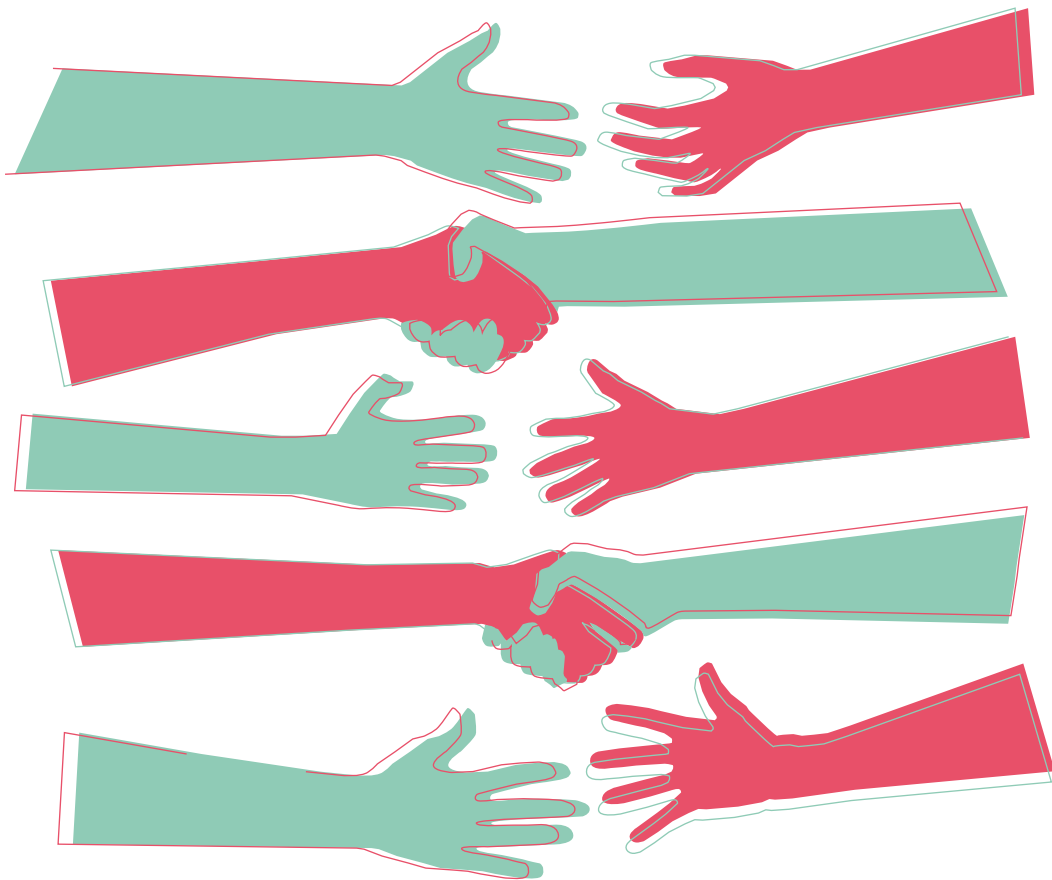


CASOS DE MEDIACIÓN



Centro de Mediación y Métodos Alternativos de Abordaje y Solución de Conflictos del Consejo de la Magistratura de la CABA



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura



CASOS DE MEDIACIÓN

Centro de Mediación y Métodos Alternativos de
Abordaje y Solución de Conflictos del Consejo de la
Magistratura de la CABA



www.editorial.jusbaire.gov.ar
editorial@jusbaire.gov.ar
fb: /editorialjusbaire
Av. Julio A. Roca 534 [C1067ABN]
+5411 4011-1320



Sello
**Buen
Diseño**
argentino

Casos de mediación: centro de mediación y métodos alternativos de abordajes y solución de conflictos del Consejo de la Magistratura de la CABA / Soledad Berraondo... [et al.]; prefacio de Daniel Fábregas; prólogo de Silvina Leonora Bianco. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Editorial Jusbaire, 2018.

Libro digital, PDF - (Colección institucional 2018)

Archivo Digital: descarga y online

ISBN 978-987-768-023-2

1. Mediación. I. Berraondo, Soledad II. Fábregas, Daniel, pref. III. Bianco, Silvina Leonora, prólog.
CDD 347.09

© Editorial Jusbaire, 2018

Hecho el depósito previsto según Ley N° 11723

Consejo Editorial

Presidenta:

Vanesa Ferrazzuolo

Miembros:

Marcela I. Basterra

Alejandro Fernández

Lidia Ester Lago

Carlos F. Balbín

Silvina Manes

Alejandra García

Departamento de Coordinación de Contenidos

Editorial Jusbaire

Revisión editorial: Daiana Fernández, Analía Córdoba, Natalia Riveros

Corrección: Daniela Donni, Florencia Parodi

Coordinación de Arte y Diseño: Mariana Pittaluga

Maquetación: Facundo Broto

La presente publicación ha sido compuesta con las tipografías *Geogrotesque* del tipógrafo argentino Eduardo Manso y *Alegreya* de la fundidora argentina Huerta Tipográfica.



Poder Judicial de la Ciudad de Buenos Aires
Consejo de la Magistratura

Autoridades 2018

Presidenta

Marcela I. Basterra

Vicepresidente

Alejandro Fernández

Secretaria

Lidia Ester Lago

Consejeros

Silvia Bianco

Vanesa Ferrazzuolo

Juan Pablo Godoy Vélez

Darío Reynoso

Javier Roncero

Marcelo Vázquez

SE DEJA CONSTANCIA DE QUE SE HAN MODIFICADO NOMBRES, FECHAS, LUGARES, ASÍ COMO CUALQUIER OTRO DATO NECESARIO, A LOS EFECTOS DE IMPEDIR LA IDENTIFICACIÓN DE LAS PERSONAS Y DE LOS CASOS RELATADOS EN ESTE LIBRO.

ÍNDICE

PRÓLOGO	
Por Silvia L. Bianco.....	11
PRESENTACIÓN	
Por Daniel Fábregas.....	13
INTRODUCCIÓN	
Por Susana Andrea Velazquez.....	19
AMORES PERROS	
Por Leticia G. Peralta.....	21
¿ADÓNDE VAS SIN MÍ?	
Por Anabella P. Giachetti.....	29
¿CHINA VS. PARAGUAY O CHINA CON PARAGUAY?	
Por María Eugenia López Pereira.....	35
DAR VUELTA LA PÁGINA	
Por Mariel Fuertes y Liliana Rodríguez Elénico.....	43
DEL ODIO AL AMOR... HAY MUCHO MÁS QUE UN SOLO PASO	
Por Daniela S. Falleroni.....	49
EL JAMÓN DEL SÁNDWICH	
Por Alicia de la Fe y Cecilia Romero.....	57
LOS DE AFUERA SON DE PALO	
Por Gustavo J. Villaschi.....	63
EL HOGAR DE LOS ECLIPSES	
Por María Alicia Soriani.....	67

