar gritos interviene. Se producen entonces agresiones físicas entre ellas (arañazos, tirones de pelo, etc.). Aparece también el padre de una de ellas, salen los vecinos al pasillo. Las familias se denuncian mutuamente. Fin de la amistad y conflictos vecinales.

1º Sesiones informativas a ambas partes por separado.

2º Todas manifiestan su voluntad de participar en la mediación y su deseo de solucionar la disputa sin llegar a juicio. Aceptan la mediación.

3º Exponen todas las partes su visión de la situación.

4º Se le ofrece a las menores la oportunidad de realizar una sesión sin los adultos. Ambas aceptan con un cierto recelo al comienzo.

5° Sesión con todas las partes interesadas, cierre del procedimiento.

6° Redacción y firma del acuerdo.

Desarrollo de la Mediación

El caso que presentamos se originó en una discusión y posterior pelea entre dos familias vecinas, a raíz de un enfrentamiento entre las dos hijas de ambas, Ana y Bea. A consecuencia de esta reyerta, las partes involucradas concurren a comisaría a interponer denuncias cruzadas. Esta denuncia llega al juzgado de turno, quien, a su vez, deriva el caso al servicio de mediación-reparación, caratulándolo como lesiones, vejaciones e injurias.

En general las mediaciones penales suelen desarrollarse en nuestro servicio en una o dos sesiones, que incluyen la sesión informativa. Si víctimas y ofensores están de acuerdo en participar, luego de la informativa, comenzamos con la mediación. A estas sesiones no suelen venir acompañados de sus abogados (salvo casos específicos), toda vez que se les ofrece la posibilidad de realizar consultas externas durante el mismo y antes de la firma del acuerdo. Y esta mediación se llevó adelante dentro de esta generalidad.

Los contactos con ambas familias comenzaron telefónicamente. Los juzgados que participan en proyectos como este suelen remitir una carta a las partes, informando sobre la posibilidad de acudir a mediación. A nosotros desde nuestro servicio nos interesa tener contacto de la forma más directa posible con las víctimas y los ofensores. De este modo, nos es posible informar a las personas sobre nuestro trabajo y las ventajas de este sistema, lo que puede esperarles cuando asuman el encuentro con la otra parte y, en definitiva, asistirlos en todo lo que necesiten antes de realizar las sesiones informativas.

En primer lugar, hablamos con la madre de una de las niñas. Le ofrecemos una primera cita para hablar con nosotros y ella acepta. A esta primera sesión asisten Ana, su madre y su abuela, quien resultó lesionada en la discusión.

Posteriormente hablamos con la madre de Bea, ofreciéndole la misma posibilidad que aceptó, aunque muy temerosa. Nuestra asociación trabaja en mediación. Es decir que procuramos que la pareja mediadora esté compuesta por profesionales de distintas disciplinas, como en este caso, de la psicología y el derecho. Esto permite abordar los casos siempre desde la óptica jurídica, pero sin perder en absoluto de vista que estas mediaciones tienen como objetivo la reparación del daño y el cierre de las heridas emocionales del delito.

De este modo, habíamos citado a ambas familias, quienes concurrieron a la sala de mediación, el día y la hora que habíamos fijado para ellos.

En cuanto las conocimos, diseñamos entre nosotras el plan de acción. Escucharíamos a Ana y Bea, en forma separada. Así se trabajó con las menores en forma individual lo que las unía: su amistad (“era mi hermana” repetía una de ellas), lo que valoraban de cada una de ellas, sus historias compartidas. Esto hizo mejorar el tono emocional, la comunicación no verbal cambió, poco a poco van expresando cada una sus sentimientos, se establece un diálogo mirándose a los ojos. Reconocen los hechos y la responsabilidad de ambas en el conflicto materno, se piden perdón mutuamente. Han aprendido a responder de otra forma más positiva en un conflicto futuro, adquiriendo el compromiso de restablecer la armonía en la vecindad.

En este procedimiento de mediación utilizamos, como recurso dentro de la misma sesión, el Círculo Restaurativo. Las prácticas restaurativas son un buen recurso para canalizar el arrepentimiento y la vergüenza, favoreciendo el pedido y aceptación de perdón, además de trabajar con

el dolor que provoca el daño sufrido. En este caso, dimos posibilidad a todas las personas involucradas para que manifestaran cómo las había afectado la disputa, cómo se sintieron antes y después de los hechos, y cómo pensaban ellas que debía resolverse el problema. Y para nuestra satisfacción, la reunión se transformó en un alivio curativo para todos, con efectos reconciliadores.

Las prácticas restaurativas son poco conocidas en nuestros ordenamientos jurídicos. Se aplican sobre todo en la justicia penal de menores y en el ámbito educativo, fundamentalmente por su carácter pedagógico, lo que permite adquirir nuevas estrategias ante el conflicto.

Durante las sesiones conjuntas (en círculos), las madres mejoraron el tono emocional al ver que sus hijas habían cambiado su comportamiento, su comunicación y emociones. Exteriorizaron todas que deseaban poner fin a esa situación, se escucharon, pidieron y expresaron su perdón y arrepentimiento. Las menores demostraron un acto de responsabilidad y madurez al manifestar ante los adultos la intención de no incrementar el conflicto en el futuro expresando sus sentimientos de arrepentimiento y perdón. Surgió además entre todos la idea de mejorar y transformar su relación.

En la etapa final se redactó el acuerdo con los compromisos asumidos. Ambas partes se comprometieron a retirar las denuncias ya que no deseaban que el conflicto se incrementase por ninguna de las partes. Se comprometieron a tener una relación cordial y de “educación” en su vida cotidiana mejorando su relación vecinal. Todas las partes se pidieron perdón, sintiéndose moralmente reparadas de esta forma.

El acuerdo se firmó por todos los asistentes y se trasladó al Juzgado para ser agregado al expediente.

Reflexión final

Para nosotras, como pareja mediadora, llevar este caso fue muy enriquecedor. Fue la primera vez que salimos de la metodología de entrevistas que veníamos usando hasta ahora. Se pusieron de manifiesto las emociones a través de la comunicación no verbal y posteriormente verbal; se escuchó a todas las partes implicadas (aunque hubiéramos querido extenderlo a la escuela y vecinos).

Para nosotras como para las familias, las adolescentes actuaron de manera ejemplar, lo que hizo transformar sus vidas y en cierta manera, las nuestras. La mediación no sólo permitió llegar a acuerdos, sino que nos llegó a todos en nuestras emociones y permitiéndonos ser mejores profesionales.

Lo que nos enseñó esta mediación es la necesidad de escuchar más allá de las palabras, empatizar desde el corazón. Se pone de relieve que las emociones son la clave para conectar con la llave para resolver el conflicto de una forma pacífica. Esto hace que nos cuestionemos que realmente el futuro de la educación va por la inteligencia emocional.

Todas las partes en un proceso de mediación son importantes. Se las debe escuchar, permitirles expresar en toda medida su tristeza y dolor, porque ello servirá para cicatrizar las heridas del conflicto.

Las nuevas tecnologías, redes sociales y la propia evolución de la sociedad nos llevan como mediadores a repensar nuevas estrategias y herramientas dentro de la mediación. Como mediadores debemos estar abiertos a estos y a otros nuevos escenarios del conflicto y su gestión.

En este caso se pone de manifiesto lo importante del tema de las nuevas tecnologías que está suponiendo un nuevo tipo de violencia, acoso, llevando al *bullying*, siendo muy sutil, normalizando los jóvenes

estas situaciones. Por tanto, aquí se pone de manifiesto que tenemos que establecer nuevas formas de prevención, educar en valores, educar en la paz.

Por otra parte, la mediación nos permite completar y complementar las visiones que como profesionales tenemos. Nos sentimos halagadas como mediadoras, de haber podido intervenir en las vidas de Ana, Bea y sus familias, entrar en su mundo adolescente, donde todo se magnifica pero a la vez es simple y fácil. Para nosotras la mediación es una elección de vida, un camino maravilloso pero intenso que nos lleva a vibrar en el proceso, diseñando ese traje único para cada mediación. En definitiva, nos permite ser creativas dejando que sean las propias personas, con la ayuda de nuestro hilo invisible, las que lleguen a tejer su propio acuerdo.

MURCIA

LA ESPERANZA SE LLAMA MEDIACIÓN

Mediación penal

María Díez de Revenga Giménez y Elena Jover Coy

Participantes en el caso de mediación: las dos mediadoras, Jaime (24 años), Alberto (19 años), Inés (aprox. 50 años) y los letrados de las partes.

Contexto: conflicto penal, determinación clara de las víctimas, mediación intrajudicial derivada por el juzgado de lo penal a instancias de los dos letrados.

Tema de conflicto: Mediación penal sobre un delito de malos tratos en ámbito familiar que realiza Jaime a su madre y hermano. Justicia restaurativa. Relaciones familiares. Acompaña medida cautelar de alejamiento de Jaime respecto de su hermano y madre y fecha de señalamiento de juicio próxima.

Encuentros: cuatro sesiones informativas individuales, dos con Jaime, una con el hermano y otra con la madre, y cuatro encuentros restaurativos o sesiones de mediación.

Tiempos: Las sesiones tanto individuales como conjuntas no duran más de 1 hora y el proceso de mediación se culmina aproximadamente en un mes y medio.

En primer lugar se gestionan las primeras sesiones informativas (PSI) comenzando con el denunciado, Jaime, como está establecido por el protocolo a fin de trasladarle los principios de la mediación y comprobar la capacidad de concurrir a un encuentro restaurativo con su hermano y madre.

Posteriormente y una vez comprobada la voluntad e implicación que supone este tipo de procesos en Jaime, valoramos continuar y realizamos PSI de forma separada al hermano y a la madre. A pesar de que ninguno manifiesta rechazo a la mediación penal, volvemos a citar a Jaime para una segunda sesión informativa individual. Trabajamos con él los principios de la mediación penal y justicia restaurativa, buscamos descartar la narrativa que mantiene de toxicidad para dejarla en términos lo más objetivos posible.

Una vez que entendemos que todos están preparados para afrontar una mediación penal, las mediadoras nos reunimos para fijar una estrategia, que se desarrolla en cuatro encuentros restaurativos.

Estrategia acordada

Una vez agotadas las sesiones informativas y que todas se han llevado a cabo de forma individual, con especial atención a la madre y al hermano de Jaime, comprendemos el ámbito donde surge el conflicto, con informaciones de las tres partes, de forma individual y garantizamos que el hermano se muestre libre para expresar sus pareceres, evitando posibles alianzas naturales con la madre.

Se comienza por una sesión de mediación entre dos partes en conflicto, los dos hermanos, luego se realiza otra segunda entre la madre y su hijo Jaime, para concurrir todos en una final, en una conjunta. El objetivo es ir de forma progresiva pues a la vista del diagnóstico de hiperactividad de Jaime, se muestra en ocasiones muy impulsivo y vemos que de esta forma puede ir avanzando más despacio, pero viendo resultados.

Todo surge del mismo día y de los mismos hechos, el conflicto de raíz o latente resulta más complejo y en especial el que tiene Jaime con su madre. Se mantiene especial cuidado en el encuentro con la madre y su especial

protección como víctima, así como los equilibrios necesarios entre todos los intervinientes para que desde el mismo plano puedan trabajar.

Los intervinientes están de acuerdo en los hechos, hay una narrativa común. Sin embargo hay un acompañamiento negativo basado en la frustración, tristeza, desapego y agotamiento vital, en especial de Jaime y su madre.

La madre manifiesta en su entrevista su frustración, miedo y angustia de vivir con su hijo. El hermano dice que se vio obligado a intervenir para proteger a su madre, reconoce el problema de conducta de Jaime y su hiperactividad diagnosticada desde la infancia.

La primera sesión de mediación entre los hermanos resulta sorprendente para nosotras por la madurez que muestran los dos hermanos, el arrepentimiento que expresa Jaime hacia su hermano Alberto, pidiendo perdón por las acciones que realizó frente a su persona y dándose la mano de forma entrañable. Además, de forma voluntaria, hablan de temas familiares y de las causas que mantienen el conflicto familiar y que provoca todas estas situaciones. Circula una información que a ellos les pesa y que comparten con nosotras. A la vista del resultado y actitud que presenta Jaime, concertamos la siguiente mediación con su madre, no sin antes trabajar con Jaime los aspectos positivos de esta reunión. Jaime con nosotras está cada vez más cómodo y respeta nuestro trabajo. Se le trata la parte humana y se le anima a seguir trabajando.

Esta segunda sesión de mediación con su madre resulta mucho más dura ya que Jaime no reconoce sus acciones ni la agresión a su madre, y desde el principio la madre se muestra esquivada, con expresiones de enorme dureza: "prefiero no verte más en mi vida con tal de que no se repita una pelea como la que ocurrió". Suspendemos la sesión ante la falta de control de Jaime, entrevistándonos de forma individual a través de un caucus con Jaime para tranquilizarlo. Una vez reconducido Jaime, volvió a entrar junto a su madre para despedirse y mostrar su voluntad de volver para otro día y

comenta que ahora mismo no se encuentra en condiciones. La madre acepta y son emplazados para la siguiente cita.

De nuevo se reúnen Jaime y su madre en esta segunda sesión. El cambio de actitud de las dos partes es significativo, hablando ambos de los que vivieron, como se sintieron, aspectos familiares y ofreciendo Jaime sus explicaciones y arrepentimiento a su madre. Aunque hablan del pasado, nosotras nos centramos en el futuro y gestionamos un plan de viabilidad, intentamos que no se aborde el pasado, que van mostrándose con más peso y que es materia de otros profesionales como psicólogos. Trazamos esa línea y así lo comunicamos a Jaime e Inés. Entre ambos trazan un plan de relacionarse y acuerdan la inviabilidad de que Jaime viva en la misma casa. Acuerdan también la forma de abonar un sustento y comprometiéndose Jaime a continuar con sus estudios. Jaime tiene momentos de reconocimiento del esfuerzo y sacrificio de su madre, la legitima y solicita una petición particular a la madre que la acepta con agrado, no sin antes mostrar las mediadoras nuestra perplejidad, ya que podía asumir Jaime esa tarea, le pide el zurcido de unos pantalones (observamos que ambos buscan ocupar su roles de madre e hijo). Quedan todos citados incluidos los letrados para la firma del acuerdo en una última sesión. La intervención de los letrados, que estuvieron en todo momento informados del desarrollo del proceso de mediación así como la intervención en el acuerdo que posteriormente fue prestado al Ministerio Fiscal y Juez, fue estratégico y clave.

Relato

Jaime viene a la unidad con desánimo y actitud negativa, entiende que no es el responsable de lo que ha sucedido, se cree víctima. Los hechos que fundamentan la denuncia son:

La madre entró en su cuarto para dejarle dinero de cara a un encargo mientras que él estaba durmiendo, siendo ya una hora avanzada de la mañana. Él se despertó enfadado por las malas maneras de su madre, comenzando una discusión, donde él tiró la televisión de su cuarto al suelo para romperla y, agudizada la discusión, la abuela paterna se unió para intentar pacificar y el hermano acudió rápidamente para calmarlo, entrando todos en un forcejeo. Jaime quería agredir con la muleta a su hermano, llamaron a la policía y Jaime acabó detenido con la orden de alejamiento.

Además se muestra muy dolido con su familia, por esto y por episodios anteriores como otra denuncia de su familia que provocó el internamiento en un centro de menores y la sensación de marginado en las actividades familiares en especial por su padre. Muestra una sensación de orfandad que impresiona y no reconoce responsabilidad suya, sino que hace responsable a su padre y al matrimonio de estos, contribuye a empeorar la situación familiar y la crisis económica, pues Jaime, que vivía en Madrid, tiene que regresar a su domicilio familiar.

Conclusión

1 Destaca la importancia de la justicia restaurativa en la reparación de delitos donde concurren relaciones familiares mal encauzadas o viciadas, y donde un proceso penal con consecuencias penales sólo contribuye a empeorar las relaciones y frustrar su tarea preventiva, provocando la comisión de nuevos delitos.

2 Establecer una estrategia antes de empezar la mediación como la explicada evitar alianzas nocivas para el proceso de mediación, buscar legitimidades de todos los intervinientes y no cruzar las líneas de terapia familiar ajenos a los mediadores.

