

# MEDIACIÓN

LA ELECCIÓN DE DIALOGAR



DANIELA PATRICIA ALMIRÓN



Daniela Patricia Almirón, nació y creció en Albardón, Provincia de San Juan, en el centro oeste argentino.

Abogada, egresada de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, de la Universidad Católica de Cuyo en 1997. Mediadora desde 2003, formación Centro de Mediación Universidad Maimónides. Durante varios años trabajó en el ejercicio independiente de su profesión, y como mediadora, en el ámbito del Servicio Público de Mediación de la Provincia del Chubut.

Desde 2007 es responsable de la Coordinación de Mediación Puerto Madryn, de la Dirección de Mediación del Superior Tribunal de Justicia, en esa provincia de la Patagonia Argentina.

Invitada como docente en las Universidades de la Habana, y Nacional Autónoma de México.

Cuenta con diversas publicaciones, entre ellas el libro *Mediación en lo Público: Acceso a Justicia. Gestión Judicial. Práctica de la Mediación*, y en diferentes medios académicos y periodísticos: *Abeledo Perrot*, *Actualidad Jurídica*, *El Reporte*, *Diario Huarpe de San Juan*, *Diario Jornada de la Patagonia*, *Revistas locales* y en la web.

Expositora y conferencista en jornadas y encuentros nacionales e internacionales, sobre mediación, gestión y práctica. Exploradora de oficinas de mediación por cada lugar que visita.

Contacto:  
danielaalmiron@hotmail.com  
@almirond

# MEDIACIÓN: LA ELECCIÓN DE DIALOGAR



#### Edición

Julia Chaktoura  
Pablo Lo Presti

#### Corrección

Julia Chaktoura

#### Diseño

Pablo F. García

#### Ilustración de tapas e interiores

Miguel Ángel Guereña

#### Daniela Almirón

E-Mail: danielaalmiron@hotmail.com

Twitter: @almirond

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida, almacenada, transmitida en manera alguna ni por ningún medio, ya sea eléctrico, químico, mecánico, óptico, de grabación o de fotocopia, sin permiso previo del editor.

Daniela Patricia Almirón

*Desde cada persona, que me ofreció escucharla, en su conflicto vital, entregándome intimidad y confianza.  
Desde cada, mediador amigo colega, que con sus dudas e inquietudes, me ayudó a reflexionar sobre las mías, para crecer y continuar.  
Desde cada estudiante, que con su interés por la mediación, me animó a brindarle más herramientas e información.  
Desde mi corazón, en el que habita mi Fe en Dios y la presencia de mis padres.  
Desde ellos, para ustedes.*

## Prólogo

Cuentan por ahí que avanzaba el día 12 de octubre del año 1492, cuando desde la carabela Santa María desembarcó su comandante, Cristóbal Colón, en lo que hoy es la Isla de Santo Domingo. Lo primero que hizo al tocar tierra fue realizar la ceremonia que estipulaba el contrato firmado con los reyes católicos de España, conocido como Capitulaciones.

Frente a la mirada atónita de los pocos pobladores que se acercaron cautelosos, hincó la rodilla en el suelo, blandió su espada y repartió sablazos a diestra y siniestra, tomó tierra en sus manos e invocó a Dios y a los reyes. Una vez concluido el ritual, se volvió hacia el grupo de indios atemorizados y dirigiéndose al que creyó ser su jefe le preguntó:

—¿Como se llama este lugar?

El hombre lo miró confundido y respondió:

—Guanahani, guanahani

Así lo anotó en su libro de bitácora el Comandante Colón, quien luego rebautizó la isla con su nombre cristiano y españolísimo de La Isabela.

El piloto genovés pudo regresar otras cuatro veces al nuevo continente antes de morir en España en 1506. Lo que nadie nunca supo es si alguna vez pudo enterarse de que “guanahani” en el idioma de los indios caribeños significaba “no entiendo”.

Resulta imposible a esta altura saber si esta historia es cierta, pero sí nos sirve para ilustrar lo que es el material con el que trabajan cotidianamente los mediadores: la posibilidad del encuentro con el otro a través de la palabra.

El sujeto es en su mayor medida lenguaje, y si fuésemos capaces de definirlo únicamente por lo que expresa tal vez podríamos prescindir de varias ciencias sociales. Y es la palabra el vehículo que nos relaciona con el otro. Ese otro cuya presencia incomoda, gusta, provoca, seduce.

Así nos conocemos y nos reconocemos. Y sin ese reconocimiento no puede darse el encuentro.

El espacio de la mediación es un lugar de encuentro, donde circulan las voces y las ideas, las emociones y las razones. Y



dado que el conflicto forma parte de nuestro mundo conocido, y en la interrelación humana fluye permanentemente, es en ese espacio donde nos obligamos a reflexionar, negociar, ser creativos y tomar decisiones. En una palabra, vivir.

Y construir nuestra convivencia con el otro.

Como un salmón en contra de la corriente moderna, el filósofo Emmanuel Levinas propuso modificar nuestra visión del otro como “diferente” y en cambio mirarlo como “excepcional”. Esta propuesta ética se basa en el peligro que reviste la idea de pensar al otro desde la diferencia, ya que puede transformarse en un modo de estigmatización. Dice que la excepcionalidad conduce a otra lógica de las relaciones intersubjetivas, dado que en vez de la tolerancia que significaría la respuesta a la diferencia, estaríamos ante la sorpresa que provoca la proximidad del extraño.

De este mundo nos habla Daniela Almirón. Ella, quien en todos estos años ha sumado muchas millas en el apasionante campo de los encuentros de mediación. Y esa categoría de pasajera frecuente la habilita para hoy escribir este texto, a partir de un relato sólido, claro y atrapante. Así, juega con las palabras, plantea dilemas y ensaya conclusiones; mezclando las vivencias con reflexiones conceptuales, posibilitando al lector sentirse parte del mismo al tiempo de conocer más de cerca su trabajo.

La autora expone y se expone en estas páginas, mediante un lenguaje franco y agradable, permitiéndonos ingresar anónimamente en los espacios reservados a los mediadores y las partes en conflicto y poder así escucharlos, sentirlos, entenderlos; viviendo de este modo una experiencia imperdible.

Eso se llama generosidad, y Daniela es pródiga en ello.

A disfrutarlo entonces.

Ulf Christian Eiras Nordenstahl  
*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.*

*Un beso que vuela a tus labios  
Y el beso tiene una caricia  
Una pollerita que vuela y desde lejos  
Se ve como un pañuelito que quita las lágrimas  
De un rostro triste y la cara triste  
La envuelve y la hace feliz  
Clara Palacios<sup>1</sup>*

## Auspicio

Escribo este texto con el ansia de poder transmitir vivencias de los diferentes espacios de mediación que me toca transitar. Las experiencias pueden ser intransferibles, como estar en Reunión de Mediación, como participante o mediador. No obstante intentaré llevarlos de alguna manera a esos espacios y momentos.

Mi intención es compartirlo, tentarlo, motivarlo, que se inquiete, se haga preguntas, piense al respecto, investigue. Que le provoque y lo provoque a más.

En palabras de mi hermano, esto es una pasión para mí. Sí, es cierto, pero también es una necesidad de aprendizaje, de no quedarme, de ir hacia adelante, porque me aterra el estancamiento.

La mediación es la excusa, o sólo una forma de comenzar. Iniciar la reflexión acerca de las dificultades para vincularnos, y por ende las dificultades para comunicarnos. Es la excusa para explorar sobre la idea de, si nos comunicamos mejor, nos sentimos mejor.

No es posible no comunicarse, lo dijo el Sr. Watzlavick hace tiempo ya. Nos comunicamos para influir en los otros. Comunicarnos no es neutro.

Escribo para compartir, que las herramientas de la mediación

---

<sup>1</sup> Ópera Prima “Pasó lo que pasó...” (9 años – Puerto Madryn)

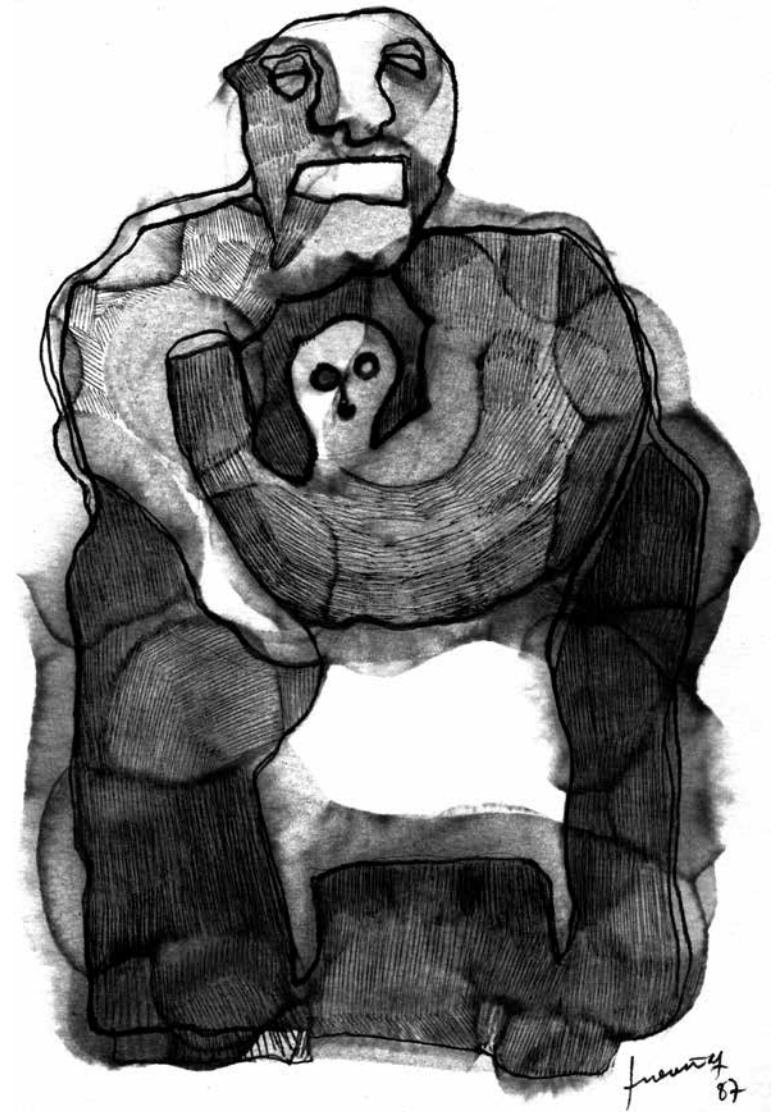


son útiles para un Proceso de Mediación, de conciliación, de facilitación, de negociación. Son útiles para vivir mejor en la vida cotidiana. La mediación no significa sentarnos a acordar, es el comienzo de empezar a escucharse. Escuchar tu percepción y que escuches la mía. Recién ahí, con esa claridad, y con la precisa disidencia, comencemos a escucharnos para construir la solución.

Día a día, me descubro y descubro en quienes buscan ayudar para dialogar con otro, lo temerosos y emotivos que nos situamos ante una situación de conflicto. Nuestras actitudes, que pueden ser variadas, positivas o negativas, están atravesadas por la comunicación.

Deseo fervientemente poder transmitir esa magia que sucede, producto de la combinación de seres humanos en conflicto, dispuestos a la búsqueda de una solución, entregados a la confianza del tercero, mediador, conciliador, negociador, que pondrá sus herramientas a su disposición.

Aguardo eso, tentarlos y provocarlos.



## Comencemos

El diálogo es una elección propia, de nadie ni de nada dependiendo para proponer el diálogo. Si me siento atacado, confrontado, ofendido, herido o insultado, siempre tendré la opción de elegir y proponer el diálogo. Si el otro lo acepta o no es su decisión, pero no podrá atribuírseme que no lo ofrecí. Sostener el diálogo, depende de los dialogantes. Hacerlo sustentable, también depende de los dialogantes. El ejercicio de escuchar, callar, atender, es una práctica a la que no estamos acostumbrados, y cada vez menos opino, cuando podría ser lo contrario. Escucho, hablan, escucho, hablo, escuchan, pienso, respiro, proceso lo que escucho y lo que quiero compartir. El ejercicio de no imponer ideas, es también una práctica difícil. El ser humano tiene una tendencia a influenciar, someter a otros, por las razones y causas que sean y con las consecuencias u objetivos que se propongan. Los modos de comunicación electrónica, como el whatsapp, o skype, si es escrito, muestran cuando el otro está escribiendo, es decir, está hablando, por tanto, lo mejor sería que aguarde a que termine de escribir, para yo responder, sino estoy ensimismándome, hablando a la vez que el otro. Me dicen a veces, ¡bueno Daniela, y cuando le toca hablar a uno, porque si tengo que escucharte hasta que termines de hablar!! Y sí, así es, yo tengo que esperar que el otro termine.

El grito, también es una elección. Si grito, aturdo, el otro se aleja, se incomoda. Si me gritan, me aturden, me alejo, me asusto. Se genera una distancia que no es positiva para el diálogo.

Cada día, con cada entrevista inicial, con cada intercambio con los mediadores, con el intercambio con mis colaboradores, con mis amistades, con Leo, o con Ayelén, en los mercados de mi barrio, con Adrián, el súper revistero, este ir y venir, acercarse, alejarse, es una constante. Sostenerla no es fácil. Requiere un verdadero deseo de relacionarse bien. Y en lo que atañe a la mediación, y al mediador como responsable

de conducir y generar el espacio y la confianza para el diálogo, pesa un gran reto, mirarse a sí mismo como un experto dialogante y un experto escuchador. La cuestión empieza por casa. Comienza por la atención a mi mediador, a los participantes, a la “atención activa” como la llama Marinés Suárez. Tengo muchos defectos, me canta Serrat al oído a un solo click. Tengo muchos defectos, me exaspero y me exaspera lo que siento como exasperado de los otros. Así me hicieron, para que haga algo con ello, voy creciendo, de a poco, el día que deje de hacerlo, estaré en otro ser humano, superándome en otra vida y otros huesos, y otra carne, y en el mismo espíritu.

Dos palabras, en esto del contenido de las palabras, dos han surgido en estos tiempos —entre muchas por suerte—, ayudándome a definir algunas sensaciones.

Una, es la palabra crujir. Hay cosas que me crujen. Cómo cuando estamos durmiendo y crujen los muebles. Cuando cruje una puerta. Habrá que cepillarla, revisar los quicios. El ruido del crujir, me resuena incómodo. Pueden crujir las hojas en otoño al pisarlas, y se desarman. Crujen, informan que se rompen, aún cuando caminemos sobre ellas, abrigaditos y tomados de la mano del ser querido. Las piso y se rompen. La puerta se abre y se cierra y cruje.

Así, me crujen situaciones de mediación. Son un alerta, un aviso.

Otra palabra es, permeabilidad/impermeabilidad. Cuán permeables somos, a lo que escuchamos, lo que vemos, lo que sentimos. Cuánto, que filtremos tanto, que nos saturemos. Nos desbordemos. Cuánto que nos permita, ponernos en los zapatos del otro, y comprenderlo mejor.

Cuán impermeables podemos ser, sin llegar al extremo de la frivolidad. Cuán impermeables que nos desintereseamos. Cuánto que nos permita, tomar distancia y pensar.

Surgirán más palabras, seguro. Que ayuden a describir, a situarse mejor en la mesa de mediación, en esa historia, en esa película, de aquí y ahora.

El diálogo y proponerlo no es fácil, lo sé, en el cuerpo y en el corazón. Por eso hablo de esto. Porque el diálogo requiere el momento y el tiempo, de cada uno, y coraje, y paciencia. Esto intentaré transmitirles en cada línea y cada relato.



## Continuemos

El 15 de diciembre del año 2012, presenté oficialmente el libro *Mediación en lo Público: Acceso a justicia. Gestión Judicial. Práctica de la mediación*. No obstante, en soporte electrónico, lo había presentado en noviembre de ese año, en la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Autónoma de México, en oportunidad en que asistiera para dictar clases sobre práctica de la Mediación, en un diplomado dictado por esta universidad. Como dicen que los libros son hijos, y yo no los tengo, este fue mi primer hijo.

Han pasado poco más de dos años, y en este tiempo que aprendí mucho más, principalmente aprendí cuánto no sabía, cuánto sé y cuánto me dispongo a seguir conociendo. Me dispongo a que persista mi actitud de dejarme sorprender por las personas que buscan la mediación. Aprendo, compartiendo con mi equipo de mediadores, con cada persona que va a la oficina en busca de ayuda y escucha. También me siento más fortalecida, y con una persistente voluntad y deseo de continuar compartiendo, esto en lo que creo, que es el diálogo verdadero, como constructor de cosas buenas e insospechadamente asombrosas. La comunicación entre los seres humanos es una fuente inagotable de sorpresas y aprendizaje continuo. He crecido, eso siento, no solo porque pasé los cuarenta. Tuve la oportunidad de conocer muchas oficinas de mediación, en diferentes países y de diversa índole sus estructuras y políticas institucionales.

En la oficina de la que soy responsable, el número de casos aumentó cada año, especialmente en cuanto a ingresos espontáneos, por la difusión mayor quizás del “boca a boca”. Se incorporaron nuevos mediadores, renovando expectativas y modalidades. Se incorporó un estudiante de abogacía, como parte del plan de pasantías de convenio del Poder Judicial y la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco.

Mi primer libro, fue un intento de contar y transmitir las vicisitudes de una oficina estatal, específica, que lleva adelante el

Proceso de Mediación en diversidad de temas, contemplando el aspecto interno administrativo, la gestión, la significación como solución justa y equitativa a través de la mediación, de lo construido por los mediados. También fue de alguna manera autobiográfico, en esto que diría, me apasiona, y es el misterio de las relaciones humanas, su interacción, la construcción de esos vínculos, el cómo nos comunicamos y cuáles son sus consecuencias.

En este libro me gustaría poder abordar de una manera general estos aspectos, que permitan un posicionamiento en el contexto desde el que expongo mis conocimientos y mi práctica. El espacio judicial y el espacio docente, son mis espacios de construcción, de mi propio aprendizaje, exploración, aciertos, errores. Por ello creo importante incluirlos en este texto. También es mi deseo compartir, qué sucede en una reunión de mediación, qué nos decimos, qué palabras, emociones, sonrisas, llantos se viven en una reunión de mediación.

En ese pequeño mundo de una sala de reuniones de mediación, y en mi caso, donde dos mediadores, comediando en igualdad de condiciones y los mediados, en una hora, hora y media, exploran las almas, las de todos, ajenas y propias. Se va transitando alternada y contemporáneamente, emociones, dudas, aciertos, técnicas, actitud colaborativa, para con los participantes de la mediación, en la construcción de soluciones en su propio contexto, y conforme sus intereses.

Deseo compartir también algunos casos de mediación, bajo un esquema que no ponga en crisis la confidencialidad. Me gustaría poder compartir algunos casos en que las personas ofrecieron dialogar y los otros aceptaron, con la ayuda de un tercero neutral e imparcial.

Esta decisión implicó transitar un proceso, no siempre fácil para mediadores y mediados, pero con resultados positivos.

Soy siempre optimista, porque creo en la teoría transformadora en mediación. Todo aquello que es posible a partir de la revalorización y el reconocimiento.

Entonces mi propuesta no se refiere a un relato estructurado,

rígido que solo ponga el acento en la técnica y en las herramientas.

Mi propuesta es, que ustedes puedan conocer algunas historias de revalorización, reconocimiento y también en algunos casos, de construcción de soluciones, en su contexto y de acuerdo a sus intereses.

Y a eso agregó, el arribo a soluciones justas con la ayuda del proceso de mediación.

Diría que he torturado a los mediadores de mi equipo con la indicación de que cuenten con un cuaderno exclusivo para sus mediaciones. La razón: que tengan en un solo lugar todas las mediaciones en las que trabajan y así puedan consignar desde “las frases célebres” a todo aquello que sea útil anotar, para esto, para una clínica, para una reflexión. Estas anotaciones, a la vista de la confidencialidad, no contienen apellidos, sino un número, el de la carpeta, y un nombre de pila. Esas anotaciones, terminada la mediación, pueden descartarlas, pero son muy útiles para el seguimiento de la mediación y luego para revisarse en el trabajo realizado.

Yo quisiera más que registrar, guardar tanto, sobre todo imágenes, que son para la foto total. Hay cuadros que son una obra de arte.

La oficina de mediación en la que desarrollo esta tarea, cumple ya ocho años de vida. Arrancamos juntas, oficina y mi función. Sobre una población de 90.000 habitantes como lo es Puerto Madryn, si bien la Circunscripción Judicial del mismo nombre, una de las cinco de la Provincia del Chubut, incluye las localidades de Telsen, Gastre, Gan Gan y Puerto Pirámides en Península Valdés, han transitado y estado con un mediador, aproximadamente ocho mil personas.

Cuando me preguntan cuál es el promedio de reuniones de mediación, como proceso completo, les diré que además de la Premediación, dos/tres reuniones. El tema es que el desenlace de la historia puede producirse en una sola reunión —incluso en la Premediación— o puede suceder en dos o en tres. Lo que no es habitual, que se desarrolle un proceso de más de

cuatro o cinco reuniones. No obstante, que se concreten más de cuatro reuniones no es síntoma de tal o cual cosa. Digo, por si están percibiendo que esto se traduce en complejidad, o dificultad.

Diversas son las variables para que se den más de cuatro reuniones, pero el eje sin lugar a dudas será, que ha sido útil, que se ha seguido un objetivo, y en la responsabilidad que me cabe, supervisaré y seguiré para que así sea.

Cuando las partes aceptan el Proceso de Mediación, pero en Reuniones Privadas, esto ya da la pauta de que al menos serán dos reuniones iniciales, una con cada parte (que no significa una sola persona, y esto implicará ¡las privadas de la privada!), y luego al menos una más con la primera parte que se mantuvo reunión, para transmitir.

Lo que el tiempo y el trabajo, me van mostrando, entre tantas otras cuestiones, es que hay un delicado equilibrio, muy sutil, producto de experiencia y herramientas, para saber cuándo es útil seguir y cuándo detenerse. Es delicado y sutil, sentir el sentir de los participantes y autoevaluarse como mediador. Hoy lo que siento, es que, atención, más atención, más atención, de mediados y mediador. Vivir el paso a paso, con tremenda dedicación, para dar el siguiente. Estar en mediación, con todas las antenas puestas en mediación.

Estar en mediación, como dice Sara Cobb, con mucho amor. Sí, con mucho amor, como una práctica amorosa.

## Manías inspiradoras del trabajo en mediación

### **Primera Manía: Leo, antes de saber hacerlo, con una “Selecciones” al revés, frente a mis ojos, copiando a mi hermano**

La filosofía cotidiana, en esto de filosofar sin darnos cuenta que lo hacemos. El ocio especulativo de los antiguos.

En Albardón, ahí donde me criaron mis padres, mis tías y mis tíos, y mi hermano, teníamos una conexión a internet que nunca fallaba, ni se caía el sistema, de vez en cuando había que acomodar las carpetas, revisar archivos, limpiar y con alguna dificultad, mandar a la papelería de reciclaje. También revisar esos archivos escondidos. Esa conexión a internet full las veinticuatro horas, era nuestra biblioteca, aún está en San Juan. Mi padre el ebanista, la llevó a mi casa, desconozco quién la fabricó. Quiero tanto esa biblio, madera, dos puertas que se abren al centro hacia afuera, con llavecita y todo, y gran parte de la puerta en vidrio. Así es que si estaba “desordenada” se veía, ergo, había que ordenarla. ¿Cuál es el orden de la biblio? Esto tiene que ver con mi manía fundamentalista de la lectura, del acumulado compulsivo de libros, que superan a la compulsión de compra de zapatos.

Esa biblioteca era mi “google”, mi “wikipedia”. Mis padres se encargaron de ir llenándola de aquello que sentían era necesario para nuestra educación, la de mi hermano y la mía. “Maravillas del saber”, “A Z”, diccionarios, libros de cuentos, libros de escuela, cuadernos de primaria, secundaria, “el Billiken” y el “Anteojito”, novelas varias, propias, prestadas, partituras de mi papá, ahí estaba todo en la “webteca albardonera”.

Y como animal de costumbre o empírico, así es mi biblio en la actualidad, y así la disfruto.

Un amigo me preguntó un día, que él se preguntaba a sí mis-

mo, a punto de emprender un viaje de treinta días a Canadá junto con su hermano: “estoy viendo qué libros llevo, no puedo decidirme”. Y yo le dije, “¿cuántos quieres llevar? ¿Uno o dos, David!” Me miró y me dijo, “es que quiero llevarme más”, pero te pesarán mucho, y te dificultarán si quieres trasladarte y conocer otros lugares”, me miró de una manera, en esto de la fuerza del lenguaje no verbal, una expresión de angustia, y me dijo “es que quiero llevarlos, lo necesito. Cómo hacen los escritores, los conferencistas, los que viajan por el mundo, para ¿poder llevar sus libros? O ¿para dejarlos?” Sabia observación, cómo tantas la de mi querido David. Y así, tiempo después, un amigo de esos así, que viajan conferenciando, me contó cómo había comenzado a digitalizar su biblio y a comprar libros digitalizados. Guauuu, pensé, “Daniela estás quedándote estancada en los avances tecnológicos, qué harás con tus libros?” y me pregunto cada vez que miro mi biblio, si no tengo que comenzar a digitalizarla también!

### **Segunda manía: ¡Luz, cámara, acción y clack!**

Mi obsesión cinéfila, con gran dificultad para recordar directores, muy mal eso. El cine es una adicción, y me apoyo en el cine para escribir, muchas veces. Me provoca tanta admiración la capacidad de transmitir en imágenes, sonido, momentos, historias, relatos, gestos, silencios, transmitir tanta vida. Me provoca tanto pensamiento, tantas preguntas, reflexión, búsqueda, y me provoca esencialmente placer. Una de las últimas películas que vi fue “Words and pictures”, protagonizada por Juliette Binoche —tan bella— y Clive Owen —tan guapo—, dirigida por Fred Schepisi. Una actriz francesa, cuyo personaje es el de una artista plástica y docente de arte. Un actor inglés, y su personaje es un docente de literatura inglesa. La historia transcurre en Nueva Inglaterra, Estados Unidos, en una escuela secundaria.

Esta película la tomo aquí, porque el planteo hecho en el film, es una propuesta de pensar la comunicación y sus efectos,

desde lo hablado y desde la imagen artística. Lo que se pone en crisis y como dilema es: ¿qué dice más?, ¿una imagen o las palabras? ¿los colores, la imagen? ¿los sonidos al pronunciar o el impacto al leer? ¿Qué es más profundo o permanece más en la persona que ve o escucha o lee?

El cine me atrapa, tiene un efecto sedante, apaciguador de mis alteraciones, y es orgásmico. Puedo ver una película tras otra, y me preguntarán, cómo proceso cada una, qué me queda. No lo sé, se da así, y el cine me salva. El cine me aporta para mi trabajo como mediadora, me da innumerables opciones y recursos para compartir con los mediados.

### **Tercera manía: La misteriosa y poderosa, fuerza de la comunicación**

El poder de destruir o construir de y con la comunicación. La forma en que la comunicación refleja miedos y fortalezas humanas. La escasa conciencia que tenemos acerca del poder de la comunicación y el feedback. Cuánto ego hay en el ser humano, que lo esclaviza y entorpece. Cuánta dificultad para poder expresarnos, y por eso el arte nos salva. Gracias al cielo, al universo existe la música, la pintura, la escultura, la poesía, el cine, el canto, el teatro, el baile, y es posible expresarse de otra manera. Cuánta capacidad verborrágica y contrariamente cuánto silencio puede contener un mismo individuo. Somos libres para elegir construir una comunicación y un encuentro pacífico con el otro, y también tenemos la libertad de elegir y proponer la guerra. Esa pequeña guerra cotidiana, reptadora, impregnadora de cientos de espacios familiares, laborales, escolares, industriales, fabriles, espacios humanos, que van acostumbrándose a dinámicas comunicacionales y de encuentro, nocivas.

Es una manía para mí, la observación de este fenómeno. He intentado despegarlo de mí, y no puedo, o no quiero. Me es imposible despegarme de la atención de una pareja en el subte, en una plaza, en el banco, de un niño vinculándose con su

padre, de un hombre solo vagando, y así infinitas situaciones, que atrapan mi observación, mis oídos, mis ojos, mi olfato, mis sentidos todos, y de repente se van asociando y construyendo historias. Me desvela la capacidad para “malentendernos” como seres humanos.

El Papa Francisco, no habría podido definir mejor el fenómeno de comunicación por los medios electrónicos. En su mensaje para XLVIII Jornada Mundial de las Comunicaciones Sociales, del domingo 1º de junio del año 2014, expuso magistralmente acerca de los beneficios y oportunidades que brindan los medios de comunicación electrónica, como así los peligros que representan si no se tiene en vista un sano objetivo. El Santo Padre tituló este mensaje “Comunicación al servicio de una auténtica cultura del encuentro.” El Papa Francisco, instala el concepto de cultura del encuentro, para lo que se requiere una comunicación que lo construya, y nos dice: *En este mundo, los medios de comunicación pueden ayudar a que nos sintamos más cercanos los unos de los otros, a que percibamos un renovado sentido de unidad de la familia humana que nos impulse a la solidaridad y al compromiso serio por una vida más digna para todos. Comunicar bien nos ayuda a conocernos mejor entre nosotros, a estar más unidos. Los muros que nos dividen solamente se pueden superar si estamos dispuestos a escuchar y a aprender los unos de los otros. Necesitamos resolver las diferencias mediante formas de diálogo que nos permitan crecer en la comprensión y el respeto. La cultura del encuentro requiere que estemos dispuestos no sólo a dar, sino también a recibir de los otros.* Incorpora un concepto también novedoso y simbólico, lo que su Santidad llama, las “calles digitales”. Cuántos se pierden, por esas calles.

Estas manías, y probablemente más, son en gran medida parte de mi acervo para trabajar en mediación y para escribir este texto.

*“Mediación: un proceso de comunicación, a partir del cual, dos o más partes en conflicto, pueden gestionar sus diferencias, con la ayuda de un tercero imparcial, siendo, dichas partes, las únicas responsables de establecer aquellos acuerdos que satisfagan sus necesidades e intereses, que recomponga la comunicación y que les permita transformar su relación a partir de la gestión positiva del conflicto, siendo esta un modelo a tener en cuenta en los conflictos que en el futuro puedan plantearse”.*

*Dr. Antonio M. Lozano Martín  
Profesor de Sociología  
Director Máster de Mediación  
Universidad de Granada*

*All you need is love*

*No hay nada que puedas hacer que no pueda hacerse  
Nada que puedas cantar que no pueda cantarse  
Nada que puedas decir pero puedes aprender el juego  
Es fácil*

*Nada que puedas hacer que no pueda hacerse  
Nadie a quien puedas salvar que no pueda salvarse  
Nada que puedas hacer pero puedes aprender a ser con el tiempo  
Es fácil*

*Todo lo que necesitas es amor  
Todo lo que necesitas es amor  
Todo lo que necesitas es amor, amor  
Amor es todo lo que necesitas*

John Lennon

## Espacios de mediación



*La vida te la dan, pero no te la regalan. La vida se paga por más que te pene. Así ha sido desde que Dios echó al hombre del Edén, por confundir lo que está bien con lo que le conviene. Si a plazos o al contado la vida pasa factura, rebaña y apura hasta las migajas. Que si en cada alegría hay una amargura, todo infortunio esconde alguna ventaja. Bienaventurados los necios que se arriesgan a prestar consejos porque serán sabios a costa de los errores ajenos. Bienaventurados los pobres porque saben, con certeza, que no ha de quererles nadie por sus riquezas. Bienaventurados los adictos a emociones fuertes porque corren buenos tiempos para la gente marchosa. Bienaventurados los dueños del poder y la gloria porque pueden informarnos de qué va la cosa. Bienaventurados los que alcanzan la cima porque será cuesta abajo el resto del camino. Bienaventurados los que catan el fracaso porque reconocerán a sus amigos. En cualquier circunstancia por lastimosa que sea, busca la manera de comer perdices; que a pesar de lo alto que nos coloquen el listón, hay que brincar con la intención de ser felices. Bienaventurados los castos porque tienen la gracia divina y la ocasión de dejar de serlo a la vuelta de la esquina. Bienaventurados los que aman porque tienen a su alcance más de un cincuenta por ciento de un gran romance. Bienaventurados los que están en el fondo del pozo porque de ahí en adelante sólo cabe ir mejorando. Bienaventurados los que presumen de sus redaños porque tendrán ocasiones para demostrarlo. Bienaventurados los que contrajeron deudas porque alguna vez alguien hizo algo por ellos. Bienaventurados los que lo tienen claro porque de ellos es el reino de los ciegos.*

Joan Manuel Serrat



Cuando alguna persona me pregunta cuál sería la utilidad de estudiar la formación en mediación, en qué lugar podría aplicarlo, si tendrá trabajo, mi respuesta es, que siempre será útil hacerlo, que sumará a su vida herramientas. Más allá de si lo desarrollará en un ámbito público, o privado, en su casa con su familia, en la escuela con el grupo de padres, o con el kiosquero de la esquina, será útil.

Los espacios de la mediación, son amplios, como la misma mediación.

Me gustaría poder transmitirle algunas ideas acerca de algunos de esos espacios, que son los que he podido conocer y vivenciar:

- El espacio judicial: Algunas particularidades. Algunos temas: Familia, niños y adolescentes. Penal. Vecinal Comunitario. El mediador.
- Espacio docente, académico, institucional: exploración e investigación

## **El espacio Judicial**

### **La Mediación como proceso constructor de soluciones justas**

Cuando me recibí de abogada, ya vivía en la provincia del Chubut. El ejercicio independiente de la profesión lo he desarrollado entre los tribunales de Rawson, Trelew y Puerto Madryn. He transitado y caminado los estrados judiciales, y jurisdiccionales. He tramitado cantidades de juicios, sus demandas, contestaciones, planteos de excepciones, ofrecimientos de prueba y su producción, alegatos y apelaciones. Por ello, desde donde cuento lo que cuento, está mi registro y vivencia de lo adversarial. El Poder Judicial, es un poder del Estado, de nuestro estado democrático, y conforme nuestra Constitución Nacional, nuestra forma de gobierno es representativa, republicana y federal. Cuidar la independencia y ética del Poder Judicial, depende de cada operador interno, externo, y lo que

esos operadores hacen con la difusión hacia la comunidad y como muestran ese cuidado, para así también ser respetados. Nadie dice que sea sencillo, hay que hacerlo.

## **El mundo Poder Judicial ¿Ciberespacio?**

Es mi voluntad abordar y transmitir, a partir de lo transitado profesionalmente, una mirada positiva acerca del potencial humano para solucionar de manera pacífica, con resultados justos, los conflictos que nos atañen en las relaciones interpersonales como en vínculos macro o de grupos, colectivos, comunitarios.