HABLAR DE CÓMO HABLAR Por Soledad Berraondo.....	73
AUFHEBEN Por María Alicia Soriani.....	81
EL REENCUENTRO Por Soledad Berraondo y Liliana B. Rodríguez Elénico.....	87
EL PLATO CONTRA LA PARED Por Sandra Carqueijeda Román.....	93
EN NUESTRA CASA SÓLO SE ESCUCHA MÚSICA Por Laura V. Sajoux Jalowicki, Laura Barberis y Alicia de la Fe.....	99
EL CORAZÓN TIENE RAZONES QUE LA RAZÓN NUNCA ENTENDERÁ Por Anabella Paula Giachetti.....	109
INTERESES DIFERENTES NO ALTERAN EL PRODUCTO Por Cecilia Laura Romero.....	115
FOTÓMETRO INDISCRETO Por María Alicia Soriani.....	125
LARGA VIDA AL ROCK & ROLL Por Pablo Alberto Díaz.....	129
LOS RUIDOS DE BELCEBÚ Por María Eugenia López Pereira.....	137
MANHATTAN VÉTIVER Por María Alicia Soriani.....	143
SOBREVIVIENDO Y MÁS Por María Jimena Moyano Investigación y análisis: Mirtha Cristina Asade, Anabella Giachetti y María Jimena Moyano.....	147

Y ELLA... ¿ERA UNA CHORRA?	
Por Nélica Reggiardo.....	159
DETRÁS DEL VIDRIO	
Por Cecilia Laura Romero.....	163
A MODO DE CIERRE	
Por Nélica Reggiardo.....	171

PRÓLOGO

La mediación no es una novedad en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Entendida como un método/herramienta que permite resolver los conflictos que se plantean de manera pacífica mediante el diálogo entre las partes, donde el mediador actúa como tercero imparcial que las acompaña y guía de modo que sean aquellas quienes encuentren la solución más beneficiosa, ha tenido su puntapié inicial en la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y su demanda ha ido *in crescendo*.

El estudio de los casos planteados, sus resoluciones y estadísticas nos permitirán brindar un mejor servicio de justicia al ciudadano. En efecto, mediante este libro y a través de los casos que se presentan al lector, se intenta plasmar el esfuerzo, empeño y compromiso de cada uno de los intervinientes en la difícil tarea de llegar a una mediación exitosa.

En este sentido, y por medio de la Comisión de Fortalecimiento Institucional y Planificación Estratégica, se ha buscado generar espacios institucionales orientados a ampliar la participación ciudadana en el sistema judicial de la Ciudad. Asimismo, constantemente se llevan a cabo programas y actividades cuyo objetivo es la mejora y ampliación del acceso a la justicia.

En esa tesitura estamos convencidos de la importancia que tiene la mediación en el proceso judicial, no sólo porque se acentúa la escucha, la comprensión y porque el fin primordial es la satisfacción de ambas partes, sino donde las problemáticas que se plantean diariamente –amenazas, incumplimiento de los deberes de asistencia familiar, daños, por sólo mencionar algunos– requieren necesariamente el estudio –como un ejercicio diario– del trabajo que llevamos adelante en el centro de mediación.

Dicho ejercicio, que se resume en este trabajo, es el fruto del análisis, del ejercicio y de la exploración, cuyo objetivo es la búsqueda constante que nos permita brindar un mejor servicio en la resolución de conflictos.

Se describen a lo largo de esta obra las problemáticas con las que nos hemos encontrado, las herramientas utilizadas para la búsqueda de una solución, el trabajo de los mediadores y los resultados obtenidos, para juntos seguir aprendiendo sobre este fenómeno tan complejo.

Para finalizar, podemos decir con orgullo que las estadísticas indican un aumento en los pedidos de mediación junto con la resolución satisfactoria de estas, que acompaña nuestra labor y empeño en la resolución de las contiendas.

Agradecemos el compromiso constante y el esfuerzo de todos y cada uno de los integrantes de nuestro equipo, así como a Editorial Jusbaire por darnos su apoyo para esta nueva publicación.

Silvia Lorelay Bianco *

* Abogada Doctor Honoris Causa. Magíster en Administración de Justicia. Consejera del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Consejera de la Facultad de Derecho (UBA). Miembro fundador y vocal de la Asociación Argentina de Justicia Terapéutica. Docente adjunta de la UNLZ. Miembro Honorario del Foro Federal de Consejos de la Magistratura y Jurados de Enjuiciamiento (Fo.Fe.C.Ma.).

PRESENTACIÓN

Hace cincuenta años que en diversas áreas del conocimiento se desarrollan investigaciones y se generan técnicas para reducir a su mínima expresión el uso de la violencia en la resolución de los conflictos, o por lo menos eso se intenta.

En las sociedades modernas se prohíbe el uso de la violencia a sus integrantes y se los faculta a solicitar a los jueces su cese. Ahora bien, sin ánimo de propugnar por una sociedad sin jueces –lo que sería un despropósito–, ninguna relación de parentesco, amistad o asociación de cualquier índole emerge incólume cuando un conflicto suscitado en el seno de la justicia se resuelve mediante el dictado de una sentencia en la que hay un vencedor y un vencido.

No podemos dejar de mencionar que nuestro sistema jurídico, especialmente en su faz judicial, es un método adversarial de adjudicación, de modo tal que una vez desarrollado el pleito será un juez quien resuelva la controversia, esto es, después de que se han ventilado los hechos, que se han hecho “públicos”, es decir, después de que el “conflicto” se ha hecho público.

El Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, por mandato del artículo 106 de la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, ha venido trabajando en el desarrollo y la implementación de Métodos Alternativos de Abordaje y Solución de Conflictos, especialmente en la mediación, a partir del dictado de la Resolución de Presidencia N° 105/2013, que creó el Centro de Mediación y Métodos Alternativos de Abordaje y Solución de Conflictos y el Cuerpo de Abogados Mediadores y su Equipo Interdisciplinario.

Desde esta área, que a la fecha cuenta con una Dirección General y se encuentra a cargo de la Presidencia de la Comisión de Fortalecimiento Institucional y Planificación Estratégica del mencionado organismo, el Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires ha dado un nuevo impulso a la mediación y a los métodos alternativos de abordaje y solución de conflictos, jerarquizando la prestación de este servicio al ciudadano como así también la tarea de los equipos de trabajo antes mencionados.

Actualmente, el servicio de mediación se presta a fiscalías y juzgados del fuero Penal, Contravencional y de Faltas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Además de la citada, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires cuenta con la siguiente normativa relativa a mediación:

- Código Contravencional y de Faltas; Ley N° 1472, artículo 41.
- Código Procesal Penal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; Ley N° 2303, Título IX, Capítulo 1, artículo 204 (texto según art. 1 de la Ley N° 2452).
- Régimen Procesal Penal Juvenil de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires; Ley N° 2451, Título VIII, Capítulo I, artículos 54 a 74.

