

El mediador frente al conflicto familiar

Por María Elena Caram¹

Publicado en Blog Mediando Por Aquí - Agosto 2021

<https://www.mediandoporai.com/single-post/el-mediador-frente-al-conflicto-familiar>

Cuesta mucho escribir estas líneas sin recordar los tiempos difíciles que estamos atravesando, las limitaciones y pérdidas que nos trajo y trae la pandemia, y que las muchas sensaciones y sentimientos puestos en juego en este año 2020 y primeros meses de este 2021 se instalaron como un contexto básico dentro del cual a su vez se desplegaron los conflictos, donde todas las relaciones ya sean las familiares, personales como patrimoniales se vieron de una u otra manera intervenidas por este contexto básico. Afortunadamente, también la creatividad alentó otras formas de comunicarlos, que hoy nos permitieron continuar la tarea cotidiana, en mi caso de mediar centralmente en conflictos familiares.

Mi idea es volver una vez más a pensar en la escena de la mediación familiar, esta escena que configura una suerte de triángulo donde se ubica el mediador frente a las partes (hoy no en su sala, sino probablemente en su pantalla por ahora, esperemos que solo por ahora). Una escena que configura un triángulo dramático como lo llama Madrid Liras (Madrid Liras, 2017), donde cada uno desarrollará un personaje, consciente o inconscientemente preparado para esta puesta en escena casi teatral. El mediador quedará ubicado en un vértice de este triángulo, que justamente por ser un triángulo, tenderá a desarmarse en alianzas, por lo que cada

¹ Abogada, egresada de la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional de Buenos Aires, Argentina. Mediadora del Registro Público de Mediadores del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación (Matrícula No. 13). Ex-Mediadora del Centro de Mediación del Ministerio de Justicia de la Nación, de los Centros de Mediación del Ombudsman de la Ciudad de Buenos Aires, de la Fundación Libra, del Consultorio Jurídico de la Facultad de Derecho (Programa Penal). Capacitadora en Mediación, Métodos de Resolución Alternativa de Disputas y Mediación Familiar en ámbitos universitarios, profesionales, nacionales y extranjeros. Participó en el diseño y puesta en marcha de múltiples Centros de Mediación. Capacitadora en Mediación de los primeros mediadores de las Repúblicas de Chile, Perú, Uruguay, Paraguay, Honduras y El Salvador. Coordinadora de la Experiencia Piloto en Mediación Penal organizada desde el Ministerio de Justicia de la Nación (años 1999-2001). Recibió el premio SURCO 2006 otorgado por la Universidad de la Policía por su tarea a favor de la Resolución Alternativa de Conflictos. Supervisora del programa de Mediación Penal llevado a cabo por el Ministerio Público de la ciudad de Neuquén, Pcia de Neuquén, República Argentina. Coautora con Diana Eilbaum y Matilde Risolia - del libro "Mediación-Diseño de una Práctica"- y numerosos artículos en la materia. mecaram@fibertel.com.ar

parte tirará hacia su propio extremo con sus razones, justificaciones y pedidos, y él se esforzará en mantener este equilibrio, esta estabilidad a pesar de la atracción que cada vértice intenta.

Ubicados en el eje del rol del mediador, uno de los primeros sentidos más importantes de su intervención - más allá de la explicación de su trabajo y su rol, y la creación de un clima propicio para el dialogo, líneas éstas de trabajo que los mediadores formados conocen bien - es profundizar el conflicto, para poder ir más allá de las primeras cuestiones que se plantean, y ampliar su mirada no solo a aquello que se dice, sino también a lo que no se dice, pero que de alguna forma está presionando “desde abajo” las posturas explícitas. Vuelvo ahí a la distinción muy conocida por los mediadores dentro del marco de la Escuela de la Negociación Colaborativa, entre “posiciones” e “intereses”. (Fischer y Ury 1981)

Del mismo modo, poder abrir el pensamiento hacia otros actores que, aunque no presentes en la pantalla o sala, son parte inexcusable de la situación familiar, por su cercanía, porque se extraña su distancia, o sea por su presencia, aun en la ausencia (Sluzki,2011), pero que influyen en las decisiones de las partes, y a su vez las decisiones de las partes, los afectan a ellos. Estoy hablando centralmente de los hijos, si los hay, pero también de personas que siguen muy de cerca la trayectoria de la vida familiar, acompañan, ayudan a veces a fortalecer los lazos, y otras no tanto. Muy importante para nosotros, dar ingreso en las conversaciones a las opiniones o referencias a estos terceros, lo que no quiere decir traerlos físicamente sino a la reflexión, a través de preguntas que permitan desplazar hacia ellos el pensamiento estático con que suele expresarse la disputa.