En un mundo hipercomunicado como el de hoy: sinnúmero de aparatos electrónicos que nos permiten al instante mantener comunicaciones con personas en cualquier lugar del mundo, enviar archivos, documentos, música, fotografías, hablarse y verse en simultáneo, compartir información en redes de diversa índole, el mundo en un click!

Considero que el llamado del mundo de hoy es en realidad, un llamado a la construcción de vínculos e interacciones pacíficas, que signifiquen consideración y reconocimiento del otro y otros que me rodean y con quienes convivo, un llamado a encontrar soluciones justas por nosotros mismos, dialogales, pacíficas y acordadas.

En mi trabajo cotidiano convivo con el reclamo de cada persona que desea resolver el conflicto que tiene con otro, desde su punto de vista, según su razón y su verdad. Desde los temas atinentes a interacciones comunicacionales, cuestiones paterno-filiales, peleas de adolescentes, vecinos con convivencias dañadas, todos aspiran a encontrar un “verdadómetro”, un “razonómetro”, un “culpómetro”, un “responsabilidadómetro”, un “valorómetro”!!!<sup>2</sup> Y no existe forma de medir la verdad, la razón, la culpa, la responsabilidad, los valores. Yo tengo mi

---

<sup>2</sup> Neologismos de la autora.

verdad que es tan valiosa como la del otro, y por sobre todo tengo el libre ejercicio de la autonomía de mi voluntad, que me permite libremente elegir cómo tratar al otro, me permite decidir la paz o la guerra.

Las personas inmersas en un conflicto, cuya solución depende de ellos mismos, con la ayuda de un tercero imparcial, objetivo y con herramientas comunicacionales que colaboran primero en una buena escucha y la comprensión de sendos puntos de vista, colaboran en la construcción de soluciones justas.

Yo creo, cada solución justa, como constructora de la paz para todos, esto logra la mediación.

## Esta cuestión de la “Señora Justicia” ¿Es mujer?

*Muchacha ojos de papel  
A dónde vas  
Quédate hasta el alba  
Muchacha pequeños pies  
No corras más  
Quédate hasta el alba  
Sueña un sueño despacito  
Entre mis manos  
Hasta que por la ventana  
Suba el sol  
Muchacha piel de rayón  
No corras más  
Tu tiempo es hoy  
Y no hables más  
Muchacha  
Corazón de tiza  
Cuando todo duerma  
Te robaré un color*

Luis Alberto Espinetta

¿Qué es la justicia? ¿Qué es lo justo? Que es lo justo para mí, para usted, para cada uno de nosotros. Las personas buscan al juez en la solución de conflictos, porque quieren “justicia”, y a diario escucho que las personas que van buscando el espacio de mediación del Poder Judicial, en el que me toca mi función, reclaman una solución justa, y también reclaman ¡que se les dé la razón!

Estoy convencida de que el desarrollo de habilidades de comprensión del punto de vista del otro, proporciona un espacio de aprecio recíproco, que es el comienzo del camino para arribar a una solución justa. Ya que la comprensión no implica ceder, y si comprendo y me siento comprendido, y por ende



apreciado y nuestro aprecio por el otro, en cuanto a lo que da sustento a su punto de vista, pasaré de un vínculo de confrontación a uno de colaboración.

El juez, quien decide en función de elementos objetivos que le acercan las partes, al tomar una decisión por aquellos que le han cedido parte de su voluntad, nunca alcanzará a satisfacer a todos, no es posible.

Solo el encuentro con el otro en igualdad de condiciones, con la ayuda de un tercero neutral e imparcial que colabore en la comprensión de los puntos de vista de cada uno, propiciará la construcción de una solución que satisfaga a todas las partes intervinientes, y que sea sentida por ellos, como justa.

La idea de la justicia, y lo justo alcanzado en un proceso dialógico con el protagonismo de quienes están inmersos en el conflicto, es un tema que me atrapa. Será este un esbozo, para seguir pensándolo.

Soy abogada y formada en el Derecho romano, y además me gusta. Me parece útil reseñar los antecedentes romanos al respecto.

Resulta interesante, desde mi parecer, la mirada sobre derecho, moral, justicia y equidad, concebida por los romanos. El Profesor Eugene Petit, que acompañó a más de un abogado en la carrera, dice:

*“El jus, con arreglo a su misma etimología, no era desde luego para los romanos más que un conjunto de reglas fijadas por la autoridad, y a las cuales los ciudadanos estaban obligados a obedecer. Pero esta idea se ensancha hacia la mitad del siglo VII, bajo la influencia de la filosofía griega. Los jurisconsultos admiran, fuera de las prescripciones del legislador, la existencia de un derecho innato, anterior a las leyes escritas, y aplicable a todos los hombres.*

*Dentro de esta nueva concepción, no siempre evitaron el confundir el derecho con la moral. Esta confusión se revela en la definición del derecho que nos da Ulpiano según Celso: es el arte de lo que es bueno y de lo que es equitativo. La misión del legislador no es consagrar como reglas de derecho todo lo que es bueno. En él hay preceptos de moral que escapan a la sanción de la ley positiva: tales son los que más bien tienden a fijar los deberes del hombre consigo mismo que las relaciones con sus semejantes.*

## Judicializar ¿es bueno o es malo?

*La misma censura puede ser dirigida a Ulpiano cuando formula así los tres grandes preceptos del derecho: vivir honestamente, no dañar a otro, dar a cada uno lo suyo. Sólo los dos últimos se refieren al derecho. Vivir honestamente, respetarse a sí mismo, es una regla de moral que tiene su sanción en la conciencia y no en la ley.*

*...En la práctica, los romanos siempre han distinguido con cuidado el dominio del derecho del de la moral. Quizá ninguna legislación ha observado mejor esta separación, absteniéndose de reglamentar todo lo que es asunto de conciencia, asegurando así el respeto de la libertad individual.*

*...De jus derivase justitia y jurisprudencia: a) Justitia es la justicia, cualidad del hombre justo. Para merecer la calificación de justo no basta serlo, en efecto, en un momento dado: se necesita conformar su conducta al derecho sin rebeldía.*

*...Se expone ordinariamente por los tratadistas, en punto al concepto de justicia en Roma, que tal noción envuelve dos ideas: la de la voluntad y la del derecho. Los caracteres de la voluntad han de ser: constans, permanente, firme, decidida, inalterable, que por nada se perturbe, ni por promesas, ni por amenazas, ni por halagos, ni por castigos, ni por peligros de salud ni de muerte; que sólo la guíe el amor purísimo al bien; y perpetua, es decir de ayer, de hoy, de mañana, de siempre. En tal sentido se ha reputado como magnífica la definición romana, considerando, sin embargo, que tiene también el defecto de no responder a la idea de justicia en todos sus aspectos, puesto que no comprende la justicia civil, ya porque ésta se fija más en los actos que en la intención, y aprecia obra por obra, calificando ésta de buena y aquella de mala, sin tener en cuenta la disposición general del ánimo, a no ser para determinar la responsabilidad, o bien porque el juez no puede apreciar la voluntad del hombre directamente, sino interpretándola por los hechos. Por tales razones han considerado que la noción romana de la justicia sólo puede convenir a la justicia externa que consiste en la conformidad de los actos con la ley.”<sup>3</sup>*

El mayor reclamo del ciudadano, de cada persona que busca en un tercero la solución de un conflicto que le aqueja con otro, es un reconocimiento moral, en esencia, *de aprecio por el otro como un legítimo otro*, en palabras de Humberto Maturana.

<sup>3</sup> Eugene Petit. Profesor de Derecho Romano en la Universidad de Poitiers. *Tratado Elemental de Derecho Romano*. Editorial Universidad. Año 1999.

Las personas, los ciudadanos que se acercan a una oficina del Poder Judicial, entienden o perciben que su tema, su conflicto, lo están judicializando.

Y la verdad es que es así. Además están sacándolo de su ámbito privado y lo están llevando al Estado, en busca de una solución.

Es más, como parte de la información que se brinda en una oficina estatal, es positivo y útil para la persona, ser claros en esto de “usted está aquí”, como el mapa en una ciudad o en un museo. Como globito de *Google Maps*.

El tema es que la percepción sobre la “judicialización” está cargada de una connotación negativa. También el ciudadano desde su percepción, puede que lo asocie a diferentes símbolos desde lo judicial: juez, fiscalía, asesoría (de familia/de menores), defensoría, Profesional de la Psicología o de Trabajo Social. Además acotado a ciertas profesiones, asociadas a la imagen del Poder Judicial.

Por eso, en estos tiempos, participamos de importantes cambios en lo que a gestión del Estado se refiere. En el caso, el Estado representado por el Poder Judicial, y dentro de ese poder, la diversidad de oficinas que lo componen, y la gran multidisciplina que integra el contenido de los poderes judiciales en la actualidad, con una nueva mirada orientada a la organización, gestión, funcionalidad, y la atención del ciudadano. En la actualidad en el Poder Judicial se han incorporado disciplinas como la arquitectura, ingeniería, sociología, antropología, administración de empresas, informática.

Judicializar no tiene por qué ser negativo. Luego, distingo lo judicializado de lo jurisdiccionalizado, aquello que sí cuenta con la intervención del juez. Tampoco en este caso, tiene por qué impregnarse de una mirada negativa.

Esto de gustar o no ir al Poder Judicial, será diverso. Bien hay personas que recurren reiteradamente ante cualquier cuestión

a las oficinas judiciales. Bien están a quiénes les duele el estómago o no dormirán la noche anterior a tener que ir a una oficina del Poder Judicial.

Es indisponible para quienes nos toca estar “de este lado de las mesas de entradas”, el gusto o no que pueden sentir los ciudadanos, de acercarse o concurrir al Poder Judicial. Lo que sí es disponible de este lado, es el buen trato, la amabilidad —con ese ciudadano que puede venir muy enojado y no registrarme como ciudadano también—, informar, precisar dónde está en el “Mundo Judicial”, ayudar en evitar confusiones, y colaborar facilitando el transitar por los pasillos kafkianos.

Las personas que tienen un conflicto con otra persona, casi instintivamente se acercan al Poder Judicial para arribar a algún tipo de solución y este acercamiento contiene una representación para el individuo equivalente a litigio.

El litigio será aquel que se desenvuelva mediante un proceso determinado ante juez competente y que dictará una sentencia.

Es vital ponderar la situación anterior al planteo ante el juez, si es posible trabajarlo y además que las personas involucradas en el conflicto puedan solucionarlo. También pensar si aún iniciado y trabada la litis, si las partes tuviesen voluntad de solucionarlo, la posibilidad de contar con otro proceso, sin que se conculquen derechos procesales.

¿A qué nos referimos exactamente cuándo establecemos esta aparente disyunción entre judicialización o desjudicialización de los conflictos?

¿De qué se trata esto de la función del Poder Judicial?

Me gusta esta descripción que hace el Dr. Arazi: *“La función del Poder Judicial es la de resolver conflictos de intereses en su calidad de tercero imparcial. El conflicto surge por la no adecuación de la conducta de los sujetos a lo previsto en la norma jurídica; esta falta de adecuación puede aparecer por una transgresión voluntaria de la norma primaria o por causas no imputables a los sujetos, situación que origina igualmente un conflicto. ... Algunas veces se permite que el conflicto pueda ser solucionado entre los interesados, debiendo el Estado acatar lo que éstos*

*hayan acordado; incluso puede aceptarse que el perjudicado por el incumplimiento resigne su derecho y no exija el cumplimiento o la aplicación de la sanción que le corresponde al incumplidor.”<sup>4</sup> “Ante la existencia de un conflicto, las partes pueden solucionarlo en la forma que consideren oportuna, y el Estado debe acatar lo decidido por ellas.” “En ciertos supuestos, según ya lo anticipamos (9), el Estado interviene, aún cuando los interesados convengan la forma de solución del conflicto. Lo hace por entender que dicho conflicto y su posible solución afectan lo que se ha dado en llamar el “orden público”; es decir el conjunto de condiciones fundamentales que rigen en una comunidad jurídica y cuya alteración pone en peligro los cimientos mismos en que se asienta dicha comunidad.”*

Los conflictos son de los particulares en sus vínculos interpersonales, y lesionan a la comunidad en su conjunto, en un efecto multiplicador. La mejor solución pacífica de sus conflictos, redundan también multiplicadamente en la paz social.

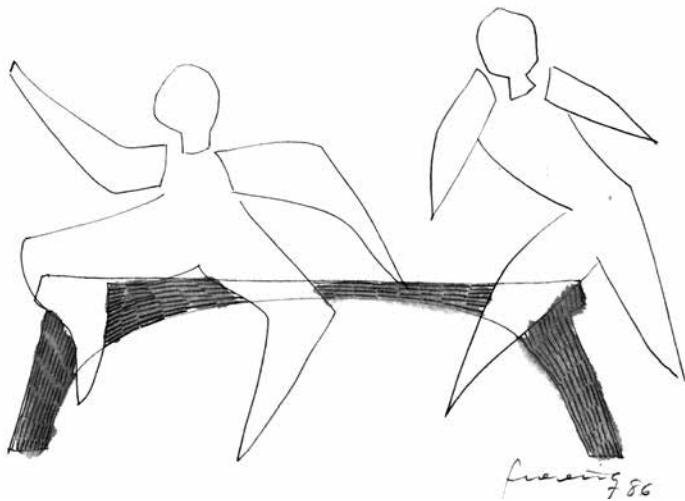
Tal como dice el Prof. Berizonce, *La cuestión visceral entronca con la necesidad de generar una verdadera cultura de las soluciones desacralizadas, amistosas, indefectible para la suerte de los medios alternativos.*

De esto se trata, culturalmente ir cambiando paradigmas, y entregarnos a la posibilidad de otras formas de solución de conflictos. ¡Es un salto con red!

---

<sup>4</sup> Roland Arazi. *Derecho Procesal Civil y Comercial*. Tomo I. Segunda Edición actualizada. Págs. 30/31. Rubinzal Culzoni Editores.

## Oficina: una forma entre tantas, variadas y superadoras ¿Ciudad Gótica?



Una oficina, tal como puede ser un bufete jurídico, es una cuestión. Esta vivencia está en mí, y fue positiva. No es sencillo organizarse con varios abogados, que ya de entrada no somos una raza fácil, y convivir en paz.

Luego, pasé a esta tarea que he desarrollado en los últimos ocho años, como responsable —Mediadora Coordinadora— de una oficina de mediación en el Poder Judicial dependiente de la Dirección Provincial de Mediación, del Superior Tribunal de Justicia de la Provincia del Chubut, en la República Argentina. Tiene sus curiosidades también. Ello se traduce en el tratamiento de los casos que abordamos. Conforme la Ley Provincial XIII-13, el Proceso de Mediación es voluntario, gratuito, confidencial, colaborativo, comunicacional e informal. No obstante la informalidad, se cuenta con circuitos de gestión, formales, como modo de organización y prolijidad. La gestión está en cabeza del organismo, el mediador es externo. Cuenta con matrícula otorgada —previa acreditación de requisitos y examen— por el Registro de Mediadores dependiente de la Dirección de Mediación. Son convocados a conducir mediaciones, por el Coordinador, de acuerdo a su disponibilidad, capacitaciones y fortalezas. El Poder Judicial abona las horas liquidadas y facturadas, conforme informe de la Dirección a la Administración, y de acuerdo al valor normado.

Como parte del rol que desempeño, organizo y administro las Agendas de Premediación y Mediación. Realizo Premediaciones y Mediaciones. También superviso y acompaño en sus mediaciones a los mediadores del equipo, en la actualidad veintisiete. Todos ellos profesionales de diferentes disciplinas y con la correspondiente formación en mediación. La Legisla-



ción provincial permite la mediación interdisciplinaria.<sup>5</sup> El Patrocinio Letrado no es obligatorio. Entonces es facultativo del particular asistir o no con un letrado. El tema es el asesoramiento jurídico con el que cuentan o no, y su necesidad, ya sea por deseo del ciudadano o porque se devala importante como parámetro objetivo que cuente con la información de contexto jurídico. El responsable de la oficina, debe resguardar la no violación del orden público, en los acuerdos a los que se arriben.

El rol del mediador es de neutralidad (no impone sus valores) y de imparcialidad (no está a favor de uno de los participantes en desmedro del otro, a favor de todos). Es un puente, ayuda como primer paso, a que los mediados, cruzándolo, se escuchen.

## 1 – La llegada a Mediación

**¿En tren, en avión, en bus, en taxi, caminando? Siga la flecha. Usted está aquí.**

**Presentación Espontánea:** Los particulares pueden llegar y solicitar mediación de manera espontánea, no es necesario un pedido por escrito al efecto.

**Otros Organismos pueden requerir la intervención de la oficina de mediación:**

- Juez en un expediente, con suspensión de plazos.
- Ministerio Público de la Defensa Civil y Penal
- El Ministerio Público Fiscal y Jueces Penales
- Oficina de Soluciones Alternativas Ministerio Público Fiscal
- Instituciones Escolares
- Policía
- Inadi (Instituto Nacional contra la Discriminación)
- Organizaciones intermedias

<sup>5</sup> <http://www.juschubut.gov.ar/>

## 2 - ¿Qué conflictos, malestares, problemas, se trabajan en mediación?

**Problemas entre vecinos/comunitarios:** Ruidos molestos (música, juego de los chicos, obra en construcción, animales sueltos, como ejemplos) convivencia vecinal.

**Conflictos de familia:** Entre padres e hijos, entre parejas separadas, sean uniones de hecho o matrimonios, alimentos, comunicación, convivencia intrafamiliar. Temas generacionales, cuidado y atención de adultos mayores. Tratamiento en el espacio de confidencialidad de la mediación, cuestiones de filiación.

**Situaciones** atravesadas por violencia doméstica/familiar/de género —no penalizadas—, en los casos en que solicita intervención el Juzgado de Familia competente ante la denuncia por Ley de Violencia Familiar. Previamente se ordena medida de protección por el juez y abordaje desde el Equipo Técnico Interdisciplinario. Luego se trabaja en mediación de manera separada, en reuniones individuales con cada parte, para colaborar en el sostenimiento de la familia. Estos encuentros dialogales, permiten verificar que los hijos estén concurriendo a la escuela, si se está brindando aporte alimentario, vinculación con ambos padres y en qué condiciones. Se verifica también el cumplimiento de intervenciones desde otras disciplinas, ya sea psicológicas, clínicas médicas, educativas, redes de pertenencia. La información recabada permite también informar al juez, cuál es la situación de esta familia, luego del tiempo transcurrido entre aquel, en que se hizo la denuncia y la actualidad. El abordaje comunicacional, dialogal, promueve un repensarse a los miembros de las familias, en cuanto a la devolución que realiza un profesional mediador, desde lo comunicacional.

**Conflictos entre adolescentes:** por solicitud espontánea, solicitud de intervención de Institución Escolar, o el Ministerio Público Fiscal.

**Civiles – Comerciales:** Compraventa, Locación de cosa, Locación de servicios, Locación de obra, Liquidación de sociedad, Partición en Sucesiones, entre otros.

**Cuestiones relativas a salud:** adultos mayores, cobertura de obra social de diversos tratamientos por diversos diagnósticos también, cobertura de fertilización asistida.

**Presuntos delitos:** Amenazas, Daños, Tentativas de hurto y robo, Violación de domicilio, Turbación de la propiedad, Lesiones leves.

### 3 - Circuito de gestión de casos/carpetas de mediación:

- Ingresado el tema, se mantiene con las partes, personas potenciales para la mediación, una Reunión de Premediación: este es un encuentro individual, de contextualización y características del espacio, y primer abordaje del conflicto. Se recaba la voluntad para continuar en mediación. La oficina de mediación realiza las citaciones —premediación, mediación— a través de la Oficina de Notificaciones del Poder Judicial.
- Aceptado el Proceso de Mediación por todas las partes, y entendido que es una cuestión posible de trabajar en Mediación, se fija la fecha del primer encuentro. Uno o dos mediadores, convocados para ello, trabajarán en esa carpeta, en la cantidad de reuniones que resulten propicias y útiles.
- El Servicio lleva la agenda de reuniones de mediación —ya que éstas se realizan allí—, y todas las comunicaciones/citaciones de particulares y mediadores se desenvuelven desde la oficina de mediación.
- Si las partes arriban a un acuerdo, con su conformidad, se escribe el acuerdo construido por los mediados. Lo suscriben participantes, mediadores, responsable de la oficina y cada uno se lleva un ejemplar, con el que luego podrá solicitar la homologación si lo creyere útil y necesario.

- Finalizado el proceso, en el caso de tratarse de un pedido de intervención desde otra oficina u organismo, se elabora un informe para el derivador. De éste surge, la asistencia de los participantes a premediación, su aceptación o no del proceso y si hubo acuerdo se remite copia del mismo.
- Es posible, y se desarrolla de esa forma, con la conformidad de las partes, fijar una próxima reunión en dos meses por ejemplo, como manera de seguimiento, y acompañamiento. La propuesta es que vengan y nos cuenten, cómo les fue en este tiempo con lo acordado.

Al comienzo de un encuentro de mediación se desarrolla el llamado “discurso inicial”, el que considero clave y vital. El Discurso Inicial, como metodología de inicio de un encuentro, es útil tomarlo para la vida cotidiana. Por este discurso, o exposición de pautas, se establece el marco, las reglas del encuentro, en cuanto a no tener sorpresas de cómo se desarrollará la reunión de mediación y cómo nos vincularemos. También comienza a generar el espacio de confianza, necesario para que las personas puedan sentirse cómodas. Este “discurso” comprende aquellas cuestiones que es importante no olvidar, como base sobre las que se desarrollará ese y cada encuentro.

Comprende explicar y precisar:

-La voluntariedad, para estar, permanecer y continuar o no en mediación.

-Las clases de Reuniones, conjuntas y privadas o individuales. Las de los mediadores con las partes, incluyendo los letrados cuando los acompañan, como la privada de mediadores. Esta última, es la opción de que, durante el transcurso de una reunión de mediación, los mediadores puedan permitirse unos minutos, y así explicitarlo a los participantes, para salir de la sala de reuniones y conversar ellos privadamente.

- La naturaleza y contenido de la confidencialidad.
- Las pautas de buen trato, modos y tonos para expresarse.
- El tiempo del que disponen para ese encuentro.
- La pauta de anotar mientras los otros hablan, para recordar qué se quiere decir y de esa manera no interrumpir.
- El espíritu colaborativo, como eje del diálogo.

Al finalizar cada reunión de mediación, se mantiene un espacio de reflexión y análisis de la reunión, para verificar vínculo en mediación y herramientas utilizadas. Revisar haber podido ayudar a los mediados a distinguir, posiciones e intereses, exploración y encuadre realizado. También la motivación que tuvieron los mediadores para mantener reuniones privadas, y en el caso de que se haya fijado una nueva reunión, razones para fijar la misma. Es, como una mediación para los mediadores, de ayudarlos como tercero a mirarse a ellos mismos, y así prepararse también para la próxima reunión.

Este encuentro de diálogo y de supervisión, es útil como aprendizaje y capacitación, autoevaluación y sobre todo es optimista. Siempre hay algo nuevo y bueno de los participantes de la mediación que me ayudan un poco más a saber de mí mismo en el rol y el ser mediador.

Desde el Procedimiento de Mediación, se intenta transmitir e inspirar en las personas atravesadas por un conflicto, la creencia de que es posible colaborar desde la comunicación para construir su propia solución y en su propio contexto. Esta pacificación de las relaciones interpersonales aporta a la pacificación de un todo, llámese institución, comunidad, barrio, escuela, nación, planeta.

El mediador trabaja con lo que los participantes cuentan, expresan de sí mismos y de su vida, ni más ni menos ese es el material de trabajo con todo su contenido. La confidencialidad del espacio, permite que lo narrado por la gente, revele intimidades que las personas ofrecen contar.

Cuando las personas en el ejercicio de la autonomía de su voluntad aceptan el proceso de mediación, toman las riendas de sus propias decisiones. Como mediador se participa de la

maravilla de la transformación producida en los participantes, justamente por la comunicación pacífica. Es la concreción del diálogo sin gritos, sin pancartas, sin interrupciones, sin monólogos ni discursos unilaterales, que pregonando el diálogo se queden en el discurso.

El proceso de mediación, con su procedimiento, se da paso a paso. Esta es una descripción, sin que sea restringida a la misma. Según el modelo que se vaya siguiendo, o la combinación de ellos —Harvard, Transformativo, Circular Narrativo— pueden incorporarse otras herramientas o modalidades.

El particular transita por los siguientes pasos, conceptualmente, conjuntamente con el mediador, los que se dan en un tiempo, el de cada mediación:

- 1-Premediación
- 2-Reunión de mediación: conjunta y/o individual
- 3-Discurso inicial
- 4- Uso de herramientas en las reuniones de mediación: Exploración – parafraseo – encuadre – exploración – parafraseo – replanteo – detección de opciones y alternativas, útiles para la solución. Búsqueda y precisión de otras redes de contención y de pertenencia.
- 5- Transformación: emotiva, actitudinal.
- 6- Acordar - Solucionar: Se escribe con los mediadores o puede ser verbal.
- 7- Sin acordar: posibilidad de volver a encontrarse en el espacio de mediación en otro momento, luego quizás de otros abordajes, o luego de cambio de contextos.

A su vez el mediador, para sí mismo, transita por los siguientes pasos:

- 1-Encuentro con el responsable de oficina, si es el caso, con su comediador, chequeo inicial breve recogido en la premediación.
- 2- Presentación con los participantes, discurso inicial.
- 3-Adecuado uso de herramientas. Ser y estar en esa media-

ción, con esas personas, con ese conflicto. El uso de la exploración, parafraseo, encuadre, replanteo, tarea para la casa, uso del rotafolio, síntesis. Especialmente en mediaciones de familia, pero útil en todas, la realización de Genograma o Familiograma (el cuadro gráfico de esa familia).

4- Posibles soluciones y posible acuerdo.

5- Se escribe el acuerdo, construido por los mediados, si así lo desean.

6- Trabajo de clínica posterior a la reunión de mediación. Supervisión, acompañamiento.

7- Análisis de estrategias y técnicas utilizadas, detección de posiciones e intereses, transformación de actitudes participantes y mediadores.

Si se trabaja en mediación, el primer acuerdo será la buena comunicación de los mediadores. Acompañarse en mediación es una experiencia deliciosa. Y acompañarse en mediación interdisciplinaria —mediadores profesionales de diferentes disciplinas—, es de un gran enriquecimiento. Observar a mi compañero leer y decodificar a los participantes, producir una transformación en ellos y a su vez transformarme y convocarme a acompañarlo.

Para que esto suceda ya que es posible, se requiere durante ese tiempo en reunión de mediación dispuesto para los participantes, generosidad, no puedo escatimarla, generosidad en la escucha, en la paciencia, en la observación, en la palabra y en los gestos. Y agregado a la generosidad la voluntad de llevarlo adelante, el querer con el hacer. La conciencia del rol de mediador y la abstracción absoluta del afuera, y abstraerse en la mayor medida posible de la propia subjetividad. Lo que creo que puede ser lo mejor, no tiene por qué ser lo mejor para los participantes.

## Un pensamiento

*“La gente crece, con ayuda de circunstancias”  
Kerem a Benu, de la novela “Las mil y una noches”*

El camino de la construcción de soluciones pacíficas, dialogales, colaborativas, con la ayuda de un tercero, mediador, negociador, imparcial y neutral, es un camino de ida, una experiencia transformadora e intransferible, que se difunde rápidamente por quienes la experimentan.

Es mi profundo deseo que cada vez más instituciones públicas y privadas, implementen espacios de solución de conflictos mediante procesos comunicacionales y pacíficos, conducidos por profesionales preparados para ello.

Cada persona que transita un proceso de mediación, que recibe ayuda para poder decir lo que quiere decir, y sentirse escuchado y escuchar, difundirá la paz entre sus vínculos cercanos, y así se expandirá en sistemas más amplios.

Ello redundará de manera macro en ámbitos más amplios.

La construcción de soluciones justas, conduce a la construcción de la paz, y vivir en paz es un anhelo humano, un valor a cuidar y defender.

Aguardo que estas líneas lo animen para ello, para el desafío de una mediación, para la elección y la aventura del diálogo, para ¡la construcción de paz, a cada palabra pronunciada!

## Un relato

Los nombres referidos son ficticios y se han variado las circunstancias.

## Hacerse muy grandes.

Esta ha sido una mediación, diría que emblemática de la oficina, y resulta para mí una especie de caso gráfico, de muchas otras situaciones similares, conceptualmente, con sus propios protagonistas y especificidades.

Se desarrolló en mediación: abogada y Licenciada en Trabajo Social.

Los mediados fueron: Pepa (madre), Mario (hijo), Emilia (abogada de Pepa), Pablo (abogado de Mario), José (responsable de la oficina local de PAMI (organismo del Estado de seguridad social de tercera edad), Fabricio (Trabajador Social de PAMI), Graciela (responsable de la oficina de la Tercera Edad en el Municipio),

### **La historia de Pepa**

La protagonista, tenía noventa y tres años, y se encontraba alojada en un Hogar para personas de la tercera edad, en la que la había ingresado su hijo. Ella deseaba poder volver a su casa y no continuar permaneciendo en esa institución. Por tanto, se estaba tramitando a través del organismo del Estado de las personas jubiladas, “PAMI”<sup>6</sup>, su externación. Su hijo Mario, al tomar conocimiento de esta circunstancia, había interpuesto una acción ante la Jueza de Familia, solicitando la “declaración de inhabilidad”, a fin de impedir esta externación. La jueza no hizo lugar a esta solicitud, y ordenó que interviniera el Servicio Público de Mediación, convocando a las partes, a profesionales de PAMI, a la Dirección de la Tercera Edad del Municipio y la Asesoría de Familia e Incapaces, para construir una solución al conflicto planteado entre hijo y madre.

Se realizaron las Premediaciones a los futuros participantes y todos aceptaron la mediación. Ésta se concretó en tres reuniones, en las que progresivamente creció el vínculo de confianza entre los participantes en el proceso y una verdadera construcción conjunta de la solución entre un particular y dos organismos del Estado: Externar a Pepa como ordenaba la jueza, el retorno a su hogar y contar con personas que la cuidaran, sin obviar la vitalidad de Pepa, que pudiese canalizarse con actividades fuera de la casa. Ello en el marco de la necesidad de su hijo de contar con colaboración ya que cuidaba a su esposa con una enfermedad terminal y a su hermana de cincuenta años discapacitada.

---

<sup>6</sup> Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados - Obra Social para Jubilados y Pensionados de la República Argentina

-La primera Reunión de Mediación se desarrolló en la Sala del Juzgado de Paz, a préstamo, que está en planta baja, y así Pepa podría acceder ya que se trasladaba en silla de ruedas, y en el Servicio de Mediación, sólo contábamos con escaleras. Algunas cuestiones imprevistas impidieron que Pepa nos acompañara, no obstante su presencia se percibió todo el tiempo. El semicírculo era amplio, Graciela de la Secretaría de la Tercera Edad de la Municipalidad. El PAMI con una comitiva, José su director, Fabricio y María, ambos Licenciados en Trabajo Social, y Rosa Psicóloga. Emilia abogada de Pepa y Mario, su hijo, con Pablo su gélido abogado, a ellos nos sumábamos nosotras las mediadoras.

Era un jueves y la historia había comenzado el viernes anterior, cuando la abogada de Pepa de manera telefónica, transmitió a la oficina de mediación la urgencia de este caso, y que se gestionaran los medios para convocar a la brevedad a todas las partes. Con ese llamado telefónico, pude saber que Pepa hacía un año que estaba en el hogar, compartía con otras personas de su edad, pero también con personas con problemas psiquiátricos. Su abogada la visitaba, y la veía muy lúcida, tejía y hacía manualidades.

En esa primera Reunión de Mediación estábamos todos, excepto Pepa, al menos físicamente. Hubo en todo el proceso, predisposición y cordialidad absoluta de los organismos estatales. Evoqué mentalmente mi propio vínculo familiar con el ¡PAMI! Recordé cómo mis padres habían sido atendidos también por ¡PAMI!

La cara de Mario era elocuente, pánico/angustia/quiero salir corriendo!!!, ojitos largos y desconcertados.

El abogado, desde el inicio, se mostró con una actitud muy dura, no obstante en el transcurso de las reuniones, fue relajándose. Su primer planteo fue que para qué estábamos ahí si lo resuelto por la jueza ya lo había apelado.

La jueza había resuelto: “... dar intervención a la Oficina de Mediaciones de esta ciudad a los fines de que se avoquen a la conflictiva de los Sres. Mario Sánchez y Josefina Palermo arbitrando los medios que estén a su alcance para hacer efectiva

la concurrencia de los nombrados a los fines de generar un espacio que les permita arribar a soluciones consensuadas a los conflictos que los enfrentan.”

Luego de que Mario explicara su preocupación, dificultades edilicias y su ocupación en el cuidado de salud de su esposa, Pablo, su abogado dijo: “El problema radica en que tanto Mario, mi cliente, como yo no creemos en las instituciones y sabemos que nadie se hará cargo.”

El tema era que había ahí diez personas reunidas para intentar que el regreso de Pepa a su casa fuera lo más cuidado posible, y a su vez lo menos dificultoso para Mario.

Todos comprendimos la situación de Mario, sus temores, el requerimiento de su madre en la atención, el fuerte carácter de Pepa según nos contaban, y además su hermana. Ella tenía una discapacidad y todos los días asistía a una institución donde podía desarrollar habilidades manuales y le preocupaba la exigencia de su mamá por estar con ella y que le afectara.

El PAMI, a través de un Trabajador Social, Fabricio, intentó darle tranquilidad a Mario, diciendo: “Mario, comprendemos su situación, conocemos a Pepa, el lugar donde está no le hace bien y comprendemos también que usted está muy agobiado, pero juntos podemos hacer un plan de trabajo.” Y agregaron: “Nosotros antes de sacar a la abuela vamos a tener un informe clínico del hogar, luego irá el arquitecto a la casa para ver las condiciones si hay que reformar algo y vamos a buscar cuidadoras por turnos.”

Luego intervino la funcionaria del Municipio, de la oficina de la tercera edad, Graciela: “Bien, el municipio cuenta con tres hogares, dos con permanencia y uno de día. En el hogar de día hacen actividades recreativas, manualidades, música y teatro.” Mario nos contó que Pepa, era moldera, hacía moldes para casas de costura importantes, que “sabía hacer de todo y cocinaba muy bien.”

Todo parecía precioso, pero había un punto en el que aún no se habían detenido a conversar: Se externaba a Pepa y se le buscaban alternativas para su recreación, pero a qué lugar llevarían a Pepa cuando Mario insistía que en su casa no podía ser!!!