En relación con sus aspectos operativos y al efecto de los acuerdos arribados, podemos decir que la derivación de un conflicto a la instancia de mediación se produce en la mayor parte de los casos en etapas tempranas del procedimiento; ello en virtud de una propuesta ofrecida a las partes en conflicto por parte del Ministerio Público Fiscal y por jueces, que con sustento en la Constitución de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires recurren a estos métodos y derivan las causas.

En todos los casos, la mediación constituye una *alternativa voluntaria* para las partes, que pueden optar por dejar en manos del fiscal la instrucción del proceso.

Para el mediador, la intervención en una causa penal requiere de un proceso especial, que debe incluir un tratamiento personalizado y previo a la audiencia conjunta con cada una de las partes que van a intervenir en forma independiente. Esto se materializa en la realización de entrevistas previas, en primer lugar con la persona requerida y/o denunciada y luego con la requirente o víctima. En el marco de estas entrevistas, el mediador está en condiciones de evaluar las necesidades de las partes, informar sobre los beneficios y riesgos de una derivación, describir el proceso y responder a las preguntas para que sepan que tienen el poder de hacer una elección voluntaria y estar debidamente informadas sobre su participación. El contacto previo individual permite también al mediador establecer una relación de entendimiento y confianza con los participantes, de manera que estos se sientan seguros y confíen en el proceso de mediación.

El mediador, además, debe asegurarse de que los involucrados, especialmente el requerido, reciban asistencia letrada para meritar la

derivación y sus consecuencias como parte de la mejor estrategia para el abordaje del caso. En algunos casos, sirve también para evaluar la posibilidad de complementar el abordaje y la intervención con psicólogos o asistentes sociales; y, en los casos de mediaciones con personas menores de edad, ello constituye un requisito legal, aunque la oportunidad, alcance y modalidad de la intervención de los equipos interdisciplinarios no esté reglamentada en la ley.

Se debe tener presente también que el Código Procesal Penal establece expresamente que no se admitirá una nueva mediación penal respecto de quien hubiese incumplido un acuerdo en trámite anterior, o en el supuesto de no haber transcurrido un mínimo de dos años de la firma de un acuerdo de resolución alternativa de un conflicto penal en otra investigación.

El acuerdo al que eventualmente arriben las partes constituye un arreglo privado entre ellas, en principio, sin restricciones respecto de las obligaciones que mutuamente acepten pactar, que pueden ir desde el cese de las acciones que configuran el delito –si es de ejecución continuada– a un simple pedido de disculpas. Cabe tener presente también que la mediación es confidencial y lo que en las audiencias se ventile no puede ser luego utilizado como prueba en el juicio, ya sea en el caso de que no se arribare a un acuerdo, o bien si este se incumpliere.

El Código Procesal Penal de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en su artículo 204, prevé, aunque no para todos los delitos, un sistema de mediación penal.

Conviene destacar que en esta ley procesal, tanto el ejercicio de la acción como el trámite de preparación del juicio están en manos de los miembros del Ministerio Público Fiscal, quienes además pueden aplicar el principio de oportunidad.

Asimismo, el artículo 205 fija la forma de llevar adelante la suspensión del juicio a prueba prevista en el Código Penal.

Allí se contempla un procedimiento pormenorizado en el cual se incluyen, entre otras particularidades, el consentimiento de la víctima para darle curso, su asistencia a las reuniones, etcétera. También se contempla que su aplicación sólo sea posible para algunos delitos.

A través de diferentes casos, este libro pretende mostrar una vez más al lector la importancia y ventajas de los métodos alternativos de

abordaje y solución de conflictos, así como la capacitación y el esfuerzo llevados a cabo por los integrantes del área en su trabajo cotidiano.

Pero ¿qué es el conflicto? En sentido estricto, esta expresión adolece de la falta de un lenguaje que le sea propio, de una nomenclatura suficientemente amplia y de un adecuado sistema de conceptos clasificatorios.¹

Es probable que esa carencia explique por qué en el discurso de las ciencias sociales, políticas e históricas se han buscado en vano desarrollos que traten el conflicto como un fenómeno universal.

Tanto en esos discursos como en otros de mayor divulgación, como el periodístico, la expresión “conflicto” es siempre utilizada con una adjetivación, expresa o tácita. Se hace referencia a conflicto político, internacional, interno, de individuos, de grupos o de clases. Pero siempre de algún sector del universo de los conflictos, sin describirlos con las características genéricas comunes a los restantes y sin marcar sus diferencias con aquellos.

El conflicto consiste en un enfrentamiento o choque intencional entre dos seres o grupos de la misma especie que manifiestan los unos hacia los otros una intención hostil, generalmente acerca de un derecho, y que, para mantener, afirmar o restablecer ese derecho, tratan de romper la resistencia del otro usando eventualmente la violencia, la que podría llevar al aniquilamiento físico del otro.

Hay autores que presentan el conflicto como una relación social. Por ejemplo, Julien Freund plantea un conjunto imaginario de opciones que se ofrecen a un mismo individuo, y las presenta como deseos concurrentes. A renglón seguido, propone la elección entre las mismas alternativas, pero no ya como opciones dentro de la conciencia de un mismo individuo (conflicto interno), sino como elección a efectuar entre objetivos incompatibles de distintos integrantes de una familia (citado por Remo Entelman en su ya citada obra *Teoría de Conflictos hacia un nuevo paradigma*). Este autor propone que el criterio a utilizar sea la índole de los objetivos que cada miembro de la relación intenta alcanzar con las conductas recíprocas que realiza o se propone realizar. Serán relaciones de conflicto cuando sus objetivos sean incompatibles, o cuando todos o algunos miembros de la relación los perciban como incompatibles.

1. Entelman, Remo, *Teoría de Conflictos hacia un nuevo paradigma*, Barcelona, Editorial Gedisa, 2009.

Podremos predicar que es una especie o clase de relación social en la que hay objetivos de distintos miembros de la relación que son incompatibles entre sí. En efecto, nos valemos de esta definición de conflicto para tratar cualquier especie que nos interese, sea este un conflicto internacional, familiar, laboral o uno que tiene solución jurídica, y esto es posible porque esta definición sólo denota las características del género supremo “conflicto en general”, sin incluir las notas definitorias de ninguna clase, especie o subespecie de conflicto.

Así pues, es tan amplio su significado que es necesario asignarle una interpretación restrictiva y entender por “conflicto” a “una relación entre partes en la que ambas procuran la obtención de objetivos que son o pueden ser, o parecen ser para alguna de ellas, incompatibles” o, con un criterio más estricto aun, “una percibida divergencia de interés”, o una “creencia de que las aspiraciones corrientes de las partes no pueden lograrse simultáneamente”, lo que implica pensar en términos de impacto de estados mentales en la conducta social.