Para asegurar la protección de las víctimas y un equilibrio entre las partes se acuerda programar de forma progresiva los encuentros restaurativos, pues un encuentro inicial los tres juntos hubiera resultado difícil gestionar al estar Jaime solo frente a su hermano y madre. Establecer una permanente comunicación informativa a los letrados desde el inicio.

3 La historia era desoladora a nivel familiar y humano, la neutralidad de los mediadores fue esencial pues Jaime en realidad era una víctima familiar convertido ahora en verdugo, pero lo esencial de esta mediación era el arrepentimiento de Jaime y la asunción de la responsabilidad ante estos actos, desligando de la mediación el conflicto familiar base.

4 Las personas que intervinimos como mediadores buscamos en Jaime, Alberto e Inés desde el principio su parte noble y sana poniéndolas en comunicación y hacer un trabajo de mínimos. Pudimos encontrarnos con personas maltratadas por las circunstancias de la vida que no han tenido el acierto de encauzarlas pero de fondo honrado y humano.

5 A las mediadoras nos provocó una enorme satisfacción el poder facilitarles ese espacio neutral para que se comunicaran y se restauraran, incluso llegó a ser emocionante el ver la evolución de Jaime y su madre y como cambiaban su visión negativa a una cierta esperanza. Que Jaime aceptara su responsabilidad y su madre diera una nueva oportunidad fue el premio que nos llevamos, pues por los inicios del proceso no confiábamos mucho en ello. Una vez más es cierta la máxima de que una mediación se sabe cómo empieza pero nunca cómo acaba.

6 El trabajo fue en comediación, Elena y María. Fueron sesiones muy intensas de muy corto tiempo y que a veces daba vértigo su desarrollo o los giros que daba la mediación; la complicidad en el empleo de herramientas y la confianza fueron importantes a la hora del éxito de la mediación. Con ello resaltamos la importancia de la comediación, así como la formación continua en las herramientas y el crear espacios para la escucha de víctima e infractor, pues nuestra misión es escuchar y gestionar.

PROCESO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA ENTRE PARES

Sección de mujeres de la II Casa de Reclusión de Milán-Bollate, Italia

Juan Pablo Santi

Introducción

La II Casa de Reclusión de Milán-Bollate (Región Lombardía, al norte de Italia) es la institución penitenciaria italiana que desde principios de la primera década del 2000 ha allanado el camino a varias experimentaciones de tratamientos avanzados. Estas experiencias se han enfocado en dar responsabilidad a las personas privadas de la libertad y evaluar los comportamientos que de ellas resultan. Este estilo la ha convertido en un modelo no sólo italiano, sino europeo. En este sentido, el proyecto de sensibilización a la mediación comunitaria entre pares de la sección de mujeres de la cárcel de Milán-Bollate, se inscribe en modo pertinente dado el innovativo espíritu de activación del diálogo y de responsabilización de todas las personas que forman parte del mismo, a través de un proceso de empoderamiento de abajo hacia arriba, como en todo proyecto de mediación comunitaria.

El objetivo de esta experiencia de intervención del campo de la mediación comunitaria entre pares ha sido, luego, poner en práctica las disposiciones generales de la Constitución italiana y del Código penitenciario en relación a la resocialización de las personas privadas de la libertad durante la pena. Las herramientas de la mediación entre pares se prevén como pertinentes

por muchos motivos, entre ellos, la activación de dinámicas relativas a la justicia restaurativa (como contraposición al modelo o aproximación de la justicia punitiva) y como instrumento para crear una sinergia estratégica con otros elementos del tratamiento penitenciario existentes pensando a la sección como comunidad. La activación de un recorrido que promueva y facilite el diálogo como proceso de transformación del conflicto favorece a su vez los intercambios en otros campos: el trabajo, las relaciones familiares y la comunidad exterior, la escuela, la educación en general y el deporte. En fin, es vital el reconocimiento de la personalidad de las personas privadas de libertad y la posibilidad de transformar el conflicto a través de la activación de una serie de instrumentos para que se actúen cambios positivos, a nivel individual y relacional, en el entorno de la prisión y fuera de ella.

Ha sido elegida la sección femenina puesto que en este contexto se habían manifestado algunos aspectos problemáticos relacionados con la convivencia y la respectiva compleja gestión. La sección se había demostrado refractaria a todas las iniciativas promovidas por la administración, hayan sido éstas de tipo lúdico o que mirasen a crear un clima más pacífico. A su vez, por su número reducido (100 mujeres aproximadamente) se pudo pensar al concepto de “laboratorio social” para mejor habilitar el desarrollo y el monitoreo del proyecto.

Los entes que se han coordinado para llevar adelante la intervención fueron: Asociación de Mediación Comunitaria (AssMedCom), Génova; Fundación Sesta Opera, San Fedele, Milán y la Dirección de la II Casa de Reclusión de Milán-Bollate, Italia. La incubación del proyecto se llevó a cabo desde febrero hasta abril del 2015 y fueron involucradas en la instrumentación del programa, desde abril del 2015, la Vicedirectora de la casa de reclusión; la responsable, algunos agentes y el educador de la sección; el presidente, un grupo de voluntarios y la psicóloga de la Fundación Sesta Opera San Fedele y el grupo de “cursantes”. El equipo de AssMedCom llevó a cabo la ideación, la coordinación general y operativa del proyecto, y participó también con

algunos de los formadores y la psicóloga. Otras personas involucradas fueron los formadores internacionales, otros responsables de proyectos de voluntariado que entraban en la sección y otros actores relacionados con la salud.

Desarrollo

El proyecto de mediación comunitaria entre pares nace como consecuencia del *workshop* de mediación penitenciaria entre pares realizado por Javier Vidargas en septiembre del 2014 en Milán como parte de los eventos del pre-congreso del X Congreso Mundial de Mediación organizado en la ciudad de Génova, Italia. Gracias al trabajo entre la Dirección de la cárcel, la Fundación Sesta Opera-San Fedele y AssMedCom se logra poner en práctica por primera vez en Italia (y Europa) un proyecto de mediación comunitaria entre pares en una cárcel de estas latitudes, siguiendo –en este sentido– el espíritu de cuanto se desarrolla en Hermosillo, Sonora, México. El valor es haber puesto en práctica concretamente, haber traducido, una experiencia americana en suelo europeo dando una clara señal: ¡es posible!

Para inscribir el recorrido de sensibilización destinado a un grupo de mujeres privadas de la libertad, se proyectaron y llevaron adelante dos fases -1 y 2- en las cuales se construyó un grupo de trabajo formado por la vice-dirección de la cárcel, la responsable de la sección femenina, un par de agentes penitenciarias, el educador y algunos voluntarios de la Fundación Sesta Opera-San Fedele. Este recorrido, de construcción del grupo y de sensibilización, fue vital para compartir un primer “lenguaje común” relativo a la mediación comunitaria y facilitar el trabajo llevado a cabo en las siguientes dos fases. Entonces, la fase 1, de abril a julio de 2015, estructuró una sensibilización con el objetivo de construir un grupo de trabajo, todos los encuentros –de dos horas y cada 15 días- se realizaron en la sala de reuniones de la dirección de la cárcel. En esta fase se compartieron algunos de los aspectos teóricos sobre la mediación comunitaria tales como: mediación

entre pares; justicia restaurativa y reparativa; conflicto, análisis del conflicto, mapeo de conflictos de la sección y profundización de algunos de ellos. El mismo grupo de trabajo formado en la fase 1 es el que siguió trabajando en la fase 2 -de octubre a diciembre de 2015- que se desarrolló también cada 15 días, pero ya dentro de la sección. Entre los objetivos alcanzados en esta fase se pueden mencionar: la determinación de los criterios de selección de las candidatas al curso de sensibilización a la mediación comunitaria entre pares y la selección de las candidatas a tal recorrido -20 candidatas-; la presentación del recorrido a las candidatas y las entrevistas individuales realizadas con la psicóloga mediadora, que tuvieron el objetivo de explorar la adhesión o no al proyecto; realizar el primer mapeo de conflictos por parte de las candidatas; identificar los aspectos de mediación existentes en la sección; abordar las necesidades de contenidos de formación; acceder a la narración sobre un conflicto. A su vez, en esta fase y contemporáneamente se desarrolló la comunicación del proyecto a otros actores claves de la sección femenina.

La tercera fase -enero a diciembre de 2016- activó el recorrido de sensibilización a la mediación comunitaria entre pares con el grupo de 20 candidatas. El objetivo del proceso era, como ya fue mencionado, sensibilizar a un grupo de mujeres privadas de la libertad a la mediación comunitaria entre pares a través del desarrollo de un marco cognitivo de nuevos paradigmas y métodos de negociación para el gobierno y la transformación de conflictos; el desarrollo de habilidades cognitivas para la gestión eficiente y la gobernanza del proceso de mediación entre iguales para poder actuar como terceros “imparciales” y facilitadores para la resolución de conflictos y fomentar las relaciones positivas y el clima de concordia dentro la sección de mujeres. Si bien tal objetivo se reveló ambicioso, algunos aspectos positivos pueden ser mencionados: la presencia constante e interés por parte de las cursantes; la utilización de los contenidos del curso para actuar algunos cambios de conductas en relación con la propia percepción y para con la dimensión relacional entre las cursantes, y de las mismas con sus respectivas familias.

Entre los contenidos abordados durante el recorrido se cuentan la mediación comunitaria, el análisis del conflicto, algunos elementos socio-cognitivos y aspectos de comunicación, el teatro del oprimido, la justicia reparativa y restaurativa. Entre los aspectos emergidos relacionados a los conflictos comunitarios se individualizaron un par de ejes de acción del grupo de mediación relacionados con tres ámbitos: la bienvenida a las nuevas personas privadas de la libertad que entran en la sección los conflictos en la cocina y aquellos relacionados con las duchas. El recorrido de la tercera fase ha sido satisfactorio teniendo en consideración que, en general, la tendencia era a participar en los primeros encuentros (de cualquier tipo de actividad propuesta en la sección) y luego abandonar las actividades. La alta y constante frecuencia ha dado como resultado un importante número de sujetos sensibilizados a la mediación y, en enero del 2017, un grupo de 9 mujeres privadas de la libertad, mediadoras sensibilizadas, que reciben el respectivo certificado.

Conclusiones

Luego del X Congreso Mundial de Mediación de Génova se dieron las condiciones para habilitar un recorrido de mediación comunitaria entre pares como experiencia piloto en Italia y Europa. Lo que se veía como un “imposible” en el lejano 2010, cuando supe de la existencia de la “experiencia Hermosillo” (<https://www.youtube.com/watch?v=Cm7ghZvoYs8>), hoy es realidad y ha sido financiado nuevamente hasta el 2019 para seguir profundizando este tipo de aproximación en la sección femenina de Bollate.

Entre los elementos que ayudaron el recorrido, fue vital la construcción del grupo de trabajo en fase 1 y 2, la presencia de un alto número de voluntarios durante los encuentros del grupo de mediación en fase 3, la utilización de instrumentos “diversos” como el teatro del oprimido; la articulación con la psicóloga mediadora; la presencia en la sección de mujeres de una res-

ponsable que ha seguido el proyecto de cerca, y la alternancia y diversidad de docentes y formadores de nivel internacional. En relación a los aspectos problemáticos se pueden citar algunos problemas de comunicación interna entre los *partners* del proyecto, dificultades relativas a la comunicación externa del proyecto y problemas de financiación durante la tercera fase que hicieron rever la programación general.

Avanzar proponiendo dispositivos que usen los modos de la mediación –evidentemente diversos de los aspectos punitivos que la institución penitenciaria cristaliza y reproduce– ha sido y es el gran desafío. La felicidad de verlos en acto, la certeza: seguir trabajando para que ello suceda.

Bibliografía (en imprenta)

Mediazione comunitaria in ambito penitenziario L'esperienza tra pari nella Il Casa di Reclusione di Milano-Bollate, compilador: Juan Pablo Santi. Casa editorial: Zona, Génova, 2018.

Serie de libros: <http://www.editricezona.it/mediazionecomunitaria.htm>

MÉXICO

“ El amor se come como un pan,
se muerde como un labio,
se bebe como un manantial.
El amor se llora como a un muerto,
se goza como un disfraz.
El amor duele como un callo,
aturde como un panal,
y es sabroso como la uva de cera
y como la vida es mortal.

El amor no se dice con nada,
ni con palabras ni con callar.
Trata de decirlo el aire.
Y lo está ensayando el mar.
Pero el amante lo tiene prendido,
untado en la sangre lunar,
y el amor es igual que una brasa
y una espiga de sal.

La mano de un manco lo puede tocar,
la lengua de un mudo, los ojos de un ciego,
decir y mirar.
El amor no tiene remedio
y sólo quiere jugar ”

“Digo que no puede decirse el amor”. Jaime Sabines

ENTRE LA LEGALIDAD, LA LEALTAD Y EL AMOR

Mediación familiar

Sofía Quintal Ramírez

Contexto

Algunas de las familias en México aún son tradicionalistas. Con la finalidad de no desintegrar el núcleo familiar original, los padres permiten que los hijos o hijas casados y con las familias que éstos formen vivan en el mismo lugar, otorgándoles de manera verbal un pedazo de terreno para la construcción de vivienda; tal es el caso que nos ocupa.

Julia y Pedro viven en Xochimilco (a las afueras del centro de la Ciudad de México). Ahí tienen un terreno muy grande, el cual dividieron de manera informal entre sus dos hijos Gabriela (fallecida hace 8 meses de cáncer) esposa de Roberto (mediado invitado), con quien procreó dos hijos de 10 y 6 años de edad; y Daniel (hermano de Gaby) quien habitaba también con su esposa, sus dos hijos de 7 y 5 años.

Gabriela y Roberto construyeron una vivienda y un local para poner una papelería debido a que por la enfermedad de Gabriela era muy difícil conseguir trabajo para ambos, por la cuestión de los horarios para la atención de la enfermedad y de los hijos.

Roberto no vive más en ese terreno, en días anteriores fue a ver a sus hijos y le dijo a sus suegros que ya se los quería llevar.

Premediación con los abuelos:

Julia y Pedro manifiestan querer plantearle a Roberto que los niños se queden en su casa, como lo han hecho hasta el momento desde su nacimiento.

Julia toma la palabra y con lágrimas en los ojos comenta que Gaby (su hija), le pidió en su lecho de muerte que se hiciera cargo de sus hijos. Sin poder continuar su narrativa Pedro le acarició la mano y tomó la palabra diciendo que él sabía perfectamente bien que legalmente los hijos tienen que irse con su padre, porque ya se habían asesorado; pero que se le hacía injusto, debido a que ellos siempre han visto por sus nietos y que ellos tienen el tiempo para cuidarlos y mantenerlos; comentando que no le pedirían nada de dinero y le permitirían verlos cada vez que quisiera.

Julia intervino y comentó que ella no quería verlo en su casa (pero sí mediar) y que no era digno de ser el padre de sus nietos, que es un traicionero.

Pedro retomó la palabra, comentando que él intervendrá entre su esposa y su yerno, que las cosas sólo “el tiempo las cura” y no quiere que nadie salga dañado.

Se envió la invitación, misma a la que acude Roberto de manera puntual. Al observarle tiene una postura en la silla, como si se escurriera de ella; cuando inicia su narrativa comenta que quiere que sus hijos vivan con él; que después de estos casi ocho meses, desde que falleció Gaby; ya consiguió un trabajo estable y que los padres de éste le dieron un lugar para vivir, así que sus hijos estarían bien con él.

Erguido y con los ojos vidriosos comenta que desde que lo corrieron de la casa de sus suegros, todo ha cambiado; necesitaba que le entregaran sus papeles en especial los documentos para solicitar la pensión por viudez y orfandad de los hijos; de igual forma comenta que la ropa de sus hijos sin querer nada más.

Primera sesión

Acuden puntualmente los mediados, se inicia con el recordatorio de las reglas y la narrativa de cada uno de ellos; comentando cada uno lo que necesitaba.

La postura corporal de cada uno de ellos indicaba una comunicación fracturada; Julia no volteaba a ver a Roberto y se sentó muy cerca de Pedro; Pedro estaba inclinado en una postura suelta y sujetando de la mano a Julia; Roberto escurrido en la silla y aislado de los suegros, buscando acercarse a mí con la silla.