Hasta ese momento estaba claro que con la colaboración del PAMI y a través de la oficina del municipio sería posible el regreso de Pepa, a su casa y también que pudiese ocupar el tiempo, ya que era tan activa.

Lo que surgió fue una dificultad más, y es que en la casa de Pepa —porque eran dos casas, una en la que vivía Mario, y otra de su madre— estaba viviendo el hijo de Mario con su familia.

A las diez personas iniciales, en el transcurso de la reunión se agregaron la hija discapacitada Antonia, Rosa la esposa de Mario, Carlos y Adriana, hijo y nuera de Mario de manera omnipresente, y Pepa descripta portando tanta energía, impregnando el encuentro.

Esa primera reunión concluyó, con Mario más tranquilo y se fijó una próxima. Todos se llevaron tareas para la casa: Mario tenía que definir la vivienda de Pepa y comenzar a hablar con su hijo sobre la búsqueda de otra vivienda para él y su familia. Graciela visitaría a Pepa y PAMI también para hacer un diagnóstico inicial de su situación.

-Se mantuvo la segunda Reunión de Mediación, en la que todos habían cumplido su tarea, se concretó lo que sería un primer acuerdo, por el que se definía que: Pepa regresaría a su casa dándosele un tiempo prudencial al hijo de Mario para buscar alquiler; PAMI mandaría el arquitecto a la casa para definir los temas de adecuación edilicia, esto como parte de los servicios que brinda PAMI para los abuelos, y Graciela concretaría un primer traslado de Pepa al hogar de día, y así se evaluaría la posibilidad de continuidad de esta actividad. Acordamos mantener una tercera Reunión de Mediación.

-A esa altura Mario era ya un amigo de la casa, sonreía y su abogado hasta lo palmeó en la espalda. Todos cumplieron con lo convenido. Se firmó otro acuerdo fijando la fecha en que trasladarían a Pepa a su casa. ¿Y qué era de Mario, de sus inquietudes, de él mismo?! Pepa había sido en todo el Proceso de Mediación, algo así como “La Reina Madre”.

En esta última reunión, Mario nos contó cuánto tiempo hacía que vivía en Puerto Madryn, y que antes vivió en Tierra del



Fuego. Quería mucho ese lugar, tenía lindos recuerdos de allí. Nos contó acerca de sus abuelos maternos, y que Pepa de niña estuvo pupila, y había sufrido mucho.

Mario hablaba con naturalidad y distendido. En realidad mucha gente se ocupó no sólo de su mamá, se ocupó de ayudarlo a él, con el Proceso de Mediación.

-Nos quedaba pendiente poder conocer a Pepa! Así es que allá fuimos a conocerla junto con Emilia y le llevamos sanguchitos de miga que nos contaron eran sus preferidos.

En el Hogar había buen ambiente, se veía cordialidad, y caminamos guiados por personal de la institución hasta llegar a la habitación de Pepa, quien al vernos nos dijo: “Qué alegría que me visiten, que lindo conocer más gente.”

Era cómo la habían descripto, desbordando energía, nos mostraba sus manualidades, accesorios tejidos en crochet para la cocina, también carteritas con perlas, adornos. Su cabello era de color gris, suave y bien arreglado, elegante. Nos contaba que extrañaba a sus amigos que se habían ido muriendo y rememoraba cuando vivía en Buenos Aires y paseaba con su esposo por teatros, cines y confiterías.

Emilia le explicó quiénes éramos, y el trabajo que habíamos hecho en mediación. Le contamos cómo nos habíamos reunido con su hijo y con personal de PAMI, y todos habían colaborado.

Su abogada le explicó que regresaría a su casa. Compartimos más de una hora con ella, con Pepa, una mujer muy interesante y vital.

Ahhh, llegar a viejos, todos llegaremos, mejor que sea en nuestra casa y con nuestras cosas. ¿Qué opinan ustedes?

## Un segundo pensamiento

En esta mediación, como en tantas otras, se detecta que hay muchos más protagonistas, que los que nuestros ojos ven en ese momento. Son lo que el Dr. Carlos Sluzki llama, “los presentes ausentes”. Es como en la película “Nuestro Amor”, o en inglés titulada “The story of us”, protagonizada por

Michele Pfeifer y Bruce Willis. Esta película, tiene una escena muy gráfica. La pareja está sentada en la cama, apoyados sobre la cabecera. Están intentando dialogar, y comienzan a discutir. A medida que la discusión crece, a cada lado de ellos, van apareciendo de a uno, el padre, la madre, una abuela, un hermano, y así. Cada uno va “respondiendo y opinando” y de esa manera va influyendo en la respuesta del protagonista. Bien, los presentes ausentes en una mediación, tienen voz, influyen, no hay que olvidarlos, ni soslayarlos, si los participantes los traen a la mesa. Ellos también pueden colaborar. Pepa regresó a su casa y compartió con su hija con discapacidad la convivencia, y también continuó durante un buen tiempo haciendo sus artesanías tan lindas, hasta que un día dejó el mundo terrenal, para trascender quizás a través de este intercambio literario.

El siguiente texto lo conocí tiempo después de Pepa. El Dr. Carlos Sluzki, en ese precioso libro titulado “La presencia de la Ausencia”, dice:

*“Samotracia en Compañía. ...Un término que me viene a la mente, cuando trato de identificar un sentimiento angustiante y dulce, a la vez, en alguno de sus matices, es una palabra portuguesa idiosincrática y, quizá, intraducible, saudade, derivada —me dice el diccionario etimológico— del latín solitatem, soledad, y definida como el “sentimiento de recuerdo nostálgico acerca de gente o cosas ausentes o perdidas para siempre, acompañado del deseo de verlas o poseerlas una vez más” (Correia de Cunha, 1982). Evoca el sentimiento de falta de completitud que debe de haber acompañado tanto a los navegantes portugueses (y de los otros países coloniales) que pasaban años navegando en alta mar en sus barcos a vela —conquistando y saqueando aquí y allá—, lejos de su propio hogar, cuanto a sus familias, quienes los esperaban sin certidumbre alguna sobre la probabilidad del reencuentro. Saudade contiene un significado doble de esperanza y fatalidad: aquello que extrañamos (la persona amada, el hogar, los amigos, incluso la juventud) no están más, hemos perdido su acceso; a lo mejor, los encontraremos una vez más en un futuro distante... o quizá no.”*

7 Carlos E. Sluzki. *La presencia de la ausencia. Terapia con familias y fantasmas*. Gedisa editorial. 2011.

## La familia en mediación. ¿De qué hablamos cuando hablamos de familia?

*El amor  
El amor es la mejor solución  
Y el máximo poder de la vida  
El amor, cuando te sentís mal  
Recordás como te amo  
Y el amor te lo da toda tu familia  
Ese es el amor*

Clara Palacios



Chosno, bisabuelos, abuelos, padres, niños, adolescentes, hermanos, primos, tíos, ¡sumo y sigo! ¿De qué familia se trata esta familia? ¿cómo se comunicaban? ¿cómo se comunican? ¿cómo querrían comunicarse? ¿para qué necesita “esta” familia comunicarse? ¿dónde pueden comunicarse? ¿quiénes? ¿cómo vive esta familia? ¿cuáles temas quieren comenzar a conversar?

Doctrinarios en mediación dirán, que aquel mediador que se especializa en mediación familiar, podrá llevar adelante cualquier mediación, sea el tema que sea.

Opino que conducir, trabajar, transitar, mediaciones de índole familiar, es fuerte y profundo. También opino, que toda mediación, en la que las personas se sientan a la mesa, no conocen a los mediadores, se predisponen a la ayuda, atravesados por su malestar, enojo, incertidumbre, será fuerte y profundo también.

Sucede que todos y cada uno de nosotros formamos parte de una familia. La que nos tocó, con esa madre, ese padre, tíos, abuelos, hermanos, primos. La familia que nos atraviesa, nos cruje, nos acaricia, nos comprende, nos expulsa, se destruye y se vuelve a edificar.

En el seno de la familia, los padres son quienes nos registran, y es su responsabilidad, con voz y acción, aquello que quedará sellado en nuestras mentes y nuestros corazones, como felicidad, tristeza, coraje, temor, rencor, agradecimiento, generosidad, esperanza, escepticismo. Por eso, como dice el poeta, que tu mano de arquero, al lanzar la flecha de la vida, sea con amor. Es vital que como mediadores tengamos presente esto, al momento de colaborar con una familia.

Tal como dice Elisabeth Roudinesco en su libro, con título tan genial *La familia en desorden*: “En la historia del género humano no se conoce prácticamente ninguna sociedad en la cual la familia elemental (nuclear) no haya cumplido un papel importante, en la inmensa mayoría de los casos como grupo residente en la misma casa. (*La Famille en Europe, Paris, Seuil, 2001, pp. 12-15 [trad. Esp.: La familia europea, Barcelona, Crítica, 2001]*) Desde los primeros estudios de Heródoto se enumeraron en el mundo entre cuatro mil y cinco mil sociedades. En todas ellas está presente la familia conyugal.”<sup>8</sup>

Cuando me refiero a familia y sus diferentes vínculos, me refiero a: familia nuclear, familia extensa, familia expandida, relaciones sin nombre.<sup>9</sup> Hablo de familias que se reconocen a sí mismas como familias. Eso es lo esencial. Sea como sea que estén conformadas.

La comunicación intrafamiliar, es la base indefectible de construcción de la dinámica familiar, resguardando la individualidad de cada miembro en el encuentro con el otro, y la construcción de la dinámica comunicacional familiar, de esa familia, no es una opción, sino un destino a respetar, dice el Prof. Julián Barbieri. Y agrega que “El primer supuesto que debe ser tenido en cuenta cuando se analiza a la familia, es su naturaleza social. La existencia de un ámbito donde diversos seres conviven, como padres o hijos, en algún momento de su vida, sólo es posible si poseen una inclinación que los lleve a desearse, necesitarse o identificarse. Omitiendo en nuestro análisis la génesis natural o convencional de dicho supuesto, lo

<sup>8</sup> *La familia en desorden* Elisabeth Roudinesco. Fondo de Cultura Económica. P.13.2005

<sup>9</sup> *Mediando en sistemas familiares* Marinés Suares. Paidós.2005.

*crucial de su realidad nos conduce a evaluar las consecuencias que se derivan de su existencia. Lo social, que anima lo familiar, es tomado como un sí mismo, cuando las relaciones entre los integrantes son pensadas horizontalmente y no verticalmente. Ello significa que, en mis decisiones intrafamiliares, la sensibilidad y la autonomía de los integrantes debe ser el horizonte que enmarca y limita mi voluntad. ¿Cómo lograr este objetivo? Sólo el lenguaje, la forma estructural de nuestra subjetividad, lo hace posible.”<sup>10</sup>*

Cuando la personas llegan al proceso de mediación por conflictos de y en la familia, algunos discursos coincidentes son: “ella no escucha; con él no se puede hablar; ella cambió cuando empezó a trabajar; él no es el mismo que conocí; ella tiene “otro” y me deja; si él se fue que se las “banque”; si no me paga, no ve a los chicos; si no me deja ver a los chicos no le pago; ella se gasta toda la plata que le doy en ropa y zapatos para ella; los chicos no van a quedarse a dormir con él porque se va de “joda” y no sé quien los cuida o los deja con una sobrina; ella tiene que ver a un psicólogo; tiene que escuchar a los niños y ya va a ver qué dicen ellos”.

Estas palabras y sentimientos, son de quienes en algún momento se eligieron y confiaron el uno en el otro. También en aquellas parejas circunstanciales y de cuya unión nació un hijo, se eligieron y confiaron en esa oportunidad. Lo insoslayable es que hacia adelante tienen como padres, un camino a transitar juntos, por amor y respeto a los hijos. Puede ser trabajoso y duro, inseguro y desconocido, pero es. La mediación, sin ninguna duda, es el mejor acompañamiento, ante la incertidumbre del “¿cómo se hace?”.

No hay manual para ser padres, los mejores, o simplemente serlo. Lo que hay es un registro como hijo, es una pauta natural para la entrega y dirección de los propios.

Una mediación con temas de familia, con dos personas vinculadas así y que evidencian dificultades justamente para conversar, solucionar, acordar cuestiones que en el caso tienen

<sup>10</sup> *De qué hablamos cuando hablamos de valores*, Julián Barbieri. Consultorio Paidós. 2008

que ver con sus hijos, y con sí mismos vincularmente como padres separados, nos llamará, como mediadores, por un lado a no ser cómplices de su propia distancia, y por el otro a no propiciar un espacio de ofensas e insultos, y por sobre todo, si hay niños, a recordar que deciden para ellos, porque son sus representantes, son titulares de la Patria Potestad.

Puede que no haya niños pequeños, y sí adolescentes, y estén resueltos temas como alimentos y comunicación, y sólo surja la necesidad de trabajar lo vincular comunicacional entre ellos. El desafío será entonces, ser el puente, como siempre sin duda, pero entre adultos que tienen un bache en la escucha, interpretación y decodificación de mensajes.

La mediación se ha develado como una alternativa también, para trabajar lo vincular entre padres y adolescentes.

En estos últimos tiempos, se presentan situaciones familiares con necesidad de abordaje en mediación, en relación a personas mayores, ya sea que convivan con sus hijos, o no. Personas mayores maltratadas verbalmente o desatendidas, o justamente no escuchadas, en sus emociones y sentimientos. En estos casos se trabaja con padres e hijos adultos.

Los participantes de una mediación en contexto familiar, traerán consigo sus propias históricas familias, no las veremos los mediadores, pero ahí estarán, y todos querrán tener la palabra, meterse, interferir, apoderarse.

Los mediadores somos dueños del procedimiento, esto debe hacerse saber claramente desde un comienzo, y los participantes son dueños de la solución.

Quienes van a mediación, lo hacen de alguna manera con algo a su vez de desorden en sus vidas. Bien, el mediador hará un llamado al orden, pequeño orden de esa reunión.

Las personas atravesadas por un conflicto de familia, han quedado quizás perdidas, desacomodadas, entre patrones internalizados. El mediador establecerá pautas, para escucharse, para organizarse y que cada uno pueda expresarse, ser escuchado y escuchar.

El mediador traerá a estas personas sufrientes —sí, sufrientes

de un dolor, algo en el alma les duele y es valioso para cada una de ellas—, un compromiso de paz en lo verbalizado, que no agregue más dolor al que ya existe.

Estas personas, están presas, presas de sus indecisiones e inseguridades, el mediador les recordará la libertad de decisión con la que cuentan, el libre ejercicio de la autonomía de su voluntad.

Los miembros de las familias con conflictos, llegan a la mediación sintiéndose solos. El mediador ofrecerá su colaboración para que ellos construyan una solución, la mejor que puedan construir en su propio contexto, que quienes mejor lo conocen son ellos mismos. Les harán saber que están acompañados. Las personas llegan desconfiadas de la vida y de sus sueños rotos, de lo injusto del vivir. El mediador ofrecerá confidencialidad, es decir, confíe en mí, que lo dicho aquí quedará en este espacio y conmigo, y nada de lo que usted exprese será usado en su contra.

Este es un trabajo del mediador, que la persona en crisis de decisiones familiares, sienta que puede acomodarse relajado en su silla, que encontró ayuda para hacer brotar esa solución, que está en ella misma, y no alcanza a vislumbrar.

Con este abordaje, el mediador legitima el espacio, el proceso, a los mediadores y a los participantes. Ayudará a que descubran qué sienten ellos mejor para sí mismos y su contexto familiar. Ese otro sentado en la mesa de mediación, que sufre y le duele, está confiando en mí, eso ha de con-moverme en mi voluntad de entregarme al mejor proceso de mediación que pueda otorgarle ese día.

Trabajar en mediación con temas de familia, exigirá del mediador, además de la generosidad, la disposición y voluntad, la atención específica de los temas que se tratan. Es un llamado a la capacitación y el estudio, a no estar desprevenido, y es un llamado a la apertura mental y valorativa con mayor ahínco.

Las familias de hoy, no son las de ayer, ni serán las de mañana. Respeto entonces a esta familia que está hoy aquí.

Somos seres esencialmente emotivos. Como se pregunta el

Ingeniero Federico Fros Campelo, en su libro *Mapas emocionales: ¿Cómo llegamos a sentir lo que sentimos?*

Poder definir lo que se siente, el sentimiento, la sensación, la emoción, no resulta fácil. Y en la comunicación clara y precisa, una gran cuota para su efectividad y buen feedback, depende en gran parte de cómo se puede hablar desde los sentimientos, sin imputarle al otro la responsabilidad o causa de lo sentido. El poder decir: me siento angustiado, confundido, contrariado, escuchado, no escuchado, silenciado, no respetado, reconocido, olvidado, ¡apreciado!

*“Es difícil poder definir una emoción, sabemos que sentimos, y sabemos si nos sentimos bien o mal, o si nos provoca algo positivo o negativo, o cómo influye en nuestro ánimo. Si lo que se siente es positivo nos predispone bien (reconocimiento, aprecio). Si lo que sentimos es negativo (frustración, enojo), será más difícil quizás nuestro aporte en una negociación. Sentirse bien, comprendido y comprender nos empatiza y sincroniza con el otro, y promueve una buena comunicación.”<sup>11</sup>*

Escribiendo este libro, en la República Argentina estamos prontos a comenzar a transitar la vigencia del Nuevo Código Civil y Comercial unificado, a partir del 1° de agosto del 2015. En materia de familia, traza el camino de importantes cambios de paradigma, desde lo profundo y esencial, y pasando por lo terminológico lingüístico. Aguardo el proceso de mediación colabore aún más, con cada ciudadano que busque ese espacio y con los operadores jurídicos, instados a resolver y decidir en casos de familia. Que resulte una herramienta, recurso, y terreno a habitar, cómodo, amigable y facilitador.

## **Un relato en clave de crónica**

### **Niños en mediación**

#### **Cuando sea grande quiero ser astronauta.**

Muchas veces me preguntan acerca de la participación de niños, niñas y/o adolescentes en mediación. En ese momento

---

11 *Las emociones en la negociación* Roger Fisher y Daniel Shapiro. Grupo Editorial NORMA-2007

se me representan, se me aparecen cantidad de rostros de niños que en estos años han estado en la oficina de mediación. Porque los niños llegan a mediación por diversas formas. Una propuesta desde la oficina, es que los adultos que necesiten concurrir, o tengan previsto hacerlo porque se acordó un encuentro, que asistan, aún en el caso de que no cuenten quien se quede al cuidado de sus hijos. Que el concurrir con los niños, no resulte un obstáculo para estar en mediación.

Variadas situaciones se presentan y pueden motivar, que un adulto concorra a la oficina de mediación con su o sus hijos.

En esto de que a mediación pueden llevarse diferentes conflictos que aquejan a los particulares, ya sean vecinales, contractuales, comunitarios, familiares, es que muchas veces sucede esto, que las personas no cuentan con alguien que cuide a sus hijos mientras están por ejemplo en la oficina de mediación, y van con ellos. O puede suceder también que sea un abuelo que cuida a sus nietos, una tía a sus sobrinos, o incluso la persona que tiene niños a su cuidado, es quien necesita el espacio de mediación. Variadas edades también, y así es que mientras su mamá, papá, abuelo, familiar, están en mediación, los niños se quedan jugando entre quienes estamos en la oficina.

Con el aporte de mediadores, se cuenta con un canasto con juguetes, libritos de cuentos, rompecabezas, y también una lata con considerable cantidad de lápices de colores para dibujar. De a poco y con el tiempo, de tantos dibujos realizados por los niños, hay material para lo que podría ser una gran exposición de obras artísticas de estos niños, que nos las obsequiaron en estos años de vida de la Coordinación de Puerto Madryn. Dado que un niño tiene un tiempo limitado de atención para estar en una actividad, cuando esto sucede, marca de alguna manera el tiempo también de duración de esa Reunión de Mediación en la que está su familiar.

Puede suceder que pasen varios días sin que algún niño nos visite, o que todos los días haya alguno entre nosotros, o varios, y cuando digo varios, pueden ser tres o cuatro a la vez, y la oficina puede convertirse en algo bastante parecido a una “Salita Amarilla”.

Lo que despierta y provoca el intercambio con un niño y observarlo, es difícil encontrar las palabras adecuadas para describirlo.

Nuestras oficinas, lo son de puertas abiertas, en el amplio sentido de la expresión, no obstante, dado que el trabajo se da en el diálogo y de manera personal y confidencial, es que bien estamos a puerta cerrada, bien abiertas con una movilidad que permite socialice lo que va sucediendo.

Una mañana, manteniendo una entrevista —mientras afuera suceden muchas cosas, como en mundos paralelos—, al finalizar y abrir la puerta, me encuentro con la imagen de una espaldita de aproximadamente 25 cm de ancho en una altura de 70/80cm. En esa espaldita de camperita gris de algodón, decía “EGRESADOS 2013 SALITA AMARILLA” y debajo de esta leyenda, el nombre del niño, que aquí llamaré “Lucas”. Me sentí impresionada y conmovida. Al darse vuelta y mirarnos, me hizo un comentario sobre los juguetes, y a la vez conversaba con sus hermanitos que estaban ahí, con los juguetes del canasto, como corresponde, desparramados por el piso.

Esa mirada limpia, de inocencia y asombro de la vida, me mostró y lo sigue haciendo, recordar y recordarme, el valor inconmensurable del cuidado de esa candidez e ingenuidad de los niños. Esto de verlos en su mundo de juegos y fantasías, a la vez tan dependientes, tan vulnerables y frágiles en su espíritu, y tan responsables los adultos de su fortalecimiento y cuidado.

Dialogar con un niño, dejarse llevar por esa conversación sería sobre cuestiones que lo son para ellos, el observarlos moverse y vincularse, resulta de tremendo aprendizaje para nosotros “los grandes”. Verlos desenvolverse en ese mundo imaginario, que irónicamente, es el de que juegan a ser grandes.

Si por un momento los adultos pudiésemos mirar a nuestro alrededor, nuestro entorno, con esa sorpresa, ingenuidad, frescura, del ojo del niño, con esa libertad de hacer por hacer sin daño alguno, de soñar que todo es posible, como poner las tacitas para el té o construir la casita con ladrillitos. Si fué-

mos capaces de recuperar la libertad por sí misma y sin coacciones. Quizás, vincularnos en paz y sin rencores, sería más sencillo. Como el crayón de la hija de Víctor Heredia pintando por todos lados incluso en su corazón.

Tute, el dibujante, hijo de Caloi, viene retratando en variados cuadros algunas “escenas” de niños, hay una en particular que él llamó “chupete” y es una niña, que se la ve ir caminando meditativa, y su pensamiento es: “Cuando sea grande y libre, voy a volver a usar el chupete.”

Publicado por diario *Jornada* el 7 de diciembre de 2014.

### **Familia y violencia en su seno.**

### **El proceso dialogal como colaborador en la construcción de decisiones, que sostengan a la familia en casos atravesados por violencia familiar.<sup>12</sup>**

*“Me tengo que bajar del carrusel, ya no es divertido”  
De la película “Jersey boys” dirigida por Clint Eastwood*

Quizás toque un tema sensible para muchos, para quienes son detractores acérrimos del proceso de mediación en casos con violencia, y una voz de esperanza desde quienes como yo, creen que es posible y así me lo muestra la práctica. Propiciar la comunicación pacífica de quienes están inmersos en casos con violencia, en determinadas condiciones y con determinado procedimiento como explicaré seguidamente.

Por empezar, no se trata de situaciones en las que hay lesiones, y un trámite penal en curso, que requiere abordaje médico y terapéutico de manera inmediata. Luego de un tiempo de fortalecimiento de las partes, de manera espiritual, podrá trabajarse lo dialogal, si es necesario y útil y por separado.

Creo determinante, como siempre, esto de que no es solo lo

<sup>12</sup> <http://www.alamafyona.com/2011/triplefrontera.com/> - Tercer congreso Latinoamericano de Niñez, Adolescencia y Familia de la Asociación Latinoamericana de Magistrados, Funcionarios, Funcionarios y Operadores N.A.F. – Misiones – Ponencias – Comisión 4

que decimos sino cómo lo decimos, en este caso cómo decimos este tema de mediación y situaciones atravesadas por violencia.

Es habitual que escuche decir “mediación en violencia familiar”, dicho y escuchado de esta manera, creo que crispera, sí crispera, cruje. Muchas personas pueden imaginar o percibir que trataremos de llevar adelante un proceso de mediación, dialógico, entre dos personas que están transitando la violencia como una forma actitudinal de vincularse.

Bien, no es así. Encontraremos, y de acuerdo a cómo se puede trabajar, diversas maneras de expresarlo, y varias preguntas para hacerse al respecto.

Así por ejemplo ¿Es posible colaborar con y desde un proceso dialógico con una familia atravesada por hechos de violencia cuando esta ha cesado y cuentan con otros abordajes interdisciplinarios previos?

¿Es posible trabajar de manera separada, individual con los miembros de una familia que sufre la violencia como forma de vincularse, si cuentan con abordajes previos, y a fin de ayudarlos a la continuidad de la familia tomando decisiones coyunturales?

Entonces una expresión más adecuada podrá ser: mediación/proceso dialógico con familias atravesadas por violencia familiar, de manera individual y contando con abordaje previo. No se mediará “la violencia”, se ayudará a tomar decisiones que sostengan la familia, en particular en relación con los hijos, y se intentará desde el diálogo fortalecer y explorar redes de pertenencia.

Precisiones:

- a- El chequeo individual es ineludible y vital en estos casos (si los participantes están conviviendo o no, si hubo algún abordaje terapéutico, estado de salud, la existencia de medidas jurisdiccionales de protección, o intervención de otros organismos)
- b- La regla es el trabajo en reuniones privadas/individuales, por separado, no revictimización, fortalecimiento desde lo comunicacional.

- c- Se trabaja desde el proceso de mediación, colaborando en la toma de decisiones posibles en el contexto, coyunturales, como por ejemplo la comunicación con los hijos, condiciones y modalidades.

Lo expuesto en el marco de las distinciones que expongo a continuación, y que resultan tan claramente definidas por el Dr. José Eduardo Cárdenas, quien dice:

*“Lo primero que debe saber el mediador o mediadora es que hay que distinguir entre “casos de violencia” y “casos con violencia”. La mayoría de las familias que llegan a mediación han pasado por episodios violentos. En el 70% de las separaciones, por ejemplo, ha habido hechos violentos en los períodos inmediatamente anterior y posterior a la separación. Muchísimas veces, hay violencia en los conflictos entre padres e hijos adolescentes, o cuando hay un enfermo mental en la familia. Éstos no son “casos de violencia” sino “casos con violencia”. Si ésta ha cesado, como por lo general ocurre cuando llegan a mediación, la situación es perfectamente mediable. Si no, la mediadora o el mediador debe exigir que cese antes de empezar o proseguir la mediación, y puede aconsejar y acompañar a los familiares para que la situación de no violencia se produzca. Un primer acuerdo, por ejemplo, sobre una separación provisoria, es generalmente factible y permite seguir con el proceso. Pero no debe tratar estos casos como “de” violencia, porque el foco no es ésta sino el divorcio u otros problemas.”<sup>13</sup>*

Este tema, sin duda, podría abarcar mucho más; en el presente sólo quiero transmitir la posibilidad real de trabajar adecuadamente en temas de esta naturaleza a través de un proceso de diálogo como la mediación. Brindar así, un espacio de calma y fortalecimiento que permita entonces transitar luego, otros espacios jurisdiccionales o judiciales. Aquietarse, y en ese aquietarse ayudar a pensar y decidir. Decisiones chiquitas tal vez, que en el conjunto ayudarán y fortalecerán.

Los casos, que conozco por trabajarlos directamente, aumentan progresivamente cada año.<sup>14</sup> Ya sea por demanda espontánea

<sup>13</sup> Eduardo José Cárdenas, *La mediación en conflictos familiares*, Lumen 2005.

<sup>14</sup> Ver estadísticos <http://www.juschubut.gov.ar/index.php/areas/direccion-de-mediacion>

nea, por derivación de casos penales por el Ministerio Público Fiscal, por derivación del Ministerio de la Defensa Pública, y por derivación de los Juzgados de Familia.

Siempre los resultados del abordaje de mediación son positivos, sí siempre, porque entrar en un circuito comunicacional pacífico, baja decibeles y despeja panoramas.

Luego, es insuficiente, ya que lo primero que debe abordarse es la causa, desde lo preventivo, con políticas estatales que se avoquen seria y responsablemente a los aspectos preventivos, abordajes interdisciplinarios —médicos, psicológicos, sociales—, así detectada desde las comisarías que son las primeras receptoras (las escuelas también) se brinden estos abordajes, de esta manera las restantes intervenciones que se puedan hacer desde el Poder judicial se verán optimizadas.

Insuficientes resultan los organismos estatales centralizados que pregonan programas de esta naturaleza, si en la práctica, no cuentan con verdaderos y eficaces circuitos de intervenciones interdisciplinarias preventivas y de contención. Requieren de un seguimiento y acompañamiento.

La prevención tiene que darse con políticas institucionales desde el Estado Centralizado. El Poder Judicial toma las situaciones y es llamado a intervenir cuando las personas ya se encuentran en crisis graves y el órgano juzgador en lo inmediato decide coyunturalmente.

En muchas situaciones el particular se acerca por una comisaría, luego es derivado al Ministerio Público Fiscal, o se convoca a un abogado de la Defensa Pública, puede que se tramite si hay lesiones, una denuncia penal, o se tramite una acción por la Ley de violencia Familiar de la Provincia del Chubut N° XV - 12 y se solicite al Juez de Familia una medida de protección urgente.

En este último caso, luego de que el juez dicta la medida, y que además se le da intervención al Equipo Técnico Interdisciplinario, deriva al Servicio Público de Mediación, a fin de poder colaborar, como expliqué anteriormente, en aquellas cuestiones que hacen a la continuación de la familia, y que están ligadas a la integridad de los hijos.

En estos casos, siempre se invita a las personas a concurrir voluntariamente, y con la consigna de que el encuentro será individual y privado.

Se fijan reuniones individuales, privadas, se convoca al mediador y se trabaja en días diferentes y con cada uno. Básicamente se conversa, acerca de la situación actual, si cuentan con apoyo terapéutico, médico, clínico, si cuentan con actividad laboral y cuáles son sus redes de pertenencia. Con respecto a los hijos se trabaja y explora si están asistiendo a la escuela, si cuentan con manutención alimentaria e integral. Téngase a la vista que los vínculos son diversos: parejas, padres e hijos, tíos y sobrinos, hermanos, adultos mayores.

Atento que generalmente entre el dictado de la medida de protección por el juez de familia, la intervención de otros organismos, y la derivación y convocatoria desde mediación —aún cuando es inmediata al ingreso del caso a las oficinas— ha transcurrido algún tiempo, el primer chequeo es el que describo anteriormente.

La diversidad de situaciones que se presentan es amplia, puede que los convoque y no concurren a esta citación, ya sea porque mudaron de domicilio, o porque no se los permite su actividad laboral. Puede que se encuentren fuera de la ciudad o simplemente no lo deseen. Si se cuenta con un número telefónico, se intenta comunicación telefónica, si resulta infructuoso, se convoca nuevamente de manera personal.

En los casos que los particulares concurren, resulta muy rico ya que se puede colaborar como vengo de decir, y siempre que cuenten con redes de pertenencia y otros abordajes, en la construcción de soluciones coyunturales y que beneficien esencialmente a los hijos si los hay.

Participando de encuentros y charlas relativos a este tema, percibo una polarización entre penalización o no penalización, diálogo o no diálogo. Generalmente esta distinción suele darse desde el discurso de operadores penales, en particular Fiscales. Lo expuesto es en un punto razonable desde su función, responsabilidades y obligaciones. Luego, la propuesta es: si el fiscal debe perseguir la supuesta comisión de un delito penal



y además cuenta con elementos para ello, pregunto ¿obsta a ello la reconstrucción del diálogo de manera separada, con operadores especializados, a fin de colaborar en las cuestiones que la familia está llamada a continuar sosteniendo?

Lo expuesto, no implica desconocer el alto grado de violencia de hombres hacia mujeres, y de mujeres hacia hombres, en el ámbito doméstico y de la familia.

Tampoco implica desconocer, que en muchas situaciones, la denuncia fundada en violencia familiar puede ser falaz, con el objetivo de resultar un trámite rápido de exclusión del hogar o de prohibición de acercamiento.

Tenemos un llamado a ser cuidadosos y atentos en las situaciones que se presentan. Ayudar a las personas a que libremente, fortalecidas, con capacidad de poner límites, no permitan, ni se permitan, la violencia. El buen trato es un obligado camino a transitar en su enseñanza.

El eje además, será la voluntariedad. Nadie se sentará con un mediador a dialogar si no lo desea. En más de una oportunidad, las parejas han reanudado la convivencia, bueno, también ahí, y con su conformidad y por separado se trabaja en mediación.

El diálogo entre mediadores y víctima, el diálogo de mediadores y ofensor, el diálogo de mediadores y operadores penales, puede ser transformador, pacificador y edificador de nuevos vínculos y de reformulación de conductas, conjuntamente con otras intervenciones.

Invito a que lo pensemos de manera amplia y con confianza en la actividad y responsabilidad funcional que a cada uno le toca. Confíemos.

*El ser humano sabe hacer de los obstáculos nuevos caminos porque a la vida le basta el espacio de una grieta para renacer.*

*Ernesto Sábato. "La Resistencia"*

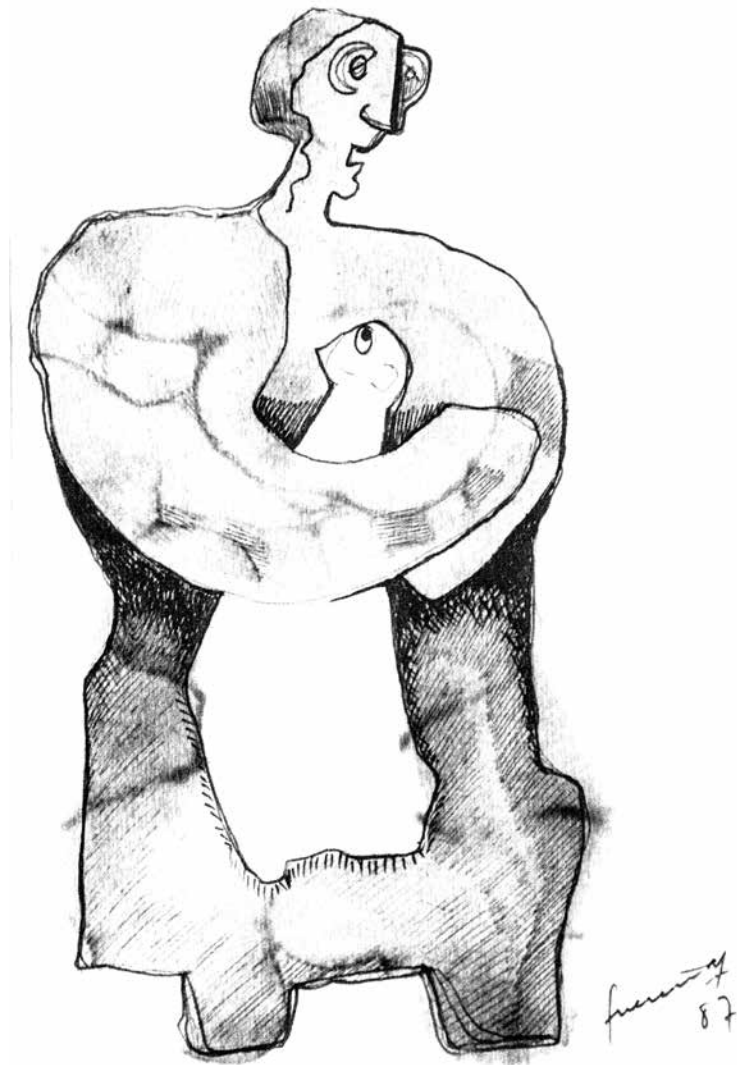
## **Unas pinceladas sobre penalidad y mediación. ¿Se declara culpable o inocente?**

La experiencia de nuestros tribunales, nos muestra no solo la insatisfacción de las víctimas, traducida en la insatisfacción de la comunidad, un sistema/proceso penal inquisitivo, persecutorio, con su visión puesta exclusivamente en la retribución del ofensor, despojando al ofendido de un espacio de actuación y de expresión de lo sentido.