¿Por qué unir el conflicto con el proceso de mediación? Porque, como se verá a lo largo de las páginas de esta obra –y ya lo dijéramos en párrafos anteriores–, nuestro sistema jurídico es adversarial, y ninguna relación emerge incólume cuando el conflicto es resuelto por una sentencia judicial.

A lo largo de los distintos casos narrados (hostigamiento, ruidos molestos, amenazas, lesiones en riña, incumplimiento de los deberes de asistencia familiar), se intenta dar al lector una idea de cómo los métodos alternativos de abordaje y solución de conflictos (en este caso, la mediación en casos penales) con la intervención de terceros neutrales capacitados, mediante la utilización de distintas herramientas, logra en muchos de ellos la solución del conflicto y, en todos, fomentar la utilización del diálogo como camino indiscutido hacia su solución.

Podrá el lector advertir cómo ese tercero neutral (el mediador) tiene como objetivo primordial la participación de las partes, su empoderamiento, y actúa como agente de la realidad, a la vez que plantea una “mesa de esperanza” y fomenta una escucha activa –no el simplemente “oírnos”–, entre otras técnicas y recursos que se irán descubriendo a partir de su lectura.

Se introduce la noción de la “resiliencia”, esa capacidad del ser humano para hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas y ser transformado positivamente por ellas.

Nuestro convencimiento en esa “mesa de diálogo” como proceso para la solución de los conflictos es tan profundo, que esperamos que los métodos alternativos de abordaje y solución de conflictos se extiendan en la sociedad, y que su utilización sea en un tiempo no muy lejano generalizada para todos los conflictos y todas las ramas del derecho.

Daniel Fábregas*

* Director General del Centro de Mediación y Métodos Alternativos de Abordaje y Solución de Conflictos del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

INTRODUCCIÓN

Por Susana Andrea Velazquez*

La mediación, como se ha sostenido en diversos círculos académicos, no es sólo un método para la resolución de conflictos y la realización de acuerdos. Si bien estos son objetivos que se pretenden sobre todo cuando el proceso mediatorio se encuentra institucionalizado como es el caso de nuestro servicio, esta no es para nosotros la única dimensión ni la más importante.

Lo más importante es poder ayudar a las partes a comunicarse, a desarrollar su potencial de cambio frente a situaciones de conflicto, a que puedan descubrir sus propias habilidades para transitar ese momento e intenten reconocer al otro como un “legítimo otro”.

La lectura de estos relatos les hará entender por qué esa dimensión es la que más nos convoca; en ellos los mediadores y las mediadoras nos abren la puerta a sus sensaciones, a sus emociones, a sus gestos, a sus dudas, al “por qué” y al “para qué” de sus intervenciones, a sus reflexiones y a sus marcos teóricos, en un intento permanente de que el proceso de mediación no se mecanice ni se cristalice.

Cada relato contiene un suceso cotidiano, pequeñas historias cargadas de contradicciones que, como dijo el poeta, son sinónimo de vida. En ese campo, por momentos caótico, se mueven los mediadores y las mediadoras tratando de despejar los obstáculos que impiden a los protagonistas desarrollar sus capacidades, intentando, a pesar de las limitaciones que impone el lenguaje, que las palabras se constituyan en puentes.

* Abogada. Mediadora. Directora del Centro de Mediación y Métodos Alternativos de Abordaje y Solución de Conflictos del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

AMORES PERROS

Por Leticia G. Peralta*

Recuerdo que una de mis primeras mediaciones fue sobre ruidos molestos. En lo personal, considero este tipo de mediaciones complejas, ya que se conjugan cuestiones de percepción del entorno, de la propia vivienda y aspectos subjetivos de cada persona. Por ejemplo, si trabajan o estudian en su domicilio, necesitan mayor concentración; o hay personas que viven solas, acostumbradas al silencio, para quienes “la caída de un alfiler suena a estruendo”.

Cualquiera de nosotros puede atravesar alguna de estas situaciones, denunciar o ser denunciados por ruidos molestos. Pensemos en la variedad de casos, como tener vecinos que organicen fiestas hasta altas horas de la madrugada, o vivir al lado (o ser dueños) de un salón de fiestas, gimnasio, colegio, bar, etcétera. Quizás una de las formas de protegernos sea alejarnos del ruido urbano, de la contaminación acústica, pero como la mayoría no podemos hacerlo –o no queremos–, sólo queda preguntarnos qué hacer frente a estas situaciones.

Más allá de que existen diferentes reglamentaciones en cuanto a ruidos molestos, ante la generación de un conflicto, una de las herramientas con que la gente cuenta dentro del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires es la mediación. Es un espacio en el cual se propicia el diálogo directo entre las partes, a fin de que intenten alcanzar una solución pacífica entre vecinos. Desde ya, aclaro que soluciones estandarizadas no existen, y que cada uno de los participantes tiene que estar dispuesto a escuchar al otro, a tolerar su enojo, para luego ponerse a trabajar con el objetivo de encontrar soluciones creativas para una mejor convivencia.

* Abogada mediadora, integrante del Cuerpo de Abogados Mediadores del Centro de Mediación y Métodos de Abordaje y Solución de Conflictos del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Muchas veces se necesitan varias audiencias para continuar con el diálogo, a partir de las cuales ambos vecinos comienzan a comprender la situación del otro y se empiezan a generar cambios que, aunque sean pequeños, paulatinamente dan sus frutos y terminan en un acuerdo.

Dicho esto, les contaré el caso. Lo primero que hice fue presentarme ante las partes y chequear que tuvieran asistencia letrada. El denunciante era una persona de unos treinta y cinco años, quien me manifestó haber sido asistido previamente por la Oficina de Asistencia a la Víctima y Testigo, dependencia del Ministerio Público Fiscal, que cuenta con profesionales que asesoran en forma gratuita a los denunciantes para la mediación. Comencé la audiencia en forma separada, ya que cuando me presenté ante ellos, el enojo estaba a flor de piel. Les comuniqué que así comenzaríamos y que, si la situación lo ameritaba, podíamos continuar en forma conjunta. Ellos estuvieron de acuerdo e inicié la audiencia con el denunciante, quien se veía bastante ansioso y enojado.

Lo invité a pasar a la sala de audiencias, donde le expliqué de qué se trataba el proceso de mediación; él dio su consentimiento para participar. El denunciante, de nombre Esteban, comenzó su relato diciendo que desde hacía tres meses ni él, ni su esposa, ni su bebé recién nacido podían dormir por los ladridos del perro de su vecino Juan Carlos. Le pregunté cómo era la relación con su vecino y contestó que era buena, que se saludaban y que en un par de ocasiones hasta habían conversado de sus actividades laborales. Pregunté si en algún momento intentó dialogar con Juan Carlos por el tema de los ladridos y me contestó que sí, pero que prácticamente lo echó de su domicilio, cerrándole la puerta en la cara, lo que hizo imposible la comunicación. Le pregunté qué expectativas tenía con esta mediación y lo que quería de allí en adelante. Me manifestó firmemente que necesitaba dormir, tanto él como su familia; que quería paz.