Se inició el trabajo de mediación con la agenda la cual consistió en el lugar donde vivirían los hijos; así como visitas, convivencias y la devolución de papeles.

Inicié felicitándolos por acudir al centro para solucionar lo que planteaban y les dije que observaba que a los tres les preocupaba el bienestar de Diego (10 años) y Santiago (6 años), les hice la pregunta acerca de qué les motivaba para tener el cuidado de los niños; contestando Roberto enérgicamente que eran sus hijos y que el mejor lugar para vivir era con él; asimismo, comentó que estaba muy agradecido con sus suegros, que siempre lo trataron como hijo, que se sentía muy apenado por lo sucedido y que no quería dañarlos, pero que era importante que sus hijos estuvieran con él; no deseaba nada económicamente de ellos, que se podían quedar con todo que lo único que quería eran los documentos para tramitar el seguro de viudez y orfandad.

Apenas terminaba de decir esto cuando Julia voltea a verlo y le dice cara a cara “solo eso faltaba, que quisiera usted la papelería que mi hija construyó y es donde mantengo a sus hijos y vaya que resultó interesado usted que ya quiere tramitar los seguros”.

Roberto se endereza de la silla y le comenta: “señora yo la quiero a usted jamás quise hacer daño, yo no quiero la papelería ni nada de ahí, al contrario gracias, pero yo también puse mi dinero y esfuerzo para que creciera el negocio; y de los papeles sabe que necesito tramitarlo por beneficio de mis hijos. Ustedes me corrieron y no me saque nada”.

Julia evade la mirada nuevamente y le dirige unas palabras “pues díglele usted a la licenciada por qué lo corrimos”.

Roberto se escurre nuevamente en la silla y comenta que no quiere hablar de eso, que solamente quiere a sus hijos y los papeles.

Pedro le soba el hombro a Julia y le comenta “recuerda que venimos por los niños solamente, tranquila”.

El ambiente se tornó tenso, así que decidí hacer sesiones privadas, pidiendo Roberto comenzar.

Sesión privada con Roberto

Le pregunté cómo se sentía, lo que bastó para que comentara que se sentía incómodo con sus suegros y en especial con la suegra; que él los quería mucho, eran personas respetables.

Inicia platicando que en la enfermedad de Gaby apoyó toda la familia; manifestó que el cáncer agobió no sólo la salud de su esposa, de sus hijos, de sus suegros, sino su propia vida; platicaba lo difícil que fue para él, lo cansado y lo solo que se sentía en ocasiones; comentó que su concuñada cuidaba también a su esposa y en ocasiones coincidían, que él platicaba mucho con su concuña y que una cosa llevó a la otra.

Guardé silencio activo, observando que sus ojos se llenaban de lágrimas y sollozaba, ofreció disculpas y yo le comenté que era su espacio que está bien; después de unos segundos, continuó diciendo que se sentía mal por sus suegros pero que le gustaría que entendieran que él era hombre y humano; que estaba arrepentido.

Le pregunté qué quería hacer en función de sus suegros y dijo que nada que sólo podía ofrecerles disculpas, y que entendieran lo importante que son sus hijos, que lo que quería era recuperar a sus hijos,

darles todo el amor que le prometió a Gaby añadiendo que él la amaba, pero que todo había cambiado.

Le pregunté que si necesitaba algo más y dijo que no, que era suficiente que le hubiera escuchado, porque pensaba que se ahogaba porque no me había dicho el primer día de la entrevista.

Yo le dije que no se preocupara, que no le juzgaba, que mi rol de mediador era auxiliarles a que ellos se comunicaran de una forma asertiva; haciendo resumen de lo que me había comentado y clarificando que mi papel era ayudarles a que obtuvieran lo mejor. Asimismo trabajé con él la mejor y peor alternativa en ese momento, deduciendo que no quería ir a juicio para que le regresaran a sus hijos, pero que si era lo necesario lo haría; le pedí que pensara qué hubiera querido Gaby para sus hijos en este momento, él comentó que no peleara con sus padres y que recuperara a sus hijos.

Se cerró la sesión privada con él, agradeciéndole la información y ratificando la confidencialidad de lo platicado.

Sesión privada con Julia y Pedro

Se inició agradeciendo permitir hacer la sesión y abrí con la misma pregunta de cómo se sentían (Julia y Pedro decidieron hacer juntos el caucus). Pedro refirió que estaba preocupado por Julia y Roberto, no quería que sufrieran los niños; comentó que yo no sabía porqué estaba tan enojada Julia, pero que sus razones tenía. Concluyó comentando que su único fin era intentar que sus nietos continúen viviendo ahí, pero no iba a pelear por ellos en un juicio.

Julia comenta que sus nietos nacieron y han crecido ahí, que ella los cuidaba y que eran una parte de su hija, era injusto.

Comentó que cuando sacaron a Gabriela del hospital y la llevaron a su casa porque ya no había más que hacer, la cuidaron por casi un mes y que en sus últimos momentos Gaby le encargó a sus hijos.

Julia hace una pausa y respira, comentando que su niña había sufrido mucho a causa de la enfermedad y murió tranquila, pensando que ella iba a cuidar a sus hijos y así lo iba a hacer aún no vivieran con ella.

Pedro interviene y comenta que “aún estaba caliente el lecho de muerte de su hija” cuando encontraron a Roberto y a su nuera; que en efecto lo corrieron pero que no solamente a él, sino a la nuera también; que entendía ser hombre y las circunstancias de su hija, pero que habiendo tantas mujeres en el mundo por qué había escogido a su nuera.

Se trabajó con ellos cómo se sentían ante la situación que habían descrito, ellos comentaron que decepcionados con él, pero que entendían varias situaciones de vida.

Lo que temían era que les quitaran a los niños y no los permitieran ver, ni convivir con ellos. Asimismo, que sus escuelas estaban ahí, habían hablado con ellos de la posibilidad de que se tuvieran que ir con su papá y uno de ellos el menor sí quería irse y el mayor no.

Manifestaba Julia que ella iba a hacer lo que quisiera con su nieto mayor; trabajé con ella acerca de la responsabilidad y la toma de decisiones de un menor, ella comprendió que existen decisiones que el niño podía tomar y otras que no.

También trabajé la mejor alternativa y la peor alternativa en mediación; identificando Julia y Roberto la posibilidad de ir a juicio, la exposición de cuestiones legales, económicas y de desgaste personal.

Se les llevó al espacio como agente de la realidad de lo que sucedería si un juez determinara que la guarda y custodia al ser del padre tuvieran

que regresar a los hijos. Ellos comentaron no querer ir a juicio; ya habían consultado a un abogado y les dijo sobre las cuestiones legales de la guarda y custodia.

Julia había pensado en proponerle a Roberto que acabaran el ciclo escolar los niños y le dejara al niño grande. Se trabajó con ellos mediante diferentes técnicas, cómo sería la separación de los dos niños y la representación de ellos frente a lo que habían vivido con su mamá. Reflexionando y deduciendo que no era lo mejor para los chicos vivir separados, dado que sería un duelo más para ellos.

Por último les pedí que reflexionaran qué pensaría Gaby si estuviera presente en ese momento acerca de dónde deberían estar sus hijos.

Al concluir el caucus, les pedí que hicieran propuestas y que pensaran acerca de las diferentes posibilidades que tenían, cerrando con agradecimiento y ratificando la confidencialidad.

Sesión conjunta

Se inició con agradecimiento por lo que habían platicado conmigo, comentado que todo era confidencial y preguntando si ellos querían comentar algo. Sin embargo, guardaron silencio; hice el resumen de lo que hasta el momento se había trabajado, iniciando con lo que habían comentado acerca de que ambos querían la guarda y custodia.

Les pregunté si alguno de ellos había tomado asesoría, comentando Roberto que sí había tomado y que legalmente los niños deben estar con él y Pedro comentó que ellos también tenían esa información, pero querían negociar por el bienestar de los niños.

Julia toma la palabra y directamente le comenta a Roberto, llévate a Santiago, déjanos a Diego, él está más acostumbrado a nosotros y no se quiere ir.

Roberto le menciona que no lo cree apropiado pero que está dispuesto a que los niños los vean, que se comprometía a llevarlos cada 8 días y en todas las vacaciones, que entienda que son hermanos y lo mejor es que continuaran juntos y con su padre.

Julia voltea a verlo y le dice “jura que nunca nos los vas a quitar y siempre les vas a hablar de Gaby, asimismo te pido se queden hasta que termine el ciclo escolar”.

Pedro comenta que no quieren tener problemas legales, le permitirá llevarse a sus hijos, pero que les deje ayudarlo a criar a sus nietos, que ellos siempre tendrán su lugar en su casa.

Roberto conforme con la propuesta de Julia, acepta que sus hijos permanecieran hasta el ciclo escolar y que se comprometía a que los niños convivieran cada fin de semana con sus abuelos así como las vacaciones.

Se llevó a cabo el convenio bajo los términos anteriores y solicitaron una sesión más para la entrega de documentos y la firma del mismo.

Segunda sesión

Al ir por los mediados me percaté que estaban sentados los tres juntos y en medio se encontraba el señor Pedro. Subieron para la firma del convenio y pidió la palabra; Pedro le entregó los documentos que necesitaba y las fotografías, sujetando una de ellas para mostrarme la cara de Gaby, en ese momento Julia dijo “ella siempre será mi bebé” y “sé que seguro hubiera querido esto”, en ese momento Roberto con lágrimas salientes les dijo “por favor perdónenme les juro que cuidaré de sus nietos y les hablaré de Gaby y de ustedes. Gracias por tratarme como hijo”.

Julia voltea a verlo y le dice directamente a los ojos que es lo único que le pide cuide de sus nietos porque son parte de su hija y que cumpla su promesa.

Cuando concluyó la mediación Pedro dio las gracias a Roberto por cuidar de sus nietos y Roberto le dijo “usted siempre será como un padre para mí, gracias”.

Julia y Pedro se mostraron complacidos por los acuerdos a los que habían llegado al igual que Roberto.

Reflexión

En este caso que se ha narrado podemos observar que los derechos del padre estaban *per se*; es decir, no eran derechos sujetos a reconocerse. Sin embargo, el sistema familiar y los subsistemas estaban fracturados, lo que hubiera causado en el área jurisdiccional mayor desgaste emocional y económico.

El problema tenía un gran peso moral, de amor y de lealtad de los abuelos hacia Gaby y los nietos; de vergüenza; amor y reconocimiento de Roberto hacia sus suegros, así como preocupación y amor por sus hijos. Este asunto llevado en área jurisdiccional, probablemente hubiera pasado de fractura a un rompimiento familiar; dejando a los niños y a los mediados en un doble duelo.

La dinámica que se presentó en la mediación es una constante, como en el de muchas otras mediaciones familiares; la imposibilidad de escucharse de las personas en acontecimientos de abrupta ruptura, de crisis, de incertidumbre (la razón nublada por la ira, el rencor y la venganza); el efecto de no dar cierres con serenidad hace que la comunicación sea deficiente de asertividad y llena de malos entendidos.

Roberto, Pedro y Julia tenían la misma necesidad de dar amor, no lastimar más, cuidar a los niños y expresar su sentir ante el acontecimiento que ocasionó la fractura; en este tenor se logró reestructurar la comunicación al tener cada uno de ellos la oportunidad de expresar qué querían, que sen-

tían y qué estaban dispuestos a hacer; no sólo para terminar el asunto, sino también para restaurarse el daño que cada uno estaba teniendo.

El duelo estaba presente no sólo en la pérdida física de Gaby, sino en cada uno de los sistemas y subsistemas familiares que se vieron trastocados (los abuelos-hijos Gaby y Daniel, suegros-yerno, padre-hijos, etc.).

En el asunto que nos ocupa, se usaron las técnicas y herramientas (rapport, empatía, escucha, observación y silencio activos, parafraseo, re-contextualización, resumen, caucus; entre otras) que ayudaron a las personas a escucharse a partir de las necesidades que tenían; tomando decisiones que les favorecieron a todos en una contextualización presente con repercusiones benéficas en el futuro.

La mediación familiar en la Ciudad de México, tiene las bondades de además de que los acuerdos sean jurídicos y válidos en un sistema legal; trabajar y tratar a las personas como lo que son; seres humanos que están inmersos en una crisis jurídica-familiar. En el procedimiento se trabajó con la auto-responsabilidad y la corresponsabilidad en la resolución de los conflictos; lo cual evitó rompimientos llenos de resentimiento.

ILUSIONES CUMPLIDAS

Mediación comercial

Hilvia Angélica Díaz

I. Objeto de la mediación

El objeto de la mediación, versa sobre la compraventa en abonos de una casa habitación, cuyos protagonistas son los siguientes:

A) La parte vendedora:

1. JAVIER, masculino de 63 años de edad, en pleno uso de sus facultades, con estudios de licenciatura en administración de empresas, estado civil soltero por viudez y de ocupación empresario.

B) La parte compradora:

1. LAURA, femenina de 68 años de edad, en pleno uso de sus facultades, con estudios de secundaria, estado civil soltera por divorcio, de ocupación ama de casa.

2. CARLOS, masculino de 41 años de edad, en pleno uso de sus facultades, con estudios de licenciatura en sistemas informáticos, estado civil soltero y de ocupación empleado.

Las condiciones de venta fueron las siguientes:

• PRECIO DE COMPRAVENTA	• \$ 5.000.000,00	
• ANTICIPO	• \$ 1.500.000,00	• Al momento de firma del contrato privado de compraventa

• PAGO TOTAL	• \$ 3.500.000,00	• Al momento de firma de la escritura de compraventa ante notario
• ENTREGA DE LA POSESIÓN		• Al momento de firma de la escritura de compraventa ante notario

II. Inicio del servicio

JAVIER acudió al Centro de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México, para solicitar informes sobre el procedimiento de mediación, las reglas y principios que lo rigen. Proceso que aceptó de manera voluntaria, generándose la invitación escrita que fue entregada a la parte compradora.

LAURA y CARLOS acudieron a dicho Centro de Justicia, respondiendo a la invitación, donde fueron informados sobre las particularidades del procedimiento, reglas y principios, aceptando voluntariamente participar en el procedimiento de mediación, siendo la suscrita asignada como mediadora.

Primera sesión

Les dí la bienvenida, nos presentamos todos y acordamos la forma en que nos gustaría ser llamados a lo largo del proceso de mediación, que enfaticé sería conducido por mí de manera neutral e imparcial, generando confianza y rompimiento de las tensiones por el encuentro que percibí era de disgusto. Acto seguido, les expliqué dos documentos que contenían las reglas y el principio de confidencialidad que rigen a la mediación para que los firmaran, reconociéndoles el valor y buena decisión de acudir a resolver sus diferencias de manera pacífica y cordial.

Ya una vez iniciada la reunión cumpliendo con las formalidades del proceso legal por estar en la sede judicial del Tribunal Superior de Justicia de

la Ciudad de México, exploré el conflicto escuchando a los mediados por turnos, cada uno manifestando lo siguiente:

- LAURA, con lágrimas en sus ojos dijo que se sentía engañada por el vendedor JAVIER, ya que le había vendido una casa embargada y que el dinero que le pagó como anticipo por \$1.500.000,00 (*un millón quinientos mil pesos 00/100 moneda nacional*), esfuerzo de los ahorros de toda su vida, estaba estancado para mal, en contra de sus intereses, sin poder hacer realidad el sueño de tener una casa propia con jardín y alberca, unifamiliar; pues siempre había estado rentando un departamento en condominio donde tenía que soportar a sus vecinos “incómodos” con el ruido de la música a todo volumen, gritos, chillidos de niños, ladridos de perro, peleas familiares, la basura en los pasillos, suciedad de perros, la mala educación de algunos, pero sobre todo que a sus más de 70 años, tenía que seguir subiendo escaleras.

Expresó sentirse muy triste porque ya han pasado muchos meses y no tiene ni su dinero, ni la casa, ni la esperanza de que JAVIER les regrese su inversión, los intereses generados, más los daños y perjuicios ocasionados, tales como seguir pagando rentas indefinidamente.