Pensando en el recorrido de estos ocho años, sorprendente o no, la primera derivación que recibió la Coordinación de Puerto Madryn, fue de un Defensor Penal, cuya Fiscal del caso, levantó el teléfono para decirle: ¿Lucio, con qué desayunaste hoy? Y eso que el Código de Procedimiento Penal de la Provincia del Chubut, en el año 2007, cuando esto que narro sucedía, ya estaba en vigencia. La aplicación de los criterios de oportunidad y el uso de una oficina de mediación, era sin duda algo novedoso. Esa fiscal, luego derivó por sí misma casos a la oficina. Todo, como casi todo, fue un proceso, conocernos los operadores, la metodología, modalidades, tiempos de trabajo, formas. De esa manera todos también nos fuimos familiarizando, con esto de trabajar desde el diálogo, soluciones restaurativas y que dejaran conformes a todos.

Sin duda, no es de un salto, es paso a paso, ganarse la confianza de funcionarios, operadores y ciudadanos. Paciencia, profesionalismo, intenso trabajo, y así, gratificantes resultados.

Un pionero de la práctica de la mediación penal en nuestro país, es el Prof. Ulf Eiras, y define perfectamente la cuestión: *"Entendemos que la sanción penal debería estar reservada a la resolución de conflictos de alta intensidad y alto impacto, ya que sin dudas representa el nivel más fuerte de intervención estatal en la conflictividad social. Esto nos lleva a promover una solución consensuada por las partes siempre que ésta no agrave el interés público en aquellos conflictos que no ameritan una persecución intensiva del estado. El derecho penal debe*



*ser considerado, entonces, como la última ratio de la política social, interesándose únicamente por aquello que no corresponda a otras ramas del derecho. No obstante, esta visión del mismo como un último recurso se desdibuja cuando suele ser el primer nivel al que se recurre ante un conflicto, con lo que se genera una suerte de inflación penal que sólo cumple propósitos simbólicos.”<sup>15</sup>*

### **La acción penal y la oportunidad de restaurar**

Hay un dicho, una creencia quizás en el ámbito universitario del Derecho: estudiando la carrera nos enamoramos del Derecho Penal, ¡pero luego vivimos del Derecho Civil!, no es una regla por supuesto, o en todo caso admite las excepciones que la confirmen.

En mi caso particular, el mayor acercamiento al Derecho Penal se ha dado justamente a partir de mi trabajo como mediadora. Yo me enamoré del Derecho Civil, pero introducirme en el concepto y la vivencia de la Justicia Restaurativa, me la brinda el trabajar desde el Proceso de Mediación, como un proceso dialogal en casos de naturaleza “penal”, aún cuando en mi opinión es, que los procesos de solución de conflictos de manera dialogada, de cualquier naturaleza que sean aquellos, nos acercan a la Justicia Restaurativa.

Entre las facultades no delegadas a la Nación y retenidas por las provincias, en la Constitución de 1853 de la Nación Argentina, está la que se refiere a que las provincias retienen para sí el dictarse sus códigos de procedimiento. El Derecho de fondo (civil, comercial, penal, marítimo y aeronáutico, minería, laboral) lo dicta el Congreso de la Nación, pero el derecho de forma, los procesos, se los dictan las provincias a través de sus respectivos Poderes Legislativos.

El Proceso Penal acusatorio, se encuentra implementado en casi todo el país, quedando muy pocas provincias sin reforma aún, cuestión que se destacó en el encuentro realizado en noviembre 2014, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, de

<sup>15</sup> Ulf Christian Eiras Nordenstahl – *Mediación Penal de la práctica a la Teoría* – Librería – Editorial HISTORICA – 2005

todos los representantes del Consejo de Procuradores, Fiscales, Defensores y Asesores Generales de la República Argentina y el Consejo Federal de Política Criminal, como una necesidad de unificación en términos de investigación y sanción penal en nuestro país.

La Provincia del Chubut cuenta con Código Procesal Penal reformado y en vigencia desde fines del año 2006. Este código, y sin adentrarme en lo específico del Derecho Penal, establece el proceso penal acusatorio, como contracara del anterior proceso inquisitivo —fuerte desde el término ¿verdad?— o inquisitivo mixto.

En términos muy generales, no solo pasar de la oralidad/escritura, a la oralidad sustancialmente, sino que de investigar un Juez de Instrucción, investigue el Ministerio Público Fiscal, por empezar solamente, es esencialmente un cambio de paradigma en la investigación y juzgamiento de los delitos penales. El Proceso acusatorio implica a través de los “criterios de oportunidad”, y de los institutos de la mediación y conciliación, instalar la idea, aplicación y ejercicio de la Justicia Restaurativa.

Las personas que se sienten afectadas por una situación dañosa, la que sea, atina a recurrir y realizar una denuncia ante la policía. Y no me refiero y sin descartar, a un homicidio, una lesión grave, un abuso, violación, estafa, robo, hurto, me refiero a esa amplia gama de situaciones que implican esa primera reacción para las personas: denunciar. Esa amplia gama —y que no pondrían en crisis la persecución fiscal, la del Estado que resguarda a la comunidad toda—, me pregunto, en los zapatos de los afectados, si uno les consulta a ellos si desean que el otro esté detenido, o ¿preso? Muchos responderán que no, y responderán quizás, ¿qué le hagan algo? ¿qué?, y uno puede decirle, o preguntarle a la persona afectada, y teniendo justamente la posibilidad de decidirlo ¿qué desea usted? ¿Qué cosa que el otro pudiese hacer —por o para usted— le haría sentir bien? ¿Qué le haría sentir satisfecha/o?

Pienso por ejemplo en los adolescentes, los que llegan a me-

diación por conflictos en la escuela, mientras están en la institución escolar, o al salir, que se devela lo satisfactorio que resulta trabajar con sus padres, y luego trabajar con ellos. Explorar, cómo es que se sentirían mejor, qué sería necesario para ello, para seguir conviviendo en la escuela y en el pueblo, porque continuarán viéndose, encontrándose, cruzándose.

La justicia retributiva prevista en las sanciones del Código Penal, no llega muchas veces a dar respuesta para esa gama de situaciones que se presentan, o porque no resultan delitos en términos de naturaleza jurídica del Código Penal, o es más, porque la persona afectada, se sentiría mejor, restaurada, restituida con otra respuesta de quien lo puso en ese lugar de malestar, de afectación, de dolor.

La justicia restaurativa puede dar esa respuesta, cuando puede trabajarse sobre el “¿cómo se sentiría bien?, ¿cómo se sentiría satisfecho?

El Proceso de Mediación, en encuentros separados o conjuntos, según las circunstancias contextuales y el deseo de las partes, junto con los mediadores, permite trabajar esta restauración.

Este paradigma se abrió paso en todo el mundo, sin distinción en cuanto a norte sur este y oeste, el paradigma de la justicia restaurativa en el ámbito penal y aún interno penitenciario, se desarrolla día a día en diferentes espacios del planeta.

Son cambios de paradigmas, sí, muy fuertes, pero la realidad es que a ocho años de la sanción de este código en la provincia del Chubut, y trabajando en lo cotidiano esta propuesta e invitación a los ciudadanos de “qué quiere del otro, que lo haría sentir mejor”, se devela satisfactorio, no es la panacea, sin duda, pero la primera respuesta es: quiero que sepa cómo me sentí; quiero decirle todo lo que pasé; quiero saber por qué no me preguntó cómo me sentía; por qué no me llamó; quiero que se disculpe y que lo escriba; quiero que pague los gastos que tuve que hacer; quiero terminar con esto; quiero estar tranquilo; son estos algunos ejemplos.

Hay un margen de disponibilidad propio individual, el del mo-

mento presente, y en esto de mirar hacia adelante, con ayuda de otros para restaurar, restaurarme, como una alternativa a evaluar y explorar por el ciudadano en el caso particular.

Apostar al abordaje de conflictos penales a través de la mediación, de ninguna manera debe inferirse la abolición del Derecho penal. La Mediación Penal será complementaria, del proceso penal, y también puede admitirse desde un punto de vista preventivo de alivio social. Ello al divulgar en la comunidad, una nueva manera diferente y dialogal, de solucionar sus conflictos.

Como mediador, hay un desafío que es preguntarse primero si creo en la justicia restaurativa, reparadora, si estoy convencido que la justicia retributiva en muchos casos no satisface al particular y que puedo invitar a los particulares a pensar en una respuesta sanadora, restauradora para el hecho dañoso vivido. Si como mediador estoy convencido de esto, y de que además, colaborar en una situación de estas características, bajo ciertas condiciones, con una metodología tanto en uso de herramientas como en cuanto a gestión, puede resultar pacificador, entonces avanzo conduciendo mediaciones de estas características.

Si bien la vida de las personas, la cotidianeidad de los conflictos de cada día pasa por el derecho civil, y por los juzgados civiles, las personas recurren como primera medida ante un hecho que les hace sentirse dañados, a la comisaría, y de la comisaría se pasa a “fiscalía” y así esto se convierte en un presunto delito, que luego se verá si está tipificado o no en nuestro Código Penal de la Nación.

Opino que en estas situaciones se devela más descarnadamente la propuesta de que el espacio de mediación pueda ser propiciatorio de un proceso resiliente internamente.

En la revista *Mediadores en Red*, Año IV – N° 11 – Junio 2007, Graciela Curuchelar, propone lo siguiente “*La mediación resiliente es un proceso de comunicación que favorece en los protagonistas del conflicto la habilidad social de solucionar problemas, actuando positiva y activamente frente a ellos, promoviendo el fortalecimiento de vínculos,*

*impulsando la capacidad de los seres humanos para sobreponerse a la adversidad y, además, para construir sobre ella.*”

*“La justicia retributiva constituye una filosofía, una actitud, un modo de pensar y un nuevo paradigma en cuanto a la forma de enfrentar al delito desde la perspectiva de la víctima, del infractor y de la comunidad.”<sup>16</sup>*

Este “Volver a poner una cosa en el estado o circunstancia en que se encontraba antes”, nos refiere al restablecimiento de las relaciones humanas, que tiene por fin la “Justicia Restaurativa – Restitutiva”, en vista sin duda a la paz social.

Para Susan Sharpe<sup>17</sup>, autora canadiense, los principios claves de la justicia restaurativa son:

- Invita a la participación y al consenso de todos; la víctima y el ofensor tienen participación pero también le abren las puertas a otras personas involucradas (por ejemplo, los vecinos dañados indirectamente por el ilícito)
- Pretende curar lo dañado, lo roto. La primera pregunta a contestar es: ¿qué necesita la víctima para curar, para recuperar el sentido de la seguridad? La respuesta es: primariamente, la víctima necesita información y expresar su angustia.
- Persigue alcanzar una responsabilidad completa y directa: el infractor debe reconocer lo que hizo mal, pero además debe intentar repararlo. Explicar su conducta a la víctima y a la sociedad es dar el primer paso para la reparación.

---

16 Adolfo Prunotto Laborde – *Mediación Penal* – Editorial Juris - 2006

17 Citada: En búsqueda de la tercera vía. La llamada “Justicia Restaurativa”, “Reparativa”, “Reintegrativa” o Restitutiva” Aída Kemelmajer - <http://www.bibliojuridica.org/libros/4/1723/15.pdf>

*“...hay una cosa al menos que está clara, el breve porvenir de mi pasado tiene poco que ver con mi presente, este presente que en definitiva es aún intocable y viene a ser sólo el pasado de mi porvenir.”*

*Mario Benedetti.*

## **Adolescentes en mediación**

### **¿Qué hacemos con el niño?**

En Argentina, hay un dicho, que es que los adolescentes están en “la edad del pavo”.

Esta es una expresión popular, para referirse a los adolescentes que están en un momento que ni son niños, ni son jóvenes. ¿Cuándo comienza? Bueno, un padre de adolescentes en edad “del pavo” seguro lo sabe, por los síntomas, más que por la edad. Arranca a los once, doce y termina... ¿termina? I don't know My God.

Otro dicho popular es “a quien Dios no le dio hijos, el diablo le dio sobrinos”, o... ¡adolescentes en mediación!

En principio, tiene que ver con el comportamiento de los adolescentes —nosotros, usted y yo en algún momento también—, que se comportarían diferente, influyendo en su carácter.

El origen de la expresión, provendría del pavo propiamente, el animalito, cuando está en su época de cortejo, y emite un sonido característico. Bien, en el período de “la edad del pavo”, los adolescentes, especialmente los varones, que aún están desarrollándose y su voz formándose, se ríen y hacen “pavadas”. Esas risas las asocian al “gruñidito del pavo”, y habría surgido la expresión.

Una expresión equivalente en inglés sería “to be at an awkward age”.

Es inevitable, que evoque la comedia francesa “Tanguy” del año 2001. Recuerdo cuando la vi, y quedé flasheada. Me encantó la manera de graficar esta “adoles – cencia” interminable del hombre post moderno. Esa madre que tiene a su bebé precioso entre sus brazos, y le dice con todo amor e inconsciencia “*nunca vas a apartarte de mí*”. Lo escribo y me río,

la imagen me sigue resultando ¡tragicómica divertida! Pues, que no hay forma que Tanguy haga vida propia, cumplidos ya los veintiocho años, con profesión y todo.

Un adolescente puede llegar a mediación, producto de diversas vertientes. Puede llegar porque tuvo conflictos en la escuela, con otro alumno, porque se midieron fuerzas de puños, porque “se dijeron de todo menos bonito” en facebook, se “robaron” la novia, discutieron con un profesor, o incluso con padres de otro alumno. Pueden llegar porque cometieron presuntos delitos, con arma, en estado de uso de sustancias, y bien no recuerdan qué sucedió.

Puede ser que lleguen también, niños y adolescentes miembros de una familia, en la que los padres han mantenido un proceso de mediación y deviene útil incorporarlos.

Siempre se mantiene Entrevista Inicial con los padres, niños y adolescentes y luego con la autorización de los padres participan de reuniones de mediación. Además siempre se trabaja en reuniones primero con los adultos, entre adultos, y luego con y entre adolescentes. Luego, en la medida que es posible, necesario y útil para la construcción de la solución, nos reunimos todos.

Es una forma como ya expliqué de colaborar con este adolescente que forma parte de esta familia que se nos presenta y requiere ayuda, cooperar en que construyan acuerdos sobre valores que garanticen de alguna forma, paz, armonía, orden familiar; el orden familiar que propongan los participantes. Sobre esto trabaja el mediador también.

Es un trabajo gratificante, por el encuentro entre padres, y luego entre adolescentes, con sus códigos y sus narrativas, que significa sembrar para el futuro.

Mientras escribo, veo muchos rostros, muchas camisetas de River Plate, del Madryn, del Brown, de Boca Juniors. Veo sinceridad, y también veo pedido de ayuda.

El trabajo en mediación con un adolescente, es sembrar total y absolutamente para el futuro. Es incorporar un hecho real y concreto de diálogo, para que en el futuro puedan registrarlo.

Importante será el trabajo que pueda hacerse en las Instituciones Escolares, ese es el lugar de siembra. La incorporación de espacios que puedan enseñar sobre comunicación y mediación en las escuelas, tendrán un efecto a corto y a largo plazo, imponderable.

Trabajar en mediación con adolescentes es maravilloso. Es un tsunami, pero de aire fresco y renovador. De espontaneidad. De expresión genuina, sin hipocresías. Aquí estoy yo, con mis piercing, mis aritos, mis gorras, mis jeans rotos, mi novia acompañándome, mi corte punk, mis auriculares. Estoy, desparramado en la silla. Me mira, así de lejos..., a lo Clint Eastwood en “Harry el Sucio”, aunque ni siquiera tenga alguna data sobre él. *“Aquí estoy yo, mi yo, sin concesiones, ni complicidades de poder.”*

### **Un relato en clave de crónica**

#### **Dos excusas...**

O quizás tres... La primera es que Aby, la hija de mi amigo Ismael —y que es una linda total—, actuaba en la obra. La segunda es que estaría en Buenos Aires justamente ese día de función especial... Pero la principal fue la tentación del nombre de la obra: “La comedia del fútbol”, una obra escrita, dirigida y actuada también por Patricio Abadi, y puesta en escena en la sala llamada “Teatro Onírico”.

Allá fui, con una troupe de cuatro amigas más que fueron llevadas por el entusiasmo del reencuentro unas y de la aventura otras, al teatro Onírico, en una casona de Palermo, dónde esperábamos en el patio, y podía amenizarse con una cervecita, o un campari con naranja, en una barra improvisada y atendida por parte del team actoral.

Llamaron a sala, y al entrar me sentí transportada a los años de la Sala “Metateatro” en Trelew, con María Rosa, Pedro y mis compañeros —varios de ellos ahora integrantes del grupo “El Viento”—, fue un calorcito de placer tan lindo, porque ese es el teatro que más me gusta y disfruto, y además sobre fútbol! Ahí cerquita del actor, viéndole brillar el sudor, se lo huele y se

escucha su respiración. Una obra sin cliché, escrita por alguien que contó lo que le gusta del fútbol y desde dónde le gusta. La obra va recorriendo diferentes personajes y protagonistas del “mundo fútbol” y las vicisitudes que los atraviesan: árbitro, jugadores, la noche, el cuida cancha, el goleador, “el diego”, la música.

Quienes me conocen saben que soy gallina. Re, sí, del millonario, de Ríver Plate, y no tengo muy claro si por decisión propia o transferencia de mi hermano que es re re gallina. Y lo que si presumo es que tener la cancha del Club Paso de los Andes en el fondo de mi casa, con platea gratis los domingos desde la medianera con mis tíos, allí en San Juan, puede haber influido significativamente en mi gusto por el fútbol y todo lo que genera.

El tema es que todo esto se asocia en mi cabeza a la comunicación, a lo que produce comunicacionalmente el fútbol y a aquellas situaciones de conflicto “futebolero” que alguna vez como mediadora me tocó colaborar para solucionar.

El maestro de la Psicología Social Enrique Pichón Riviere analizó y profundizó en este juego, y trabajó en torno al tema de “Grupos Operativos”. Pichón Riviere siempre se ligó al fútbol, fue hincha también de Ríver Plate. Sus enseñanzas fueron aplicadas a este deporte porque para este autor el fútbol representó una manera de entender y analizar los comportamientos grupales. Elijo mantener cierta cuota de candidez y quedarme justamente con lo profundo y trascendente de los vínculos forjados por el juego de los “ingleses locos”.

Asocio esto también, a esta previa que ya palpítamos del Mundial en Brasil, en esto de que el fútbol por sí mismo despierta emociones exageradas, y en estos tiempos dentro y fuera del campo de juego la violencia parece ser una regla, mantengo la esperanza de la paz en esta copa mundial que se avecina. Así, puedo fantasear con el destierro de las manifestaciones violentas, admitiendo que mis fantasías no llegan al extremo de imaginar a dos jugadores luego de una aterrizada feroz en el campo producto de una pierna casualmente atravesada, dia-

logando acerca de por qué y cómo, ni al árbitro, tímidamente levantando una amarilla y el jugador sancionado con una sonrisa reclamando explicaciones. No obstante creo que los que gustamos de este deporte tampoco queremos que corra sangre. Así más o menos en este contexto de “realidad futbolera” llegaron a mi oficina un árbitro de fútbol y un jugador, que los llamaré aquí simbólicamente Carlos y “El rulo”, quien ya estaba sancionado y suspendido. Jugaba en los veteranos, tenía su verdulería y su pasión por el fútbol los domingos. Fue pasible desde las normas deportivas por la peor sanción: no le permitirían volver a jugar en la liga. Carlos estaba anonadado, sufrió en el momento y se embroncó, pero no esperaba que lo sancionaran así. Al encuentro en mediación ambos trajeron sus propias vidas, ellos eran más que árbitro y jugador. La reunión de mediación les permitió a ambos sanar un poco y continuar mirándose sin rencores.

En una entrevista al “Negro Fontanarrosa” le preguntaron acerca de los motivos por los que nunca, con su fama, se fue de Rosario, y respondió “Siempre prefiero pensar que tengo razones más amplias. Pero ir a la cancha a ver al Canalla y después a comer con los amigos, es la principal.” Publicado en diario *Jornada* el 8 de junio de 2014.

## **El vecino es parte de mi vida Estoy en la comunidad y lo que en ella sucede, me pertenece**

*La vida*

*Es el tiempo maravilloso de una persona.*

*Es como... un mar que jamás termina.*

*En la vida, podés hacer o pasar una aventura extraordinaria.*

*Vas viendo cada espectáculo, o ver un atardecer.*

*Clara Palacios.*

Puede que haya un dilema. Vecinal y comunitario. Vecinal o comunitario.

Bien, este dilema desde ya les anuncio que no estoy segura de resolverlo, lo que sí les ofrezco y propongo contarles cuál es mi mirada. La experiencia que he podido transitar, yerros y aciertos en mediaciones que atraviesan al vecino como parte de la comunidad, y a la comunidad que contiene al vecino, ¡al ciudadano!

Al hablar de mediación vecinal, hablaremos de conflictos que transitan ciudadanos vecinos, en sus vínculos y vivencia vecinal, y como parte de esa comunidad vecinal. Podrán ser conflictos de interrelación o que comprendan a varios vecinos. Conflictos que implica se vean afectados un conjunto de vecinos, justamente como comunidad vecinal ciudadana, y en definitiva estaremos rondando siempre al “vecino”. Podrán ser situaciones de uno o varios vecinos que convocan a una institución gubernamental, una asociación o una entidad privada. Se develarán situaciones atravesadas por lo multicultural y la subcultura.

Resalto que el mediador podrá ser llamado en estas situaciones a desenvolver su rol como mediador y así acordado con los participantes. Las herramientas de la negociación, comu-



nicación y mediación le permitirán también y podrá ser útil desenvolver un rol de facilitador, planteado y acordado con las personas intervinientes. Propongo una mirada amplia de aplicación del proceso y del rol y formación del mediador.

En los procesos dialogales de solución de conflictos con la ayuda de un tercero neutral e imparcial, y que justamente no es un juez, la “sentencia”, el “acuerdo”, el “entendimiento” lo “escriben” a sí mismos los participantes involucrados en el conflicto, protagonistas del mismo en su génesis, y potenciales hacedores de la solución.

Resuenan en mí, así en *brainstorming*, las ideas de vecino, comunidad, ciudadano, cercanía, lo compartido, lo que separa, lo que une, necesitarse, familia, trabajo, escuela, centro barrial, junta vecinal, asociación vecinal, deportes, niños, adolescentes, mascotas, jardines, veredas, estacionamiento de vehículos, patios, fiestas familiares, salud, tratamientos médicos, abuelos, adultos mayores, estado, municipio, funcionarios y muchas más...

Cuando un vecino se sienta con otro vecino en la mesa de mediación, confluyen en él un conjunto de factores, un todo que hace que sea ese vecino y no otro.

Un todo ser humano sentado ahí con otro todo ser humano, y con un todo como no, institución puesto el caso.

La persona que acepta transitar un proceso de mediación con otra persona que es su vecino; o un grupo de vecinos que aceptan la mediación para intentar solucionar un tema comunitario con otros vecinos; o con una institución gubernamental o una entidad privada, se encuentran al momento del diálogo atravesados por su vida toda. Con esto digo: su trabajo, sus tareas cotidianas y ocupaciones, su salud, el marido, pareja, hijos, lo que ese día conversó y negoció con ellos, el panadero y el almacenero con quienes intercambió hace un momento, su familia extensa, su madre que llamó temprano, y así podría seguir enumerando mucho más.

Este contexto el mediador será importante que lo tenga presente al momento de colaborar con estos vecinos.



La libertad es un paradigma personal, la libertad tal como la entiendo, la libertad/autonomía, libre del miedo, que ata y paraliza, e impide saltar.

Comparto con ustedes las siguientes preguntas, que considero oportunas para pensarse en mediación y cómo mediador, y por qué no en la vida misma:

¿Qué comunicación interna, conmigo mismo construyo? y luego ¿Qué comunicación ofrecemos a los otros para construir a su vez el vínculo con el otro?

Libertad de comunicar, libertad para comunicar, libertad de cómo comunico, libertad para dialogar o confrontar. Libertad para construir diálogo o confrontación, para construir paz o guerra, libertad también para destruir el diálogo.

Considero que “tejemos” la comunicación con el otro, digo padre, madre, hermanos, tíos, abuelos, familia, vecinos, compañeros de trabajo, personas casuales, y todos aquellos con quienes nos encontramos, hablamos, dialogamos, nos cruzamos vitalmente.

Cuando digo tejemos, me veo a mí misma sentada junto a mi madre, ambas con sendos pares de agujas largas, ni muy finas ni muy gruesas, con sendos ovillos de lana, y mi madre mostrándome como enlazar los puntos en las dos agujas juntas, y luego cuando estaba lista la cantidad de puntos enlazados, sacar una y empezar a tejer, uno para arriba uno para abajo, uno para arriba, uno para abajo, y así... seguíamos tejiendo, hasta terminar una parte de la prenda, que se uniría a otra.

Pues bien, así de alguna manera tejemos nuestros vínculos, eligiendo libremente, y aprendiendo de a dos o más, porque a veces, a esta liturgia “tejeril” se sumaban mis tías, y entonces se intercambiaban opiniones acerca del “tejido”.

Esta descripción se me representa como base de la libertad de comunicación, y su contexto, edad, caracteres socio-económico-culturales, sexo, subjetividad, idioma, lenguaje, influyen en la construcción, y surge un “tejido de la comunicación”.

Los vínculos vecinales nos convocan a tejer una comunicación atravesada la mayoría de las veces, por tener vecinos ¡producto del azar!

Escribo y aparece la película de Alex de la Iglesia “La comunidad”, en la que el conjunto de vecinos, de un edificio de apartamentos, se ven inmersos en un llamado común ante la muerte del vecino encerrado, ¡y con secretos!

Y evoco fuertemente una película argentina que se titula “El hombre de al lado”, dirigida por Mariano Cohn y Gastón Duprat. Una familia que vive en una exclusiva casa “la casa Curutchet”, construida por el famoso Arquitecto Le Corbusier, en la ciudad de La Plata (Buenos Aires), se despierta una mañana con un sonido seco y constante. Este sonido provenía de la vivienda que daba a su fondo, y en la que el vecino estaba haciendo ¡una ventana!, cuya vista daba directamente hacia el interior de “la casa Curutchet”. Ahí comienza una verdadera saga, de ventana, vecino, convivencia, poder. La película además, fue filmada en la misma casa, no en instalaciones externas.

Decidir como comunicarnos requiere: generosidad, paciencia y flexibilidad, propia hacia uno y hacia los otros.

Será aquello de, “no sólo es lo que digo, sino cómo lo digo”. Lo disponible a nuestro alcance, somos nosotros mismos, “yo mi me conmigo”, en palabras de Joaquín Sabina, el otro es indisponible para mí. Entonces sobre quien puedo disponer de cómo construyo, qué construyo, qué construcción ofrezco, soy yo mismo.

## **Vecino y comunidad**

El fenómeno de lo vecinal nos atraviesa a cada uno de manera diferente. Se me ocurre que cada uno evoca una representación de su vecindario, de su barrio, de sus vecinos, ajustada a su propia experiencia vital, y cada uno tendrá una diversa vivencia. Lo que estoy segura, es que esa vivencia es trascendente en cada ser humano, tanto como la familia en la que nacimos y con la familia que hayamos crecido, lo es el vecindario. Con todas las connotaciones que implican para la vida ciudadana el vecindario. Históricamente a los fines del censo, de

organización comunitaria y como conjunto de personas legitimadas para tomar decisiones para el todo.

Creo que esta pertenencia es mucho más trascendente de lo que a simple vista pueda parecer, y nos marca para el resto de nuestra vida en comunidad, más que positiva o negativamente, opto por ser neutra, nos marca.

El diccionario de la Real Academia Española (22ed. 2001. Tomo II – Editorial Espasa) nos dice que: “vecino, na. (Del lat. Vicinus, de vicus, barrio, lugar). Adj. Que habita con otros en un mismo pueblo, barrio o casa, en habitación independiente. U.T.C.S./2. Que tiene casa y hogar en un pueblo y contribuye a las cargas o repartimientos, aunque actualmente no viva en él. U.t.c.s./3. Que ha ganado los derechos propios de la vecindad en un pueblo por haber habitado en él durante el tiempo determinado por la ley. U.t.c.s. vecindario. Conjunto de vecinos de un municipio o solo de una población o de parte de ella.”

Entiendo como una interesante mirada acerca de la comunidad, lo siguiente: *“Una de las formas por las que el hombre descubre su identidad se alcanza a partir del diálogo con su lugar de pertenencia. Volver a nacer es algo vedado a las posibilidades humanas, por lo que la vida mamada en nuestra época primigenia, constituye nuestro reservorio ineludible de sentidos, valores y sentimientos. Este estanque vivencial encuentra sus afluentes en dos realidades: la familia y nuestra comunidad de origen. ... Somos lo que aquel universo dialógico-cultural ha hecho de nosotros a partir de nuestros hábitos, reyerías, creencias y relaciones. Este determinismo socio histórico no supone la impugnación de nuestra autarquía individual sino que la completa, ya que jamás podremos ser hombres sin otros hombres, tener cultura si cultivarnos, querernos sin haber querido, ni luchar por ideales sin que antes hayamos pugnado por los principios de nuestra colectividad.”*<sup>18</sup>

Lo cotidiano, que nos construye, nos aburre o nos estimula, como seres individuales y en comunidad, descrito por Humberto Maturana nos dice: *“Todo nuestro quehacer humano opera*

---

<sup>18</sup> De qué hablamos cuando hablamos de valores, Julián Barbieri. Consultorio Paidós. 2008

*en nuestra cotidianeidad, y si no reconocemos y aceptamos que esto es así, no podemos apreciar correctamente cómo nuestra existencia biológica como sistemas vivos que convivimos en el lenguaje puede generar algo que ninguna técnica habría podido generar sin la participación creativa de seres humanos, por la sencilla razón de que la técnica es un producto de entidades biológicas humanas.”*<sup>19</sup>

Avancemos entonces en esto de los conflictos vecinales y comunitarios y su posible abordaje pacífico.

**¡Qué linda vecindad!**

**¿La vecindad del Chavo?<sup>20</sup>**

El trabajo con mediaciones de índole vecinal y comunitaria, resultan de abordaje cotidiano, ya que en los tiempos actuales los conflictos con base en las relaciones de vecindad, o también de raíz de tema comunitarios más amplios, son diarios.

Desde un principio he sentado mi perspectiva sobre lo vecinal y comunitario, y entiendo que si bien todos los conflictos son de la comunidad, hacer algunas distinciones puede resultar positivo a los fines organizacionales, sin desmerecer que todos los conflictos, aún los interpersonales pueden ser comunitarios si tenemos en vista el bien común y la paz social que se pueden ver afectados en su totalidad, por el malestar de solo unos pocos miembros de esa comunidad.

El trabajo realizado en estos años, interviniendo en conflictos de esta naturaleza, fue variando y modificándose en el transcurso del tiempo. Varió en cuanto a los conflictos específicos, como por los protagonistas, y por el contexto socio económico cultural y geográfico en la comunidad particular, que pide la intervención en mediación. Resulta notable y preocupante, la entidad y contenido de los conflictos. Para cada ser humano

---

<sup>19</sup> Maturana Romesín-2008

<sup>20</sup> *El Chavo del 8* es una serie de televisión cómica, protagonizada por el actor fallecido, Roberto Gómez Bolaños, producida por lo que hoy es “Televisa”. Fue emitida por primera vez el 20 de junio de 1971 por Canal 8. Es un clásico iberoamericano de convivencia vecinal.

que transita un conflicto, inconveniente, malestar, esa situación que le causa dolor es ya grave. Desde el proceso dialogal sin duda colaboramos con la mirada que esa persona puede tener de la gravedad de la situación y entonces ayudar a aliviar. Sí me atrevo a decir grave, e intentando ser objetiva y desde una mirada institucional, en cuanto a la belicosidad manifestada por las personas atravesadas por conflictos basados en la vecindad inmediata o mediata como parte de una comunidad barrial por ejemplo. Rozan a veces presuntos delitos en cuanto a las amenazas que pueden haberse proferido de manera verbal o de hecho y que arriban al ámbito del Ministerio Público Fiscal.

Creo verdaderamente que el espacio del proceso de Mediación, negociación, dialogal pacífico, de manera preventiva y aún ya ocurridos los hechos, en los tiempos que vivimos, es la única forma de reconstruir la naturaleza amistosa, solidaria y hasta alegre de lo que pueden haber sido los vínculos vecinales. Asimismo en cuestiones de mayor amplitud vecinal comunitaria y en relación a organismos estatales o no, es también la manera propicia de abordaje.

Ha resultado de utilidad en estos casos y a fin de que los participantes puedan contar con parámetros objetivos, invitarlos a consultar otros expertos (Arquitecto, Ingeniero, Maestro Mayor de Obra, Albañil, Electricista, Gasista, Plomero, Jardinero, por dar algunos ejemplos), y munirse de su información o también participando del proceso. En algunos casos como estos, también ha sido de utilidad, la participación en mediación de funcionarios municipales de áreas específicas. Esta participación ha permitido, que el funcionario aporte información técnica con la que el particular no contaba, y además ha generado confianza en el ciudadano.