Y bajo la misma idea amplificadora, poder comprender que el conflicto familiar es un proceso, un proceso enmarcado en el proceso más amplio de la relación familiar (un proceso dentro de otro), donde nuestra intervención trabaja con un recorte de ese proceso, donde quedan muchas cosas atrás, más o menos relevantes según la perspectiva de cada uno, y otras hacia adelante, más imprevisibles o inciertas. Pero si bien la mediación opera sobre “un recorte” de ese proceso, nuestra mirada no significa estrechar el pensamiento o el punto de vista y sus intervenciones consecuentes. Del supuesto personal – o profesional - que el conflicto es amplio partirán las intervenciones amplificadoras, entre ellas también la observación de sus formas de interacción, las trabas personales para negociar (para saber lo que quieren más allá de lo que dicen querer - como dijimos -, su temor a exhibir una identidad donde les cuesta reconocerse pero donde se sienten ubicados en la situación, sus reservas y temores respecto del otro o de sí mismos y los otros obstáculos que traban el diálogo y la toma de decisiones). (Arechaga y Finkelstein , 2020)

Por supuesto que dentro de los conflictos familiares no solo están aquellos conectados con el divorcio o separación de las parejas, como frecuentemente se suele pensar, sino también los referidos a otros lazos familiares, como los hermanos, abuelos y nietos etc., cada uno de ellos con sus riquísimas variantes.

Y ubicados en la idea de que estamos en un proceso, es interesante para los mediadores familiares marcar un tema que frecuentemente aparecerá, que es la forma diferente en que se dan los recorridos de cada uno de los integrantes de la familia en ese proceso, un proceso que tiene varios planos: un plan jurídico, un plan patrimonial, un plan judicial, un plan social y fundamentalmente un plan emocional y relacional, todos niveles que se intersectan entre sí, y que no siempre avanzan con el mismo ritmo, pero que si se influyen uno al otro. (Bolaños Cartujo, 2008). Por ejemplo, resulta claro que las medidas tomadas judicialmente, (supongamos medidas cautelares, patrimoniales de un cónyuge sobre los bienes del otro, o denuncias de violencia o penales entre sí), escalan el conflicto emocional y relacional. Del mismo modo que lo emocional no tiene el mismo ritmo de los procesos judiciales, y alguien se sentirá con derecho a tener una nueva pareja o formar una nueva familia porque cuenta con una sentencia de divorcio, pero ello no quiere decir que la otra parte no se sienta afectada por estos cambios. Y como éstas, todas las gravitaciones imaginables entre los distintos planos.

A su vez, tampoco cada miembro de la pareja se encuentra en el mismo punto de avance de este proceso. Si ambos han podido acompañarse de una manera más o menos compartida en el trayecto de toma de decisiones, es probable que esta crisis de profundo cambio para el sistema familiar, resulte positiva y con un perfil más constructivo hacia el futuro (Bolaños Cartujo, ídem); pero si, como suele pasar en muchos casos que nos llegan, el avance personal en cada uno de estos niveles es distinto, y hay una parte más anticipada que la otra, es más difícil lo nuestro, porque hay alguien que se siente más perjudicado, más “víctima”, y colocará al otro en el posible lugar de “victimario”. Es tarea del mediador aunar un poco las perspectivas dentro de este proceso, para ayudar a que se reubiquen en una puntuación más coordinada, y sobretodo más interrelacionada, alejándolos de las visiones que los distancian.

¿Y hasta dónde va el mediador con sus preguntas sobre este proceso más largo y más complejo de lo que parece? Porque lo que la experiencia nos marca es que en la mesa de mediación la historia va a aparecer de maneras más sutiles (o no tanto) en los pedidos que se formulan. Y ellos nos llevan necesariamente al “que pasó”, a “quién tomo la iniciativa” o “cómo fue el proceso de decisión”. Entonces hay alguien que está puesto como “sujeto activo de la iniciativa” y hay alguien que se siente

“sujeto pasivo de esta iniciativa,” y esto los coloca en una ubicación muy distinta de esta línea del proceso, y dicho de otra forma en roles de víctima y victimario. No se puede evitar la conversación sobre el pasado, hay que darle voz, y en algún momento alentar la mirada hacia adelante. Cada parte en cada caso comenzará a sentir lo improductivo que resulta el instalarse únicamente en el pasado y el mediador percibirá estos momentos.