- CARLOS comentó que se sentía con mucho enojo, defraudado y burlado por el vendedor JAVIER, porque lo engañó vilmente desde sus primeros encuentros al inicio de la negociación, cuando CARLOS compartió su oportunidad de invertir, ejerciendo un crédito bancario, omitiendo decirle el vendedor JAVIER, que la casa en precio de \$5.000.000,00 (*cinco millones de pesos 00/100 moneda nacional*), ya había sido vendida anteriormente a otro comprador, que existía un juicio en contra de JAVIER, y que esa misma casa era la garantía de pago mediante un embargo, del cual CARLOS se enteró por su notario, quien se lo hizo saber al momento de recibir el certificado de libertad de gravámenes que solicitó con motivo de la preparación de la escritura correspondiente.

Dijo que de haberlo sabido antes, no le hubiera entregado cantidad alguna de dinero por el anticipo del precio que fue el producto de los ahorros de su madre y se hubiera evitado los gastos por el avalúo, certificado de libertad de gravámenes, informes de predial y agua, así como del uso de suelo para la escritura de compraventa cuyo precio total iba a ser completado con el crédito ya autorizado por el Banco.

En virtud de lo anterior, pidió firmemente la rescisión del contrato de compraventa, la devolución de su anticipo con sus respectivos intereses, el pago de la pena convencional pactada en el contrato privado celebrado más los daños y perjuicios que le fueron ocasionados.

- JAVIER mencionó que la compraventa la había celebrado bajo la buena fe sin intención de engañarles para causarles algún daño. Que había tenido muchos problemas económicos desde que enviudó hacía algunos años y que su último recurso fue vender la casa donde pasó más de 40 años casado con su esposa e hijos.

Comentó que su abogado le había informado que el juicio ya se había resuelto y que no existía problema alguno para ofrecer la casa a algún otro comprador, de cuyo precio saldría lo suficiente para cubrir esa deuda y así cancelar el embargo existente con la libertad de escriturar la venta en cualquier momento a favor de LAURA y CARLOS.

También les pedía a LAURA y CARLOS que recapacitaran en la continuación de la compra de la casa, que comprendieran su falta de experiencia en las operaciones de compraventa sobre bienes inmuebles y en asuntos judiciales de embargos.

- JAVIER enfatizó que para él era muy importante la conclusión de la compraventa para pagar la deuda al anterior comprador, cancelar el embargo, incluso efectuar este trámite ante el mismo notario que está conociendo de la escrituración de la compraventa y crédito bancario, logrando salvar los gastos ya generados.

Finalmente, expresó que estaba dispuesto a facilitarles la solución a sus problemas y que propusieran alternativas de solución a sus necesidades que desde luego estaría dispuesto a ceder.

De lo anterior, surgen las siguientes posiciones, intereses y necesidades:

MEDIADO	POSICIONES	INTERESES	NECESIDADES
LAURA	Rescisión	Dejar de rentar, mejor calidad de vida	Vivienda y confort
CARLOS	Rescisión	Dejar de rentar, mejor calidad de vida y ejercer el crédito bancario	Vivienda, confort e inversión económica
JAVIER	Cumplimiento	Tener dinero para pagar su deuda y no ser condenado al pago de la pena convencional más los daños y perjuicios	Recursos económicos

Así concluyó la primera sesión de aproximadamente dos horas y se programó una segunda sesión en la siguiente semana, donde los mediados manifestaron lo siguiente:

Segunda sesión

- LAURA manifestó su intención de cancelar la compra de la casa porque no quería tener mayores riesgos que los que ya habían sucedido, reiterando su posición de rescindir el contrato y que le fueran devueltos su dinero, intereses, daños y perjuicios.

- CARLOS confesó abiertamente su inseguridad respecto de la viabilidad de llevarse a acabo la cancelación del embargo que detenía toda posibilidad para que en su caso se pudieran formalizar en escritura pública la compra-venta y el crédito bancario.

Que se mantenía en la postura de rescindir el contrato con todas las consecuencias legales que esperaba se solucionaran en el procedimiento de mediación, o de lo contrario, estaba dispuesto a demandar el juicio en contra de JAVIER.

- JAVIER propuso entregarles la posesión física de la casa para que evitaran más gastos en el pago de las rentas y les pidió un abono adicional por la cantidad de \$1.000.000,00 (*un millón de pesos 00/100 moneda nacional*), para liquidar el adeudo, y luego entonces, cancelar el embargo para seguir con los trámites de la compraventa y crédito hipotecario.

Resumiendo, que con ese abono y el anticipo pagado se cubría el 50 % del precio pactado y el restante 50 % debería ser cubierto al momento de firma de la escritura definitiva.

De la anterior lluvia de ideas surgieron nuevas alternativas de solución al conflicto que iban empatando los intereses individuales en comunes, con sus reservas de temor, inseguridad y necesidad económica, expresados de la siguiente manera:

MEDIADO	INTERÉS INDIVIDUAL	INTERÉS COMÚN
LAURA	Vivienda, confort e inversión económica	Comprar la casa
CARLOS	Vivienda, confort e inversión económica	Comprar la casa
JAVIER	Recursos económicos	Vender la casa

- CARLOS, cambiando completamente su expresión no verbal con una sonrisa y mirada de duda, comentó que le parecía muy atractiva la oferta de recibir la posesión física de la casa pues tanto él como su mamá solventarían su principal necesidad que es tener una vivienda propia y dejar de estar pagando rentas, que de esa manera ya no se sentía tan en desventaja con JAVIER, quien desde hacía muchos

meses tenía todas las de ganar conservando su casa y la cantidad de \$1.500.000,00 (*un millón quinientos mil pesos 00/100 moneda nacional*), que fue entregada al inicio, como anticipo del precio.

También dijo que no estaba seguro de tomar alguna decisión sin que previamente tomara la asesoría de su abogado para no cometer algún acto contrario a los intereses de él y su madre.

- LAURA comentó que estaba de acuerdo con su hijo Carlos y que le gustaría que JAVIER le entregara las llaves lo más pronto posible para hacer su mudanza.

- JAVIER mencionó que necesitaba la seguridad de la aceptación de la propuesta para hacerla saber a su acreedor y fijar el día en que recibiría el pago, mismo momento en que entregaría a LAURA y CARLOS la posesión de la casa.

En ese orden de ideas, en mi papel de agente de la realidad, pregunté: ¿qué necesitan ambas partes para tener la seguridad del cumplimiento de sus acuerdos?

- LAURA y CARLOS cuestionaron a JAVIER, sobre cómo tener la certeza de que el abono al precio por \$1.000.000,00 (*un millón de pesos 00/100 moneda nacional*), efectivamente iba a ser destinado al pago de su deuda con el anterior comprador para cancelar el embargo existente.

JAVIER respondió que podría involucrar en el proceso de mediación a su acreedor para que tuvieran la certeza de su existencia y el acuerdo de pago que le daría a JAVIER la oportunidad de pedir la cancelación del embargo y continuar con el trámite de la compraventa ante la notaria correspondiente.

Tercera sesión

Reunidos los mediados en la tercera sesión, expresaron lo siguiente:

- LAURA y CARLOS, con la seguridad de estar asesorados por su abogado, manifestaron su conformidad con pagar a JAVIER la cantidad de \$1.000.000,00 (*un millón de pesos 00/100 moneda nacional*), por concepto de abono al precio pactado por la compraventa de la casa, mediante la compra y depósito del billete de depósito que sería consignado directamente en el juzgado a favor del acreedor de JAVIER, quien liberado del adeudo, solicitaría al Juez el oficio de cancelación del embargo.

- JAVIER estuvo de acuerdo con LAURA y CARLOS quienes establecieron el plazo del pago y la entrega de las llaves de inmediato, es decir, al siguiente día en que volvieron al Centro de Justicia Alternativa a firmar su convenio.

Cuarta sesión

Los mediados firmaron su convenio por triplicado, entregando un ejemplar a cada una de las partes, es decir, parte vendedora y parte compradora, quedando el tercero en el archivo del Centro de Justicia Alternativa para constancia.

Acto seguido tomé las hojas de papel donde apunté lo expresado por cada uno a lo largo de las sesiones, realizando el “ritual” para romperlas, invitándolos a que también participaran ellos como señal de haber terminado satisfactoriamente su conflicto.

Cada uno de los mediados estrecharon sus manos, dándose las gracias por haberse dado la oportunidad de concluir su negociación con un final feliz.

Reflexión

Al cierre de la mediación, expresé mi reconocimiento respecto de la participación colaborativa de cada uno de los mediados en las sesiones del proceso y, sobre todo, agradecí la confianza depositada en la Institución y a mi persona, atendiéndoles desde el inicio con profesionalismo y empatía, validando sus emociones, escuchándoles para entender el origen de la relación, cada uno de los hechos sucedidos, sus intenciones, intereses y necesidades en la gestión del conflicto y su solución mutuamente satisfactoria, donde cada uno fue protagonista de su propia historia.

Asimismo, en este proceso se destaca el principio de economía que rige a la mediación ya que los mediados tuvieron menos desgaste económico, evitándose pagar abogados, gastos y costas judiciales en la defensa de sus intereses; menor desgaste temporal, ya que tres sesiones de dos horas y la cuarta de una hora, lograron llegar a acuerdos legales con la categoría de cosa juzgada, con la plenitud de haber satisfecho sus más profundas necesidades personales, sociales, económicas y emocionales.

¿QUÉ ES EL MATRIMONIO?

Mediación familiar

Mtra. Paola Jackeline Ontiveros Vázquez

El Código Civil del Distrito Federal en su artículo 146 establece:

“Artículo 146.- Matrimonio es la unión libre de dos personas para realizar la comunidad de vida, en donde ambos se procuran respeto, igualdad y ayuda mutua. Debe celebrarse ante el Juez del Registro Civil y con las formalidades que estipule el presente código.”

Independientemente de cómo lo establece el anterior artículo y de ser una institución jurídica en donde se consagran derechos y obligaciones para la pareja, el matrimonio es también reconocimiento, compañerismo, cooperación, comunicación, amor por uno mismo, amor por el otro. No hay una receta con los ingredientes definidos, pero sí es una mezcla de varios que deben medirse y agregarse en ciertos momentos para no perder ese toque especial, ese sabor único.

Era 12 de diciembre de 2016, Santiago de 42 años de edad, mexicano, contador, ha acudido a una sesión de premediación porque recibió una invitación por parte de su exesposa Mónica para llevar a cabo un convenio de divorcio.

Santiago se sentía aturdido, confundido, se trababa al hablar, venía muy preocupado por el divorcio, por las deudas, por sus hijos. Había aceptado participar en el proceso de mediación porque quería tener un buen acuerdo con su exesposa y mantener una relación de cordialidad y respeto, por lo que se le agendó una cita para que acudiera en compañía de Mónica a una primera sesión.

Miércoles, mitad de semana, han llegado varios casos a mediación, algunos un poco más sazonados que otros, pero este en particular ya no tenía sabor. Mónica y Santiago estuvieron casados por 16 años, pero ya llevaban 8 años sin vivir juntos; tenían 3 hijos: Laura de 12 años, Alejandra de 10 años y Rodrigo de 6 años.

Mónica de 41 años, tiene licenciatura en contaduría en una de las mejores universidades de la ciudad, es empleada con un trabajo mal pagado.

“Cuéntenme qué les trae a mediación”. Mónica se apresuró a decir que quería arreglar la situación respecto a la pensión alimenticia de los hijos, que no quería “sólo” un papel, que para ella eso era un trámite y que el papel no hacía la diferencia, buscaba compromiso de Santiago.

A dos de sus hijos les detectaron problemas de la vista y tenían que usar lentes e ir a revisión determinado tiempo para checar sus graduaciones. La niña más grande entraba a la pubertad, su cuerpo cambiaba y sus necesidades también, por lo que era necesario explicarle ciertas cosas y contar con el apoyo de sus padres. El más pequeño tenía una piel muy delicada y tenía que usar productos dermatológicos que eran bastante caros y no tenían cómo pagarlos. Tuvieron que ser cambiados de escuela de una privada a una de gobierno por falta de recursos económicos y la deuda de las colegiaturas en la escuela privada era considerable. Además de los intereses bancarios que seguían creciendo en el crédito que ella había pedido para pagar servicios de la casa.

Ellos compraron una casa, pero él se quedó sin trabajo y la tuvieron que vender al padre de Santiago para solventar gastos de escuela, uniformes, alimentos, ropa, traslados, etc. Santiago se comprometió a proveer un lugar en donde vivirían, pero no fue así. Entonces el papá de Santiago decidió dejarle la casa a Mónica y a sus nietos.

Ella se describía como obsesionada con el orden, trabajaba, procuraba a sus hijos, atendía a la casa y al esposo, pero se descuidaba a ella, no había tiempo para eso.

El pedía reconocimiento, quería verse valorado como un buen esposo, un buen papá, un buen hijo, un buen trabajador.

Ninguno de los dos entendía qué había pasado. Habían acudido a mediación para tramitar su divorcio y establecer la pensión alimenticia, la guarda y custodia y el régimen de visitas.

Al inicio de la sesión había ido todo con rapidez, ellos se interrumpían, se enojaban, no se comunicaban uno al otro, todo lo dirigían hacia nosotras las mediadoras.

Pronto se generó la confianza, se recordaron las reglas de la mediación, se restableció el respeto y hubo escucha activa, las cosas fluyeron... Se fueron estableciendo acuerdos, se fueron mirando, fueron empatizando.

Decían que el divorcio era un mero trámite, que lo que buscaban era un acuerdo donde ellos pudieran cumplir con lo pactado, al fin algo en común.

Ella comenzó a llorar, dijo que no se le hacía justo que él tuviera una pareja y una casa agradable donde vivir y que por el contrario sus hijos vivieran en un lugar tan chiquito sin poderles dar esos lujos; que le dolía que él no le diera lo mismo a sus hijos. Santiago sostenía que eso no lo había comprado él sino su nueva pareja y que no había hecho más que darles lo más que podía, que todavía tenía que pagar por lo que le debía a su papá por el préstamo de un coche y las colegiaturas. Él decía que la justicia era diferente de la realidad y el deseo, es que el quisiera dar más pero no podía.

Era importante que ellos se escucharan, que supieran qué sentía cada uno, cómo cada uno percibía la realidad de diferente forma. Él reconoció que Mónica era una gran mamá, que había sacado a todos adelante y que lo seguía haciendo, sabía que las cosas no habían funcionado como querían

pero estaba dispuesto a dar lo mejor de sí para que la relación con ella y sus hijos fuera cada vez mejor. Mientras él hablaba, su voz se entrecortaba, se le humedecieron los ojos, agachaba la cabeza; ella llena de lágrimas, tenía los puños cerrados, al hablar se erguía y sus facciones estaban tensas, pero después de escuchar lo que Santiago le decía se fue acomodando en la silla hacia atrás, su espalda se encorvó un poco, sus manos se estiraron y las puso sobre sus piernas. Yo observaba que poco a poco ellos iban reconociéndose, el tiempo que vivieron juntos, el esfuerzo que hicieron, los hijos que tenían, las dificultades, la nueva pareja, el crecimiento profesional de cada uno, fueron temas que se dieron en la mediación, acompañados de muchas emociones. Sin embargo, fue un momento muy importante para ellos porque lograron expresarse con respeto, mirarse y escucharse de una manera activa.

Ahora el siguiente paso eran las propuestas para que llegaran a un acuerdo respecto a la pensión alimenticia. Conforme al Código Civil del Distrito Federal la pensión alimenticia debe cubrir lo siguiente:

“Artículo 308.- Los alimentos comprenden:

I. La comida, el vestido, la habitación, la atención médica, la hospitalaria y en su caso, los gastos de embarazo y parto;

II. Respecto de los menores, además, los gastos para su educación y para proporcionarles oficio, arte o profesión adecuados a sus circunstancias personales;

III. Con relación a las personas con algún tipo de discapacidad o declarados en estado de interdicción, lo necesario para lograr, en lo posible, su habilitación o rehabilitación y su desarrollo; y

IV. Por lo que hace a los adultos mayores que carezcan de capacidad económica, además de todo lo necesario para su atención geriátrica, se procurará que los alimentos se les proporcionen, integrándolos a la familia.