Es necesario opinar, realizar verdaderos planes de concientización del diálogo entre vecinos, entre los miembros de la comunidad por temas que les afecten al todo y que la solución pueda depender en gran medida de ese todo comunidad: barrial, del club, del asentamiento, etc. Contar con operadores

preparados y como mediador es óptimo en lo posible conocer ese barrio, caminarlo, apreciarlo. Esto redundará en beneficio de todos, y avisoro, como ya he adelantado, que la justicia penal no es la respuesta satisfactoria a estos conflictos, sino el poder y autonomía de cada ciudadano ayudado en la construcción de la solución, es considero la única herramienta eficaz. Los participantes arriban a acuerdos de las más diversas modalidades. Pueden arribar a acuerdos por escrito, que se escriben en la misma reunión y que son firmados por participantes y mediadores y cada uno se lleva su ejemplar, pudiendo homologarlo si fuera factible y por voluntad de cualquiera de las partes. Es decir, presentado al juez competente para que sea convertido en sentencia. Y también pueden arribar a acuerdos verbales, que considero tan válidos, sustentables y sostenibles que un acuerdo hecho por escrito.

En muchas oportunidades, tanto mediados como mediadores, sea la mediación por el tema que sea, se preguntan: ¿Un acuerdo hecho en mediación, lo cumplirá? ¿Se sostendrá en el tiempo? Si no cumple ¿qué hago?

Mi reflexión siempre es que, los acuerdos nacen para ser cumplidos, como así que rige siempre la buena fe, es un principio del Derecho Romano, y receptado en nuestra Legislación Nacional. Escritos o no los acuerdos, siempre son morales, la buena fe sustenta las relaciones. Si la buena fe está ausente, todo será más dificultoso, dialogar, escucharse, apreciarse y acordar.

Los acuerdos pueden también tener contenido patrimonial o puramente moral y de reconocimiento y disculpas, que cada vez suele ser más vital como parte de ese “aprecio por el otro”, como así constructor de paz y esperanza.

## **Dos historias**

Los casos que a continuación relataré con el solo fin académico, son reales, y por ello y a fin de resguardar la confidencialidad, nombre y parte del contexto ha sido modificado.

## Oremos con música

Una mañana se acerca por la oficina la Sra. María, acompañada de su hijo Osvaldo, ya mayor, diciendo que le habían informado en el Municipio, que por su problema se acercara por la oficina de mediación que ahí podrían ayudarla. Se mantuvo Reunión de Premediación, y en esta entrevista explicó que hacía varios años que era vecina de Antonio, que es Pastor de una Iglesia Evangélica. Que hasta hace un tiempo las celebraciones no se realizaban en la casa de Antonio, pero de un tiempo a esa parte, habían comenzado a hacerse en su casa. No sólo esto, sino que como eran vecinos lindantes, habían apoyado recíprocas construcciones, y en la actualidad tenían un problema con la caída de agua al llover, que estaría perjudicando a María.

Relataba que viernes, sábado y domingo desde las 18 hs aproximadamente hasta las 23 hs, colocaban unos grandes parlantes en la calle, y la música, todo lo que el pastor decía y las canciones, se escuchaban a todo volumen. Agregó que habían tenido un encuentro con el pastor y otra gente de la iglesia, en la que se habrían gritado y proferido algunos insultos, acercándose la policía ante el llamado de otro vecino. María aceptó el proceso de mediación.

El Pastor fue citado a Premediación, asistió junto con su hijo Roberto. Se le explicaron las características de ese espacio de mediación y del proceso, y que había sido requerido por su vecina María, molesta por los horarios y el volumen de la música. Aceptó el proceso de mediación y se fijó fecha de reunión. El día de la Reunión de Mediación se presentó María con su hijo Osvaldo, y por la Iglesia Evangélica solo se presentó el hijo del Pastor, Roberto.

María aceptó conversar con el hijo del Pastor, pese a que prefería que hubiese estado Antonio. En la reunión María pudo explicar que su hijo aunque mayor, padecía una dificultad de maduración, que implicaba que estuviese bajo su cuidado y protección todo el tiempo, afectándole mucho la música a todo volumen y durante tantas horas de la Iglesia. A todo esto

Roberto, explicó que su padre se encontraba atravesando una delicada situación de salud, no encontrándose en la ciudad, ya que estaba siguiendo un tratamiento en la capital, y esa era la razón por la que Antonio no estaba en ese momento. Roberto agregó, que para ser respetuoso con María y el espacio de mediación, se presentaba él con ánimo de intentar una solución. Esto fue aceptado por María, pero ella reclamaba una solución. Roberto le propuso reducir las horas, y bajar el volumen, manifestó comprender el padecimiento de María y su hijo. Expresó que transmitiría esto a su padre como a las demás personas responsables de la Iglesia para que se cumpliera. Con relación a la caída de agua, acordaron consultar un experto que les diera su opinión técnica de cómo solucionarlo, y encontrarse nuevamente en una mediación.

Esto narrado, fue parte de un proceso en el tiempo, con intervención de un mediador en la entrevista inicial y dos comediadores en la mediación. Se inició con un gran malestar y enojo de parte de María, tuvo una solución pacífica, por la oportunidad de escucharse y conocer un poco más del otro, de su vida y sus padeceres.

## La Arboleda

“La calle donde habito...” canta Sabina, y yo les digo, el pueblo donde habito... pues tiene algunos espacios que han sido ganados por la gente, armando “barrios” o pequeñas comunidades, que más allá del reconocimiento y ordenamiento municipal, constituyen un verdadero vecindario. Es así que en el ámbito de este barrio, se encontraba un Centro de Gestión Barrial del Municipio, y su responsable Francisco, a quien conocía de haber visitado justamente el Centro contando sobre la oficina, se puso en contacto y me narró lo siguiente:

Se había presentado un conflicto en el Barrio “La Arboleda”, ya que si bien contaban con una presidenta de la Junta Vecinal, a raíz de un problema que él no tenía claro cuál era, habían “sacado” a Mecha, y había otra Presidenta. Los veci-

nos estaban enfrentados, enojados, y descuidando justamente un valor de ese barrio que era su arboleda, algo con lo que no contaban los demás barrios.

Es así que le propongo acercarme por el Barrio, y poder explicarle a los vecinos acerca de la mediación y si aceptarían colaboración para conversar sobre el conflicto que se les había presentado. Bien, ahí estaba yo en “La Arboleda” —aclarando que los árboles aún eran pequeños— con frío y viento patagónico, en la puerta de la casa de Mecha, ya que Francisco había pasado el pregón de que a las 17 hs nos reuníamos ahí, sobre una de las calles —sin pavimentar— para presentarme y explicarle a los vecinos. Estaba Mecha, que no le faltaban dotes discursivas, y estaba muy dolida y enojada, porque no entendía qué era lo que había pasado para que la “destronaran” de esa manera, arbitraria e injusta. Pude explicar de alguna manera mi rol y para qué estaba ahí, y acordamos una nueva fecha para reunirnos en el Salón del Centro de Gestión Barrial, a las 18hs, para que así pudiesen asistir más señoras con sus esposos, cuando salían de trabajar y luego de asearse, según me explicaron.

El día fijado asistimos con Lucía —en comediación— al salón donde funcionaba el Centro de Gestión Barrial del Municipio. Dispusimos las sillas en semicírculo. Estaba Francisco y esperamos que se acercaran los vecinos. Se acercó Mecha y unos cuantos vecinos más y habíamos pensado en una metodología de “facilitación” para que ellos pudiesen expresarse y escucharse. Fue un encuentro interesante, uno a uno los vecinos fueron expresando lo positiva que había sido la gestión de Mecha, cómo había impulsado muchas cosas en el barrio, obras que habían redundado en beneficio de “La Arboleda”, y también expresaban desconocer cuál era la situación concreta de la “crisis presidencial”. Acordamos un nuevo encuentro.

Con Lucía preparamos láminas para proyectar, aprovechando que contaban con un proyector. Preparamos imágenes de un gran árbol y en sus ramas todos los desafíos, y en los frutos todos los logros. Esto los movilizó, y los vecinos expresaron

que deseaban que Mecha continuara como presidenta, que la “crisis” que aparentemente había surgido por una confusión en el uso del tanque de agua y su reposición, ya estaba aclarada. Se organizarían para realizar las actas correspondientes que reintegraran a Mecha a la presidencia.

Esa mujer aguerrida, precisaba reconocimiento, toda su energía y ocupación estaba puesta en esta gestión y en el poder y autoridad que representaba para ella, y a su vez lo positivo que era para los vecinos. Mecha cuidaba vecinos y barrio, los defendía y defendería, ante cualquier “ataque”.

Esta fue una experiencia de facilitación con herramientas de mediación, sosteniendo la comunicación, el lenguaje pacífico, la neutralidad e imparcialidad como facilitadoras.

De cada operador en mediación dependen los cimientos en los que asienta el desarrollo de un encuentro de mediación, es responsable de ello. El mediador, también tiene el privilegio de experimentar y ser atravesado por las emociones y transformaciones de las personas con las que comparte ese encuentro. El trabajo de mediación con el vecino se transmitirá al siguiente vecino, a la junta vecinal, al municipio, es insospechado el “big bang” pacífico que puede provocar. Seamos conscientes de esto y no escatimemos esfuerzos en desarrollarlo.

## **Un relato en clave de crónica**

### **Perros contra Perros**

Hace muchos años, año 2001, se estrenó una película que, aún hoy, siento es de las mejores que he visto: “Amores perros”, la Ópera Prima del mexicano Alejandro González Iñárritu. Mi amigo Gustavo y yo salimos del Club de los martes, en el Cine Coliseo de Trelew, mudos, impactados, caminábamos en silencio, en nuestros pensamientos. Aún hoy, si se aparece en la tele, la miro a la altura que esté. En una manía y adicción cinéfila que me acompaña,

no deja de aparecerse esta película en muchas situaciones, personales y en otras en las que intervengo desde mi tarea. Así, a menudo me preguntan si opino que la mediación es preventiva, ciertamente respondo que sí. La pregunta es, para no ser obvios, preventiva —y no prisión preventiva del proceso penal— ¿qué previene qué?

Según el diccionario de la Real Academia Española, nos dice que prevenir deviene del latín “*Praevenire*”, y ofrece algunas alternativas como: Preparar, aparejar y disponer con anticipación lo necesario para un fin; Prever, ver, conocer de antemano o con anticipación un daño o perjuicio; Anticiparse a un inconveniente, dificultad u objeción; Disponer con anticipación, prepararse de antemano para algo.

Me gusta pensar la mediación, uno de los métodos de solución de conflictos con sus características propias, como un espacio amplio. Un espacio de diálogo y de escucha, de escucha del punto de vista de cada uno, de la mirada que cada uno tiene sobre el conflicto, en definitiva sobre lo mismo, pero con diferente mirada. Y esto es algo tan sencillo como lo que se conoce como percepción. Sí, la bendita percepción, que hace que yo vea el color fucsia, mientras el otro ve un rosa fuerte, que donde yo veo una disputa económica, el otro vea la reparación de un vehículo luego de un siniestro. Podría dar infinitos ejemplos de cómo cada uno de nosotros, atravesados por variables sociales, neurológicas e individuales, percibimos diferente, en el caso, la misma situación. Así bien, cuando estamos disgustados con otro u otros, y nos duele el conflicto, también creemos tener la razón y que el otro está equivocado. La cuestión es que ese otro frente a mí siente también un dolor, y cree también tener la razón. Por tanto la situación de conflicto es una, percibida a su manera por cada uno y conforme estas variables o limitantes que mencioné.

Y el cuento viene a esto de la prevención: si desde un espacio de diálogo, no probatorio, donde el único que toma decisiones de cómo solucionar el conflicto, es quien está inmerso en el mismo, no habrá nadie más que le diga qué está bien

o mal, o lo juzgue, y si las personas llegan a atisbar cómo ve el conflicto el otro y además se siente comprendido, será preventivo hacia adelante de futuras discordias. Ya sea entre los mismos protagonistas u otros, porque el proceso dialógico y la experiencia de sentirse comprendido es intransferible y transformadora.

Así es que considero que en la amplísima gama de dificultades —conflictos— vecinales en los que tomo intervención, y que las personas pueden decirme “esto es una pavada, perdone que le haga perder tiempo”, nada es una pavada, cuando es una situación que me duele y que trastoca mi cotidianeidad. Ello así, es reiterado como tema de mediación aquel que tiene que ver con los perros. Ya sea porque mi vecino tiene una media docena de canes de diferentes tamaños y colores que siembran el patio con sus necesidades y me entero de que esto es así, como que caminando por la rambla un pitbull encontró atractiva esa pantorrilla, o porque solo un perrito, pequeño, ladra de manera intermitente las veinticuatro horas del día, y yo tengo turnos rotativos, y lo que me rota es la cabeza ¡porque no puedo descansar!

Una alumna, en una clase en la que les explicaba acerca de estos temas, me dijo: “Hay poca tolerancia”.

Y con tino usted podrá preguntarme, ¿tolerancia de quién o quiénes? Dueño del perro, vecino sin perro, del perro mismo ¡que en definitiva es un perro!

El espacio de diálogo con un tercero neutral e imparcial, como el mediador, puede serle útil para hablar. Sí, hablar —no mensaje de texto, no whatsapp, no facebook—, hablar sobre la tolerancia.

“Era nuestro perro y era la ternura,  
esa que perdemos cada día más  
y era una metáfora de la aventura  
que en el diccionario no se puede hallar.”

Alberto Cortés

Publicado por diario *Jornada* el día 16 de mayo del 2014.

**¿Cómo me pienso en mi rol de mediador/  
conciliador/facilitador/tercero,  
ayudando a dialogar/negociar a otros  
de manera pacífica?**

*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

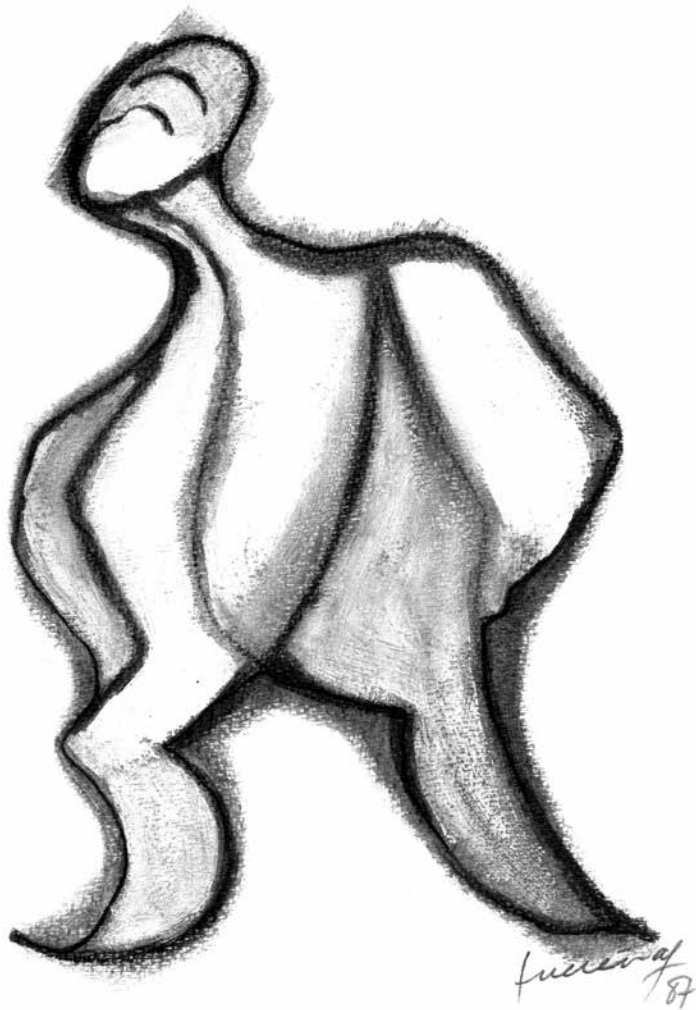
(L: Raly /M: D. Carabajal) – Disco Población Milagro.

Las charlas de reflexión sobre las mediaciones, han ido variando en el transcurso de estos ocho años. Han transitado muchos mediadores, de diferentes profesiones, con diferentes miradas y niveles de capacitación.

Las mediaciones también, son una verdadera mixtura. Esto en cuanto a temas que se tratan.

En la República Argentina, la Formación en Mediación está regulada por el Ministerio de Justicia de la Nación, en cuanto a la cantidad de horas y requisitos de capacitación.

En mi caso como el de muchos, accedemos a la Formación Básica y luego es el propio ejercicio de la práctica de la mediación que sin duda va templando, fortaleciendo, llamando a una autorreflexión. Como así la realización de capacitaciones específicas y el estudio. Tan importante es, compartir en espacios determinados, ya sea con la metodología de taller o de



autorrevisión, la propia práctica y crecer en el rol de mediador. Y como afirma mi amigo Ulf Eiras, filmarse es lo mejor. Verse para autoevaluarse.

Creo que, todo aquello que proponemos 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.

Podemos conocer perfectamente, manejar y utilizar las herramientas comunicacionales adecuadas, pero si no contamos internamente con lo que proponemos, difícilmente seamos creíbles y verdaderamente confiables.

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

Pareciera muy exigente, y sí, 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 me preparo como mediador para diferentes tipos, clases, o mediaciones de diversa naturaleza?

Me hago esta pregunta porque tengo un llamado también a ubicarme en la temática particular, donde tendré mayor o menor exigencia emotiva, que me llamará a una mayor fortaleza personal.

Los mediadores contamos con una primera herramienta. Animarse a preguntar y a preguntarse. Sólo con la pregunta, obtenemos información, para luego procesar, administrar y usar. Nos hagamos sinceramente preguntas. Nos animemos, a escucharnos las respuestas.

Algunas preguntas que propongo y solo para empezar y “sabiniano” sumar y seguir:

¿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.

Escuchar en el X Congreso Mundial de Mediación a Yaque-line Marineau, fue convincente este trabajo del mediador, como “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 trabajemos con meditación y auto observación y proponer esto a los mediados. Se trata de un profesional ocupado en su yo interior, no un súper humano, sino un responsable humano con sí mismo.

Intento ser abierta, ya que la formación en mediación ha sido para mí el puntapié de inicio de la profundización en la comunicación.

Creo que un 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 está, reitero, en la destreza profesional y el acuerdo con los particulares.

El eje, opino, será si roto está el diálogo, o nunca fue parido y hay que ayudar a parirlo, cómo podemos colaborar en ello.

Si el diálogo se retomó o nació, y hemos colaborado para que las personas se escuchen, comprendan al otro, y se sientan comprendidas, eso será una fiesta. Si ya no hay confusión, ni erróneas interpretaciones, y el otro puede entonces decir “te entiendo”, “te comprendo”, aún cuando no pueda acordar algo con él, el mayor, mejor y más productivo trabajo, estará hecho.

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



Luego, la construcción de los participantes, la respetemos, en cuanto a formas y continuidad.

Me refiero con esto, y que yo lo he adelantado, a aquello que a muchos mediadores les quita el sueño y es preguntarse si el acuerdo que construyeron los participantes es posible cumplirlo o no, si será sostenible o no en el tiempo.

Me digo a mí misma, qué garantías tenemos en la vida acerca de alguna cuestión. Si lo único disponible somos nosotros mismos, mi “mí mismo”. Propongo: transmitamos a las personas que son dueñas y tienen todo el poder y autoridad para hacer cumplible y sostenible el acuerdo construido.

Y a esto agregamos, si surgen dificultades, si desean revisar lo acordado, o si no están hoy en condiciones de acordar y necesitan que transcurra un tiempo y no logran dialogar solos, vuelvan, regresen y los ayudaremos.

El mediador al menos en esa mesa con los participantes, no tiene margen para permitirse ciertas debilidades, y si las debilidades estuviesen o apareciesen, afrontarlas, registrarlas, dejar que lo atravesen y trabajar con ellas. 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 del compañero y los propios. Será con generosidad y como dice la hermosa de Yaqueline Marineau, humanista.

El desafío es crecer, no podemos detenernos.

Qué lindo es el título del libro de Humberto Maturana, “*El árbol del conocimiento*”.

Siento como muy acertadas estas palabras tuyas para esto del “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 sé no es sencillo. Disponerse en tiempo, espacio, actitud. Reflexión sobre el trabajo y objetivos, si nos inquieta la paz, como seres humanos.

*“El momento de la reflexión ante un espejo es siempre un momento muy peculiar porque es el momento en que podemos tomar conciencia de lo que, de nosotros mismos, no nos es posible ver de ninguna otra manera. Como cuando revelamos el punto ciego que nos muestra nuestra propia estructura, y como cuando suprimimos la ceguera que ella conlleva rellenando el vacío. La reflexión es un proceso de conocer como 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.”<sup>21</sup>*

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

*“Para levantar una carga muy pesada, es preciso conocer su centro. Así, para que los hombres puedan embellecer sus almas, es necesario que conozcan su naturaleza.”<sup>22</sup>*

## **Un relato en clave de crónica.**

### **Mediador ser o no ser, es la cuestión.**

Una de las versiones fílmicas... quizás la más vista en los últimos tiempos, acerca de la vida de don William Shakespeare, es y como se la tradujo en hispanoamérica “Shakespeare apasionado”, del año 1998, protagonizada por la de la sonrisa

---

21 Maturana R, Humberto, Varela G. Francisco, *El árbol del conocimiento. Las bases biológicas del Entendimiento Humano* 43 Lumen. Editorial Universitaria. 2003

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

dulce de Gwyneth Paltrow y él, de mirada soñadora, Joseph Fiennes. Esta linda rubia se llevó el premio Oscar por su actuación, para la crítica de muchos, y para más críticas de otros, Oscar a la mejor película.

William Shakespeare, bien se ganó su fama como escritor, indiscutible y atemporal. Nacido en el Reino Unido en el año 1564, no podría imaginar nunca, creo, que su frase “Ser o no ser, es la cuestión”, se convertiría en una frase emblemática, usada por doquier, en cualquier tiempo, contexto, y momento en que surge naturalmente. “To be or not to be” forma parte del texto de la obra “Hamlet”, o “La tragedia de Hamlet, Príncipe de Dinamarca.”

En estos tiempos de hipercomunicación, comunicación periodística, comunicación política, comunicación digital, comunicación estratégica, viene a mí el recuerdo de una serie televisiva emitida durante un tiempo, por un canal americano, acerca de una abogada, que decide convertirse en mediadora en el bufete de su familia, dándole un giro a su profesión. La mediadora Kate.

Luego, recuerdo también la exitosa serie “Lie to me”, “Míenteme”, en un despliegue de lenguaje analógico que enloqueció a más de uno que corrió a comprar la serie completa para verla y analizarla en casa.

Principios de agosto 2014, y en las últimas semanas “El Mediador” se ha convertido en una figura conocidísima entre nosotros, para bien o para mal, pero con una repercusión insospechada, y críticas varias.

¿Cuánto sabemos acerca de un mediador y su tarea? De la construcción y desarrollo de su rol? Mucho escucho habitualmente quiénes me dicen “yo soy mediador nato, todo el tiempo estoy mediando”.

Uno pude decidir estudiar la formación en mediación, hasta ahí bien. Esta formación me brindará herramientas comunicacionales, herramientas sobre negociación, sobre el conflicto y las diferentes actitudes que podemos asumir para su solución, aprenderemos también sobre percepción y consecuencias de cómo percibimos.

Nos ayudará sin duda en la vida cotidiana y brindará una mirada diferente del mundo que nos rodea y de cómo nos vinculamos.

Luego, aceptar el rol de mediador, desarrollarlo, ofrecerlo, estar en ese lugar, es otro cantar.

Por regla, el rol del mediador es el de un tercero imparcial y neutral, que colabora en que las personas atravesadas por un conflicto, puedan escuchar el punto de vista de cada uno y así saber qué piensa cada uno y cuál es el contexto de negociación en el que están ubicados.

Y alguien podrá preguntar, válidamente además, ¿es posible ser imparcial? ¿es posible ser neutral?, y yo les responderé que sí.

Esta respuesta no implica imaginarse al mediador, como ser humano extraordinario, sui generis, con poderes mágicos o sobrenaturales.

El rol del mediador se construye, tal como considero se construye cada rol que nos toca desarrollar en la vida, desde lo cotidiano hasta el profesional.

Y así, el mediador tiene el desafío de pensarse a sí mismo en ese rol, de munirse de herramientas de construcción y autoevaluarse.

La imparcialidad significa no favorecer a uno en desmedro del otro. O cómo le llama alguna doctrina, una parcialidad múltiple que permita beneficiar a todos.

La neutralidad ayuda a sostener la imparcialidad, ya que soy neutral en cuanto, como mediador, no impongo mis valores, y respeto los que traen las partes a la negociación. Cuanto más respeto los valores de los demás, aunque sean diferentes a los míos como mediador, cuánto más los aprecio, más imparcial podré ser, y más respetaré las decisiones que tomen para solucionar su conflicto.

Los seres humanos necesitamos profunda y amorosamente encontrarnos con otros desde una individualidad que nos satisfaga, y poder ofrecérsela a otro, ¿cómo? Con el lenguaje, con la comunicación... no es fácil, no es sencillo, encontrarme

con el otro, comprendernos, entendernos, apreciarnos, interpretar lo que me brinda y lo que brindo.

El crujir del encuentro, a veces raspa la audición... ¿qué hacer? Un mediador es una opción, una alternativa.

Mediador, Mediadora, ser o no ser, es la cuestión... la vocación, el llamado, por la raíz latina *vocatio*, el llamado a ser mediador, a colaborar en que otros puedan entenderse y apreciarse.

Sigo con agosto, el día 17 los argentinos recordamos ésta, como una fecha patria (del latín *tierra paterna*) el fallecimiento de Don José Francisco de San Martín, llamado el Padre de la Patria, el Libertador de América.

¿Qué se habrá preguntado San Martín? Cruzar o no Cruzar... los Andes, Liberar o no Liberar... entre tanto escrito e investigado acerca de Don José de San Martín, el acuerdo sobre su valor, coraje, ética, decisión, liderazgo, vocación, es categórico.

Ser o no ser... en el lugar que nos toque, queelijamos, que desarrollemos, seamos eso, a fondo, con vocación y valor, la vuelta circular nos devolverá satisfacción.

*“¿Ser, o no ser, es la cuestión! ¿Qué debe más dignamente optar el alma noble entre sufrir de la fortuna impía el porfiador rigor, o rebelarse contra un mar de desdichas, y afrontándolo desaparecer con ellas? (“Hamlet” William Sakespeare)*

Publicado por diario *Jornada* el 17 de agosto de 2014

## Mundo Mediación

**Espacios docentes – académicos – institucionales.**

**Espacios de exploración e investigación.**

Entre los años 2009 y 2014, decidí dirigir mi tiempo de vacaciones y mis recursos económicos a una investigación exploratoria en el extranjero, como proyecto personal y profesional. Es así, que proyecté cada viaje de días de vacaciones, orientado a realizar actividades académicas, científicas, docentes y a su vez de capacitación. Así fueron dándose y generándose, espacios de esa naturaleza, en los que fui conociendo profesionales que desarrollan mi tarea, en otros lares. Con otros marcos normativos, organizacionales, culturales, económicos, contextuales en fin.

Este proyecto me permitió conocer universidades, oficinas y centros de justicia alternativa y de mediación.

Nombraré muchas personas. Es esto una forma de reconocimiento. Yo puse mi tiempo y recursos, ellos pusieron su tiempo, colaboración, buen trato, generosidad y profesionalismo. ¿Qué es lo que me interesa explorar y conocer? Metodologías, modalidades organizacionales, cuestiones novedosas. Me gusta conversar sobre mediación, con personas que nunca antes vi, que cada día se levantan, van a su lugar de trabajo, y contemporáneamente con Puerto Madryn, y cientos y miles de lugares en el mundo, trabajan para que las personas puedan resolver sus conflictos escuchándose. Esas personas, sin conocerse, tienen un código común, un lenguaje y un objetivo coincidente. Eso es grandioso, o como dicen los americanos “is amazing”, o los mexicanos “híjole qué bueno!”, o los españoles “¡joder, venga otra cañita con una tapa!”.

¿Qué descubrí?, que siempre habrán mediadores generosos y dispuestos a contar sobre su trabajo y a compartirlo. Luego, corroboré presentes en todos esos espacios los ejes con los que me he formado como mediadora: la comediación inter-



disciplinaria, el patrocinio o asesoramiento jurídico obligatorio o no, la ayuda de organismos en red, la conformación de equipos anexos a los mediadores de naturaleza multidisciplinaria. La aplicación de la mediación como un puntapié inicial, en esto de que son útiles sus herramientas y con acuerdo de los participantes, se puede acordar el rol como mediador, conciliador, facilitador.

También es coincidente la mirada acerca de cómo atender situaciones familiares, que estén atravesadas por actitudes violentas, que no impliquen un delito penal, y el poder colaborar, de manera separada para la toma de decisiones de cuestiones cotidianas. También acompañar en el proceso de búsqueda de espacios de pertenencia que fortalezcan individualmente a mujeres y hombres, que los ayuden a correrse de sus roles, y desterrar el maltrato de su vinculación, entre ellos y con los otros.

**¡Oye chico, tráeme un mojito bien rico, con ese ron sabroso que ahí tienes!**

**La Habana – Cuba**

Todo, pero todo, comenzó allí, en el “Hotel Nacional”, en La Habana, en Cuba, en esos maravillosos salones de conferencias, y esas galerías frescas y abiertas, intercambiando sobre Derecho Procesal y escuchando el son cubano. ¡Sí chico!

En el año 2009, en la web de la Federación Argentina de la Magistratura, se anunciaba el Congreso Internacional de Derecho Procesal en La Habana. Envié un correo electrónico, ofreciendo mi participación con una Ponencia, sobre mediación.

Me respondió mi amigo, entrañable, el Profesor Juan Mendoza, aceptando mi participación. Él es parte de la concreción de este sueño. Allí estaba coordinando todo el congreso, sorprendiéndome con sus palabras del Martín Fierro en su exposición. Juan es un señor del Derecho y la docencia.

Considero que el inicio de este proyecto soñado, se dio con

esa participación. A partir de allí conocí a la Lic. Yamila González Ferrer, pionera de la mediación en Cuba. A Mayda Goite Pierre, la Decana de la Facultad de Derecho y una eminencia en Derecho Penal. Conocí en el congreso, al Prof. Carrasco Soulé de la Universidad Nacional Autónoma de México, y pude compartir también con una eminencia argentina como el Prof. Berizonce.

En esa oportunidad expuse acerca del Servicio Público de Mediación. A partir de allí, docentes de la Universidad de La Habana se sintieron interesados, y fui invitada a participar del dictado del Diplomado de Mediación, Familia y Género.

Gracias a la gestión de mi amiga y colega cubana, la Lic. Yamila González Ferrer, fue posible que desarrollara esta actividad académica. Las clases se dictaban de manera intensiva. Los alumnos eran todos ellos Licenciados en Derecho, y desarrollándose de manera diversa, tanto en ámbitos estatales, docentes o independientes en bufetes. También provenían de diferentes localidades de la isla. Las clases las dicté, en lo que resulta la sede de la Casa del abogado. Es un multiespacio, que cuenta con alojamiento para cuando los abogados se trasladan desde el interior, y necesitan pernoctar en la capital. Cuenta también con aulas, comedor y piscina, ya que también se usa en vacaciones. También las clases se desarrollaron, en la sede de Unión de Juristas de Cuba.

Las clases dictadas se destinaron a desarrollar, las características del servicio en el que he trabajado durante estos años, como formato institucional judicial, en cuanto a modalidad y metodología. Luego en particular Mediación Familiar y su práctica.

La experiencia, rica, conmovedora, especial. El valor de los alumnos y su reconocimiento a lo brindado, es una suma de emociones, que las reviviría con placer.

El profesionalismo, el interés, la forma de expresarse e inquietarse por la mediación, como así, la manera de entregarse a este aprendizaje, fueron para mí una fuente de enriquecimiento personal y profesional.

La mediación, tiene abierto el camino en Cuba, con gran interés por los profesionales, esencialmente en temas de familia y vecinales. Mi amiga Yamila, es su gran impulsora.

**¡Ay ay ay ayyyyyy canta y no llores, porque cantando se alegran cielito lindo los corazones!**

**México**

La Universidad Nacional Autónoma de México, me brindó la posibilidad de impartir clases en el Diplomado de Mediación, dictado para empleados del Superior Tribunal de Justicia del Distrito Federal. La gestión para mi presencia allí, se debe a mi amigo y colega el Prof. Hugo Carrasco Soulé.

Los empleados eran todos potenciales Licenciados en Derecho, ya que con el cursado y aprobación de ese diplomado, obtenían su licenciatura. Las clases se desarrollaron en la misma sede del Superior Tribunal, en horario de tarde, al culminar su horario de trabajo, hasta la noche, y el sábado por la mañana. El contenido de las clases, estaba dado también por la gestión en una oficina de mediación y práctica de mediación con casos.

También pude impartir un curso sobre Práctica de Mediación, a mediadores, que se desenvuelven en diferentes ámbitos.

La calidez mexicana, también es destacable. Esa capacidad para hacerlo sentir tan bien a uno. Tiempo después la Lic. Paola Ontiveros, quien desarrolla su Maestría en la UNAM, con tesis sobre Mediación Familiar, pudo compartir con mediadores en su práctica, como así el funcionamiento interno, en la oficina de Puerto Madryn. Siendo ésta, la primera experiencia de esa naturaleza.

En estas oportunidades compartí con mediadores en sus propios ámbitos de trabajo, en especial en el Centro de Justicia Alternativa del Distrito Federal. Allí tuve la oportunidad de mediar, en una mediación familiar. Con el colega, Antonio Anguiano, apenas nos conocíamos, y fue una experiencia extraordinaria de mediación, desde lo cultural, profesional,

emotivo. Fantástica. Se les anunció y propuso a los participantes la posibilidad de mi presencia, la que fue aceptada. Una pareja, casados y con dos hijos, estaban con dificultades de convivencia. Se habían dado situaciones de discrepancia y distanciamiento entre ellos. Llegaron a mediación, como diría Marinés Suárez, un poco para ayudarlos a separarse bien. Fue muy emocionante, mediar, empalmar en el discurso inicial, acompañarnos, no interrumpirnos, hacer sentir bien a los mediados. Lo escribo y me emociono. Se fijó una próxima reunión, en la que ya no estaría yo presente. Previo al encuentro, desde aquí, la Patagonia, envié mis saludos a mis mediados. Más tarde, contacté a mi mediador, para saber cómo se había desarrollado la reunión. Antonio me contó que todo había ido muy bien, y que se acordaban de mí. ¡Sí!, eso me hizo sentir muy bien.