Muchas veces escuchamos de las partes frases concluyentes y categóricas, que parecieran no precisar más aclaración. Sin embargo, es tarea del mediador no dar nada por supuesto y preguntar, a fin de clarificar qué significa para esa persona en particular, en ese contexto, esa manifestación. Esa frase dio lugar a mi pregunta:

–Esteban, ¿qué significa para usted tener paz?

El requirente respondió que necesitaba descansar, que hacía meses que no dormía; los ladridos del perro se escuchaban como si estuviera dentro de su habitación. A esto se sumaba que el bebé, cada vez que lograba conciliar el sueño, se despertaba a causa de los ladridos.

Le comenté que luego iba a conversar con Juan Carlos, así como lo había hecho con él, y que iba a transmitirle lo que me estaba relatando.

Inmediatamente me acerqué al denunciado, que estaba acompañado por personal de la Defensoría General dependiente del Ministerio Público de la Defensa, quien me explicó que ya lo habían asistido previamente. Dicho esto, lo invité a pasar a la sala de mediación.

Juan Carlos ingresó muy disgustado porque su vecino lo había denunciado por los ladridos de su perro. Y, hablando en voz bastante alta –aun estando de pie– me dijo:

... yo soy muy mayor para pasar por esto, no puedo entender por qué me denunció directamente sin intentar hablar conmigo antes...

En ese momento lo invité a tomar asiento, me presenté nuevamente, y le expliqué de qué se trataba este ámbito de mediación. Pero como estaba muy ofuscado, pensé que lo mejor sería dejarlo hablar y en el transcurso de la mediación ir comentándole algunas de sus características.¹

–Juan Carlos, usted manifestó que le hubiera gustado conversar antes de que Esteban realice la denuncia. ¿Ustedes tuvieron oportunidad de dialogar en algún momento?

–... pero, Señorita, ¿cómo cree que puedo conversar con él si subió a mi departamento y se colgó de mi timbre y golpeaba la puerta gritando? ¡La verdad es que me dio temor salir, él es una persona joven y yo simplemente un viejo que está mal!

1. Folger nos describe el conflicto como una crisis en la interacción humana que desestabiliza a las personas y les impide comunicarse de manera efectiva. El objetivo de la mediación es el cambio o transformación de esa interacción destructiva que se logra cuando las personas, ayudadas por el mediador, consiguen hacerse cargo de la situación y empiezan a saber qué quieren, qué es importante para ellos (revalorización) y poco a poco comienzan a comprender a la otra parte (reconocimiento). De esta manera se van produciendo pequeños pero importantes cambios a lo largo del conflicto, que se van retroalimentando y que afectan directamente a la interacción entre las personas y evitan que estas entren en una espiral de difícil salida. Conf. Folger, Joseph, *La Promesa de Mediación*, Madrid, Ediciones Juan Granica, 1996.

Comenzó a llorar mirando al piso; fue una situación difícil. Juan Carlos realmente estaba muy angustiado y preferí quedarme en silencio un instante.² Le pregunté si quería un vaso de agua, a lo que me dijo que no, me agradeció y me dijo que lo disculpara, mientras se secaba las lágrimas con la mano. A continuación –sin que yo preguntara nada– relató que su esposa había fallecido hacía tres meses, que ella era todo para él y que todavía no había podido superarlo. Entonces le pregunté cómo eran sus días actualmente, qué actividades realizaba. Me contó que tenía un restaurante, que se iba muy temprano a la mañana y volvía tarde, ya que en su departamento se deprimía bastante y todo le recordaba a su esposa. Le pregunté con quién se quedaba su perro y dijo que se quedaba solo en su departamento, que era un perro tranquilo y siempre había estado al cuidado de su esposa.

En esa instancia le comenté que iba a intentar transmitirle lo que Esteban y su familia necesitaban. Le conté que Esteban había relatado que realmente no podían dormir por los ladridos constantes de su perro, y que lo que deseaban era simplemente descansar, “estar en paz”.

En ese momento pensé que realmente valía la pena realizar una audiencia en forma conjunta.

Los mediadores tenemos esa posibilidad mágica de escuchar a las dos partes y, si bien no somos quienes resolvemos la situación conflictiva, sí ayudamos al diálogo e invitamos a la reflexión.

Le pregunté a Juan Carlos si estaba de acuerdo con que ingresara Esteban y, de esa forma, conversar y escuchar al otro para intentar alguna solución.

–¿Qué le parece? –le dije.

Juan Carlos estuvo de acuerdo, así que salí de la sala en busca de E. para transmitirle la posibilidad de reunirnos, quien accedió

2. El silencio como herramienta comunicacional es el complemento necesario a la pregunta para ayudar a solucionar el problema. El silencio existe antes, durante y después del proceso de mediación. El objetivo fundamental del silencio, o de los silencios es, según Garrido, “generar un espacio para el reencuentro consigo mismo (de las partes o del mediador) siendo ayudado por la pregunta y asumir una actitud reflexiva” (p. 83). “El silencio además le permite al mediador estar atento no sólo a lo que dicen las partes sino también a lo que no dicen (lenguaje no verbal).” Conf. Garrido, Miguel Armando, *El valor del silencio en el proceso de Mediación. Un medio para la Paz*, Buenos Aires, Gráfica Munro Editora, 2004.

inmediatamente. Cuando ingresó a la sala, se saludaron tímidamente. Entonces aproveché para comentarles que la reunión conjunta era para que pudieran conversar y que intentaran escucharse sin agredirse, ya que cada uno iba a tener el espacio para contar lo que le estaba pasando, lo que sentía y qué cosas le estaban molestando del otro. También mencioné que algunos problemas eran de fácil resolución y que otros, en cambio, requerían trabajarlos más, pero que lo más importante para tener en cuenta era que no se perdía nada con escuchar al otro sino que, por el contrario, con acuerdo de partes o sin él, iban a tener la posibilidad de irse con una mirada diferente de la que tenían cuando entraron.

Los dos asintieron con la cabeza. Esteban comenzó a decirle a Juan Carlos:

–Mire, la verdad es que tuve que llegar a esta instancia porque no me quedó otra y, más allá de todo, yo no tengo un problema personal con usted, ni lo tuve. Solamente queremos dormir. ¡Por favor se lo pido! Los ladridos son continuos y retumban en nuestro departamento.

Juan Carlos escuchaba atento, hasta que de repente le dijo que él no sabía que se escuchaba tanto:

–La verdad, le pido disculpas por tal incomodidad (...) yo no ando bien Esteban, no sé si sabés que mi mujer falleció hace tres meses.

Esteban le contestó que no sabía nada.

–Lo siento mucho –replicó inmediatamente.