Derivado de lo anterior es que los mediados debieron considerar que el pago de alimentos de quien los va a proporcionar debe ser suficiente para cubrir las necesidades de la expareja, en caso de dedicarse al hogar, y de los hijos. Así es que Mónica comentó las necesidades respecto de sus hijos: Laura, Alejandra y Rodrigo iban a una escuela pública y ella obtenía una tarjeta de \$800.00 que le ayudaba para comprar material de los niños para sus actividades escolares, pero que los niños necesitaban uniformes, zapatos. Alejandra necesitaba lentes y ortodoncia, Laura tenía rinitis y los tres necesitaban atención ortopédica. De igual forma, se necesitaban también objetos de higiene personal, despensa, transportes, pagar gastos de la casa y el mantenimiento de la misma. Mónica estaba muy preocupada por la situación emocional de sus hijos, ya que no entendían qué estaba pasando, por lo que le pedía a Santiago que fuera congruente a la hora de llevarlos a pasear, ya que era más importante para ella cubrir lo del día a día, que el que los niños tuvieran un paseo costoso que no iba a cubrir las necesidades diarias.

Santiago al escuchar lo que sus hijos necesitaban propuso una cantidad de \$3.000,00 mensuales y utilizar medicina alternativa que no era tan costosa, se comprometió a llevar a los niños al doctor y haría el super con ayuda de sus hijos para saber cuáles eran sus necesidades. Asimismo, pidió verlos más seguido, no cada 15 días como había propuesto Mónica, ya que él los extrañaba y quería pasar más tiempo juntos. Monica aceptó con la condición de que él cumpliera con lo acordado en tiempo.

Así que llegamos a la última etapa, la del acuerdo en donde se establecieron todos los puntos que ellos habían propuesto y se le dio la formalidad establecida por el proceso. Ellos estaban muy satisfechos, no habían llegado a la mediación por un “papel”, habían logrado transformar la relación que tenían, habían llegado a acuerdos que iban a ser cumplidos por ambos y, lo más importante, se lograron comunicar y entender, lo cual no sólo mejoraría su vida, sino su relación como padres y con sus hijos.

Reflexión

Por mi parte, quiero compartir que fue uno de los casos de mediación que ha impactado mi vida, porque al firmar el convenio y preguntarle tanto a Mónica como a Santiago cómo se habían sentido, sus ojos brillaban, sus facciones se habían ablandado, tuvieron la oportunidad de reconocerse, de agradecerse el tiempo que vivieron juntos, de valorar el futuro con sus hijos, de llegar a soluciones que no habían creído posibles. Además se dieron cuenta de que habían liberado una carga muy pesada y de permitirse ser felices con su presente.

Finalmente, considero que la mediación no sólo ahorra tiempo, dinero y un proceso judicial confrontante y desgastante, sino que transforma a las personas que acuden a ella, los ayuda a responsabilizarse de sí mismos, a trabajar en su presente y su futuro, a pensar en la forma de vida y en cómo enfrentarse a las complicaciones que surjan. Además generó una nueva energía positiva en su relación como una gran transformación en mí como mediadora.

DE LA MALDITA CONFIANZA QUE LOS LLEVÓ AL CONFLICTO, A LA BENDITA CONFIANZA EN LA MEDIACIÓN

Norma Angélica García Hernández

Participaron en la mediación tres personas: Juan, de 78 años de edad, Jorge, de 76, y Margarita esposa de Jorge de 70 años de edad. Juan, arrendador de un amplio local comercial, Jorge el arrendatario del mismo, acompañado de su esposa, quien firmó un pagaré como aval en el adeudo de rentas. Aceptan la mediación y participan voluntariamente, de manera conjunta en dos ocasiones, empleándose un caucus¹ durante la segunda sesión. El tiempo destinado en la mediación fue de 4 horas, 30 minutos aproximadamente.

Esta mediación se da en la sede del Centro de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México. Los participantes, acudieron al procedimiento de mediación a sugerencia de un Juez Civil del Tribunal Superior de Justicia, el cual mediante “auto admisorio”² de la demanda les sugiere esta forma alternativa de solucionarlo.

Quiero compartirles este asunto, que versa sobre la problemática derivada del adeudo de 7 meses de rentas, vencidas y no cubiertas, de la desocupación y entrega de un local, así como del pagaré que garantizaba el adeudo de las mismas. Los participantes llevaban 7 años de arrendamiento, de manera pacífica y con cumplimiento de ambos, sin embargo...

Cuando los mediados comienzan sus relatos, Juan muestra una fuerte molestia hacia Jorge, quien responde con una indiferencia burlesca, de los puntos en común que expresan son: que fueron buenos amigos durante sus

¹ Sesión privada, para hablar a solas con cada uno de ellos.

² Es la respuesta que da el juez al escrito inicial de demanda que promueve el ciudadano, misma que admite, desecha o previene sobre esta.

años mozos; que en su edad adulta, se hicieron muchos favores recíprocamente, se apoyaban y hasta las familias conformaron “compadrazgos”³, que se tenían tanta confianza; que no firmaron un contrato, que no se entregaban recibos de dinero por el pago de las rentas; y que lo que más les dolía era sentir que abusaron de su confianza.

Con reclamos, Juan le indicaba a Jorge que fuera responsable de su deuda, porque le estaba generando muchos problemas familiares al no contar con el dinero completo para cubrir el aspecto médico de su esposa. Por otro lado, Jorge le reclama la forma prepotente y grosera de pedir el pago de renta, sabiendo que su situación de salud le impedía atender el negocio y tener las ganancias suficientes para enfrentar las mensualidades de la renta. Con esa misma indignación le refirió que no lo había ido a visitar al hospital, ya que estuvo muy enfermo de pancreatitis y con riesgo de morir. Asevera en su plática que a su “compadrito solo le mueve el dinero y no la amistad”, a lo que contestó Juan de inmediato “eso no es cierto yo no soy así”.

Por otro lado, Margarita, esposa de Jorge con mayor tranquilidad acepta el deudo de la renta y se muestra afligida y apenada por no poder pagarle,. Sin embargo, refiere que por la “maldita confianza” entre las familias, no hicieron las cosas bien, ya que no tenían registro del pago de rentas, no había recibos y que según ella, sólo eran 5 rentas y no 7 las que adeudaban; que además el pagaré que ella había firmado era para garantizar que pagarían, por lo que no tenía por qué desconfiar de ellos su compadre y mucho menos mandarle abogados y demandas que amenazaban con quitarle su casa, único patrimonio de ella y su esposo. Juan interrumpe aclarando que no quería quitarles su casa porque, si ese fuera su objetivo, habría dejado avanzar las mensualidades con la generación de sus respectivos intereses.

3 Es cuando los personas llevan a bautizar o algún otro sacramento eclesiástico, al hij@(s) de un familiar o amigo que consideran digno y de respeto.

Al final de las intervenciones de cada uno de los participantes, se connotó positivamente a las partes con todas las buenas expresiones que habrían dado y que como mediadora sinceramente reconocía.

Un punto muy importante, es la clarificación de percepciones las que generan la desconfianza de que ambos se querían hacer daño y sobre todo Juan, manifiesta que por semanas enteras no supo del estado de salud de su compadre porque no le contestó sus llamadas. Pero que cuando se enteró del mismo, se preocupó, mas no pudo acudir, pues sus abogados habían recomendado no acercarse a Jorge para evitar que le fueran a culpar si empeoraba la salud de su compadre, que todo lo dejara en manos de los expertos –los abogados–. Así las cosas, con los compadres mirándose fijamente y sin destilar odio, sino con cierta tristeza, estabilizaron sus tonos de voz, sus posturas se relajaron y se ordenan con la suficiente atención los temas conforme a las necesidades expresadas.

Como ninguno de los participantes quiere continuar con el juicio, es necesario empezar a pensar la manera de hacerle frente a su problema en el aquí y el ahora, con su mejor acuerdo a negociar. La falta de recursos económicos de Jorge debido a su enfermedad le hace aferrarse a su idea de no poder pagar. Sin embargo, se le invita a hablar de lo que sí podía hacer y de las redes de apoyo con las que cuenta, con lo que surge la opción de desocupar a la brevedad el local comercial para que no se hiciera del adeudo una “bola de nieve” cada vez mayor e impagable, que continuara afectando a su compadre. Un primer aspecto que consensuar es que Jorge desocuparía el gran local en 5 días. Sí, en tan poquito tiempo, con la ayuda de la mudanza de Juan y el apoyo de uno de los hijos de Margarita y Jorge para llevarse a su domicilio las cosas del negocio. Con dicho acuerdo verbal parcial, se termina la primera sesión y se agenda la continuación para la siguiente semana.

Ya en la segunda sesión y con la buena noticia de que sí desocuparon

Jorge y Margarita el gran local, se aborda la necesidad de pago y no sólo eso, sino de establecer qué cantidad se adeudaba con certeza, toda vez que por la “maldita confianza” (a dicho de los mediados) no se acuerdan si eran 5 o 7 meses los adeudados, y ninguno tiene la manera de comprobarlo. En ese momento se emplea el caucus con los tres mediados y se trabaja los pros y contras de que cedieran en sus posiciones, además de la gran oportunidad de solucionar su problema en breve tiempo y no después de años de juicio. Pero sobre todo “parar el conflicto entre tres personas que se querían a pesar de todo”. Esta afirmación yo no la deduzco, la dicen cada uno de los participantes a su manera, ya que todos coinciden, en que mejor, ahora de viejos, tenían los problemas que no tuvieron de jóvenes y que no debían haber llegado a esto, porque se conocían, tenían una vida en común, con historias bañadas de alegría y felicidad.

Al regreso de las sesiones privadas, los mediados acuerdan que serían 5 meses de pago de renta, siempre que pagara en 30 días naturales (con algún préstamo de sus hijos). De no ser así, se cobrarían 7 meses, pero Jorge y su esposa tendrán un plazo de 150 días naturales (5 meses aproximadamente) porque llegando diciembre les abonarían con seguridad un dinero, con lo cual les alcanzaría para pagar. Este acuerdo es aceptado por todos los involucrados bajo un sistema de depósito bancario para mayor seguridad de todos, lo cual ayuda a generar mayor confianza entre ellos, pues la firma del pagaré sería devuelta justo al momento del pago.

Inmediatamente después, se aborda el tema del juicio iniciado ante los Juzgados del Tribunal, mismo que ambos tenían el interés de dar por concluido. Por lo que, con el apoyo y ayuda de los abogados, podían generar los escritos necesarios para presentarlos al juez y con el convenio que se generó, presentarían ese mismo día las promociones o escritos necesarios para terminar el juicio en comento. Esa sesión es larga, casi tres horas, por el tiempo que requiere generar un convenio inmediatamente después de haber terminado de gestionar el conflicto. Sin embargo es necesario que así sea para que terminaran también el juicio.

Los mediados terminan la sesión con la firma del convenio y al cierre de la mediación en el que se les pide compartir su sentir después de haber terminado favorablemente el asunto, se dio las gracias por haber acudido a mediación. A pesar de tener un juicio en contra, se reconocieron que son buenas personas, que se conocen y que nunca fue su intención hacerse daño.

Por otro lado, un comentario que dicen y que a la fecha no olvido, fue el de Juan, ya que, dicen que mis palabras como mediadora le hicieron reflexionar y bajar la guardia, ya que parafraseó de mí lo siguiente: “ustedes tienen la fuerza y el poder de hacer lo que para ustedes es lo correcto, sin la presión de los abogados, de la familia o del mismo juez, así como para volver a confiar en ustedes y los demás”. Seguramente palabras más o palabras menos, eso fue lo que percibieron y con lo que se quedaron de lo mucho que se trabajó, por lo que pensé y me dije para mí, no fui yo, fue la bendita confianza que les generó el procedimiento para abrir la voluntad positiva, la que genera la transformación de un conflicto.

Para mí, es un enorme placer y orgullo compartir este caso que me dejó tanta enseñanza de vida, lejos de la problemática jurídica, pude sentir las necesidades de los adultos mayores, quienes se esfuerzan por tener una mejor calidad de vida, sin problemas, sin desgastes, con un anhelo de paz y tranquilidad, que también quieren cubrir sus necesidades básicas, pero no quieren destruir un pasado que, con el problema que tenían, habían olvidado. Que no sólo la familia es importante, sino también sus lazos de amistad elevada a un compadrazgo.

Para mí, el tema de la confianza fue básico y fundamental para transitar entre lo negativo de los actos que se realizan en nombre de la confianza, cuando no formalizan sus actos ni ordenan sus cuentas de dinero, hacia lo positivo de asumir cada uno su responsabilidad y no culparse mutuamente. Sin embargo, en honor a la misma confianza, se fueron cumpliendo acuerdos muy rápido. No me imagino que algún juzgado después de dos horas consiga

de los demandantes una desocupación y entrega de un local comercial, sin emplear la fuerza y con respeto de los mediados. En este asunto, también la labor de los abogados merece un reconocimiento, ya que en el momento en que los mediados les anuncian que se llegó a un acuerdo, se ponen a trabajar en las promociones y oficios necesarios, y se fueron a presentarlos.

Para mí, en general, fue tan satisfactorio este asunto que no me lo reservo, lo comparto esperando que logre transmitir al lector lo que para mí significó como mediadora, una gran enseñanza de madurez y confianza, así como un motor de energía positiva para continuar en este camino hacia el logro de la paz.

“TENÍAMOS UN CACHITO DE MAMÁ”

Mediación familiar

Yolanda Beltrán y Antonio Anguiano González

Participamos, como mediadores del Centro de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México, Yolanda Beltrán y Antonio Anguiano. Como mediadas participaron cuatro hijas de una familia de siete hermanos que deseaban ponerse de acuerdo para cuidar y sostener a su madre, que se encontraba muy enferma. La mediación tuvo cuatro sesiones de mediación propiamente y dos de pre-mediación.

Esta historia comenzó cuando al Centro de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México (CJA) acudieron dos hermanas en busca de ayuda para tratar de resolver un problema dentro de su familia. Ellas eran las hijas menores de siete hermanos, tres hombres y cuatro mujeres.

Al solicitar el servicio de mediación me tocó atenderlas para explicarles en qué consistía la mediación, cuáles eran los principios que la animan y las reglas que debían cumplirse para el mejor resultado de la misma. En el caso mexicano no es necesaria la comparecencia de abogados. De hecho ellos, si acuden, deben permanecer fuera, todo es tratado únicamente con las partes.

Llegado el punto les solicité que comentaran brevemente el problema que les aquejaba y ellas me comentaron lo que a continuación, en términos generales, relato: dijeron que la madre de ellos era ahora una anciana muy enferma. Su enfermedad era de tal gravedad que en el Instituto Mexicano del Seguro Social la tenían en un protocolo con mucha atención. Debía ser alimentada por medio de una sonda que tenía conectada directamente al estómago, ya que ella no se alimentaba y había perdido mucho peso, No hablaba ni se movía, ellas le hablaban y doña Hilda (los nombres han sido

cambiados) no contestaba ni mostraba reacción o señal alguna de entender lo que se le decía. Ya tenía en ese estado varios meses y quienes la cuidaban eran únicamente Norma, la menor de los hermanos (28 años), y Meche, la penúltima, pero ésta debía atender su propio hogar y sus dos hijos menores. Afortunadamente vivía no muy distante de la casa materna. El esfuerzo que ambas venían haciendo ya las tenía con un desgaste emocional muy fuerte, además del gasto económico que se requería.

Ellas deseaban entablar un diálogo con sus demás hermanos para que cada uno contribuyera con el cuidado de su madre, tanto en tiempo, esfuerzo como económicamente. Comentaron que sus hermanos, especialmente los varones, se mostraban muy renuentes a colaborar con el cuidado de su madre.

Así las cosas les comenté que el proceso de mediación es voluntario y que si alguno de sus hermanos se rehusaba, no habría forma de que fuera obligado a participar en la mediación. Además les expliqué los detalles aplicables al caso.

Pidieron ser ellas quienes entregaran las invitaciones para continuar con la pre-mediación y explicarles a ellos lo mismo que a ellas y así mantener la imparcialidad.

El día fijado acudieron las dos hermanas restantes y un hermano varón. Les di la misma información que a las solicitantes y escuché su versión del problema. Les reiteré que si ellos aceptaban participar en la mediación, los acuerdos a los que llegaran sólo obligarían a los firmantes. Luis, el hermano, no quiso participar y sólo las cuatro hermanas firmaron la aceptación del servicio y el acuerdo de confidencialidad.

Por las características de esta mediación, el número de participantes y dado que asistirían únicamente mujeres, solicité la colaboración de mi compañera mediadora familiar, Yolanda Beltrán.