### **¡Pura vida! Costa Rica**

En el año 2013, la Federación Argentina de la Magistratura, con la Presidencia del Dr. Carlos María Vélez, organizó un viaje académico institucional a San José de Costa Rica. Por mi participación como asociada a la Asociación de Magistrados y Funcionarios de la Provincia del Chubut, presenté mi solicitud y accedí a la posibilidad de integrar el grupo que viajaría. Ese proyecto me permitió, como parte de la agenda de la FAM, conocer la Corte de Justicia de Costa Rica, la Corte Interamericana de Derechos Humanos, y la Universidad para la Paz.

Contacté oficinas de Mediación y así mantuve encuentros con mediadores del Centro de Mediación del Colegio de Abogadas y Abogados de Costa Rica, y con el Centro de Mediación y Arbitraje de Costa Rica.

El Dr. Javier Llobet, Prof. de la Universidad de Costa Rica, reconocida eminencia en Derecho Penal en Latinoamérica, y a quien conociera en La Habana, en aquel congreso de Derecho

Procesal. El Dr. Llobet, me propuso y propició, la presentación de mi libro, en la Facultad de Derecho de la Universidad de Costa Rica. Momento de superlativa alegría y orgullo para mí.

**¡Y nos dieron las diez y las once y las doce y la una,  
y las dos y las tres, y desnudos al anochecer  
nos encontró la luna!**<sup>23</sup>

**España**

### **Barcelona y mi amiga Marta Canudas.**

En el año 2010, Marta Canudas, Educadora Social y Mediadora catalana, con su pareja, realizaron un viaje exploratorio de Argentina, durante nueve meses.

Un día mi jefa me transmite una inquietud de otra mediadora, de Buenos Aires, Popi Mac Cormac. La inquietud era que una mediadora catalana estaba viajando hacia la provincia del Chubut, y quería saber sobre la posibilidad de recibirla, conversar, encontrarse con ella. Así fue como nos conocimos con Marta y Marc, tomando un café, cenando, yendo a Gaiman a tomar el té. Y también, yendo a la oficina de mediación y compartiendo impresiones y experiencias.

Cuando anduve por allí, por sus pagos, Marta, ella personalmente, se encargó de armarme una agenda que me permitió conocer diferentes espacios de mediación en Barcelona.

Este fue un recorrido interesante, una experiencia de vivir la generosidad en carne propia.

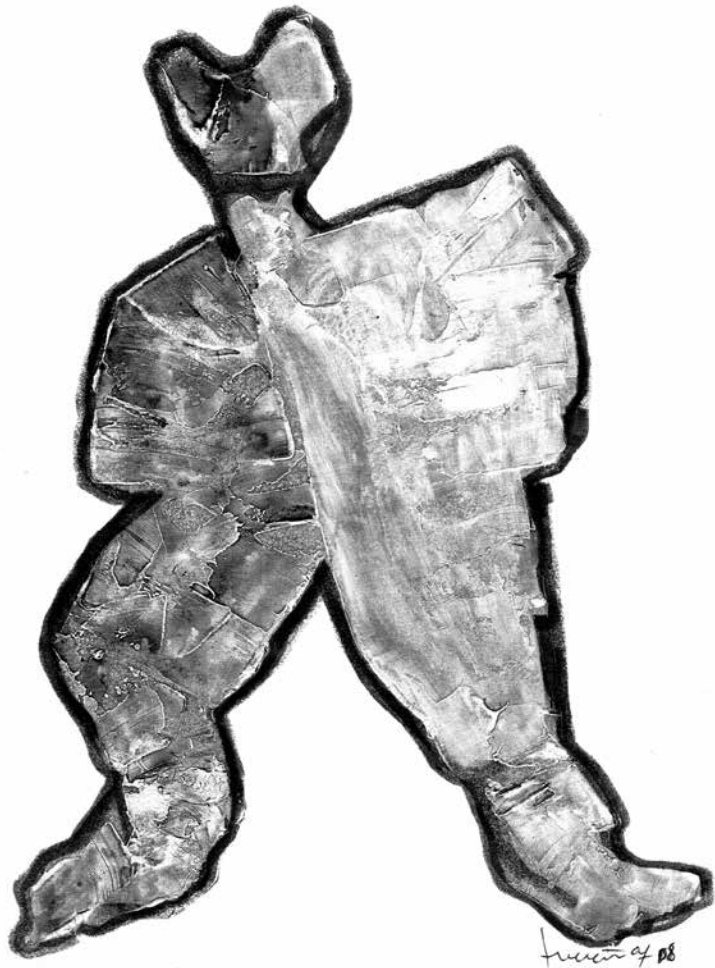
### **-Oficina “Servei de Traducció i Mediació intercultural de Barcelona”<sup>24</sup>**

Esta es la oficina en la que trabaja Marta. Entre quienes trabajan y conocí, se encontraban mediadores de nacionalidad

---

<sup>23</sup> Joaquín Sabina

<sup>24</sup> <http://abd-ong.org/>



Pakistaní y Marroquí. Un equipo de mediadores y un equipo de traductores.

El trabajo se desarrolla, orientado a colaborar con quienes son extranjeros y necesitan un intérprete para poder acceder a soluciones dialogadas. El traductor es un mediador entre el profesional y el usuario. La mediación interpersonal la pide el profesional del Servicio Social. El programa lleva el registro de mediadores y traductores.

Esta oficina, al menos en ese momento, compartía el espacio edilicio con profesionales del programa, denominado Energy Control.<sup>25</sup>

El encuentro con quienes estaban comenzando su tarea esa mañana, fue gratificante, interesante e informativo. Una invitación a abrirse a la solución de las temáticas que la vida en comunidad trae. Cómo se colabora en la solución y en la inserción social, frente a la postura de cómo desterrarlas.

#### **-Mediación Penal Juvenil y de adultos, en el ámbito judicial.**

Esa misma mañana, me trasladé a uno de los edificios del Poder Judicial en Barcelona, para encontrarme con Charo Soler, abogada y mediadora, responsable de Mediación Penal Juvenil, jóvenes entre 14 y 18 años, conforme su ley 5/2000.

El mundo es tan pequeño. Ella había estado en Puerto Madryn, yo no lo sabía hasta ese momento. Como toda ciudad pequeña, las particularidades se destacan, y nos encontró unidas en una misma imagen: la del Ford Falcon viejo que transita la ciudad con un perro en el techo! Sí así es, y ella lo había visto, y por supuesto no dejó de referírmelo, fue realmente muy gracioso y fuerte. Sin conocernos previamente, esta imagen fue común y provocadora de una emoción positiva.

Charo, con una generosa actitud, en su lugar de trabajo—y disponiendo de sus últimos minutos de tiempo previo a salir de vaca-

---

<sup>25</sup> <http://energycontrol.org/>

ciones al día siguiente, a América justamente, a Lima— me contó cómo llevaban adelante el proceso de mediación penal juvenil. Se trabaja con una Entrevista inicial, previa, con el menor y el abogado, como Entrevista de viabilidad. Contaban con un equipo técnico para mediación, conformado por Trabajador Social, Psicólogo y Pedagogo.

Ese día de nuestro encuentro, ella tenía programada una visita de seguimiento y supervisión, sobre el desarrollo de un acuerdo propuesto por dos jóvenes, como solución restaurativa. Estos dos jóvenes habían ofrecido, como manera de reparar los daños que ocasionaran anteriormente, trabajar durante un mes en el Polideportivo de su barrio. El encuentro se desarrolló en el mismo Polideportivo, al que nos trasladamos desde el centro de Barcelona, con dos combinaciones de subte, yo detrás de Monse mi guía. Todo el trayecto conversando acerca de su trabajo y del caso en particular. Llegamos al club, y nos recibió, a quien llamaré aquí, Don Pepe. Charo les explicó quién era yo y si estaban de acuerdo en que presenciara el encuentro. Cómo transmitirles el gusto y el agradecimiento por ese gesto. Ahí estábamos, en un espacio de la construcción, algo como una oficina, sin serlo. Alrededor de una pequeña mesa, reunidos Don Pepe, un señor de unos setenta y pico largos, de sonrisa afable, sincera y tono cariñoso al hablar.

Luego, los dos jóvenes, Juan y Carlos, Charo y yo. Todo se desarrolló naturalmente, sin inhibiciones y espontáneamente. Lo que ya conté sobre adolescentes en mediación, su frescura y espontaneidad. Los veo riéndose, en esa risa nerviosa, de timidez y ganadores. Don Pepe contó las tareas que habían desarrollado durante un mes, los horarios en que las hicieron, una situación de inasistencia de uno de ellos. Manifestó estar conforme con el desenvolvimiento de los muchachos, que habían arreglado el alambrado, pintado, cuidado el césped. El desenvolvimiento de Charo, impecable, nada obvió, ni pasó por alto. Ajustó, pidió explicaciones acerca de la inasistencia, los motivos, la falta de aviso. Por otro lado connotó lo construido, el respeto, la buena fe, lo emotivo generado entre Don Pepe y los chicos.

Un honor estar ahí, compartiendo un encuentro de mediación en un barrio de Barcelona, y además, con Charo mirándome y compartiendo conmigo mientras dialogaban. Me sentí incluida en una dinámica conocida y común, que nos unía más allá de nacionalidad, distancia, geografía, cultura.

Para conocer sobre Mediación Penal de adultos, mi amiga Marta, acordó un encuentro con Montse Martínez. Con Montse me encontré el mismo día que estuve con los amigos mediadores de Hospitalet. Me había trasladado en bus hasta la ciudad, al edificio de tribunales, y llegué pasada la hora fijada para encontrarnos. Hay que figurarse, que todos quienes me recibían estaban con sus actividades laborales. Así ahí estaba Montse, y yo disculpándome por mi tardanza. Una profesional experimentada, con amplia experiencia en Mediación Penal de adultos. Ella conducía un Programa de la Comunidad Autónoma. Gestionado por profesionales contratados por el Poder Judicial, trabajando con dependencia de la justicia. Por normativa local, tramitan la mediación penal por aplicación de criterios de oportunidad. El formato por el cual las personas accedían a mediación en cuestiones penales, tenía que ver con la aplicación de criterios de oportunidad y la aplicación del Principio de Oportunidad.

*Charo luego de la mediación en el Polideportivo con Don Pepe, y los jóvenes, me pregunta: ¿Quieres que conversemos un poco sobre el encuentro? Sí, claro le respondí. Pues, venga, vamos por una cañita y una tapa. Genial. Y, ahí estábamos en un barcito del interior de Barcelona, intercambiando sobre esa mediación.*

*Charo, ¡profesional, las veinticuatro horas!*

### **-Centro de Mediación del Derecho Privado de Cataluña**

Este también resultó un encuentro muy interesante, con la profesional responsable Doña María Teresa Gispert, en el ámbito del Poder Judicial.

Ella me explicó toda la tarea que realizan, como una instan-



cia previa al inicio de acciones ante el juez, y con Patrocinio Letrado.

Me brindaron información de estadísticas como así una obra, publicada por el Departamento de Justicia, de casos prácticos de mediación, bajo un formato y metodología sumamente notable. Estos casos son producto y una selección de sus propias Sesiones Metodológicas de equipo.

Son diez casos, cada caso comienza con una ficha técnica en la que se detalla: nombre del mediador interviniente, período en el que se realizó el Proceso de Mediación, cantidad de sesiones/reuniones, y resultado de la finalización.

Luego, el relato está organizado conforme los siguientes ejes: un resumen, palabras clave, ideas clave, origen, material de difusión del centro, fase previa del proceso, solicitud, contacto e intervención de la trabajadora social, su presentación y perspectiva, genograma/familiograma (en el caso de mediación familiar), origen de la propuesta de mediación, agentes intervinientes, descripción de lo trabajado por sesión, conversaciones telefónicas, acuerdo.

Los casos versan sobre diversas cuestiones:

Mediación familiar,

Mediación internacional

Convivencia entre madre e hija

Una madre entre dos hermanos

Régimen de comunicación entre un tío abuelo y su sobrina nieta, en post sentencia para coordinar los encuentros.

Comunicación alterada en una pareja intercultural

Recursos útiles de la mediación: el valor de las disculpas sinceras.

Negocios de familia: Prioridad o complejidad de intereses e intervención de otros profesionales.

Una mediación apreciativa: conflicto familiar, un problema de convivencia, agravado por dos episodios presumibles de maltrato.

Mediación Judicial multipartes: controversia en el ejercicio de la tutela de una persona incapaz.

## **-Hospitalet. Mediación comunitaria e intercultural total**

La localidad de Hospitalet, o pequeño hospital, está unos kilómetros del centro de Barcelona, al que me trasladé en un bus. El equipo que me recibió, que además me esperaba, era un verdadero deleite. Su responsable, Oscar, catalán. Acompañado por Laia, de nacionalidad cubana, y Teresa de nacionalidad colombiana.

Contaban con un edificio muy moderno, nuevo y bien acondicionado para atender adecuadamente a los ciudadanos. Su tarea era puramente de mediación comunitaria, marcada fuertemente por lo multicultural. Ello porque la composición del barrio estaba marcada por una importante cantidad de personas de nacionalidad latina.

Un objetivo que se propuso esta oficina, en el trabajo llevado adelante, fue poder medir de alguna manera la transformación.

En esto de la escuela transformadora, cómo poder mostrar estadísticamente esta transformación.

Fue así que diseñaron una serie de formularios, con preguntas pensadas y analizadas, que el mediador debe ir completando luego de cada reunión.

Las planillas se enfocan en la mirada de actitudes develadas en la mediación, concurrencia, puntualidad, cumplimiento de los acuerdos parciales, sostenimiento de la palabra, cambio de lenguaje no verbal y verbal.

También, este equipo contaba con una Supervisión de Práctica, por parte de la Diputación de Barcelona.

Profesionales con vocación y pasión. Encuentro maravilloso.

## **Granada ¡Tierra ensangrentada! Universidad de Granada y Oficina de Mediación de la Jefatura de Policía**

Las cosas no suceden por generación espontánea. Por suerte se produce una cadena de sucesos y favores, que nos conectan, se fusionan, empatizan, y se produce.

En su visita a Buenos Aires, para participar de un Encuentro sobre mediación, organizado por el Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, conocí al Prof. Guillermo Orozco de la Universidad de Granada. En oportunidad de cruzar el charco grande, rumbo al Viejo Mundo, para ver a mi familia en Andalucía, fue que el Prof. Guillermo Orozco, conjuntamente con el Prof. Antonio Lozano, me propusieron exponer y compartir con mediadores de su universidad.

Así fue como expuse en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología de la Universidad de Granada. No viene al caso quizás, a menos que un día conversen con mis amigos, los profesores Orozco y Lozano, y quizás se descostillen de risa. Esto, porque no fue fácil combinar el día, entre que yo iba más al sur de Granada a ver mi familia, y entre que la facultad estaba con huelga de los alumnos, y que el salón no estaba disponible. En fin, que pese a todo, llegué al salón de “La Pepa”. Esta aula tiene ese nombre en conmemoración al bicentenario de la promulgación de la Constitución Política de 1812, que se celebra el 19 de marzo, el día de San José. La constitución es conocida como “La Pepa”. Pude compartir con mediadores y estudiantes del Master de Mediación.

Otro espacio compartido en Granada, fue el de la Oficina de Mediación de la Jefatura de Policía. Oficina es una forma de decir, en esto de si nos miramos con inconvenientes varios en la oficinas del estado. Pues que ellos cuentan con un espacio en otro gran espacio, delimitado por biombos. Me contaban, que al comienzo de la oficina, como la gente no sabía de qué se trataba, y veía ese biombo blanco, se acercaba ofreciendo ¡donar sangre! Increíble trabajo llevado adelante. Durante la mañana se comunican telefónicamente con las personas que durante la noche, han realizado una denuncia también de manera telefónica. De esa manera les explican de qué se trata la mediación, y combinan un encuentro personal. De esa manera avanzan, en encuentros individuales y conjuntos en la medida que las personas van aceptando. Estudiantes del Master

de Mediación se ocupan de conducir estos encuentros y hacer las comunicaciones telefónicas.

La amabilidad, generosidad y sencillez, tanto de sus responsables, Jefe de policía y su colaborador, y los mediadores, difícil encontrar las palabras adecuadas para describirlo. Les diría, pasión, convicción, buena fe, profesionalismo, y un gran deseo de hacer aportes concretos a la comunidad. Y como en todos esos sitios hay un comedor, pues que ahí brindamos al mediodía, Estrella, Adelina, Pepe, Juan Cruz, Alejandro, Kallim y Rocío.

## **Madrid**

### **Universidad Carlos III**

#### **Universidad Autónoma de Madrid**

Estando en La Habana con mis clases, conocí al Prof. José Alberto Revilla, docente de la Universidad Autónoma de Madrid. En aquella oportunidad el Profesor Revilla, ante un grupo de mediadores en la sede de la Unión de Juristas de Cuba, expuso sobre Mediación Penal y Justicia Restaurativa de manera impecable. Así fue como nos conocimos.

Tiempo después, en el viaje que vengo contando, congeniamos en poder encontrarnos nuevamente. Gracias al profesor Revilla, conocí la Universidad Autónoma de Madrid. En esta universidad se expone una placa, que da cuenta de haber cursado allí sus estudios, el hoy Rey de España, Felipe VI. La placa dice: “Su Alteza Real el Príncipe de Asturias —Licenciado en Derecho por la Universidad Autónoma de Madrid— inauguró este edificio el día 21 de diciembre de 1994.”

Había muchos anuncios en pizarrones, uno en particular atrajo mi atención, que anunciaba un aula llamada, de “Derecho Crítico”.

Fue muy llamativo para mí, en aquel momento, la forma de difusión de las propuestas estudiantiles, ante las inminentes elecciones para el Centro de Estudiantes. Colgaban desde las escaleras hacia un centro, estaban escritas muy prolijas y muy

coloridas. Desde lo comunicacional, eran muy interesantes. Lo que hice fue fotografiar esos enormes carteles colgantes, y algunas leyendas eran las siguientes:

- “A todas nos importa la universidad pública, pero unas hablan, otras actúan. Vota AED”
- “No os perdáis debate electoral (ADAP, AED, MAS y RES PÚBLICA) Lunes 18 G – III 13,30”
- “Sociedad de Debates. El arte de convencer. Infórmate. Local 2 de Asociaciones. Res Pública.”
- “MAS: Reforma del Calendario MAS tiempo para preparar tus finales. Exámenes liberatorios en las Asignaturas de 9 créditos. Eliminar los Seminarios de diciembre y abril. #TeMereces”
- “Primero llegó Bolonia: Pero como no necesitaba trabajar para estudiar... no me importó. Luego llego el Máster, pero como no quería ser abogado/a... no me importó. Después nos quitaron las becas, pero como tenía ahorros... no me importó. Ahora llega el Tasazo. Nunca es tarde para organizarse y luchar. AED. Facebook:Aed Ace. Twitter: @AED\_UAM blog: aed-ace.blogspot.com”
- “MAS: toma parte en las decisiones que te afectan”
- “Visita ágora blog. El espacio de opinión y debate de Res Pública. Entra ya en: [www.agora.vv.si](http://www.agora.vv.si). Facebook/ AgoraResPublica. @BlogAgoraUAM”

En la Universidad Carlos III, me reuní con colegas mediadores: Helena, Mery, Lucía y Emiliano. Almorzamos juntos en el comedor de la universidad, donde un “*andalú*”, me hizo tomar ¡su sopa de gallina! Luego compartimos acerca de cómo desarrollamos nuestras labores como mediadores, en cada lugar, y me obsequiaron una obra en compilación, sobre mediación, editada por la universidad.

## **New York New York New Yorkkkkkk**

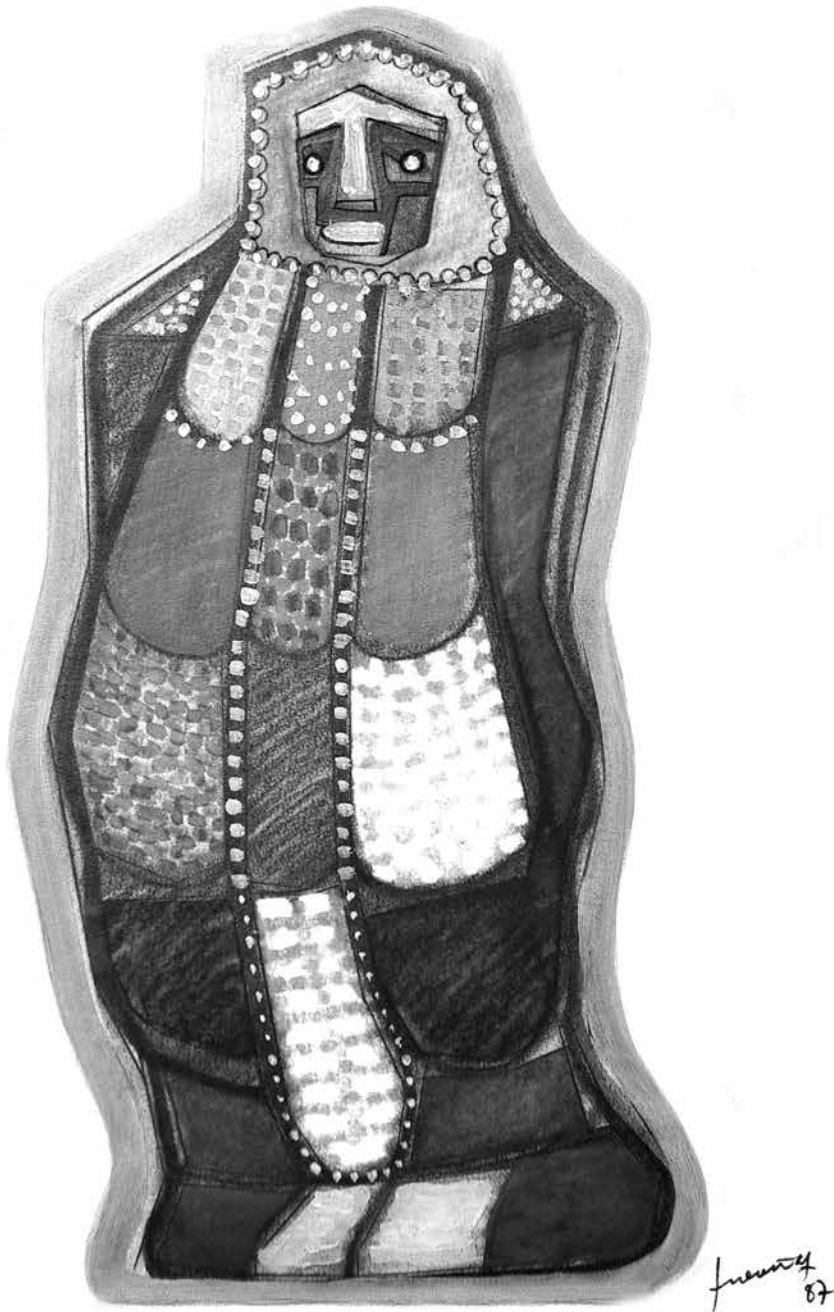
Previo a realizar este viaje, investigué en la web las posibles oficinas de mediación a visitar, como así organizaciones de latinos, que pudiesen ser de contacto.

De esa manera di con mi, hoy amiga María Canet, de la ONG Provincia 25, bonaerense, quien vive hace treinta años en Manhattan. Ella es un personaje total. Básicamente una persona generosa, eso es too much!

Es increíble, el día que escribo esta parte del libro, entre las películas que alquilé —que ví el tráiler y me gustó— está “The visitor” o “La visita inesperada” como la tradujeran aquí en Argentina. La película trata sobre un tema recurrente en su tratamiento fílmico, en los últimos tiempos, y no por ello menos interesante, de parte de los norteamericanos, como es la inmigración formando parte de su cotidianeidad. La magnífica película “Crash” considero fue un muy buen logro, en mostrar esta realidad. En “La visita inesperada”, un americano traba amistad con un joven sirio y su madre, y con la novia senegalesa. El americano, es un profesor de economía, solitario, viudo, un tanto desalentado de la vida. A partir de su amistad con Tarek y el aprendizaje de tocar el “djembe”, con esa música, su mundo y su mirada, cambian. El joven sirio es detenido en el subway, interpretando la policía que cruzaba sin pagar, en una confusión al quedarse trabado. Esto devela cuál es su situación como inmigrante en Estados Unidos. Tarek es juzgado con la competencia de jueces de migración. Esta película me situó en el mismísimo lugar, de lo que relato a continuación. Incluida en la película, el Ferry a Staten Island, que disfrutaría junto a mis amigas valencianas.

## **Brooklyn. Criminal Courts El Juez Gabriel Videla**

¿Saben a quién me presentó María? Me presentó a Gabriel, un argentino, criado en Chicago, abogado recibido en Chica-



go también, Juez de Migraciones. Gabriel estaba casado con Gabriel, sí, ambos se llaman igual, de nacionalidad peruana. Latinos entrelazados de diferentes maneras en un café de Brooklyn. Gabriel Videla, un encanto total, me invitó si quería presenciar una sesión en el tribunal. Sin dudarlo allá fui a los tribunales de Brooklyn, y antes de comenzar, me preguntó: ¿Daniela sos —porque vosea como si nunca se hubiese ido— muy impresionable? Mirá que visualmente puede ser fuerte. Y yo, que estoy más dispuesta a mediar en Siria, Palestina e Israel que a subirme a unos esquíes, allí entré. Y sí, es fuerte. Esposas en manos y pies, mameluco naranja, rostros duros. Experiencia sorprendente y profunda.

### **El Juez Robert Kalish**

No sería el único juez que conocería, ya que mi amigo Juez Penal de Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Dr. Santiago Otamendi, me contactaría con el increíble Juez Penal Robert Kalish. Allí estaba yo en Brooklyn, una fría mañana de fin de invierno, frente a un gran edificio, anunciándome al Juez Kalish. Él y sus colaboradores, de una cordialidad y disposición tan contenedora, y tan interesados por mi trabajo. El Juez Kalish, luego de que conversáramos en su oficina, me indicó en la corte, que me sentara a su izquierda ¡sí! Como en las películas americanas. ¿Drink and driver?! ¿Drink and driver?! ¿Drink and driver?!, My God. Multa, arresto, disculpa la primera vez —todos ahí sentados, esperando ser llamados, y acompañados por sus abogados, sentados frente al estrado. Jamás habría imaginado estar sentada allí, participando y presenciando ese desfile de imputados. El juez Kalish, había estado en Argentina el año anterior. Su hijo estudió y trabajó en Buenos Aires. Así es que él dio una conferencia para la Fiscalía de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y luego con su esposa, su hijo y su nuera, recorrieron parte de Argentina, especialmente el norte. Habían quedado encantados de las bellezas naturales del país.

En el mismo edificio del Juzgado del Dr. Kalish, él me contactó con la oficina de mediación, con quienes me reuní, su responsable, Mia Santiago y una colaboradora que hablaba español. El trabajo allí desarrollado, es con personas menores, imputadas por delitos relacionados con la tenencia y consumo de sustancias. Si optan por la instancia de ayuda de esta oficina, para colaborar en su reinserción, deben cumplir las pautas, como así un análisis semanal para verificar que no estén consumiendo. Esta oficina se llama: Criminal Court of the city of New York. Screening & Treatment Enhancement Part Misdemeanor Brooklyn Treatment Court.

### **Oficinas varias en la Gran Manzana**

Luego mantuve encuentros en las siguientes oficinas:

-New York Peace Institute, con Melissa Appleton y su equipo.

-FINRA – Financial Industry Regulatory Authority, una organización de Arbitraje y Mediación privada, en temas económicos y comerciales, mantuve reunión con Julie Crotty.

-Unified Court System – Special projects Counsel – Office of ADR & Court Improvement Programs. Allí me reuní con Lisa Courtney, casada con un chileno y con un buen castellano, y con el responsable de esa oficina, Daniel Weits.

-New York Legal Assistance Group, me encontré con Antoinette Delruelle, mediadora, Coordinadora del proyecto de Mediación. Francesa ella, residiendo en New York desde hacía años con su esposo y sus hijos. Avocada a aprender español. Trabajaba sobre mediaciones familiares, llevadas a su oficina por abogados particulares. Esto como parte del proyecto a los fines de contar con estadísticos, que permitiesen ampliar el proyecto.

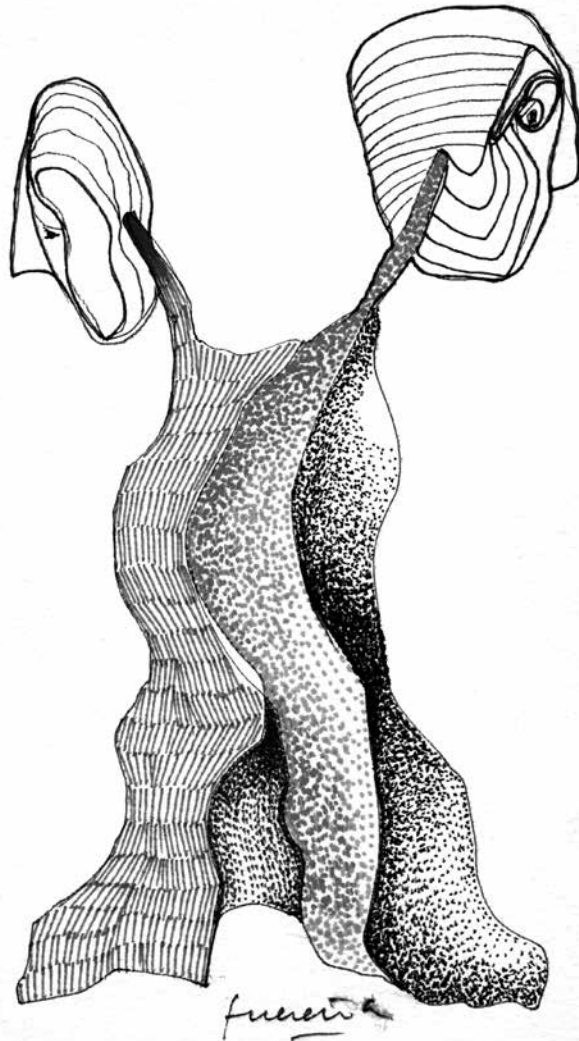
### **Washington D.C.**

Tenía tan solo un día para ir a Washington. En bus desde Manhattan es bastante práctico. Se puede ir y volver en el día,

siempre y cuando para tomar el que parte a las 7 AM, lo esperes desde las 5,30. El boleto lo venden en el momento y por orden de llegada. No podía perderlo, había combinado con la asistente de la responsable de mediación en la OEA, un encuentro para ese día. Elegí el día más lluvioso de la centuria en jese pueblo! Pendientes me quedan, todos los famosos jardines y monumentos que habría allí. Me reuní con la responsable de la oficina de mediación, Katalina Montaña, responsable de la Sección de Fortalecimiento Institucional en Diálogo y Mediación. Fue un agradable encuentro, interesada por la actividad de mediación en esta geografía, y además pude conocer acerca del funcionamiento de esa oficina. Trabajan sobre proyectos y en lugares concretos de necesidad.\_

## El X Congreso Mundial de Mediación. Génoa - Italia - 2014.<sup>26</sup>

Europa y América, ahí, donde nació Cristóbal Colón



Los congresos mundiales de mediación, siempre son una actividad académica tentadora. Se realizan todos los años, propulsados y organizados por el Dr. Jorge Pesqueira. Entre otras profesiones, es Licenciado en Derecho, Dr. En Derecho y en Sociología. Su actividad la tiene concentrada en Sonora, México. Porta una personalidad convocante y un liderazgo nato. El Dr. Pesqueira propone un modelo que él llama “Mediación Asociativa”. También propone que los mediadores, debemos ser agentes del cambio, contra del estado de cosas que no satisfacen.

Este Congreso Mundial de Mediación, se desarrolló entre el 22 y el 27 de septiembre, en la ciudad de Génova, Italia. No obstante durante los días 18 y 19 de septiembre se realizaron talleres preparatorios en las ciudades de Palermo y Milán.

Estos son encuentros interesantes desde distintos puntos de vista. Con anterioridad, en el año 2010, tuve la oportunidad de asistir al VI Congreso Mundial realizado en la Provincia de Salta, en la República Argentina.<sup>27</sup> Congreso en el que se pudo compartir con Sara Cobb, Christopher Moore, el Prof. Joseph Folger, y la argentina Marínés Suárez. Eminencias doctrinarias en mediación.

El lema del Congreso Mundial es “Una vía para la cultura de la paz y la participación comunitaria”.

Así un día, le dije a mi colega mediadora Gladys, ¿qué te parece si vamos juntas al Congreso Mundial de Mediación en Génova? cricri cricri cricri Así quedó Gladys, y fuimos.

Conseguimos un alojamiento, de esos llamados Bed & Break-

<sup>26</sup> <http://congresodemediacion.com/mdl/comunicaciones.html>

<sup>27</sup> <http://www.salta.gov.ar/prensa/noticias/conclusiones-del-vi-congreso-mundial-de-mediacion/8051>

fast, frente al Palacio Ducale donde se hacía el Congreso. El alojamiento era en la casa de Antonio y Daniela. Una habitación grande y un baño a nuestra disposición. Luego compartíamos la cocina, el comedor, y la hermosa terraza genovesa llena de flores. Esos siete días con ellos fueron tan lindos y amorosos. Además, que estar tan cerquita, nos permitió aprovechar mejor el desarrollo del Congreso.

El Programa comprende Talleres o Workshops específicos, Foros de Discusión y Mesas de académicos, que brindan Conferencias Magistrales.

Me gustaría registrar aquí y compartir con ustedes, algunos de los momentos, quizás los vividos con mayor fuerza:

### **Jacqueline Morineau**

Escuchar y ver a esta hermosa mujer, ya es un placer y una calma. No la conocía y fue algo formidable. Esta mediadora francesa, tiene un libro titulado “El espíritu de la mediación” que no está traducido al español. Ella es arqueóloga. Narró en su exposición, que luego de los estudios clásicos de arqueología, se especializó en la numismática griega y fue investigadora en el Museo Británico. Fue responsable de la creación de la primera experiencia de la mediación penal en Francia y en Europa por la oficina del fiscal de París. El propósito de la mediación la llevó a desarrollar un método específico, la mediación humanista, para formar a mediadores en Francia y en el extranjero. Fundó y dirigió el Centro para la mediación y la capacitación en mediación (CMFM) y enseñó en la Universidad Bicocca de Milán.

*“En cualquier conflicto, siempre es el mismo patrón: la violencia crece en respuesta al sufrimiento de todos, y nos movemos muy rápidamente a la violencia mutua. La violencia, cuando pasa, la ley crea una víctima. La víctima exige compensación y venganza. Entonces estamos encerrados en un ciclo que se auto genera. Es urgente romper este ciclo de violencia fuera de la persona para que pueda expresar sin reciprocidad”.*

Narró que si pensaba en un lugar, era una cabaña, si pensaba

en un momento, era la mirada de desesperación de los participantes de una mediación a la luz con la que se van. Contó que la mediación la encontró a ella. De joven experimentó el contacto con la muerte, reencontró la vida y quiso sobrevivir. Ella entiende la mediación, como mediar entre la vida y la muerte. Tomó la historia de Adán y Eva: separación, pérdida sufrimiento, luego la Tragedia Griega: cuerpo, ánimo, espíritu, alma, el poder ver al hombre completo. Con la mediación, ella entiende que se puede descubrir lo más bonito del ser humano.