Juan Carlos continuó diciéndole:

–... vos sabés que éramos muy unidos y que nuestro perro era nuestra única compañía, ya que la vida no nos dio hijos, y la realidad es que me voy a mi restaurante desde temprano hasta muy tarde para no tener que pensar en mi esposa.

En ese momento Juan Carlos no pudo seguir hablando, estaba muy angustiada. Esteban lo miró e, inmediatamente, le dijo:

–¿Usted sabe a qué me dedico? ¡Yo entreno perros!

Realmente me sorprendí, pero no perdí el tiempo e intervine pidiéndole que nos cuente más específicamente sobre su trabajo con los perros. En ese momento se me ocurrieron mil ideas pero, como

dije antes, eran ellos quienes tenían que resolverlo. Esteban se apresuró a decir:

–Me encanta mi trabajo y es más, estoy pensando –por supuesto, si Juan Carlos está de acuerdo– que yo puedo sacarlo a pasear y llevarlo al parque a que corra, que salga un poco, para que no esté encerrado. ¡A mí me encantan los perros!

Esteban agregó que con el perro de Juan Carlos tenía buena sintonía. Juan Carlos lo miró y le dijo:

–¿En serio harías eso por mí y por mi perro?

–Por supuesto y con todo gusto –respondió Esteban.

En ese momento, Juan Carlos se levantó de su silla y, con lágrimas en los ojos, lo abrazó; Esteban lo hizo también.

Fue una audiencia increíble. En un principio, cuando me presenté ante ellos, no pensé que podía llegar a tener semejante final. Son las audiencias que llamamos “de libro”. Por eso quise compartirla con ustedes.

Como mediadores, nos encontramos frente a una variedad de personas de distintas edades, de diferentes clases sociales y culturas, que reflejan una diversidad lingüística, religiosa, cultural. Convivimos todos en una misma sociedad, donde reconocemos esas diferencias sin olvidarnos del principio de igualdad. Tenemos la posibilidad de ver sus reacciones: algunas denotan angustia, otras enojo, llanto incontrolable, ira, desconsideración, manipulación, despecho, desgano, sumisión, descortesía, en fin... Cada día, al entrar a la sala de mediación, vemos una película que nunca vimos y de la cual desconocemos el final, justamente porque esos actores que saludamos al comienzo no son los mismos que se retiran de la sala. Esa “transformación” la genera el diálogo y el hecho de que las partes tengan la posibilidad de diseñar un acuerdo “a su medida”. Nuestra tarea es ayudarlos a ampliar la mirada y que puedan reflexionar sobre la situación que los trae.

No podemos negar que más de una vez nuestros sentimientos afloran sin quererlo; algunos casos nos llegan al corazón más que otros, quizás porque hacen referencia a nuestras propias vivencias, creencias, o simplemente por empatía. Pero es importante tener presente que el mediador no es quien resuelve el conflicto, sino el que

intenta desarmar algunos “nudos” que entorpecen la comunicación y que impiden a las partes ver la punta del ovillo. Esa es nuestra tarea, más allá del resultado. La idea es que se vayan de una manera distinta a la que entraron.

¿ADÓNDE VAS SIN MÍ?

Por Anabella Paula Giachetti*

*Lo malo de morirte de amor
es que no te mueres.*
Joaquín Sabina

Esta causa llega a mediación a partir de la denuncia por hostigamiento que efectúa Roberto contra Cristina.

La conducción de la audiencia estuvo a cargo de una de las mediadoras junto con un integrante del equipo interdisciplinario del Centro de Mediación, de profesión sociólogo.

En primer lugar, la mediadora tuvo entrevistas privadas con cada una de las partes. Comenzó por el denunciante, quien expresó que tuvo que hacer la denuncia contra Cristina –con quien habría tenido una relación sentimental– ya que ella empezó a presentarse en su casa, a la vez que lo llamaba por teléfono y, dado que él estaba casado, esta actitud comprometía el bienestar de su familia –específicamente, de su mujer y sus dos hijos preadolescentes–.

Mencionó también que trabajaba de bombero y que la denunciada concurría al cuartel en cualquier horario; preguntaba por él al resto de sus compañeros de trabajo y lo confrontaba a la salida rogándole que estuvieran –nuevamente– juntos. Por otro lado, no hacía mucho ella había impedido que Roberto sacara el auto estacionado en la cuadra, al terminar su jornada laboral, para disponerse a volver a su hogar.

En síntesis, Roberto pretendía que Cristina no lo molestara más y que, en caso de cruzarse, ella lo ignorase, que hiciera de cuenta que él nunca existió.

Llegado el turno de la entrevista con Cristina, luego del discurso inicial pronunciado por la mediadora –en el que se le comentó a cada una de las partes las características y las reglas del proceso de

* Abogada mediadora, penalista, integrante del Cuerpo de Abogados Mediadores del Centro de Mediación y Métodos de Abordaje y Solución de Conflictos del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

mediación–, ella relató muy conmovida y al borde de las lágrimas que ellos aún se querían pero que no estaban juntos porque él no era lo suficientemente valiente como para aceptarlo. Agregó que ella no quería molestarlo y que sólo tenía intención de hacerlo recapacitar para que se diera cuenta de que podían estar en pareja, aun teniendo cada uno su familia constituida.

Se le preguntó si sabía en qué consistía la denuncia de Roberto, ya que se percibía la necesidad de correr a Cristina de la certeza del pensamiento enunciado, que la alejaba de la posibilidad real de obtener un acuerdo;¹ dado que si él la estaba denunciando por hostigamiento, probablemente sería porque –más allá de la relación que tuvieron– él quería que cesaran las conductas de los últimos tiempos.

Cabe resaltar en este punto que Cristina, previamente a la audiencia y durante esta última, fue asistida por un abogado particular de un patrocinio gratuito. Al observar la ofuscación de C., le recordamos que el proceso de mediación era un paréntesis en el proceso penal-contravencional, dentro del cual se les otorgaba a las partes la posibilidad de tratar de resolver mediante el diálogo el conflicto que motivó la denuncia, y que justamente esa posibilidad era voluntaria. Se le informó también que cada una de las partes podía participar o no de la audiencia de mediación, como también que eran ellos los protagonistas de ese momento y quienes decidirían si llegaban a un eventual acuerdo. Finalmente, le preguntamos su decisión al respecto, a lo que ella respondió que no deseaba tener problemas ni con R. ni con la justicia, y que quería charlar con él.

Ambas partes aceptaron llevar adelante la mediación en audiencia conjunta. Antes de hacerlos pasar, los mediadores acordaron entre sí explicitar nuevamente las reglas de la mediación, de manera tal de posibilitar que la conversación entre ellos fluyera lo más naturalmente posible, obviamente respetando dichas normas, para procurar así que las intervenciones de los mediadores fueran las mínimas posibles.