De acuerdo con la legislación mexicana doña Hilda tiene derecho a recibir alimentos de sus hijos, entendiéndose como alimentos todo lo necesario para su sostenimiento. El proceso judicial implicaría el enfrentamiento con los hermanos renuentes y además perder tiempo valioso, con resultados fuera del control de ellos.

Primera sesión. Las cuatro hermanas llegaron puntualmente al CJA, dando principio la junta. Después de haberles hecho los reconocimientos por su voluntad para dialogar y por su deseo de resolver el problema a través de un medio pacífico como la mediación, dimos el discurso de apertura, en donde reiteramos las reglas para conducirse en mediación, así como los principios y características de la misma.

Se dio la palabra a cada una de las participantes a fin de explorar el problema y encuadrarlo. Cada una de ellas fue participando y nosotros devolvimos con parafraseo las intervenciones de cada una de ellas. Con las preguntas abiertas pudieron expresar lo que más las movía.

Meche tomó la palabra para explicar que su mamá se encontraba muy enferma de tal suerte que ya no se movía, no hablaba, no parecía oír lo que le decían, ella que había sido tan activa, ahora ya no quería ni comer. Se sostenía únicamente porque los médicos habían instalado una sonda directamente a su estómago y de esa forma la alimentaban.

Relató que su madre los había sostenido casi sola porque el padre había muerto tempranamente y ella con muchos trabajos los había criado. No tenían muchos recursos económicos y trabajando de lo que pudo, sacó adelante a sus hijos. Mencionó que a su madre le habían diagnosticado esquizofrenia siendo joven y a pesar de sus crisis no los descuidó.

Mientras Meche narraba esto, las otras hermanas asentían con la cabeza dando a entender que todo era cierto. De las hermanas, la que se mostraba más inquieta era la hermana mayor, Chela. Ella se revolvía en su silla y hacía ademanes como que no quería oír lo que se estaba contando.

Yolanda, mi co-mediadora, al notar esta conducta y tratando de explorar la causa, se dirigió a ella manifestando lo que observábamos y le preguntó si ella quería comentar algo al respecto. Chela, entonces dirigió su mirada a sus hermanas y a nosotros, como dudando decir lo que la tenía inquieta. Por fin se decidió con voz quebrada y desesperada manifestó que ella no quería estar cerca de su madre, que la veía tan mal que le causaba un profundo dolor mirarla en esa condición. Los ojos se le inundaron de llanto y tomando aliento y valor dijo: “creo que sería mejor que mi mamá se muriera, la veo tan mal... No soporto verla así”. Por esta razón es que casi no voy a verla, me he refugiado en mi trabajo de enfermera y no puedo ver a mi mamá en ese estado.

Guardamos un respetuoso silencio ante esta manifestación emocional, en tanto desahogaba su llanto. Validamos sus emociones, cuidando mucho de que Chela no se sintiera juzgada y de alguna manera modelando esta conducta para las otras tres hermanas.

Al reiniciar el diálogo trataron de consolar a la hermana y preguntarle el porqué de ese pensamiento que la atormentaba y que a ellas lastimaba. Fue Patricia quien le preguntó. Nuevamente, Chela lloró y al calmarse un poco, dijo que ella era la que más se parecía a su mamá. Como hermana mayor, había acompañado a su madre en la lucha por mantener a los hermanos menores, sabía de la fortaleza de su mamá y ahora verla en ese estado le hacía temer que ella misma acabaría así. Ese también era el gran miedo que tenía. Sus hermanas la consolaron y contuvieron sus lágrimas y temores. El tiempo disponible se agotó y se fijó una fecha muy cercana, que a todas conviniera para reanudar el procedimiento de mediación.

Segunda sesión. Reanudamos la mediación haciendo un nuevo reconocimiento por su asistencia y la voluntad de continuar por el camino del diálogo en la solución de su conflicto. Ellas nos informaron que no sabían bien porqué, pero habían notado una ligera mejoría en su mamá, parecía que estaba despertando de su letargo.

Así procedimos a hacer preguntas en relación a lo que ellas deseaban lograr a través de la mediación. Esta vez tomó la palabra Meche para expresar su enojo por la actitud de sus hermanos varones quienes se habían mostrado reacios, no sólo a participar en el proceso de mediación, sino que ellos no contribuían de ninguna forma para la atención de su madre, ni siquiera la visitaban en su lecho de enferma. Habían estado esquivando verla, a pesar de que ellos vivían en el mismo predio en la parte superior de la casa y ni así la pasaban a saludar.

Ante lo dicho, a través de preguntas, se les condujo a que ellas decidieran qué actitud tomar, ya que mencionaban constantemente que a cada uno de ellos les tocaba una séptima parte de su mamá y debían hacerse cargo de ella de la misma forma. Proponían maneras de que se obligara a ellos a hacerse cargo de lo que les tocaba en relación a su madre y se les recordó que los acuerdos que ellas tomaran sólo podían obligar a quienes se comprometieran y firmaran, que los ausentes no podían ser obligados en mediación por no participar en la toma de decisiones.

Manifestaron que estaban conformes y que, dada la situación saldrían adelante por sí mismas sin el apoyo de sus hermanos. Una vez descrita la situación y expuestas sus inquietudes, pasamos a construir la agenda, lista de temas que ellas consideraban importantes de tratar.

Otro asunto que les interesaba era la situación de Norma. Se venía haciendo cargo de atender a doña Hilda, lo que venía a ser una tarea de tiempo completo. Su preocupación era que ella había venido perdiendo su vida social y que a sus 28 años no tenía novio o pretendiente alguno. Así se dieron a la tarea de repartir provisionalmente los tiempos de cuidados para su mamá para liberar tiempos a Norma. También, idearon que por las mañanas, cuando sabían que saldrían sus hermanos a trabajar, sacarían la silla de ruedas con su mamá para que ellos al verse obligados a pasar frente a ella la saludaran.

Tercera sesión. Al dar principio, las hermanas estaban muy contentas y nos informaron que lo estaban porque su mamá ¡les había pedido de comer y hasta las había regañado con palabrotas! No cabían en sí de gusto. Además, les había dado resultado la estrategia con los hermanos y a su mamá le había dado mucho gusto que sus hijos la saludaran.

Continuaron con la sesión, ahora construyendo los horarios de atención y generar planes emergentes para el caso de que una no pudiera acudir puntualmente. Cada una fue ofreciendo tiempos de acuerdo con sus propias obligaciones, ya de trabajo o familiares, y fueron llenando el horario de tal manera que doña Hilda estuviera atendida por cualquiera de ellas.

Cuarta sesión. Para esta sesión nos relataron que doña Hilda estaba muy mejorada, habían visto cómo al avanzar la mediación, su mamá fue reaccionando positivamente, los médicos ya le habían retirado la sonda con la que era alimentada y estaban muy contentas. Los hermanos poco a poco fueron acercándose más a su mamá y eso la ayudó mucho a recuperar su buen ánimo.

Los acuerdos a los que fueron llegando no eran únicamente en relación al tiempo de atención a Hilda, también acordaron aportar en proporción a su capacidad económica lo necesario para su manutención y cuidados. Era muy grato ver cómo ellas se venían integrando más como familia y la forma tan diferente de tratarse ahora en comparación con el principio de la mediación.

Cuando se planteó la división de los gastos volvió a surgir el tema de que a cada uno de los hermanos le tocaba aportar para el “cachito de mamá” que les tocaba (una séptima parte). Esta vez Patricia tomó la palabra para explicarles que ella ya no sentía que tenía un “cachito de mamá”, que esa madre se dio entera a cada uno cuando ellos lo necesitaron y que ahora, cada uno tenía la obligación de hacerse cargo, sin importar lo que los otros hermanos hicieran o dejaran de hacer. “Tengo una madre entera, no un cachito de madre”, terminó diciendo.

Concluyeron sus acuerdos y se hizo la cita para la revisión y firma del documento que ellas dijeron necesitar para recordar, en caso de duda, cómo habían distribuido sus responsabilidades con los cuidados para su mamá.

Quinta sesión. Firma del convenio. Como en las otras ocasiones, acudimos a la sala de espera para recibir a nuestras mediadas y cuál no sería nuestra sorpresa: ¡Ahí se encontraba doña Hilda acompañada de sus cuatro hijas! Sentimos una gran emoción al verla y saludarla. De alguna manera nos hizo sentir que ya nos conocía; el saludo fue muy familiar, nos comentaba detalles de la mediación, como si ella hubiera participado. No dábamos crédito a lo que estábamos viviendo.

Pasamos a la sala para la firma del documento. Ya firmado, Hilda nos agradeció muy sentidamente por nuestro trabajo y cada una de las hermanas nos dio muestras de su agradecimiento. Se despidieron y ya a solas los dos comediadores sólo atinamos a mirarnos sin poder decir nada, únicamente pudimos comunicarnos la emoción con un gran abrazo.

URUGUAY

DE SANAR SE TRATA

Mediación Familiar

Virginia Fernández

El proceso de mediación que a continuación describimos trata sobre un conflicto de convivencia ocasionado por la contaminación acústica generada por mascotas en dos cooperativas de viviendas vecinas.

Desde la primera llamada hasta la finalización del proceso pasaron dos meses. La gestión de este conflicto implicó dos entrevistas telefónicas previas con la persona que presentó el asunto y la secretaria de su cooperativa, para pasar a un primer encuentro presencial preparatorio con estas dos personas, luego realizar un encuentro con las personas solicitadas (invitadas) para la mediación y finalmente las instancias de mediación entre el solicitante y una representante de las personas involucradas de la cooperativa vecina. En total participaron seis personas de las diferentes reuniones.

La situación fue presentada por uno de los Municipios (tercer nivel de gobierno en Uruguay) ante la Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo (en adelante, DVVM), solicitando se ofreciera el servicio de mediación a la persona que planteaba la problemática. En este sentido, tomamos contacto con el relato de la persona que solicitaba una solución para su situación. Comenzamos entonces comunicándonos con Alejandro¹ para

¹ Nombre ficticio para mantener la confidencialidad, característica fundamental de la mediación.

explicarle cómo llegó su asunto a la Defensoría, lo que implica la mediación y preguntándole si estaba interesado en utilizar el servicio. Recibimos una respuesta afirmativa y en consecuencia nos dispusimos a poder conocer más a fondo su relato. Esto implicó una larga entrevista inicial de manera telefónica en la que Alejandro presentó la situación como insostenible para poder descansar y desarrollar su vida con normalidad. Manifestó tener varios problemas de salud y que los ladridos de los perros de sus vecinos/as no le permitían descansar, ni siquiera disfrutar de estar en las afueras de su casa o realizar otras tareas con tranquilidad porque los perros de la cooperativa de la vivienda vecina y de una casa de su propia cooperativa labraban incesantemente. El solicitante expresó que los ladridos eran desgarradores, que los perros estaban todo el día atados y que sus ladridos eran pedidos de auxilio.

De acuerdo al funcionamiento que tiene el servicio de mediación de la DVVM, el cual hemos ido construyendo con los aportes de varias Defensorías del Pueblo argentinas, el servicio de mediación del Poder Judicial y de integrantes de nuestro equipo de voluntariado; procedimos a contactar al mediador voluntario de la zona de referencia. Luego de presentarle la situación y analizarla en conjunto, el mediador voluntario Lucas Servetti visitó el lugar, charló con algunos vecinos y vecinas. Gracias a esa visita tomamos contacto con la secretaria de la cooperativa, Lorena², quien estaba al tanto de la situación y había tomado contacto con los vecinos para plantearse, así como también había tratado el tema en dos reuniones de la cooperativa en la que viven Alejandro y ella.

En base a lo anterior decidimos continuar con una reunión preparatoria de la que participamos: Lorena, Alejandro, Lucas (mediador) y yo (mediadora).

Esta reunión fue clave para poder conocer los intereses de Alejandro. Pudimos profundizar en su sentir en referencia a los perros y su comporta-

² Nombre ficticio para mantener la confidencialidad, característica fundamental de la mediación.

miento. Se logró un entendimiento y un cambio en la actitud del solicitante en cuanto a la situación de los animales y su interpretación de que estaban sufriendo por estar atados y solos. Asimismo, Lorena valoró muchísimo el encuentro, expresó que era una gran sanación y se ofreció a tomar contacto con los vecinos de la otra cooperativa para facilitar el encuentro.

Sin dudas que la presencia y aportes de Lorena como “facilitadora” fueron fundamentales para que el proceso de mediación pudiera desarrollarse. Por esta razón, y porque ya había realizado algunos acercamientos entre los vecinos, fue que decidimos invitarla a esta reunión preparatoria.

Al segundo encuentro, que en realidad fue el primero con las personas dueñas de los perros, asistieron cuatro de las seis personas convocadas. Se intercambiaron ideas y se transmitió los avances de la reunión con Alejandro. Hubo una actitud de profundo entendimiento, colaboración y empatía. Destacamos lo anterior, tomando en cuenta que las personas invitadas a la mediación habían recibido varias denuncias previas, por parte de Alejandro, en la comisaría de la zona y frente a la Comisión de Tenencia Responsable y Bienestar Animal (COTRYBA). Se mostró muy buena disposición de parte de las personas convocadas y se ofrecieron para realizar en forma conjunta algunas cosas, como el cercado de predios para mejorar el bienestar de las mascotas y para disminuir los ladridos. Asimismo se acordó que Alejandro pudiera tener un acercamiento para socializar con los perros con la asistencia del comediador Lucas (entrenador de perros), lo que se llevó a cabo en un parque público cercano a las viviendas, luego de la reunión conjunta.

Continuamos el proceso invitando a Alejandro y Estela³, representante de los vecinos solicitados, a una reunión conjunta. Fue fundamental realizar los encuentros previos para poder dialogar con fluidez y sobre todo por el estado de salud delicado del solicitante⁴.

³ Nombre ficticio para mantener la confidencialidad, característica fundamental de la mediación.

⁴ Sistema neuronal dañado, lo que provoca hipersensibilidad y foco epiléptico.

El encuentro fue muy fructífero, pudiendo trabajar directamente desde los intereses de cada una de las partes y sobre las acciones a desarrollar para poder mejorar la situación. Intercambiaron números de celulares y hasta se prestaron libros y se pasaron recetas de cocina. Resultó que Estela y Alejandro habían sido compañeros de liceo (secundaria). Las partes quedaron sumamente agradecidas por la oportunidad de acercamiento y diálogo brindado por la mediación y Alejandro nos regaló a cada mediador/a una planta de lemon grass.

Al terminar el proceso de esta mediación sentí un profundo estado de agradecimiento y compromiso por lo que hago como mediadora. La expresión “esto es una gran sanación” de Lorena, me quedó dando vueltas en la cabeza. Así lo sintió ella y en buena medida así lo sentí yo, en tanto que se sanó la percepción que tenían las personas protagonistas del conflicto, una por la otra. Se dio lugar a una nueva mirada dejando de lado el discurso construido en base a imaginarios para permitir la co-construcción de una nueva narrativa sanadora que les movió del lugar donde estaban para poder ver el conflicto y verse a sí mismos de una forma nueva.

Quiero felicitar y agradecer a mi comediador Lucas, por su sabiduría puesta al servicio de este proceso, sin la cual no hubiese sido posible poder lograrlo, por su dedicación y pasión por lo que hace, por los aportes a la elaboración de este texto y por todo lo compartido.

El día del primer encuentro llegamos al lugar con lluvia e intensos nubarrones grises y cuando salimos de la reunión había un sol radiante, hasta la naturaleza nos daba señales de que íbamos por buen camino.

“ Qué lindo es estar en la tierra
después de haber vivido el infierno.
Qué lindo es poder amarte y mirarte otra vez
después de estar tan enfermo.

Qué lindo corazón que estés acá y acá latiendo
y me desenredes los ojos .
Y si por ahí el miedo me viene a buscar de nuevo,
voy a recordar lo que cantamos una vez ,
mirando el cielo.

Cántale a la luna y al sol,
cántale a la estrella que te acompañó
cántale a tus amigos con el corazón.
Cántale a la luna y al sol,
canta que es la tierra que canta en vos,
cántale a tus amigos con el corazón ”

“Mambeado”. Nacho Rodríguez ⁸

⁸ Disco “Fuerte y Caliente”, 2008. Banda Onda Vaga.