La mediación como proceso de educación, de crecimiento del hombre. Su opinión es que en una Cultura de Autodestrucción, es importante educar a vivir bien consigo mismo y con los demás, lo que ella llama Mediación Humanística. Habla del sueño que ha creado un vacío importante, que se traduce en violencia.

El hombre debe reaprender a vivir, a ser humano. La mejor versión de uno mismo, es un camino individual compartido con otros. La mediación como un proyecto de sociedad, de civilización, ser artesanos de paz.

*“El hombre que es sabio, respira con los pies.”*

### **Leticia García Villaluenga**

Con esta admirable docente, participé del Work Shop de “Mediación en organizaciones eficientes.”

Leticia es docente titular de Derecho Civil y Directora del Máster de Mediación desde hace diecisiete años, en la Universidad Complutense de Madrid. Durante el taller tuvo dos traductores de lujo —porque tenía compañeros italianos— Matteo y Marta.

Mis compañeros de taller fueron: Carin (abogada española) Mina, Ferdinando, Sandra y Cristiana del Ayuntamiento de Génova, Claudia (mediadora de México). Carina, Celene, René (mediadores de México —Celene en materia Laboral).

Giacomo Jefe de la Policía local. Masimiliano (empleado del municipio). Mauricio (policía en Génova) y Pascual, Responsable del Centro de Justicia Alternativa del Distrito Federal en México.

De manera integral la docente expuso durante los dos días del Wokshop, acerca de los diferentes proyectos de mediación en Universidades, Hospitales y empresas.

Abordó la importancia de hacer un Diagnóstico del conflicto en las organizaciones. Poder identificar el micro y el macro conflicto, y los estructurales, para prevenir los conflictos en las instituciones.

Desarrolló variados ejercicios y compartió interesantes videos.

*“Cuando uno cree que el conflicto brinda oportunidades, vamos buscando oportunidades.”*

Explicó que, en el desarrollo de programas de mediación en organizaciones, conducidos por ella, coexistió la enseñanza de mediación a los integrantes de la organización, y a su vez, se brindaba un servicio de mediación.

*“Si guardamos las manzanas en el cajón, se pudren, si se pudre da mal olor. Lo mismo con el problema, si se pudre afecta.”*

Compartió con nosotros el texto de Francois Garagnon:

*“Entre lo que pienso, lo que quiero decir, lo que creo decir, lo que digo, lo que quieres oír, lo que oyes, lo que crees entender, lo que quieres entender, y lo que entiendes, Existen nueve posibilidades de no entenderse.”*

Realizamos un ejercicio de negociación escalonada, trabajando con las siguientes preguntas para consensuar respuestas:

- 1- ¿Qué materias relativas a mediación o resolución de conflictos nos gustaría que se trataran en el próximo congreso?
- 2- ¿Cómo nos gustaría que se estructurara la dinámica del congreso?
- 3- ¿Qué material consideramos interesante para socializar en el congreso?

La negociación escalonada, permite que todos sean legitimados, todos suman, con un común denominador.

Culminó el taller con un hermoso mensaje, de un Palabrero de la Guajira colombiana. Los palabreros son verdaderos mediadores y negociadores, de la cultura wayú. Tanto entre los diferentes clanes como con otros, externos. La UNESCO reconoció en el año 2010 este sistema autóctono, como parte del Patrimonio Inmaterial de la Humanidad.<sup>28</sup>

*“Una palabra bien dicha desarma al enemigo, acerca al que se encuentra lejos, abre las puertas clausuradas, alegra al que está triste y apaga los incendios alevosos. En cambio cuando pronuncias una palabra altanera, las palomas se vuelven halcones, los ríos se salen de madre, los mares se enfurecen y hasta el problema más inútil, adquiere de repente la fuerza suficiente para destruirte.” Juan Sierra, Palabrero Mayor de la Guajira.*

## Palabras de conferencistas

**Juan Carlos Vezzula**, mediador argentino, refirió cuánto todos sus estudios académicos no le eran tan útiles como *“el saber que traen los mediados”*. Contó también, que haber estudiado actuación, le ha sido muy útil como mediador, en cuanto al entrenamiento y uso del cuerpo.

**Fadhila Mammar**, tunecina, radicada en Barcelona y especializada en mediación intercultural compartió las siguientes ideas:

-No le gusta la palabra desafío, porque está la idea de competencia.

-Sobre la mediación multicultural y los escenarios: Los seres humanos siempre se han desplazado, para buscar que comer, buscando un lugar menos hostil. El concepto de *“cambiar la casa para que entres”*. Las migraciones son cambiantes. Cambiar sin cesar, quiénes, cómo, dónde o retornan. No se quedan. La migración es fluctuante. Todo tiene que ver con lo socioeco-

<sup>28</sup> <http://www.uclouvain.be/407049.html>



nómico. La unidad en la diversidad, el respeto de los rasgos culturales. La mediación puede ocupar solo una parcelita. Con la mediación, puede crearse ciudadanía. Los procesos participativos con la mediación intercultural, no se va al centro del conflicto. Es un espacio de dignidad, un espacio de paz en medio de la adversidad. No cambia el mundo, pero crea un espacio de paz. Los jóvenes, nos pueden decir cómo negociar las diferencias culturales. Se hace de los jóvenes en ocasiones “pequeños monstruos”. La cohesión social y disonancia, síntoma de la salud democrática de un país. Qué pasa con las nuevas generaciones. Son de aquí, los jóvenes son hijos de inmigrantes, no, los inmigrantes. Ellos pueden enseñarnos.

**Lisa Parkinson**, Mediadora familiar, abogada de profesión de base, y nacionalidad inglesa. Su modelo se llama “Modelo ecosistémico de mediación familiar.” Se destaca porque tiene en cuenta la comunicación entre todos los miembros de la familia, y la importancia de trabajar con los niños. Trabaja con el genograma, al unir padre y madre, lo hace con dos líneas: una línea que simboliza la pareja y otra los padres, para poder identificar, que es necesario concentrarse en trabajar sobre esa línea, la de ellos como padres. Elige como imagen simbólica de la mediación familiar: la palmera. Protege, soporta bien el calor, es perenne, y da frutos.

### **Silvia Sallard**

Mediadora familiar, de México. En su exposición dijo: La profesora mexicana, Silvia Sallard: *“El mediador familiar tiene que estar organizado y bien con su propia vida familiar, porque aparecerá su familia en la mediación.”*

### **Una Práctica Novedosa**

**“La señora de la casa, sale a mediar.”**

Modelo de cohesión comunitaria. Hermosillo – Sonora – México.

Con aporte del estado y mediadores del centro y universidad local, llevan adelante este programa, desde el año 2011. Se forman en mediación especialmente mujeres, señoras de la casa, que luego pueden llevar esta formación y herramientas a su familia, vecinos, en la escuela de sus hijos. Tienen tres etapas:

1 Capacitación: formación en mediación y creación de Unidades de Mediación.

2 Cohesión: Fortalecimiento. Servicios de la ciudad. Difusión.

3 Autonomía: Acompañamiento. Preventivo.

Logros: Sentido de pertenencia. Fortalecimiento del liderazgo. Confianza y credibilidad

Cohesión social, mostrada con la consolidación. Formación entre pares. Servicios voluntarios en diferentes espacios. Comedor escolar. Centros de catecismo

Café comunitario: las señoras llevan sus tazas, platos, café, azúcar, algo de comer y se reúnen.

### **Teatro para mediadores**

Esta actividad fue una verdadera sorpresa. Realmente me entusiasmó, y me llevó a esa otra pasión, poco desarrollada en los últimos tiempos, del teatro. Era una actividad voluntaria por supuesto, seríamos unos treinta los participantes. Quien conducía era Vianca, responsable del **Teatro delle Nuvole**<sup>29</sup> y su equipo. La actividad consistió primero en elegir alguna de las prendas y ponérsela, encima de lo que ya teníamos, luego comenzamos con música a movernos y a intercambiar esas prendas. Luego nos dio un papel en blanco, para escribir de un lado una palabra en relación a lo que sentíamos por la actividad del Congreso. Luego del otro lado qué nos gustaría, y esas hojas luego las colgamos como en un tender, en el patio del mismo Palazzo. También nos dio un texto para recortar una palabra, y luego todos fuimos pegando esa palabra en una gran lámina en el suelo. Hizo con nosotros, un trabajo de

<sup>29</sup> [info@teatrodellenuvole.it](mailto:info@teatrodellenuvole.it)

<https://www.facebook.com/teatrodellenuvole?ref=hl>

energía y meditación. Generó y provocó una transformación en cada uno y como grupo. Al comienzo no podía comenzar, no hacíamos silencio. Ella se quedó en silencio, empezó a respirar, y nos pidió por favor que asistiéramos. Fue una experiencia divertida, creativa, artística y estimulante.

## **Enseñar mediación en este, mi lugar de vida**

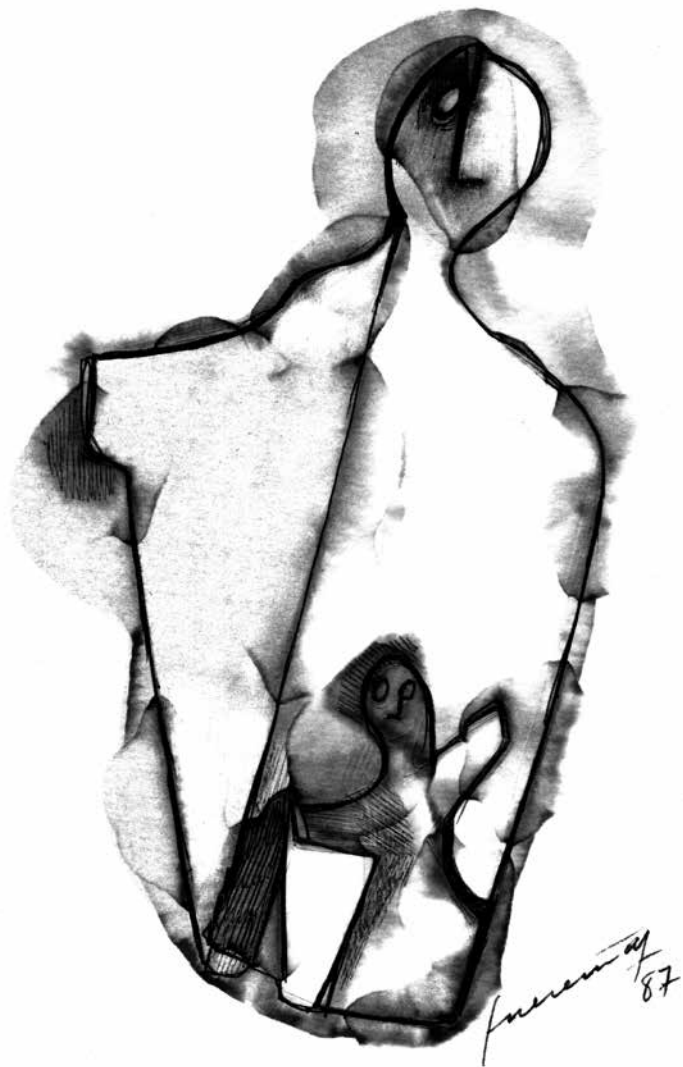
### **El Centro de Instrucción Policial de Puerto Madryn**

Enseñar, como dice Paulo Freire, construyendo en ese ir y venir, dar y recibir que es la enseñanza y se construye entre todos los que forman parte de ese proceso de enseñar-aprender-enseñar-aprender sin solución de continuidad, en un constante diálogo, tiene una potencia insospechada, sin vuelta atrás, un viaje de ida.

Durante ocho meses, conjuntamente con cincuenta y tres aspirantes a Agentes de la Policía de la Provincia del Chubut, damas y caballeros, compartimos parte de la mañana de cada sábado, enseñando y aprendiendo sobre comunicación. Con lluvia, frío, viento, o un sol brillante y mate frente al mar, aguardando comenzar un seminario, de los varios que participaron.

Sábados de análisis de artículos del periódico, o de estudio de un corto o largometraje, juegos y ejercicios prácticos, y relajación para calmar ansiedades —en época de exámenes finales—, de intercambio con otros docentes, de hacer una mediación en vivo y en directo, de seriedades y risas. Mañanas de sábado, intensas y ricas, dando un paso adelante cada vez. Entre los ejercicios de Defensa Personal, las prácticas de tiro, Derecho Penal especial y procesal, Introducción al Derecho, también estuvieron con su presencia y su voz, en el Taller sobre Violencia de Género, organizado por el CAPS del Barrio Pujol. Transitaron por la Universidad San Juan Bosco, acompañando a la CONAF, participando activamente en las actividades sobre Adultos Mayores, Jóvenes con desarraigo y el Poder del arte para curar, siempre con intervenciones respetuosas y certeras.

La experiencia docente con los aspirantes agentes de la Policía del Chubut, ha sido un trabajo compartido. La propuesta de ofrecerles conocer acerca de la comunicación, herramientas que les fueran útiles en lo cotidiano, de qué se trata el conflic-



to y la actitud ante el mismo, negociar, mediar y facilitar. Una propuesta de ver más allá de lo que tengo frente a mí, mirar hacia los costados, comprender y vincularme mejor con mi entorno. Crecieron, mes a mes, crecieron.

Como creo en las construcciones en equipo, aun cuando complejas, esto se construyó así, en equipo.

Ya salieron a la calle, les asignaron sus destinos, y nos encontraremos o cruzaremos, o recurriremos a ellos, para nuestra seguridad, para preguntar, para auxilio, porque si buscamos el significado de “policía”, el diccionario nos dice: El buen orden, la tranquilidad o normalidad en la vida de una ciudad o Estado.”

La música que eligieron para su Fiesta de Graduación, fue de Papo “...Nada como ir juntos a la par y caminos desandar, el honor no lo perdí, es el héroe que hay en mí, nada como ir juntos a la par.”

## Cóctel Empírico

### ¿Primavera sin alcohol?

*La persona amable*

*Un día, Lucía fue a recolectar manzanas. Cuando agarró una manzana, la manzana se movió. Cuando dio vuelta la manzana vio que tenía*

*un gusano:*

*- Estoy solo y sin casa. ¿Puedo quedarme a vivir con vos?*

*- Sí, pero si todos los días me das algo.*

*- No voy a poder tanto, pero te doy mi amor.*

*- Bueno, eso es suficiente.*

*Clara Palacios*

### La satisfacción en el Proceso de Mediación

#### ¿Cómo registrarla?:

#### Estadístico y encuestas de satisfacción

Este tema de poder conocer cómo se sienten las personas y cuál es su evaluación de una oficina del estado, resulta todo un tema. Ello en cuanto su opinión y sentir, en relación a la atención, el trato recibido, los tiempos insumidos, la calidad de los profesionales, opiniones.

En el estado todo se mide. En lo privado también. Son necesarios los resultados. Y eso 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, 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. Mi vivencia tiene que ver con el Registro Estadístico en una oficina de mediación. Este registro, que es una planilla de ex-

cell, y que se completa manualmente, fue variando a lo largo de los años. La variación se fue dando, ante la necesidad de ir registrando más datos u otros que surgían como novedosos, necesarios, valorables, en términos de lo que adelanté.

Qué se registra, decidirlo, en un momento y contexto determinado, y poder tener la capacidad y flexibilidad de variarlos en el tiempo, de acuerdo a lo que se debe como necesario en ese sentido. También a la vista de la confidencialidad del Proceso de Mediación, esta carga de datos se relaciona, con esto de que acudir a una oficina, y en el caso estatal, requiere saber para sus responsables y operadores, con quién y quiénes se trabaja. Esto no implica la difusión de ello.

Resulta importante consignar:

Nombre y apellido de las personas que se acercan y mantienen un encuentro, ya sea de Premediación o de Mediación. Personas que han vivido la experiencia del diálogo con un mediador, y conocido de qué se trata el espacio y para qué sirve. Esa persona si se sintió bien, difundirá, y propagará la idea del diálogo, en su entorno.

Se consignan sus datos personales, como documento de identidad, domicilio, ocupación.

Luego se cargan datos específicos de mediación: objeto y tema a tratar, aceptación o no del proceso, cantidad de reuniones de mediación, mediadores intervinientes, arribo a acuerdos, soluciones o ninguna de estas.

Es importante consignar la imposibilidad de notificación y la incomparecencia de una persona citada.

El estadístico anual está subido en este caso, a la web, en la página del Poder Judicial, ya que cada año cada responsable de oficina debe rendir al Presidente del Superior Tribunal de Justicia, el estadístico de la misma.<sup>30</sup>

En la oficina de Puerto Madryn, entre el año 2007 y el año 2013, sobre una población de 90.000 habitantes: ingresaron 2.880 carpetas de Mediación, y se atendieron de manera personal

---

30 <http://www.juschubut.gov.ar/index.php/areas/direccion-de-mediacion>

por un mediador, al menos en Premediación 4.217 personas. También es importante, para el propio control diario, consignar el estado de las carpetas de mediación, ya que no todas están en la misma situación procedimental.

Desde el año 2009 se realiza una encuesta de satisfacción en la oficina. Esta encuesta la completan los participantes de un Proceso de Mediación, generalmente al terminar el proceso de mediación. ¿Cuándo termina el Proceso de Mediación? ¿Qué significa que terminó?

Al ser voluntario, tanto en donde desarrollo esta tarea, y aún bajo normativas que lo disponen como una vía previa y obligatoria, para iniciar otras acciones, la mediación siempre es voluntario. Porque voluntario es dialogar. Con qué facultades obligo a otro a que dialogue conmigo. A la recíproca, con qué facultades me obligan a dialogar.

Entonces, pensando en un proceso de mediación, indistintamente de la naturaleza del tema, podrá terminar de las siguientes formas, con una mirada amplia, porque amplia es la percepción del ser humano:

-Arribando a un acuerdo o solución las partes intervinientes, ya sea escrito o verbal, o no haciéndolo.

-Los mediadores también pueden dar por finalizado el proceso, cuando advierten que las personas no brindan más elementos para continuar colaborando en su diálogo.

Las alternativas y la escritura de una historia de un proceso de mediación son infinitas. Si infinita puede ser la flexibilidad, criteriosidad, profesionalismo y sentido común de los mediadores que conducen el Proceso de Mediación.

Siempre puede regresarse a la “mediación”. Siempre puede regresarse al diálogo. Negar el diálogo, sería como no compartir un trozo de pan, un cafecito, un tecito, un vinito. Negar el diálogo, es casi creo, como negar compartir.

## ¿Qué dicen los mediados en las encuestas?

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 elegiría el espacio nuevamente y sugerencias/observaciones. Cuenta con opciones, para marcar con una cruz o un redondel o cómo 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”.

Lo que sí se consigna es la fecha, el número de carpeta y el nombre de los mediadores intervinientes.

Cientos de encuestas hay desde el año 2009, y para contarles sobre esto me puse a repararlas. Al terminar las mediaciones, la compartimos con los mediadores.

Confieso aquí, que leer las encuestas de hace cinco años, con el caudal de vivencias y de caminos recorridos, me ha provocado un impacto agradable.

Leer esas frases hoy a la distancia, que se van plegando a las actuales, es muy placentero. Pensar que dos, tres, palabras, una frase, tiene tanto contenido, tanto transitado: la vida de cada persona individual, puesta ahí en una Premediación, luego en uno o varios encuentros de mediación. La vida en conjunto de los participantes, ya sea su vínculo familiar, ocasional, vecinal, contractual. La historia construida con los mediadores, con todos por los que fueron escuchados. Se me representa el símbolo matemático del infinito  $\infty$ . Cómo en esas películas no lineales. Como en “Amores Perros”, “Mientras te miro”, “Vidas cruzadas”, así va sucediendo con las historias y las personas en las mediaciones. Unas se entrelazan con otras.

Las frases y palabras que a continuación voy a consignar, son reales, verídicas.

Las comparto con ustedes. En esto de los sentimientos que nos atraviesan a cada uno y a todos, y a veces nos sentimos solos, ahí en ese pesar. También podemos sentirnos acompa-

ñados en el pesar, en la construcción de la superación y solución. Sentirnos juntos en los buenos sentimientos también.

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 cuán cobardes podemos ser a veces, y cuán poco agradecidos con Dios, el Universo, uno mismo, en lo que usted crea.

Que el mediador tome conciencia, registre la significación de las personas que se sientan con desconocidos a conversar de sus pesares, es esencial.

Mi colaboradora, Carolina, dice: “es posible que anoche no durmieran, pensando que tenían una mediación hoy”

Se me representa la imagen de un señor, entre tantos, pero él en particular, 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.

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 o aspecto, el cual 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.*

## **Pongamos los fideos**

El trabajo en equipo es complejo sí, sin duda. ¡Nooo es fáaaa-cil! Como dicen los cubanos, pero en organismos del estado, es inevitable. Si se trata además de una oficina, con atención al público de manera gratuita, más vale ajustarse el cinturón. De estos ocho años, “el equipo” fue variando. De contar solo con tres mediadores externos, llegar a veintisiete inscriptos, y en el medio diferentes modalidades de colaboración en cuanto a la gestión administrativa: período de contratación profesional, luego un auxiliar administrativo, luego reemplazado por lo que se llama cargo de Profesional, y luego un pasante, estudiante de derecho.

La vida de una oficina, tiene su propia historia, su anecdotario, sus vicisitudes. La historia de la vida de una oficina, tiene sus fortalezas y limitaciones, como un ser humano. El diseño de objetivos, las herramientas y recursos para obtenerlos, es una tarea diaria. Se van generando rutinas y dinámicas propias. Surgen los “dichos” comunes y de complicidad.

En simultáneo, van sucediendo, se van transitando muchas situaciones. Simón, el pasante, está adelante, recibiendo a una persona que llega por primera vez, Carolina está desarrollando una Premediación. En mi oficina por ejemplo, una llamada de teléfono con una persona que hace consulta. En la Sala de Reuniones, dos mediadores y dos, tres, cuatro, participantes están en mediación. A su vez en el piso, nuestros vecinos “los forenses”, están recibiendo un detenido, o una solicitud de licencia médica.

Así se van dando tantas situaciones, que a veces se tiene la

sensación de que hubiesen mundos paralelos. Cómo es posible que en el lapso de siete, ocho horas suceda tanto, y con tanto contenido.

Alguien llegó muy enojado, y apurado, y luego de ser escuchado, sí, escuchado con atención, se despide con una sonrisa. O también alguien viene enojado y se va enojado, con él mismo, con el mundo, pero pensando, y seguro si se sintió bien tratado pese a su enojo, regresará ante otra situación, buscando ayuda. Y cuando hubieron dos mediaciones, vinieron cuatro personas a las mediaciones, cuatro mediadores, cinco a premediación, sonó el teléfono cincuenta y cinco veces, Carolina dice: “bueno, pongamos los fideos!” y un día, a última hora de la mañana, cuando restan cinco minutos para cerrar el horario de atención, y llega una persona consultando, dijo: “bueno, hoy no alcanza con los fideos, pongamos el raviolón también!”

## **Los anotadores de Pedro**

Entre aquellas cuestiones a tener en cuenta en una mesa de mediación/conciliación/facilitación/negociación, es importante que todos cuenten con lapiceras y anotadores. En esta actitud que portamos al conversar, de preparar la respuesta antes de que el otro termine, con el fin de no interrumpirse, y anotar para no olvidarse que se quiere acotar, responder, decir, en relación al discurso que escucho del otro, el anotador colabora para ello. Los anotadores los ofrecemos al exponer “el discurso inicial”.

En la oficina estos anotadores van variando, desde los que se adquieren en el comercio, como libretas o similares, o los que hacemos con el papel inutilizado.

Un día de tantos, entro a la sala de Reuniones de Mediación, antes de comenzar una reunión, y muy acomodaditos en los lugares para invitar a sentarse a los participantes estaban unos anotadores muy simpáticos de estos días, así como larguitos, con una lapicera encima.

La imagen era tan bonita. Pedro los había dispuesto así y co-

mentamos sobre esto y la buena idea, más que ofrecerlos, que ya los tuviesen ahí. A partir de ahí fui comentando a los demás mediadores del equipo esta práctica de Pedro, si les gustaba para implementarla. Luego de un tiempo, volví a referirle a Pedro esto, y contó desde donde vino a él esa idea. En esto de que lo que traemos propio, sin duda se pone en la mesa de mediación. Me dice Pedro, yo tengo un problema con los nombres, y entonces, para que la gente no se los olvide, que tenga donde anotar. Y agregó: “viste cuando vas a un banco, y en el ticket de números para ser atendido, cargás tu nombre, y luego te llaman por el nombre, viste qué bueno que es.”

### **Son del 30 en adelante**

Qué difícil es, cuando se es joven ponerse en los zapatos de una persona de 70 u 80 años. De jóvenes nos quejamos de que los adultos no nos entienden. A los 80, lo miran al joven, rogándole que pruebe ponerse en sus zapatos por un segundo. Con los años, las cuestiones de la juventud, se agudizan o se reformulan. Lo cierto es que quizás sea más difícil para una persona mayor, modificar patrones de conducta, culturales, actitudes.

Es un tema delicado trabajar en mediación con personas de la tercera edad.

Eso sí, escuchados y cómodos, son geniales.

Hay mucha “frase célebre” pronunciada por las personas mayores. Recuerdo una pareja en particular. Ambos de origen chileno, viviendo hacía años en Puerto Madryn. Estaban separados, luego de muchos años juntos. Ella estaba muy ofendida con él, por ciertas actitudes. Ambos seguían enamorados. Y él decía: *“yo quería hacerle solo cosas lindas para ella”*.

Recuerdo un señor de setenta años. Vivía en el campo, con tambo, vacas, frutales, caballos. Se expresaba en un modo sencillo, simple y sonriendo mientras hablaba. Estaba ahí por un tema de comunicación con su nieto. Me contaba que luego de fallecer su hermano, con el que eran socios, decidieron

continuar con los hijos, y buscaron otras explotaciones en el campo, porque lo que quería era *“ayudarlo para que no se achique la vida”*.

### **Mis caniches**

Norma es profesional, con una potencia y energía superadoras de su estatura.

Hace unos años adquirió un terreno en una zona agraria de la ciudad, y destinó la construcción hecha a una de sus hijas y sus nietos. En ese predio, conjuntamente con su hija realizaron un emprendimiento agropecuario.

Su hija Rocío tiene dos caniches, una hembra y un macho. Sí, caniches. Chiquitos, bucleados y enojosos. Su predio está dividido por un alambrado, con el de su vecino. El vecino, como ella, vive en el pueblo hace mucho tiempo, y se conocen bastante. Pero en el predio del vecino, no vive Rodolfo el vecino, sino su ex mujer Elvira, con sus tres hijitos. Rodolfo, no obstante ahí en el predio, tiene dos perros raza Manto Negro, un macho y una hembra.

Llega a la oficina el tema por la denuncia de Norma, quien aceptó el proceso de mediación. Citada Elvira, manifestó que ella no podía hacer nada con los perros de su ex marido, que no era un tema suyo. Rodolfo, citado, aceptó el Proceso de Mediación. El conflicto estaba centrado en el temor de Norma por las peleas de perros que cruzan el alambrado, que mataran alguno de sus perritos pequeños, y además el riesgo de los niños en ambos predios.

Norma y Rodolfo mantuvieron Reunión de Mediación, y arribaron a un acuerdo por escrito, extenso y detallado acuerdo, que implicaba realizar determinadas obras que resguardaran a perros y niños. Para ello se necesitaba la conformidad de Elvira, ya que ella está en el predio, y la ex pareja, prefería mantener el menor contacto —Rodolfo diariamente iba al predio por la explotación agropecuaria que desarrollaba en el mismo, sin encontrarse con su ex mujer— por tanto se mantuvo Reu-



nión individual con ella, y se le compartió el acuerdo.

Fue una linda mediación, de esas que son como un tetrí, pero con esfuerzo y paciencia, de todos, mediados y mediadores, y tiempo, resultó positiva.

Pasó un año, me encuentro casualmente con Norma, le preguntó cómo está, y cómo estaban las cosas, me responde: bien, todo bien, el alambrado sigue, pero estamos bien. Eso sí, el manto negro de él, es el padre de los perritos de la mía, podés creer!! Pero el caniche se vengó, se cruzó, y ahí tiene los perritos él también!

### **La pareja del año**

Con el tiempo me enteré, por una colega abogada y estudiosa de la mediación, que una clienta suya, que fue a mediación con quien era su esposo, para solucionar un tema inmobiliario, pasado el tiempo, fallecido su esposo, formó pareja con la persona convocada a mediación.

Así vino Rosa, muy preparada ella, empresaria y muy ocupada. Así vino Raimundo. Rosa le reclamaba la terminación del trabajo de pintura en su casa y el dinero que tuvo que desembolsar por lo que estaba mal realizado. Raimundo le explicaba que se había hecho todo tal como ella lo pidió y más, que ella le debía dinero a él. En las dos primeras reuniones, se trabajaron la percepción sobre el trabajo realizado, y la recuperación de confianza. Ambos lograron reivindicarse recíprocamente. La tercera reunión contarían cómo les fue revisando en la casa de Rosa, cómo habían quedado los trabajos. Lo hicieron, y se les dijo, muy bien, ya pueden entre ustedes quizás encontrarse y definir si hay deuda y cuánto. Pues que se comunicaron porque querían venir a mediación. Cuarta reunión, la compu de Rosa se averió y se perdió la información, deberían reunirse nuevamente para conversarlo fuera de mediación, y luego volverían para hacer el acuerdo allí.

Que me dice mi mente romántica, que sí, que entre Rosa y Raimundo había empatía, que la pintura fue la excusa para pintar

una historia. Las actitudes, respetuosas pero afables. El esmero en lo estético de Rosa, y la paciencia sonriente de Raimundo. Si fue así, que pintaron una historia propia, ¡bienvenido sea!

### **La mediación de Ivonne**

Ivonne estaba muy enojada cuando llegó a la oficina, y muy desilusionada. Se sentía estafada en su buena fe y en su honor. Hacía muchos años que vivía en una localidad cercana. Se había ganado su prestigio como administradora de viviendas, cuyos propietarios en época invernal las dejaban a su cuidado. Esto constituía un ingreso importante para ella. Pero también constituía un ingreso importante la venta de productos de catálogo, que realizaba hacía muchos años. Por ello, cuando le enviaron una factura por compra de productos errónea, y por una cifra excesiva, se comunicó con la empresa. No obtuvo respuesta. Luego recurrió a un abogado, quien le redactó una carta documento, y se la envió. Le respondieron rechazándola y exigiéndole el pago de la supuesta deuda.

Su abogado le sugirió ir a mediación. Desde la oficina se citó a la empresa, a su sede en Buenos Aires. En su representación acudió un abogado —quien ya había vivenciado una mediación en un tema personal familiar—, quien aceptó en nombre de la empresa, concurrir a mediación. Luego de dos reuniones, en la que pudo trabajarse lo emotivo de Ivonne y la cuestión económica, en la tercera reunión, que estaba todo medio por finalizar sin solución, se produjo el cambio. Ella tenía claro lo que quería: la devolución del dinero que la empresa le debía, según su entender, y una disculpa por escrito que ella pudiese exponer y comunicar a quienes habían dudado de su honestidad. Comenzamos a conversar de algunas cosas que antes no se habían tocado. Se le preguntó e invitó a conversar sobre su experiencia al llegar a la Patagonia, la motivación, sus actividades. Cómo conocía al papá del abogado, que había fallecido. El letrado de la empresa le llevaba además una propuesta económica, que de aceptarla se podría cumplir en un plazo



de treinta días, y además se redactaría una disculpa, que se le enviaría, y estaría firmada por el presidente de la empresa.

Se redactó un acuerdo en estos términos, condicionado a la entrega del cheque y la recepción de la carta con la disculpa y reconocimiento del error.

Así fue un día Ivonne, a buscar el cheque por la oficina, que el letrado había dejado, a ese efecto, y ella portaba en sus manos para que la viésemos, la disculpa.

Veo la cara de Ivonne, con su boina, tan coqueta y con una sonrisa. Indescriptible de lindo.

### **Las colmenas**

Se trabajó una mediación en la oficina, en la que todo rondaba alrededor de unas colmenas. La cuestión es que luego de varias reuniones, con varios participantes, arribaron a un acuerdo. Parte del acuerdo consistía en la devolución de unas colmenas. Cómo había dificultades para la entrega, o querían evitarlas en ese momento, a los participantes se les ocurrió poder dejarlas en el servicio, y luego que las retirase la parte a la que le correspondía. ¡Imagínense!!! Bien, ante la consulta de las mediadoras, yo que la sangre andaluza me corre por las venas las veinticuatro horas, me dije: *¡lo que nos falta! ¡Con abejas o sin ellas!! Cómo vamos a tener aquí las colmenas hasta que las busquen!* Plan B: Fijemos una reunión de mediación, que las traigan y los mediadores acompañan en el traspaso de un vehículo a otro las colmenas, y así se hace amigablemente. Bueno, así de esa manera concretaron el acuerdo.

### **Tomando mate**

Mañana de invierno en la oficina, fría, muy fría, 8,30 fijada una mediación con un señor. Hacía unos cuantos días se había mantenido con la señora, individualmente, ya que habían transitado, conforme el pedido de intervención de la jueza de familia, una situación de violencia. Ambos habían asistido al

Equipo Técnico Interdisciplinario, y una psicóloga mantuvo sendas entrevistas. Se había trabajado con la señora, tal como el maestro Cárdenas nos enseña, su estado actual. Sus grupos de pertenencia, el apoyo terapéutico y la situación de los niños, en cuanto a alimentos, escolaridad y comunicación con su papá. El señor estaba siendo citado por segunda vez. Eran pasadas las 8,30 e intento comunicarme telefónicamente. Esto delante de las dos mediadoras expectantes. Quién me atiende, una mujer, qué mujer, pues la de esa mediación, le pregunto por el señor, y me responde, *“aquí está, tomando unos mates desayunando”*. Las mediadoras veían mi cara, y escuchaban mis ahhh ahhhh ahhhh qué bien. Y *¿cómo están, ustedes, los niños? Bien, todo bien doctora. Bueno, les dije, les comunico a las mediadoras, y tengan presente que pueden recurrir al servicio de manera espontánea, además informaré a la jueza para su conocimiento, que ustedes han reanudado la convivencia. Si, sí doctora, muchas gracias!*

Esto se da muchas veces, es así, y ya! Lo importante es, el fortalecimiento de estas personas para no repetir. Ha sucedido también, que personas que recurrieron en estas condiciones, y motivados por situaciones de violencia coyunturales —no situaciones de violencia con consecuencias penales—, luego han recurrido espontáneamente, por conocer el servicio, por temas familiares, u otros.