Conforme a lo anterior, una vez que estuvieron todos juntos en la sala, la mediadora explicó las pautas del proceso pormenorizadamente. Se le dio la palabra al denunciante, quien repitió todo lo dicho en la

1. En esta intervención se apeló a oficiarse de agente de la realidad. Conf. Caram, María Elena, Eilbaum; Diana Teresa y Risolía, Matilde, *Mediación: diseño de una práctica*, Buenos Aires, Astrea, 4ª edición, 2013, p. 475.

entrevista previa. Luego, llegado su turno, Cristina manifestó –entre otras cosas– que no entendía los motivos por los cuales la había denunciado, que él le había dicho que la quería y que iban a estar juntos, le preguntó por qué ahora no sucedía eso. Frente a esto, R. respondió que eso había sido antes y que ahora él ya no quería estar con ella, tal como se lo había dicho en varias oportunidades.

Cristina, intentando excusarse, le recordó las circunstancias en que se conocieron. Él no disimuló su malestar hacia lo que estaba a punto de contar C., pese a lo cual ella relató que su primer contacto fue telefónico, porque él atendía los llamados cuando ella salía con un compañero del cuartel. Añadió que estaban en una situación muy similar a la actual, porque aquel quiso terminar la relación y ella no lo aceptaba, de modo tal que insistía con llamados a la vez que se hacía presente como podía en la vida de ese señor. El motivo por el cual atendía los llamados R. era para tratar de convencerla de que deje de molestar a su compañero de trabajo, quien también era casado. Luego, de tanto charlar, surgió la idea mutua de conocerse personalmente, y así fue como comenzaron a salir.

A continuación, Roberto expresó que se equivocó, que no debió haber empezado una relación con ella sabiendo lo obsesiva que se ponía con sus parejas, pero que en ese momento le pareció inofensiva. Luego, Cristina reiteró frente a todos que en realidad en lo que Roberto se había equivocado había sido en dejarla, porque él la ama, sólo que tenía miedo de decírselo a su mujer y a sus hijos.

La mediadora en ese momento manifestó que, más allá de lo que hubiera sucedido entre ellos, hoy estaban ahí para tratar de proyectar un curso de acción a futuro, para trabajar sobre lo que ambas partes querían de ahí en más, o sea, ante la denuncia contravencional por hostigamiento.² Frente a lo cual Cristina interrumpió y dijo:

–Yo quiero estar con él porque lo amo.

Y él, mirándola muy serio, respondió:

–Pero yo no, no quiero estar con vos y no te amo.

Ante esa situación, la mediadora les dio la palabra a los profesionales que asistían a ambos. El abogado de la defensa solicitó tener una

2. Caram, María Elena, Eilbaum, Diana Teresa y Risolía, Matilde, *op. cit.*, p. 292.

reunión en privado con su asistida, por lo que la audiencia se interrumpió por unos minutos. En ese momento, la abogada de la OFAVyT (Oficina de Asistencia a la Víctima y al Testigo)³ trató de explicarle a Roberto que, por lo que se observaba de la otra parte, no registraba la gravedad de la situación, motivo por el cual sería muy difícil que realmente se sintiera motivada a cumplir un eventual acuerdo de mediación entre ellos. No obstante, Roberto le contestó apesadumbrado que, según su criterio, “írse con un acuerdo firmado es la única manera de que esto no llegue a mayores”.

Al volver Cristina a la sala, su abogado manifestó que ella estaba dispuesta a no tener más contacto con él. Ante ello, C. agregó:

–Lo único que quiero que sepas R. es que yo te amo, aunque no pueda verte ni hablarte nunca más, te voy a seguir amando, y voy a cumplir mi promesa de desaparecer de tu vida justamente porque vos me lo pedís, como muestra de mi amor...

Entre todos comenzaron a delinear los párrafos del acuerdo, al que incorporaron una cláusula de compromiso de “evitar todo tipo de contacto entre ellos” y enunciaron en detalle todas aquellas circunstancias que especialmente debían contemplarse para dar más claridad a lo acordado.

Luego de la firma del acuerdo, los mediadores se despidieron en primer lugar de R. La defensa particular continuó dialogando con su parte en la sala para ayudarla a recorrer el camino de ahora en más, delineando con ella cursos de acción, evaluando la posibilidad de comenzar un tratamiento psicológico y aconsejándola acerca de tratar de recomponer su relación con su marido y sus hijos ya que, si bien no estaba separada, dadas las dos últimas relaciones extramatrimoniales que sostuvo, la vida familiar pendía de un hilo muy fino.

Finalmente, los mediadores acompañaron a C. hasta la puerta del ascensor, quien repetía cual letanía y para sí:

–Se terminó, ya está, ya está...

3. Es un equipo interdisciplinario de profesionales que pertenece al Ministerio Público Fiscal y se encarga –entre otras funciones– de asesorar a los denunciantes en la etapa de mediación.

Y vaya si será verdad eso de que el diablo es muy puntual, que al abrirse las puertas del ascensor al que iba a subir Cristina, se lo vio a Roberto, solo, en su interior, quien tartamudeando nervioso dijo:

–Perdón, me llevó a los pisos de arriba...

Inmediatamente, y ante el gesto azorado de todos, el abogado de C. la tomó del brazo para que no subiera y se produjo casi un tironeo porque ella quería que la soltara, mientras con desesperación R. apretaba los botones para cerrar la puerta. Entonces C., apoyando su brazo libre en el marco para evitar que la puerta se cerrara, dijo:

–¡Roberto, te amo, pero espero el próximo!

En algunas oportunidades, me gusta decir a las partes que imagino la mesa de mediación como un depósito de esperanzas, donde cada uno trae lo que puede o lo que quiere. Esperanza de que el otro pueda entenderlo, de que el otro diga, se comprometa a hacer o a dejar de hacer algo, de que pueda cumplir con nuestras necesidades. Pero, aun firmado el acuerdo, nadie puede saber con exactitud que las cosas serán de una u otra manera, y entonces sucede que a veces, una palabra, un gesto, un “espero el próximo ascensor”, es suficiente para sentirme satisfecha, porque pude observar un cambio –por mínimo que sea– en los protagonistas de la historia.⁴

4. Caram, María Elena; Eilbaum, Diana Teresa y Risolía, Matilde, *op. cit.*, p. 536.

¿CHINA VS. PARAGUAY O CHINA CON PARAGUAY?

Por María Eugenia López Pereira*

Allá por el mes de junio de 2015 se presentó una pareja a mediación, acompañada por asistencia letrada de la Oficina de Asistencia a la Víctima y al Testigo y la Defensoría Oficial –ambas áreas de servicio de asesoramiento gratuito del Poder Judicial de la Ciudad–, quienes nos comentaron que “las cosas ya estaban bien” y que sólo venían a firmar un acuerdo.

Sentados en la sala, se encontraba el Sr. Yein, en actitud seca y fría. Al lado del él, la Sra. Silvina, en posición semi fetal sentada en la silla, mirando hacia el suelo, con las manos cruzadas y apoyadas sobre sus rodillas.