COROLARIO

LA SATISFACCIÓN EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN

Daniela Patricia Almirón

El poder conocer cómo se sienten las personas y cuál es su evaluación de un proceso de mediación en sus diferentes fases y en relación a los mediadores, es todo un tema. Sabemos que la mediación transforma y produce satisfacción.

¿Cómo registrarlo, corroborarlo, plasmarlo de alguna manera?

En cuanto a la opinión y sentir de los mediados, en relación a cómo se sintieron atendidos, el trato recibido, los tiempos insumidos, la calidad de los profesionales, sus opiniones.

Medir en términos estadísticos, es positivo. Medir es útil para los que lo miran desde otro lugar y toman decisiones estructurales quizás, en virtud de ello. Es útil para los integrantes de la propia oficina en el caso, equipo de mediadores, socios mediadores, el formato de gestión en el que se desarrollen, para mirarse a sí mismos, de manera crítica. Esto refleja qué se está haciendo y cómo. Servirá para observarse en fortalezas, capacidades, habilidades y poder potenciarlas. Por otro lado, también devela las limitaciones, dificultades o cuestiones a trabajar, y así explorar métodos de superación.

Un estadístico bajo alguna modalidad de gestión aporta información objetiva. Para obtener información más subjetiva una alternativa es una encuesta de satisfacción. No obstante que las encuestas sirven para medir numéricamente, en este caso está pensada para leer sentimientos, emociones, expectativas.

En el ámbito en el que trabajo se implementó hace aproximadamente siete años. La encuesta es sencilla, el objetivo es conocer: cómo llegaron o conocieron la oficina, cómo se sintieron tratados, qué fue lo más positivo que obtuvieron, si elegirían el espacio nuevamente y sugerencias/observaciones. Cuenta con opciones para marcar con una cruz o un círculo o como le surja a la persona.

Es anónima, no obstante que la persona que la completa puede si desea firmarla, consignar su nombre. Al final, hay un agradecimiento: “Gracias por su colaboración para un mejor acceso a la justicia”.

Se consigna la fecha y el nombre de los mediadores intervinientes.

Al terminar las mediaciones y realizada por quienes desearon completarla, se comparte entre los mediadores.

En la respuesta a las encuestas hay palabras que se van repitiendo en esta propuesta de que cuenten cuál fue el aspecto más positivo. Palabras únicas, que guardan un simbolismo contundente.

La gente nos salva. Las personas con sus conflictos y con su esfuerzo no enseñan y nos muestran un mundo desde otra mirada.

Se me representa la imagen de un señor, entre tantos, aunque él en particular. Estaba citado a premediación, convocado por el abuelo de sus hijos para hablar sobre la comunicación abuelos nietos y, además, porque ese abuelo cuestionaba los tratamientos de salud que le daban a su nieto. Veo al señor, sentadito en la recepción, embarcado de la pesca, con importante porte físico, camiseta blanca y gotas de sudor en su frente. Gotas de sudor, no de calor. Ahí estaba, expectante ante la citación y la situación.

Considero importante invitar a completar las encuestas al final de un proceso de mediación independientemente del resultado al que hayan arribado las partes.

Comparto algunas respuestas

Ante la pregunta de *¿cuál fue en su opinión el aspecto más positivo del espacio de mediación?*, algunas de las respuestas, son estas:

La mediación. El diálogo. La cordialidad. Poder encontrarme. Ser escuchado. Descargarme. Poder comunicarme. El acercamiento. El trato y la conversación. Poder hablar libremente. El trato de los mediadores. La sinceridad.

Más respuestas

Ayudarnos a entendernos a ambos. Que se llegó a un acuerdo positivo de las dos partes. Que podés ver lo que estaba mal de cada parte y buscar una solución. Poder resolver un conflicto en dos reuniones, que de judicializarlo hubiese insumido dos años por lo menos. Que se pudo llegar a un acuerdo positivo. La comunicación y el diálogo consciente. Sentirme respetada y escuchada. El trato y la experiencia de los integrantes de este servicio. La capacidad para el manejo del conflicto y la amabilidad puesta al servicio de la gente. Mi opinión más positiva fue que mi marido pudo medianamente llegar a una mediación, para ver si puede acercarse a mis hijos, eso es positivo para mí. Lo positivo de este espacio fue que me ayudaron a conocerme más yo misma. El poder sentirme que alguien se interesa por el bienestar familiar.

La mediación está llena de voces. La voz de los mediados. La voz de los mediadores. La voz de los presentes ausentes. Las voces silenciadas. Las voces fonadas. Las voces escuchadas y las acalladas. Voces insospechadas. Por muchas voces en el espacio de mediación. Voces con ruido y todo.

LOS MEDIADORES

AGUILAR MARTA ALICE

Abogada, escribana. mediadora. Se formó como Mediadora en Gobernador Virasoro, Provincia de Corrientes. Se inició en mediación comunitaria. NI N° 20511591. Facebook: Marta Alice Aguilar.

maliceaguilar@hotmail.com

ALMIRALL SERRA AIDÀ

Es psicólogo, mediador y dinamizador comunitario. En la actualidad laboralmente está implicado en la coordinación de un centro cultural de gestión comunitaria (casalpoudelafiguera.net), la intervención en mediación en diferentes centros penitenciarios (Quatres Camins, Joves, Brians 1 y Brians 2), y por último la formación y asesoramiento a través de la Asociación Tésera Mediación.

almirallserra@gmail.com

ALMIRÓN DANIELA PATRICIA

Nació y creció en Albardón, Provincia de San Juan. Radicada en la Provincia del Chubut desde 1996, reside en Puerto Madryn, Patagonia Argentina. Abogada, egresada de la Universidad Católica de Cuyo. Mediadora por el Centro Formador de Mediación de la Universidad Maimónides. Responsable de la oficina de Mediación en Puerto Madryn, del Poder Judicial de esa provincia. Docente invitada de Mediante, entidad capacitadora del MJyDH y en las universidades de La Habana, Nacional Autónoma de México y Centro de Instrucción Policial de Puerto Madryn. Directora Ejecutiva de CIEDEPAS Argentina. Brinda conferencias y talleres de su especialidad en diferentes ámbitos en los que es convocada. Autora: "Mediación en lo público: acceso a Justicia. Gestión judicial. Práctica de la Mediación"; "Mediación: la elección de dialogar"; "La vida puede estar en un tango"; "Enamorarse en tiempos postmodernos y otros relatos pasionantes"; "Hombres de narices largas. Mujeres de boca llena"; "Todo es circular en el Universo. Crónicas entre la Patagonia y Barcelona". Columnista del diario Jornada de

la Patagonia, en Radio Lu 17 y Puerto Noticias Portal de noticias. Cuenta con publicaciones en revistas especializadas y en colaboración con otras instituciones: Universidad de Granada, Actualidad Jurídica, Abeledo Perrot, El Reporte. Oradora "TED Talk", del TEDx Puerto Madryn. Hinchada de River Plate. Exploradora de oficinas de mediación por donde va. Cinéfila obsesiva.

danielaalmiron@hotmail.com - @almirond - @ciedepasargentina
<http://mediante.com.ar/entidad-formadora/>

ANGUIANO GONZÁLEZ ANTONIO

Maestro de educación básica, abogado y mediador. Nací en la Ciudad de México, con la segunda mitad del siglo pasado. Siendo abogado se presentó la oportunidad de ser parte del Centro de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia de mi ciudad, como mediador familiar. Me gusta que me llamen Toño y soy un enamorado de la mediación.

anguianolic@hotmail.com

Facebook: Toño Anguiano Glez.

AYERDI DOLORES

Nací en la ciudad de La Plata, Argentina. Tengo 43 años y tres hermosos hijos. Soy mediadora con especialización en conflictos comunitarios. Desde 2012 coordino el Área de Gestión de Conflictos de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires trabajando en el diseño, la implementación y la coordinación de acciones tendientes a promover, difundir y aplicar los métodos participativos de prevención y abordaje de conflictos. Participo como Directora de Coordinación Regional y como Delegada Regional en la Provincia de Buenos Aires del Centro Internacional de Estudios sobre Democracia y Paz Social (C.I.E.D.E.P.A.S.), organización no gubernamental cuya actividad se centra en la promoción de la mediación como método dialógico de gestión y resolución de conflictos sociales, la promoción de valores desde la cultura de la paz, el pluralismo ideológico, la participación ciudadana, los derechos humanos y la interculturalidad.

doloresayerdi@hotmail.com

Twitter: @doloresayerdi

BARCONES PATRICIA ESTELA

Soy orgullosamente argentina y bonaerense. Estudié Derecho en la Universidad de Buenos Aires. Trabajé en el Poder Judicial de la Nación (Criminal y Correccional) y luego ejercí profesionalmente la abogacía. Vivo y trabajo en España con mi familia. Trabajé en Italia siete años como mediadora intercultural y asesorando a la población latina en extranjería. Soy Máster en Mediación por la Universidad de Málaga, miembro de Soluciona Málaga (España) y Mediante Procesos Participativos (Argentina). Actualmente llevo adelante dos proyectos relacionados con la mediación escolar y la mediación-*coaching* en ámbitos universitarios y realizo mediaciones intrajudiciales para los Juzgados de la Ciudad de Málaga, Marbella y Fuengirola (a través de Soluciona). Participo junto con otros docentes de Argentina y España en el Curso “Resiliencia y Abordaje Constructivo de Conflictos”, Facultad de Ciencias de la Educación (Uma). Soy tutora de prácticas en los másteres de Mediación, Máster Cultura de Paz y el Grado en Criminología. Soy socia fundadora del Estudio Kaia, para la asistencia psicológica, legal y de gestión de conflictos a particulares y organismos públicos. Y como siempre digo, prefiero un buen acuerdo a un mal juicio.

pbarcones@gmail.com

BRAGA NETO ADOLFO

Abogado, mediador, supervisor en mediación, Presidente del Consejo de L'Administración de IMAB. Instituto de Mediación e Arbiteje de Brasil. Autor de los libro “O que es Mediación”, Colección Primers Pasos de la Editora Brasiliense; y 2007. Co-autor del libro “Aspectos Atuales sobre la Mediación e Otros Métodos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos”, Editora GZ, 2012 (“Mediación – Uma Experiencia Brasileira,” Editora CLA, 2017).

CARES AGUILAR JEANNETTE

Chile. Magister en Mediación y Ciencias de la Familia en la Universidad de los Andes desde el 2014, mediadora registrada en Ministerio de Justicia y mediadora escolar registrada en el Ministerio de Educación. A partir del 2017 trabajo como mediadora escolar en la Superintendencia de Educación. Secretaria, período (2015-2017) y Vice-presidenta (2017-2019) del Colegio de Mediadores de Chile.

CORONATI GLADYS

Nació en Casilda, Provincia de Santa Fe, donde vivió hasta los 28 años. Casada, tres hijos y tres nietos. Estudió Abogacía en la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco. Mediadora por CIARC. Trabajó 30 años en el Poder Judicial de la Provincia del Chubut y los últimos 15 años en el Juzgado de Familia N° 1 de Puerto Madryn. Perfeccionó su formación como mediadora en temas familiares en Génova, Italia.

gladyscoronati@gmail.com

CURUCHELAR GRACIELA

Abogada, escribana, conciliadora en relaciones de consumo y formadora de mediadores y Sikkhona.edu. Responsable Institucional de Entidad Formadora N° 24, Mediante, habilitada por el MJyDH. Disertante nacional e internacional. Embajadora de Paz (distinción otorgada por MMP y PEA y UNESCO). Autora de “Mediación y Resiliencia” (FEN, La Plata, 2008), “Modelos de Mediación” (FEN, La Plata, 2012), “Resiliencia en la Mediación. Variables para su construcción”, (FEN, La Plata, 2014), coautora de “Experiencias Latinoamericanas en Abordaje de Conflictos” (Editora Alicia Pfund, George Masson University y Universidad de la Paz). Creadora de “Café Mediante”. Promotora de paz social a través de experiencias vitales que acompañen a las personas en el abordaje constructivo de conflictos y comunicación eficaz en mediaciones, facilitaciones, cursos, jornadas, congresos e intercambios con personas y grupos que trabajen por la PAZ.

graciela.curuchelar@hotmail.com

@MedianteGC

DÍAZ HILVIA ANGÉLICA

Licenciada en Derecho por la Universidad Nacional Autónoma de México. Mediadora Civil-Mercantil del Centro de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal desde el año 2006. Máster en Gestión y Resolución de Conflictos: Mediación, impartido por la Universidad de Barcelona y el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal. Certificada en *Coaching* y Mediación. Docente y formadora de mediadores. Abogada Postulante en las materias Familiar, Civil y Mercantil. Abogada de Notaría.

hilviaangelica@hotmail.com

DIEZ DE REVENGA GIMENEZ MARÍA

Mediadora, oordinadora técnica, en la Unidad de Mediación Intrajudicial Penal del Tribunal Superior de Justicia de Murcia. Letrada en Murcia desde 1996 y mediadora desde 1999 a través del curso de especialista de mediación familiar de la Universidad de Murcia, Escuela de trabajo social, completado con distintos y posteriores cursos. Ha trabajado como mediadora desde el año 2001, interviniendo en proyectos de mediación familiar, puntos de encuentro familiar, servicio de mediación intergeneracional y centros de internamientos de menores de la Fundación Diagrama. Actualmente desempeña las funciones de coordinadora técnica de la UMIM PENAL. Ha intervenido en distintos congresos e interviene en varios cursos sobre mediación como docente.

EIRAS NORDENSTAHL ULF CHRISTIAN

Profesor en Historia, Abogado, Especialista en Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos. Director de Mediación y Conciliación Penal del Ministerio Público Fiscal de la Provincia del Neuquén, en la República Argentina. Docente, escritor y actor.

Ulf_2004@yahoo.com.ar

EQUIPO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA DE L'HOSPITALET

Oscar Negrodo Carrillo - Laia González Prádanos - Teresa Caldas Martínez - Vanessa Balada Marcelo

Coordinador y mediadoras del Servicio de Mediación Comunitaria de L'Hospitalet de Llobregat. Se trata del Servicio de Mediación Comunitaria de la segunda ciudad de Catalunya y uno de los referentes en el desarrollo de los sistemas de gestión de conflictos desde la comunidad. Esta ciudad es la más densa de Europa y algunos de sus distritos son de los más densos del mundo. La oficina cuenta con diez años de vida, con reconocida experiencia en Mediación Multicultural. El equipo está compuesto por Mediadores de diferentes profesiones de base: educadores sociales, psicólogos, trabajadores sociales.