### **Quiero hinchada propia**

“¡Con ella no se puede hablar doctora, ya va a ver!” Me decía Roberto.

Las parejas que un día se eligieron, se quisieron, sintieron pasión, deseo, se entregaron en alma y vida, de repente están distanciados, a un nivel de sentir que están en los extremos de los polos de la tierra. Esa mujer preciosa, amorosa, que me comprendía, hoy no escucha y es la Bruja Cachabacha! Y yo debo comprobarlo, y además avalarle a él!

M: ¿Roberto, cuándo fue la última vez que conversó con Claudia?

R: Conversar ¡Si le digo que no se puede hablar con esa mujer!

M: ¿Roberto, cuándo fue la última vez que intentó comunicarse con ella, de alguna manera, por teléfono por ejemplo?

R: A ver, le dije al Pochi que le dijera a la madre que el viernes le daba la plata.

M: ¿Quién es el Pochi, Roberto?

R: El Pochi es mi hijo el del medio.

M: ¿Qué edad tiene el Pochi?

R: Está por cumplir once pasado mañana.

M: A ver si le entendí Roberto, usted me dice que el Pochi llevó un mensaje suyo sobre dinero a su mamá. ¿le entendí bien Roberto?

R: Sí doctora.

M: Roberto, ¿a usted le gustaría poder decirle esto directamente a Claudia?

R: Sí claro, pero no se puede hablar con ella doctora, ya va a ver cuando la conozca.

M: En una reunión de mediación, un mediador de mi equipo, así como nosotros conversamos ahora, puede ayudarlos a que eso suceda, usted habla y es escuchado, ella habla y usted escucha. ¿qué le parece, le gustaría intentarlo?

R: Pero con el mediador ahí, así como usted doctora ahora ¿verdad?

M: Correcto Roberto.

R: Voy a intentarlo. El Pochi me dijo, que se lo dijera yo, pero no se puede hablar con ella doctora, es imposible ¡ya la va a conocer!

Roberto y Claudia, se reunieron y se escucharon. Y el Pochi, pues que no tuvo que llevar más ni plata ni mensaje, solo dedicarse a jugar y la escuela.

### **La mediación de los árboles y el Obispado**

Ahh, esta mediación la verdad que es un gusto poder contarla. He sido autorizada por sus protagonistas, no obstante usaré otros nombres.

Esta mediación comenzó en el año 2013, un día que Adriana llegó a la oficina, junto con su hija, en un estado de enojo y exaltación importantes, ¡muy importantes!

Estaba muy enojada, una máquina, supuestamente del municipio, se apareció en su predio, pretendiendo pasar con una topadora toda la forestación que ella había creado con sus propias manos y la de su esposo fallecido desde hacía años.

La situación había cobrado trascendencia pública, en los medios, y estaba atravesada por algunas cuestiones políticas.

Escribo este texto, el día que se le dio el broche a esta mediación. Desde el 2013 al 2015. ¡Sí!

*“The story is about ...”*: Ella y su vecino, que conocí luego, David, tenían sendos predios en un área de explotación agraria de la ciudad. Estos predios eran lindantes con un predio del Obispado, que contaba con un Vía Crucis, y una extensión de terreno destinada a la futura construcción de un espacio orientado a la contención de adolescentes en riesgo.

En los fondos de los predios de Adriana y David, se los autorizó —años atrás, hasta tanto este proyecto se concretara—, a extenderse y forestar, a su cargo y cuidado. Esto fue en un determinado momento, con determinados protagonistas estatales que así lo autorizaron, como así responsables del Obispado.

El día que vino Adriana a la oficina, pues que estaban por aplastar toda la forestación.

Bien, a partir de ahí me contacté con el Obispado, citándolo a Premediación, y se presentó el letrado responsable.

El Proceso completo en el año y medio tuvo seis encuentros. En este tiempo, entre las herramientas que usamos con Lucía en comediación, fue ir personalmente al lugar, ver y tocar los arbolitos. Nos acompañó el abogado, la Arquitecta responsable del proyecto, Adriana y David. A las reuniones de mediación, siempre asistió el Párroco local, el Padre José, que oportunamente me diera ¡la bendición!

Lograron concretar un Acta Propuesta, que contemplara, no destruir lo forestado ni inmiscuirse en la futura construcción.

La historia, como todas, inevitablemente, estaba atravesada por las emociones de todos. Atravesada por la buena fe, los amores, las vivencias entre medio de esos árboles, el cuidado de ese lugar, las creencias.

¡Fue y es muy potente!

Transcurrido unos cuantos meses de escrita y suscripta el Acta Propuesta, se presenta nuevamente Adriana, y me dice que otra vez le plantean una crisis acerca de la forestación.

Desde el comienzo estuvo claro que, Adriana y David no tenían intereses personales en el predio, y que la “Iglesia” conocía de la misa, la mitad. ¡Cómo diría mi madre!

Se concretó un encuentro, en el que el Letrado, luego de la propuesta en la reunión anterior, acerca de suscribir un Contrato de Comodato, que dejara tranquilos a todos, y resguardada la forestación, trajo contrato y Obispo Auxiliar.

Vivir en estos lares patagónicos, tienen sus cuitas y particularidades. Por ello, hoy, estaba ahí, quien Adriana y David reclamaban. Estaba ahí, contando con una calma contagiosa, como había vivido cerca del Papa Francisco en el mes de septiembre de 2014, y cómo tenían el Báculo y la Cruz de quien fuera el Obispo que me confirmara en mi San Juan natal, Don Italo Severino D’Istefano. Fuerte, muy fuerte, para todos. Nos dio su bendición, y al irse me dijo: hay que rezar por su fortaleza espiritual! Chan, y aquí estoy, pudiendo contarles a ustedes esta historia real, no holywoodense, madynense for export.

## Aprender Quechua

La provincia del Chubut, en la República Argentina, y en particular la ciudad de Puerto Madryn, está conformada por gran cantidad de personas de otras nacionalidades. La migración interna nacional, y la inmigración, marcan la ciudad. Esto se devela en las personas que buscan el servicio de mediación. Es así, que se trata con diferentes culturas, tradiciones y lenguas. Cómo dice Fadhila Mammar, *“las emociones se expresan mejor en la lengua materna”*.

Es habitual que se trabajen mediaciones con personas de nacionalidad boliviana. Algunos son Paceños, otros Cochabambinos, otros de Santa Cruz. Entre ellos tienen sus propias dificultades de discriminación interna, de cultura y subcultura.

Así fue que, en una Premediación, vino una señora de Cochabamba, con su hija. Muy simpática ella, y nos contaba acerca de la lengua, del quechua. Le pregunté dónde o con quién podía aprenderla, y me dijo *“yo te enseño, yo te enseño, llámame y te enseño”*.

El mediador Iván Ormachea, peruano, del equipo de PRO-DIALOGO<sup>31</sup>, un día me explicó lo siguiente: *“Danielita, es por el cariño. Sabes tú que usamos, sobre todo los países andinos, mucho el diminutivo, al menos por este lado de los Andes, debido al quechua. No sé cómo será con los otros idiomas (aymara, guaraní, etc.), pero en quechua existen dos diminutivos, el del sufijo ito e ita como en español, que es el “cha”, Danielita sería Danielcha e Ivancito sería Ivancha pero también tiene otro que es el “lla” que le añade cariño o dulzura. Aquí hay una respuesta muy común en el campo quechuhablante, cuando preguntas dónde vive alguien o dónde queda tal sitio y te responden “kay-challapi” que significa aquicito no más; Kay= aquí; cha= cito; lla= más dulzura en el diminutivo y pi= en. Literalmente “en aquicitito”. Por eso es que nosotros con cariño y dulzura decimos al referirnos a las personas o cosas mucho el diminutivo. No siempre lo usamos y es contextual, no es para nada para disminuir como por allí podrían pensar otras personas.”*

Cuánto para aprender tenemos de las lenguas maternas, aquellas que nos permiten decir mejor, lo que queremos decir. Fadhila Mammam también propone, escuchar a quien habla una lengua diferente a la nuestra, como mediador, acompañarlo, que pueda hablar en su lengua. No es una función de traductor la del mediador, lo acompañemos en su sentimiento al expresarse, lo acompañemos emotivamente y así lo ayudaremos.<sup>32</sup>

31 <http://prodialogo.org.pe/>

32 Conferencia en el X Congreso Mundial de Mediación – Génova – Italia – 2014.

## Relatos en clave de crónica

### ¿De quién son los hijos?

Es tarde, y tengo el pecho apretado, termino de ver el film “El hijo del otro” (*Le Fils de l'autre*), una película francesa del año 2012 donde la historia transcurre atravesando dos familias... Atravesadas a su vez por Israel y Palestina.

Mi tentación de contársela se contrapone al deseo de que usted pueda verla y disfrutarla, y quizás conmoverse cómo me ha sucedido a mí y sentir que “el amar” es lo único que puede salvarnos, en palabras del biólogo chileno Humberto Maturana. Sólo le diré que están en carne viva, en juego, convicciones, mandatos culturales, religiosos, ideológicos y de género. Una muestra vital de fortalezas y limitaciones humanas, salvadas por la comprensión, la palabra, y el respeto por el otro y sus emociones.

Me vienen a la mente, a montones, rostros de padres, madres, hermanos, hijos, abuelos que buscan el espacio del diálogo de la mediación para escucharse en sus diferencias y encontrar una solución. ¡Familias atravesadas por familias!, por la sangre, la costumbre, la idiosincrasia, los encuentros y desencuentros, los dolores y las alegrías, la cotidianidad y la distancia, las raíces y las creencias, los paisajes y su música. Familias atravesadas a sí mismas.

Escucho persistentemente: es mi hijo, es mi hija, son mis hijos, —hijos e hijas de la vida dice Khalil Gibran— ¡quiero lo mejor para ellos!

Las familias se construyen a sí mismas con lo que tienen, construyen su propia comunicación y su propio lenguaje, con las herramientas y recursos a su alcance. Los conflictos en el seno de la familia también son construidos por ellos o por influencia de factores externos, pero con seguridad en la misma familia y en la actitud ante el conflicto planteado estará también la solución.

Los hijos míos, tuyos, nuestros, son eso, nada más y nada me-

nos, hijos, y los padres que en nuestro país y por nuestra ley ejercen la “Patria Potestad”, el conjunto de deberes y derechos hacia los hijos (Art. 264 Código Civil de la Nación Argentina), esos padres el único registro con el que cuentan para ello, es su propio registro de hijo.

El Profesor Julián Barbieri, en su libro *De qué hablamos cuando hablamos de valores* (Editorial Consultorio Paidós 2008) dice y comparto con ustedes: “... en mis decisiones intrafamiliares, la sensibilidad y la autonomía de los integrantes debe ser el horizonte que enmarca y limita mi voluntad. ¿Cómo lograr este objetivo? Sólo el lenguaje, la forma estructural de nuestra subjetividad, lo hace posible. En seres en cuya identidad, emotividad y racionalidad habitan geografías interiores, el puente que conduce nuestro archipiélago íntimo es la palabra, que no es una opción a considerar sino un destino a respetar.”

Sólo la mirada puesta en el hijo, y no el enojo con el otro con quien ya no me une lo que me unió, sólo la generosidad, la tolerancia y la palabra, me darán instrumentos para componer una solución que respete y registre el derecho de ese hijo, mío, suyo, nuestro, y por empezar... a vivir en paz.

Publicado por diario *Jornada* el día 25 de mayo de 2014

### **Juro decir la verdad, toda la verdad y nada más que la verdad**

¿Cuál es la verdad? La suya, la mía, la nuestra, la de cada uno. “LA VERDAD”. José, un mediador de mi equipo siempre nos recuerda, al momento de reflexionar y revisar lo trabajado en una mediación: “Hay tantas verdades como seres humanos”. “Escucha a todos —dice La Desiderata— incluso al ignorante y al aburrido, todos tienen una verdad que contar.” He “confesado” que me enamoré del Derecho Civil, y que el Derecho Penal me encontró con la Mediación Penal y la Justicia Restaurativa. Lo que ahora agregó, es justamente cómo me gusta el Derecho Procesal. No casualmente de convivir en el ejercicio de la profesión con el Código de Procedimiento Civil y Comercial, pasé a especializarme en esto de la mediación

que es una modalidad, una forma, un proceso, remarcando la facultad que tienen las provincias constitucionalmente de dictarse sus procedimientos.

Así es que el Proceso Civil siempre me ha fascinado. En esto de cómo decirle al juez lo que queremos decirle, y cómo probarle, en las pruebas que se ofrecen y luego al producirlas, mi verdad, que es la única y además con ello aspirar a que se encuentre razón jurídica en lo que reclamo.

Entonces llevamos al juez cantidad de pruebas que intenten acercarlo a la verdad, la formal, ya que el juez es materialmente imposible que esté en el tiempo y lugar que los hechos han ocurrido: al momento en que sucedió el siniestro, que se firmó el contrato, que se realizó la compraventa, que se pagó y cuánto, o al momento de compartir padres separados con sus hijos, la calidad y cantidad de tiempo, que la casa alquilada estaba en condiciones y luego se descuidó, o no, que la humedad en mi casa es culpa del vecino y no mía, y así infinidad de situaciones que cotidianamente se llevan a los jueces a resolver.

Entre las pruebas posibles de ofrecer según el código, está la llamada prueba de confesión... de la verdad.

Los griegos, para referirse a la verdad, utilizaban la palabra “aletheia”, en un sentido de descubrimiento, aquello que no está oculto. En latín es “veritas” en cuanto a la exactitud y el rigor en el decir, lo exacto como opuesto a la mentira. Y en hebreo es la palabra “emunah”, en el sentido de confianza de que se cumpla algo que se espera. Tres sentidos diferentes e interesantes: descubrimiento, exactitud y confianza.

La Lógica y la Filosofía, permiten explorar en profundidad el estudio de la verdad, y aportan para el conocimiento jurídico. En el Procedimiento Penal se refiere a la confesión del delito, como acto por el cual una persona reconoce haber cometido un hecho punible. En los Procedimientos Civil y Laboral, la finalidad de la prueba de confesión, es obtener de la parte contraria, y con relación a los hechos debatidos, el reconocimiento de los que perjudican la posición litigiosa del con-

fesante y favorecen la del que solicita la prueba. Se le llama también “absolución de posiciones”. (¡Cómo nos gustan las palabras raras a los abogados!) En este caso, cuando en el marco de un juicio civil, comercial o laboral, se produce esta prueba ante el juez, es que el requisito es el juramento o promesa de decir verdad.

Este tema de la verdad, como tanto, lo trajo a mí un participante de una mediación. Un señor que llamaré aquí Víctor y que le propuso una mediación a una señora que llamaré Marta, y que se trabajó con ellos en sendos encuentros individuales, un día me dice: “Sabe qué pasa doctora, yo quiero tener una reunión juntos, porque la verdad la tenemos nosotros, y estando ahí, mirándonos, tiene que salir la verdad”.

¡Cómo nos importa “la verdad”! Que la verdad se sepa, se conozca, que me den la razón porque digo la verdad. Y también escucho, muchas veces en mediación “ya a va a conocerlo/la, usted se va a dar cuenta que no dice la verdad, que son puras mentiras las que dice.”

El Proceso de Mediación es “confidencial”, los mediadores no pueden ser llamados a declarar como testigos sobre algo que hayan escuchado en una mediación. Lo que los participantes cuentan sobre sí mismos, con nombre y apellido, queda ahí en ese espacio. Así es que para poder revisarse en la práctica, a través del relato de casos, que permita a los mediadores analizar el adecuado uso de las herramientas, ya sea en talleres o escribiendo al respecto, se realiza usando otros nombres y modificando los contextos, pero con la posibilidad de estudiar justamente, este proceso individual y transformador en las personas, de que “la conversación” permita sacar a la luz, del ocultamiento interno, sus verdades, porque como canta Serrat, “nunca es triste la verdad, lo que no tiene es remedio”. La verdad, la de cada uno, expresada clara y pacíficamente, la buena fe de quienes están involucrados en una disputa, en un conflicto, permite construir, y así lo creo, soluciones sostenibles en el tiempo. Esa sostenibilidad, brinda tranquilidad y confianza, en ellos mismos, constructores de la solución, en el

mediador que colaboró en que pudiesen comprenderse, en el sistema judicial, y lo más importante, genera confianza social. Sándor Márai en una novela maravillosa, “Divorcio en Buda”, escribe acerca de un juez puesto a dictar sentencia: *“Kömives intuía que justicia y “hechos” son cosas diferentes. El mundo confuso y ambiguo de “los hechos” se transformaba en la sala, y en la mayoría de los casos el juez sólo podía conocer la verdad apoyándose en su intuición, pues los que entraban en la sala llevaban espejos que deformaban su imagen: los enanos querían hacerse pasar por gigantes; los gordos, por delgados, y los flacos, por robustos. La verdad es, ante todo, saber situarse en la medida justa. Nadie le había enseñado esta ley, pero él la sentía con todo su ser a través de la experiencia de su padre y sus antepasados, y mediante el raciocinio, que advierte el peligro.”*

Publicado por diario *Jornada* el 16 de noviembre de 2014

### **La Felicidad. Esa extraña y misteriosa manía de los pensantes**

Reunión de amigos, de esos encuentros en que unas manos generosas han cocinado y otras con alegría han descorchado una botella para compartir.

Filosofía mediante, con la charla transitamos la guerra y la paz, la religión, los yanquis, los estereotipos... (todo eso que dicen que mejor no hablarlo que es para pelea), y en el medio de todo, cruzándolo, la felicidad, o el conformismo o la satisfacción, según el punto de vista de cada uno, ahí en esa mesa. En los últimos quince días de sobredosis cinematográfica, se me aparecen queriendo hablar de esto... de “la felicidad”, un par de películas.

Están en la India, ella es muy bella y sazona las comidas de su marido aguardando que él cambie esa actitud distante. Él —que no es su marido— a punto de jubilarse, metódico, prolijo, gris. Hasta que el probadísimo método verificado por la Universidad de Harvard, del reparto de loncheras personales, a la hora del almuerzo en los lugares de trabajo, tiene ese error que confirma la regla, y de la confusión pasan al mensaje, el

mensaje se convierte en carta, y la carta pasa a ser la felicidad. Esto transcurre en la película “The lunchbox” o como la titularon en español “Amor a la carta”.

Dos amigos, socios, inseparables, alegres en sus rutinas, son los personajes de “El misterio de la felicidad”. Un día uno de ellos no está conforme... con su vida, con su lugar... tiene en la mirada un algo que dice que no está ahí, sino en otro lugar de donde no debió irse nunca, y entonces desaparece. Para su socio y su esposa, comienza una saga de poder encontrarlo. Su amigo quiere saber “que está en algún lugar”, su mujer quiere saber “por qué”. En la búsqueda de pistas que puedan develar dónde podría estar, van descubriendo qué es lo que lo hace feliz a cada uno de ellos, o qué necesitan para serlo... o qué es suficiente.

Hamilton o Alonso, estoy en duda si corren tan rápido como nuestras cabezas en el día a día por alcanzar la felicidad, o sentirnos satisfechos o perseguir algo más.

Y quizás el límite que demarque estas actitudes sea muy sutil. Habrá quien diga que perseguir objetivos es superarse, que no ser conformista es crecer, que ser feliz puede ser tan solo un instante, y quizás también todas esas voces digan verdades, las suyas, las propias.

Eduardo Punset, el sociólogo español dice algo así como “la felicidad es la ausencia de miedos”, y puede ser, si pienso que los miedos atan, y desatarme me hace libre, y la libertad la asocio a la felicidad, cuanto más libres más felices...

O ser feliz será reírse mucho, porque reírse hace bien, decía el segmento de la “Selecciones” que, también estaba entre mi cama y la de mi hermano, y yo no entendía muy bien eso de “La risa remedio infalible”. Claro, tuve que hacerme grande para saber que la felicidad está asociada al sistema límbico del cerebro, y que la risa nos estimula el timo, y entonces se liberan endorfinas, y nos protegen el sistema inmunológico.

Cuando cumplí dieciocho años, mi hermano me regaló un poster que conservo, y dice “Sonríele al mundo que él te sonreirá”.

De algunas cuestiones, tengo algunas seguridades..., que lo más cercano a la felicidad, si es que en definitiva no lo es, sucede cuando alguna persona se acerca por la oficina de mediación y me dice más o menos: tengo un problema con mi vecino y me dijeron que viniese aquí... y luego sigue una larga letanía de dificultades y enojos con ese vecino, o con la madre o el padre de sus hijos y están separados, y si luego se reúnen y dos mediadores los ayudan, y ellos se ayudan a sí mismos y confían, y los ojos empiezan a brillar, se miran, se ríen, se dan un beso al despedirse, y eso es una felicidad, la de ellos, la mía... la de la comunidad aunque no sé de cuenta, que dos personas que estaban enojadas y en pie de guerra, ahora se registran, se respetan, se aprecian.

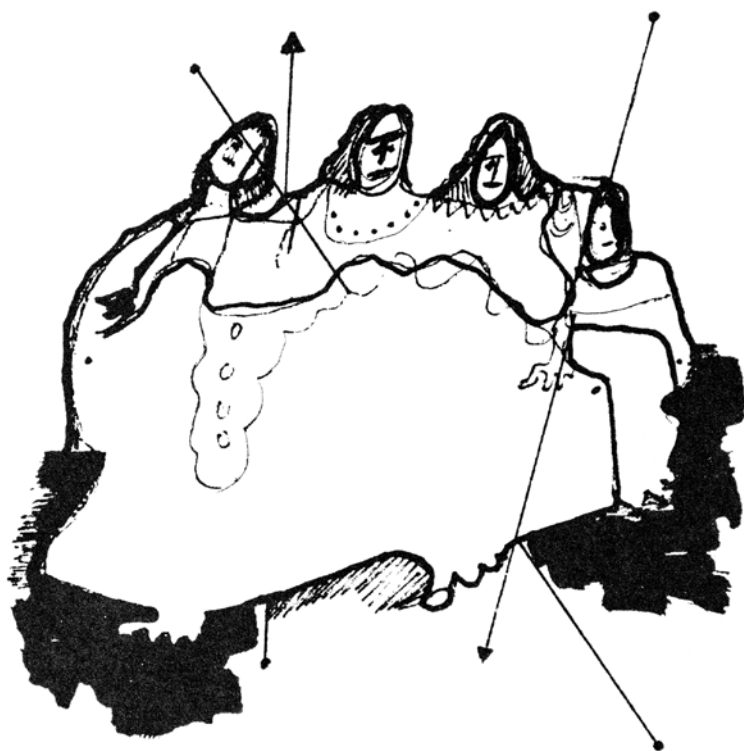
También sé y lo compruebo cotidianamente, que cuánto más sonreímos al decir un “buen día” a quien va por las oficinas estatales en busca de ayuda, la que sea, hay mayores posibilidades que en ese instante quien nos mire, comience a sentirse único, y por tanto respetado.

Quizás la felicidad sea una suma de pequeñas actitudes, actos, gestos, palabras, positivos y pacíficos, que enlazados uno a otro y con otros, generen “la felicidad”, para “la que no tengo recetas” como nos canta Drexler.

“El tren equivocado, puede llevarte a la estación correcta” dice uno de los personajes en “Amor a la Carta”. Quién sabe, quizás ahí también, puede estar la felicidad.

Publicado en diario *Jornada* 2 de noviembre de 2014





*¿Será esto de comunicarnos, un desafío a nuestra generosidad?  
La generosidad de entregarme a elaborar, escuchando al otro, sin imponer/imponerme y acoplarme. La generosidad de ofrecer una modalidad de comunicación y provoqué que nos encontremos.*

*¿Será esto de comunicarnos, un desafío a nuestra paciencia?  
La paciencia de la escucha atenta y activa, de lo que el otro tiene para ofrecerme. La paciencia conmigo mismo, buceando qué tengo para ofrecer.*

*¿Será esto de comunicarnos, un desafío a la flexibilidad?  
La flexibilidad propia de acomodarnos, sintonizar con el otro, con quien deseo concordar.*

*Será aquello de, “no sólo es lo que digo, sino cómo lo digo”*

STAR TREK

*Dice un Vulcano, el padre de Spok:  
La serenidad es algo que le cuesta a los humanos.  
La Enterprise, miembro de la Federación y de la Flota de la Paz,  
parte a explorar nuevos mundos, nuevas civilizaciones,  
donde nadie ha ido jamás”  
Así puede ser el viaje de la mediación dialogando.*

Daniela Patricia Almirón

## BIBLIOGRAFÍA

- ARAZI, Roland. *Derecho Procesal Civil y Comercial. Tomo I. 2ª Edición actualizada*. Rubinzal Culzoni Editores.
- BARBIERI, Julián. *De qué hablamos cuando hablamos de valores. 1ª Edición*. Buenos Aires. Paidós. 2008.
- BARBIERI, Julián. *De qué hablamos cuando hablamos de valores*. Consultorio Paidós. 2008.
- BARTHES, Roland. *El susurro del lenguaje. Más allá de la palabra y la escritura*. Editorial Paidós. 2009.
- BARTHES, Roland. *Fragmentos de un discurso amoroso. 2ª Edición*. Siglo Veintiuno Editores. 2008.
- BECK KRITTEK, Phyllis. *Negociación en una mesa despareja*. Granica.
- CARAM, María Elena - EILBAUM, Diana Teresa - RISOLÍA, Matilde. *Mediación diseño de una práctica*. Librería Editorial Histórica. 2006.
- CÁRDENAS, Eduardo José. *La mediación en conflictos familiares*. Lumen. 2005.
- CARRASCO SOULÉ, Hugo. Compilación. *UNAM: Temas selectos de la Teoría del Proceso*. Editorial Porrúa.
- CORIA, Clara. *El dinero en la pareja*. Paidós.
- CORIA, Clara. *Las negociaciones nuestras de cada día*. Paidós Ibérica.
- CURUCHELAR, Graciela. *Modelos de Mediación. Enfoques de mediación*. FEN Editora Notarial.
- DAVID, Pedro R. (Coordinador) con la colaboración de Adolfo Ceretti. *Justicia Reparadora – Mediación Penal y Probation*. LexisNexis. 2005.
- DAVID, Pedro R. (Coordinador), con la colaboración de Adolfo Ceretti. *Justicia Reparadora – Mediación Penal y Probation*. LexisNexis. 2005 – III – Justicia Restaurativa y Derecho Penal: La Mediación Penal en la Argentina – Alberto Balladini.
- EIRAS NORDENSTAHL, Ulf Christian. *Mediación Penal de la práctica a la Teoría*. Librería Editorial Histórica. 2005.
- Ensayos sobre Conciliación Judicial y Mediación*. CONAMAJ. 2003.

- FISHER, Roger y SHAPIRO, Daniel. *Las emociones en la negociación*. Grupo Editorial Norma. 2007
- FREIRE, Paulo. *Pedagogía de la autonomía. 2ª Edición*. Siglo Veintiuno Editores. 2008.
- FRIED SCHNITMAN, Dora. Compilación. *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos – Perspectivas y Prácticas*. Editorial Granica - 2008
- GÓMEZ, Adriana. *El dinero y las palabras. Conexiones insospechadas*. Prometeo Libros. 2005.
- HIGHTON, Elena I. - ÁLVAREZ, Gladys S. *Mediación para resolver conflictos*. Ad-Hoc. 2008.
- <http://www.alamfpyonaf2011triplefrontera.com/> - Tercer congreso Latinoamericano de Niñez Adolescencia y Familia de la Asociación Latinoamericana de Magistrados, Funcionarios, Operadores N.A.F. – Misiones – Ponencias – Comisión 4
- KEMELMAJER, Aída. *En búsqueda de la tercera vía. La llamada "justicia restaurativa", "reparativa", "reintegrativa" o "restitutiva"*. Legislación de la Provincia del Chubut: Ley N° 4939 – Acuerdo N° 3306 – Acuerdo N° 3326 – Acuerdo Extraordinario N° 3294 – Resolución N° 1287 – Acuerdo Extraordinario N° 3529 – Resolución de Superintendencia Administrativa N° 477/08 – DM. <http://www.juschubut.gov.ar/index.php/areas/direccion-de-mediacion>
- LIPTON, Bruce H. *La biología de la creencia*. Gaia Ediciones. 2012.
- MÁRAI, Sándor. *Divorcio en Buda*. Narrativa Salamandra. 2002.
- MARTOS NÚÑEZ, Juan Antonio. *Principios Penales en el Estado Social y Democrático de Derecho*, en *Revista de Derecho Penal y Criminología I-1991*, p 220.
- MATURANA ROMESÍN, Humberto - PÖRKSEN, Bernhard. *Del ser al hacer. Los orígenes de la biología del conocer*. Editorial Granica. 2008.
- MATURANA ROMESÍN, Humberto - VARELA G., Francisco. *El árbol del conocimiento. Las bases biológicas del Entendimiento Humano*. Lumen. Editorial Universitaria. 2003.
- Mensaje del Santo Padre Francisco para la XLVIII. Jornada

Mundial de las Comunicaciones Sociales: Comunicación al servicio de una auténtica cultura del encuentro. <http://w2.vatican.va/content/vatican/es.html>

PEJKOVICH, Maximiliano. *Temas de Mediación familiar*. FEN. 2003

PETTIT, Eugene. *Tratado Elemental de Derecho Romano*. Editorial Universidad. 1999.

PICHON-RIVIÈRE, Enrique. *Teoría del vínculo*. Nueva visión. 2008.

PRUNOTTO LABORDE, Adolfo. *Mediación Penal*. Editorial Juris. 2006.

PUNSET, Eduardo. *El viaje a la felicidad. Las nuevas claves científicas. 2ª Edición*. Ediciones Destino. 2012.

Revista Actualidad Jurídica. [www.actualidadjuridica.com.ar](http://www.actualidadjuridica.com.ar)

ROMANI, Ana María - ABBA SAAVEDRA, Víctor. *Mediación: por qué y para qué. Causas y efectos*. Zeta Editores. 2009.

ROUDINESCO, Elisabeth. *La familia en desorden*. Fondo de Cultura Económica. P.13. 2005.

SLUZKI, Carlos E. *La presencia de la ausencia*. GEDISA Editorial. 2011.

STONE, Douglas - PATTON, Bruce - HEEN, Sheila. *Negociación. Una orientación para enfrentar las conversaciones difíciles*. Grupo Norma. 2006.

SUARES, Marínés. *Mediando en sistemas familiares*. Paidós. 2005.

URY, William. *El poder de un no positivo*. Grupo Norma. 2007.

## ÍNDICE

Prólogo .....	7
Auspicio .....	9
Comencemos .....	13
Continuemos .....	17
Manías inspiradoras del trabajo en mediación .....	21
Espacios de mediación .....	27
Mundo Poder Judicial. ¿Ciberespacio? .....	29
Esta cuestión de la “Señora Justicia”. ¿Es mujer? .....	31
Judicializar ¿es bueno o malo? .....	35
Oficina: una forma entre tantas, variadas y superadoras. ¿Ciudad Gótica? .....	39
La familia en mediación. ¿De qué hablamos cuando hablamos de familia? .....	55
Unas pinceladas sobre penalidad y mediación. ¿Se declara culpable o inocente? .....	69
El vecino es parte de mi vida. Estoy en comunidad y lo que en ella sucede, me pertenece .....	81
¿Cómo me pienso en mi rol de mediador/ conciliador/facilitador/tercero, ayudando a dialogar/negociar a otros de manera pacífica? .....	97
Mundo Mediación. Espacios docentes - académicos - institucionales. Espacios de exploración e investigación .....	105
El X Congreso Mundial de Mediación. Génova, Italia, 2014 .....	127
Enseñar mediación en este, mi lugar de vida. El Centro de Instrucción Policial de Puerto Madryn .....	135
Cóctel Empírico. ¿Primavera sin alcohol? .....	139
Bibliografía .....	166





# MEDIACIÓN

## LA ELECCIÓN DE DIALOGAR

DANIELA PATRICIA ALMIRÓN

Con frecuencia se suele entender por Mediación un procedimiento de Resolución de Conflictos alternativo y/o complementario a la vía Judicial. Esto, qué duda cabe, es así. Pero algunos, como la Dra. Daniela Almirón, van más allá del mero procedimiento Judicial para, con su mirada apasionada, atravesar el universo personal y situarnos en una dimensión más íntima, más humana.

Mediación es Diálogo, "con uno mismo y con el otro", como le gusta decir a la Dra. Almirón, es poder comunicarse con el otro en la esfera del conflicto partiendo del reconocimiento de los propios intereses, necesidades, expectativas..., para comprender que el "otro" también tiene intereses, necesidades y expectativas, y que estas, son tan legítimas como las de uno. Es a partir de ahí cuando se inicia el proceso colaborativo, que la comunicación hace posible, para la superación del conflicto.

En este libro la Dra. Daniela Almirón nos lleva, de manera cinematográfica, por los distintos ámbitos en los que se mueven los procesos de mediación, salpicándolos con retazos de vida y vidas que nos sumergen de lleno en el apasionante mundo de la mediación y, por ende, de la comunicación y el diálogo.

Sin duda una experiencia que todo mediador debería poder leer y conocer.

Prof. Dr. D. Antonio Manuel Lozano Martín

Licenciado en Filosofía y Doctor en Sociología  
por la Universidad de Granada, España.  
Experto universitario en Mediación Familiar y Social.  
Miembro del Departamento de Sociología  
y Director del Máster de Mediación,  
en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología,  
de esa Alta Casa de Estudios.



Miguel Ángel Guereña nació en La Plata, en 1931, y estudió bellas artes en la Universidad Nacional de dicha ciudad. Luego realizó viajes de estudio por Francia, Italia y México. Llegó a la ciudad de Esquel a comienzos del año 60, y desde allí contribuyó al progreso de las artes plásticas en el Chubut. En los años 70 llevó a cabo varias exposiciones en México y en Cuba, con el grupo Meseta, del cual fue fundador en 1997. Además ejerció con intensidad el periodismo, sobre todo la crónica, y fue ilustrador en varios periódicos y editoriales de Argentina y de México. Es autor de dos libros "Guereña por Guereña. Notas Autobiográficas, Catálogo General (2003)" y de "El punto, la línea y otras yerbas. Estudios didácticos, investigaciones, bocetos gráficos generales" (2008). Ha sido galardonado con numerosos premios, y parte de su obra se encuentra en varios museos, galerías, centros culturales y direcciones de cultura del país y del exterior, y en importantes colecciones privadas tanto de Argentina como de distintos ámbitos internacionales. En la actualidad vive en Playa Unión (Chubut).