¿Y cómo nos llega todo este relato de lo que ha venido pasando? A través de sus narrativas, hoy construidas al calor del conflicto, narrativas que contienen elementos preciosos para nosotros, aunque sepamos que hoy están elaboradas sobre la base de una memoria que se ha vuelto especialmente selectiva, que no necesariamente se comparte en la elección de los recuerdos a volcar en la mesa (o pantalla hoy), y donde además siempre tiene la fragilidad propia de toda memoria: un poco de memoria, un poco de imaginación, un poco de olvido. Y además están esos puntos ciegos que nunca sabremos, porque no se cuentan, que quizá explicarían muchas cosas, que, aunque sepamos que están no podemos acceder porque forman parte de su cotidianeidad, de la intimidad que ha vivido esta familia. De ahí lo limitado de lo que llegamos a construir como material de trabajo. Hay que aceptar esta limitación: cosas que sabemos y cosas que no sabemos.

¿Qué hace el mediador con todo este material que las personas ponen sobre la mesa, y que han preparado para la ocasión? Por cierto, escucharlo, recibirlo, alentar la palabra. ¿Ahora, cómo escuchar?

Y aquí vuelvo al comienzo de estas líneas en el sentido de reconstruir un tanto el rol del mediador en este triángulo.

Sabemos ya la importancia de su escucha auténtica, genuina, sincera, que resulta apaciguadora pero también dinamiza provocando reflexión, a través de las ‘preguntas e intervenciones diferentes que el mediador pueda ir haciendo durante el trascurso de la mediación’. Pero también me parece útil volver sobre la idea de su escucha neutral, y cómo juega en este circuito de comunicación establecido entre las partes, porque además de su acto en sí de escuchar, está la forma en que recibe estas historias en su marco perceptual.

Y allí diría que se requiere un esfuerzo de acceder con curiosidad, no buscar categorizar, no tratar de encontrar en que este caso es similar a otro. Es curioso porque la frecuencia de casos “como que parecen parecidos” y que uno supondría nos pueden ayudar a extender nuestra experiencia en casos familiares similares, nos juega en contra, porque nos lleva a encasillar, comparar, encontrar rasgos

comunes, y nos quita la frescura de escuchar con curiosidad, como si el caso nos sorprendiera, porque en realidad sabemos que aunque los casos se parezcan en su títulos, siempre tienen especificidades, lo que es propio de cada actor, de cada sistema familiar, de cada relacionamiento e interacción entre ellos. Y a la búsqueda de esa especificidad vamos. Esta misma actitud es la que nos previene de complicidades o de que alguno de ellos piense que lo comprendemos porque “nos pasa igual”. No, lo comprendemos porque entendemos la complejidad humana, las dualidades, las diversidades de las personas y de los mundos familiares. Cada una de estas historias contribuye a crear como un fondo en nuestra humanidad, algo nos queda más allá de la anécdota y hechos puntuales, un resabio de sabiduría, de comprensión por la naturaleza humana.

Simultáneamente esta actitud previene al mediador de trasladar su propio esquema familiar para la valoración de esta familia, limitando los supuestos que enmarcan nuestra percepción; es como si quitara un marco férreo que nos estrecha el pensamiento y nos impide entrar en ese mundo que ellos traen.

Esta abstención de poner mi propio esquema de la “familia que debe ser” como un esquema prescriptivo que no solo conduce mi pensamiento sino también el de ellos, a través de mis intervenciones, no tiene nada que ver con una gélida imagen de la neutralidad. La neutralidad no es esta cosa helada que me contiene para no acercarme a las personas, por el contrario, estoy pensando siempre en un mediador que participa afectivamente con las personas, no en un sentido determinado de opciones o contenido de decisiones, sino en su compromiso para ayudar a avanzar con los cambios que la mediación intenta provocar en sus vidas, si ellos lo desean y se comprometen a buscarlo. Es nuestro desafío y nuestra vocación.

Bibliografía citada:

Madrid Liras, Santiago “Mediación Motivacional, hacia una relación de acompañamiento en los conflictos”, Reus, Madrid 2017.

Fischer Roger y Ury William “¡Si, de acuerdo!, Norma, Usa 1981

Skuzki Carlos E “La presencia de la ausencia2, Gedisa , Barcelona 2011

Arechaga Patricia y Finkelstein Andrea,” Negociar Derribando Obstáculos”, La Trama, 2020

Bolaños Cartujo Ignacio “Hijos Alineados y Padres alienados”, Madrid 2008