FAMULARI SILVIA

Licenciada en Trabajo Social y Mediadora. Ambas permiten fortalecer y ayudar a la gente a encontrar su propio camino. Con matrícula en el Registro de Mediadores e integrante del equipo de mediadores externos del Servicio Público de Mediación,

dependiente de la Dirección de Mediación del Superior Tribunal de Justicia de la Provincia del Chubut. Mediadora Comunitaria. Presidente de la Asociación de Mediadores de la Provincia del Chubut. Fue Secretaria de Bienestar Universitario durante 25 años de la Sede Puerto Madryn de la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco. Participante activa de asociaciones comunitarias y ligadas a incumbencias sociales. Conformó el equipo de edición de la revista "Darse Vuelta y miremos hacia los costados" de la Asociación Civil sin fines de lucro "Arte y Parte".

socariz@yahoo.com.ar

FERNÁNDEZ PARODI VIRGINIA

Soy Virginia Fernández (Vicky), tengo 36 años, soy uruguaya, vivo en el interior del país a una hora de la capital. Trabajo en la Defensoría de Vecinas y Vecinos de Montevideo como responsable del Área de Comunicación y Relaciones Institucionales y como corresponsable del Programa de Mediación Comunitaria. Mediadora por la Universidad del Claeh (Centro Latinoamericano de Economía Humana), Máster en DD.HH. por la Universidad de Alcalá, Diplomada en Comunicación y Género por la Asociación Civil Comunicar Igualdad- Argentina y la OEA. Licenciada en Comunicación por la Universidad de la República-Uruguay. Y una convencida de que juntos/as todo es más fácil.

licvirginia04@gmail.com

Fcbk: Virginia Fernández Parodi

Twitter: @licvicky

FLORES CARLA JÉSICA YAMILA

Nació en Mendoza, residiendo en la ciudad de Puerto Madryn desde el año 2001. Abogada egresada de la Facultad de Ciencias Jurídicas, sede Puerto Madryn de la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco en el año 2006. Se formó como Mediadora en el año 2007. Matriculada en el Registro de mediadores e integrante del equipo de mediadores externos del Servicio Público de Mediación, dependiente de la Dirección de Mediación del Superior Tribunal de Justicia de la Provincia del Chubut. Desarrolla el ejercicio de la profesión de abogada de manera independiente.

yamilaflores.estudio@gmail.com

GARCÍA CASTILLEJO MARÍA TERESA

Mediadora y Psicóloga. Soy española, nacida en Málaga. He trabajado en los Juzgados de Familia de Málaga en el Equipo Psicosocial, lo que me acercó al tema de la Mediación en 2005, con las primeras experiencias piloto. La idea al implementarlos era que los ciudadanos empezaran a ver otra opción para resolver sus problemas y que no sólo era llevar los problemas de un modo contencioso. Desde el Equipo Técnico de los Juzgados ofrecíamos la posibilidad de hacer sesiones de mediación a las partes, gracias a que algunos jueces lo veían como un recurso altamente efectivo. También, en el año 2009, comienza la colaboración de la Asociación Soluciona en mediaciones intrajudiciales, formándome como mediadora profesional. Soy también miembro de la Escuela Sevillana de mediación. Trabajo en un Centro de Protección de Menores llevando la mediación al ámbito de los menores, a través de la mediación intergeneracional (entre las familias). Mi especialidad también es la consulta de Psicología en temas de pareja y mediación familiar. Soy formadora en temas psicológicos y de mediación en la Delegación de Juventud del Ayuntamiento de Benalmádena. Estoy especializada en relajación, gestión del estrés, autocontrol emocional y en técnicas milenarias como el Taichi y Chikung. Soy una apasionada de la Mediación siendo una difusora en temas de la paz, creatividad, crecimiento personal que nos hace ver la vida con una posibilidad para cambiar positivamente y evolucionar, creciendo como personas y mejorando la calidad de la vida.

lunaterevi@gmail.com

GARCÍA HERNÁNDEZ NORMA ANGÉLICA

Licenciada en Derecho, con especialidad en Derecho de la Administración y de la Procuración de Justicia por la Facultad de Derecho de la UNAM, he participado en la mediación desde el año 2004 en el Centro de Justicia Alternativa de la Ciudad de México. Me gusta hacer amigos y que la llamen Norma Angélica.

Correo: advocatus15_@hotmail.com. Twitter: @advocatus1512

GÓMEZ LUCÍA

Profesora y Licenciada en Educación Física. Docente jubilada en el ámbito del Ministerio de Educación de la Provincia del Chubut. Técnica universitaria en gestión

educativa. Mediadora matriculada en el Registro de Mediadores del STJ de Chubut. Integrante del equipo de mediadores externos del Servicio Público de Mediación, dependiente de la Dirección de Mediación del Superior Tribunal de Justicia de la Provincia del Chubut. Maestra de Reiki.

luciagomezpm@yahoo.com.ar

GONZÁLEZ FERRER YAMILA

Licenciada en Ciencias Jurídicas, Título de Oro, julio de 1993 por la Universidad de La Habana. Mediadora. Máster en Sexualidad, abogada y experta en perspectiva de Género, Mediación Familiar, Derecho de Familia y de la Niñez. Docente de la Universidad de La Habana. Conferencista, expositora, cronista y autora y coautora de textos de su especialidad. Activista de instituciones cubanas y miembro de las comisiones directivas de la Unión de Juristas de Cuba, del Comité Nacional de la Federación de Mujeres Cubanas. Coordina, entre otros, el Proyecto Género y Derecho: "Justicia en clave de género, garantía de igualdad entre mujeres y hombres". Secretaria del Consejo Editorial de la Revista Cubana de Derecho. Mediadora Familiar de la Casa de Orientación de la Mujer y la Familia, municipio Plaza de la Revolución. Coordinadora de las Conferencias Internacionales "Mujer, Género y Derecho" y de las Conferencias Internacionales de Derecho de Familia. Coordinadora y profesora del Diplomado Mediación, Familia y Género. Miembro/experta de la delegación cubana a la defensa del V y VI Informe de Cuba al Comité de expertas de la CEDAW de la ONU y de la delegación cubana a la defensa del Informe de Cuba al Comité de expertos de la Convención de los Derechos del Niño de la ONU. Una verdadera apasionada de la Mediación, del hacer, del estudio y de la enseñanza.

degijoya@yahoo.com

GONZÁLEZ MARIANA

Abogada y mediadora. Se formó como mediadora en Córdoba Capital, pero desde tercer año de la Facultad de Derecho en Rosario comenzó a descubrir este método. Se inició como mediadora en el Centro Judicial de Mediación de Bell Ville y Marcos Juárez, Córdoba.

Facebook: Mariana González

Acordar: Centro de Gestión del Conflicto.

mariana_gonzalez18@hotmail.com/info@centroacordar.com

JOVER COY ELENA

Mediadora.Tutora de la Unidad de Mediación Intrajudicial del Tribunal de Murcia. Letrada en ejercicio desde 1997 y mediadora desde 1999 a través del curso de especialista de mediación familiar de la Universidad de Murcia, escuela de trabajo social, completado con distintos y posteriores cursos. Ha trabajado como mediadora desde el año 2001 interviniendo en proyectos de mediación familiar, puntos de encuentro familiar, servicio de mediación intergeneracional. Actualmente desempeña las funciones de tutora de la UMIM PENAL. Ha intervenido en distintos congresos y en varios cursos sobre mediación como docente. Ha obtenido premio San Raimundo de Peñafort sobre el papel del abogado en un proceso de mediación.

elenajover@icamur.org.

MORENO MARÍA DE LOS ÁNGELES

Nació en Buenos Aires y reside hace treinta y dos años en Puerto Madryn. Es Profesora en Letras, *Coaching* Ontológico, Mediadora y escritora. Desempeñó distintas funciones en la docencia, en el marco de un programa nacional. Formó Alumnos Mediadores y dio cátedra de Convivencia Pacífica. Editó un libro de poesías, "Obra en Construcción", y en breve uno de cuentos. Conformó desde el año 2008 el equipo de mediadores externo del Servicio Público de Mediación de Puerto Madryn, dependiente de la Dirección de Mediación del Superior Tribunal de Justicia de la Provincia del Chubut. Ama profundamente su tarea que le brinda la oportunidad de ayudar a otras personas

angelesmej@yahoo.com.ar

NOBLE IGNACIO

Es abogado, notario y mediador. Actualmente se desempeña como Subdirector del Centro de Mediación Judicial de Tucumán. Es Responsable Institucional de la Entidad Formadora MediAR – Mediación Argentina, Director Académico de C.I.E.D.E.P.A.S. y docente universitario.

ignacionoble@hotmail.com

ONTIVEROS VÁZQUEZ PAOLA JACKELINE

Licenciada en Derecho con mención honorífica y Maestría en Derecho por la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Actualmente, cursa estudios de doctorado en el posgrado de la Facultad de Derecho de la UNAM. Conductora de la serie “El Mediador” transmitida a través de la plataforma Mirador Universitario de la Coordinación de Universidad Abierta y a Distancia de la UNAM, coordinadora del V Diplomado de Titulación en Mediación y Negociación en el Instituto de Estudios Judiciales. Con prácticas profesionales y estancia de investigación en el Servicio Público de Mediación del Poder Judicial de la Provincia del Chubut, en Argentina, así como en el Centro de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México. En el ámbito editorial ha publicado diversos artículos de interés sobre el tema. Expositora sobre tópicos de mediación en seminarios internacionales.

paolaontiveros@hotmail.com

QUINTAL RAMÍREZ SOFÍA

De profesión abogada, con especialización y maestría en derecho procesal civil y juicios orales. He escuchado a algunos colegas ponentes, cuando dan cursos de mediación, que lo primero que dicen a los aprendices y que son abogados “la des - fortuna de la profesión y que olviden que son abogados”. Para mí ha sido una gran ventaja haber nadado en los mares y remolinos jurídicos, como litigante en el “lado oscuro (*the dark side*)”. Como docente, como parte de un sistema jurisdiccional, y actualmente como mediadora. El conocimiento jurídico me ha permitido guiar e incentivar a los mediados a que ellos tienen la solución.

Lo desgastante que resulta ser para las personas involucradas verse en juicios litigiosos, lo doloroso que es ver cómo los sueños e ilusiones de la familia que pintan en las novelas del siglo XIX y el trabajo esmerado de ciertos programas televisivos de promover la “familia feliz y familia perfecta”, hace que se creen frustraciones y sinsabores entre las personas que en algún momento decidieron juntar sus vidas. De entre las decenas de personas que conocieron o pudieron conocer eligieron a la que tienen al frente para acompañarse y quizás incluso tener hijos. Y ahora en el conflicto resulta que es tu peor enemigo (a) del cual debes cuidarte y recordar las confesiones rogando a Dios no las ocupe él o su abogado en tu contra.

Ser mediadora - abogada me ha permitido, y me ha dado la oportunidad de ser mejor profesionista y madre. Pero, sobre todo, cada día vivirlo con una visión más humanista cumpliendo mi sueño de estudiante de derecho de ayudar a las personas, impulsando y guiando a los mediados a que recobren su libertad de decidir y de responsabilizarse por ellos mismos.

aifosquintal@yahoo.com.mx

SANTI JUAN PABLO

Nació en Jovita, provincia de Córdoba, República Argentina. En 2003 se graduó en Ciencia Política y en 2015 obtuvo la Maestría en Gestión de políticas públicas en la Universidad Católica de Córdoba. En 2008 obtuvo la Maestría de segundo nivel en gestión cultural internacional organizada por la Universidad de Génova en colaboración con el Ministerio de Asuntos Exteriores italiano y en 2014 el Doctorado en Ciencias políticas, especialización en Historia, políticas y lenguajes de relaciones interculturales en la Universidad de Génova. El campo de estudio e interés son los lenguajes artísticos y la transformación del conflicto. Desde el 2015 trabaja en proyectos de mediación comunitaria, especialmente en ámbito penitenciario.

info@juanpablosanti.com

<https://www.linkedin.com/in/juan-pablo-santi-7910b521/>

SEQUENZIA CAROLINA ALEJANDRA

Nació en Trelew, provincia del Chubut. AAbogada, Mediadora, Profesional del Servicio Público de Mediación del Poder Judicial de Puerto Madryn, dependiente de la Dirección de Mediación del Superior Tribunal de Justicia de la provincia del Chubut.

carolinasequenzia@hotmail.com

SUÑER MARINA

Soy abogada y mediadora por la Universidad Nacional de La Plata. Juego al hockey desde que tengo memoria y tengo una familia en pleno crecimiento. Integro el equipo de Gestión de Conflictos de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires. Este espacio de trabajo me permite abordar diversidad de situaciones de conflicto desde una perspectiva dialógica, demostrando que la convivencia saludable es posible cuando la lógica de la confrontación se cambia por la de la colaboración.

Correo electrónico: marinasuer@yahoo.com

SUMARIO

PRÓLOGO / María Fernanda Rodríguez	3
PALABRAS INICIALES / Daniela Patricia Almirón.....	7
PRÓLOGO A LA PRIMERA EDICIÓN / Santiago Otamendi.....	9
PALABRAS INICIALES DE LA PRIMERA EDICIÓN / Daniela Patricia Almirón	11
TEXTO DE CONTRATAPA DE LA PRIMERA EDICIÓN.....	19
ARGENTINA	
LA RUEDA MÁGICA / Resiliencia y tarjetas asociativas Curuchelar	23
PINCELADAS COLOR ESPERANZA Más allá de las filiaciones. Más allá de la sangre Almirón – Coronati – Gómez	31
BENDICIÓN O CASTIGO DIVINO / Mediación vecinal Almirón – Famulari - Moreno	39
TODO PUEDE CAMBIAR EN UN SEGUNDO / El sostenimiento de vínculos fraternos Almirón.....	47
TANTA SENSIBILIDAD... ¿QUÉ HACER CON ELLA? / Mediación familiar Almirón - Flores.....	53
TEOREMA DE LEHMANN / Sin aliento / Mediación penal Eiras Nordenstahl.....	61
O FLORA, O LA TOPADORA / Vivienda en el espacio público Ayerdi - Suñer	69
VOLVER A EMPEZAR / Mediación familiar Sequenzia.....	77

¿SABÉS QUE TE QUIERO COMO UNA HIJA?	
Aguilar - González.....	83
DERRIBANDO MITOS / Por una mediación más humana en el ámbito civil y comercial	
Noble.....	87
BRASIL	
MEDIACIÓN MULTIPARTES EN EL CONTEXTO EMPRESARIAL	
Braga Neto.....	95
CHILE	
APRENDIENDO DE EMILIA / Mediación en contexto escolar	
Cares Aguilar	103
CUBA	
MEDIACIÓN FAMILIAR EXTRAJUDICIAL COMUNITARIA / Convivencia familiar	
González Ferrer	113
ESPAÑA	
BARCELONA	
¡IR A MEDIACIÓN, ES CHIVARSE! / Mediación penitenciaria	
Almirall Serra	121
MUCHA GENTE PARA TAN POCA PLAZA / Multiculturalidad y Mediación	
Negredo Carrillo – González Prádanos – Caldas Martínez – Balada Marcelo	125
MÁLAGA	
AMIGAS PARA SIEMPRE / Conflictos de adolescentes y redes sociales.	
Mediación penal con adultos y jóvenes / Prácticas restaurativas (círculos)	
Barcones – García Castillejo	131
MURCIA	
LA ESPERANZA SE LLAMA MEDIACIÓN / Mediación penal /	
Diez de Revenga Giménez – Jover Coy	141

ITALIA

PROCESO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA ENTRE PARES

Mediación penal en la sección de mujeres de la II Casa de Reclusión de Milán-Bollate Santi.....	147
--	-----

MÉXICO

ENTRE LA LEGALIDAD, LA LEALTAD Y EL AMOR / Mediación familiar

Quintal Ramírez	153
-----------------------	-----

ILUSIONES CUMPLIDAS / Mediación comercial

Díaz	165
------------	-----

¿QUÉ ES EL MATRIMONIO? / Mediación Familiar

Ontiveros Vázquez	175
-------------------------	-----

DE LA MALDITA CONFIANZA QUE LOS LLEVÓ AL CONFLICTO, A LA BENDITA CONFIANZA EN LA MEDIACIÓN

García Hernández.....	181
-----------------------	-----

TENÍAMOS UN CACHITO DE MAMÁ

Beltrán - Anguiano González.....	187
----------------------------------	-----

URUGUAY

DE SANAR SE TRATA / Mediación vecinal

Fernández	195
-----------------	-----

COROLARIO

La satisfacción en el Proceso de Mediación	201
Los mediadores.....	205

La obra que coordina Daniela Almirón se caracteriza no sólo por la originalidad de sus ideas sino también por su coherencia intelectual.

Ya desde la primera edición, “Mediación en el Mundo” procuró posicionar una mirada colectiva, que permitiera a los lectores reflexionar alrededor de la práctica mediadora.

En esta segunda edición, con ese mismo objetivo, se propuso el desafío de convocar a profesionales que cuentan con una amplia trayectoria en mediación y, desde ese lugar, volver a repensar sobre esta temática que, en un mundo tensionado, cobra especial relevancia.

La mayoría de los que aquí escriben, docentes reconocidos en sus respectivos países (Argentina, Brasil, Chile, Cuba, España, Italia, México y Uruguay), brindan a quienes accedan a esta obra, la oportunidad de encontrar en ella diversas propuestas para intervenir en los conflictos, estribadas en un virtuoso marco teórico. Su compromiso académico y profesionalidad es transmitido aquí a través de anécdotas, experiencias y saberes que intercalan teoría y práctica.

Finalmente, con sus diferentes enfoques -en múltiples campos de acción-, esta obra nos allana el camino para encontrar respuestas a las recurrentes preguntas que formulamos desde la disciplina de la mediación.

Alejandro Nató

*Presidente del Centro Internacional
para el Estudio de la Democracia
y la Paz Social (CIEDEPAS)*

FEN
EDITORIA
NOTARIAL

FUNDACION EDITORA NOTARIAL
COLEGIO DE ESCRIBANOS PROVINCIA DE BUENOS AIRES