Yein, de estatura mediana tirando a alta, quizás un metro setenta y cinco, tez caucásica, cabellos oscuros, de origen chino.

Silvina, una mujer menudita, de estatura pequeña, cercana al metro cincuenta y cinco, de tez clara, cabellos rubios y largos, oriunda de Paraguay.

Nos acercamos a ambos para indicarles que Yein sería atendido por profesionales de la Defensoría General, mientras que S. sería asistida por personal de la OFAVyT. Eso bastó para que Yein comenzara a incomodarse e inquietarse.

Luego de que Silvina recibiera la debida asistencia técnica, ingresamos a la sala de audiencias. Ella escuchaba atenta y decía que estaba todo arreglado entre ellos dos y que sólo quería firmar para cerrar la causa. Lógicamente, se empezó a trabajar con mayor profundidad el tema, dadas las frases impersonales y casi “libretadas” de Silvina.

* Abogada mediadora, integrante del Cuerpo de Abogados Mediadores del Centro de Mediación y Métodos de Abordaje y Solución de Conflictos del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La denuncia se había realizado en el mes de mayo de 2014 en la Oficina de Violencia Doméstica de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, lo cual generó posteriormente la causa penal en el ámbito del Poder Judicial de la Ciudad.

Se trata de una pareja que vivía junto con su pequeño hijo Darío, de dos años de edad en aquel entonces.

En su relato, Silvina contó que ellos se habían conocido en el negocio, aparentemente tipo bazar y productos afines, que dirigía Yein junto con su familia. Se enamoraron, comenzaron a estar juntos y tuvieron a Darío. Al tiempo de convivir, comenzaron los conflictos entre ellos. No sólo por la relación de la pareja en sí, sino por la existencia del niño en la escena.

Silvina había denunciado maltratos por parte de Yein, que se habrían ido incrementando con los años. En el relato, agregaba que ella también tenía un carácter fuerte y que chocaban mucho.

Pero ya a mediados de 2014 las cosas se habrían puesto mucho más violentas y agresivas, dado que se mencionaba un ataque leve por parte de Yein hacia Silvina, luego de una fuerte discusión. Así, en ese marco de reacciones, se habrían suscitado actitudes desagradables para con el hijo de ambos y especies de “toreos” hacia Silvina, lo que concluyó con el distanciamiento de ambos.

Por su parte, la hermana de Silvina, en la misma dirección, aseveró en su declaración –en el marco de la causa– que su hermana también le hizo comentarios sobre maltratos por parte del imputado.

De esta manera, con estas dos declaraciones más los relatos de la Oficina de Violencia Doméstica de la Corte Suprema de la Nación, la Fiscalía requirió la elevación de la causa a juicio.

Sin embargo, esa tarde teníamos citados a mediación a Silvina y a Yein, quienes manifestaron estar listos para firmar un acuerdo, porque “las cosas ya estaban bien”.

Estaban las piezas allí, sobre la mesa, pero faltaban tantas que era imposible armar el rompecabezas de la historia. Entonces, continuó la charla con Silvina. Le leímos los datos de la causa, para ver si podía contarnos cómo habían pasado de la situación denunciada a querer firmar un acuerdo sin más.

Le pedimos que nos narrara la historia un poco más en detalle, que agregara aquellas cosas que habían ocurrido en los últimos tiempos.

Fue entonces cuando comenzó a relatar que ella también se había enamorado de Yein en su momento y que, luego de haber tenido a Darío, las cosas se habían complicado. Refirió que Yein tenía actitudes agresivas, más aun por el lado de su familia, dado que su tía y demás allegados no querían saber nada con ella. Contaba que la despreciaban y que no la dejaban participar de reuniones familiares –ni a ella ni a su hijo– pero que Yein debía ir igual.

Así, luego de varias oportunidades en las que habría pasado malos ratos, decidió no ir más a los encuentros con aquella familia. Luego Yein le dijo que se fuera de la casa y desapareció por un tiempo largo. Ella se fue con Darío a la casa de una de sus hermanas. Todo esto la entristecía mucho, porque nunca había podido entender los tratos de Yein y, mucho menos, su desaparición.

A comienzos de 2015, Yein reapareció en la vida de Silvina y Darío, pero con una actitud muy diferente. Pudieron hablar “algunas cosas”, y finalmente decidieron casarse en el transcurso de ese mismo febrero. Silvina contaba que Yein se había vuelto más unido a Darío y que como las cosas estaban así, ella quería cerrar la causa. Entre sollozos, contó que su vida anterior en Paraguay no había sido muy grata, ya que había recibido maltratos de su expareja y debió emigrar a la Argentina. Dejó a su hijo viviendo allí, creciendo sin uno de sus padres, o sea, ella. No quería esa misma historia para Darío.

A esa altura de la tarde, y a poco de empezar a relatarnos los detalles de la historia, Silvina había comenzado a llorar. Sus lágrimas caían con cada recuerdo que contaba. Miraba hacia el suelo y cada tanto levantaba la mirada. Sus cabellos rubios caían sobre su cara, por momentos se escondía detrás de ellos. Entre frases, tomaba agua, respiraba profundo, se sonaba la nariz y continuaba su relato.

Desde la ventana de la sala de audiencias observaba cómo Yein se levantaba. Iba y venía. Hablaba con la gente de la Defensoría General, quienes se acercaron a la sala de audiencias en varias oportunidades mientras hablábamos con la otra parte, para avisar que el Sr. Yein tenía que ir a buscar a su hijo al colegio, que nadie lo haría si no iba él y que no podía quedarse allí más tiempo. Por todo esto solicitaban que firmáramos cuanto antes.

Los mediadores nos encontramos muchas veces frente a estas situaciones, en las que las partes nos piden que apuremos los tiempos

o se muestran ansiosos, y quieren que la mediación sea lo más breve posible. En estos casos, les hacemos saber que no somos nosotros los que decidimos cuánto dura la audiencia, sino que depende de ellos el tiempo que necesitemos para trabajar.

Claramente, Silvina necesitaba más tiempo, por ello decidimos fijar una nueva audiencia. Y tal vez, por otro lado, todavía no era tiempo para que Yein pudiera disponerse al diálogo.

Silvina no quería otras intervenciones de psicólogos en el medio; decía que ya estaba cansada de contar todos estos hechos y estas situaciones una y otra vez; que estaba decidida a empezar de nuevo y que recordar esas cosas le hacía mal.

Yein entró a firmar el acta –visiblemente molesto– y partió raudamente a buscar a su hijo. El proceso de mediación seguiría en otra audiencia, lo cual muchas veces es lo más conveniente para lograr la reflexión de las partes sobre lo sucedido y sobre lo que vendrá.

Llegada la fecha de la siguiente audiencia, se presentó Silvina pero Yein no compareció. Según nos contó la señora, él estaba con Darío en el hospital, que se estaba recuperando de una afección.

Volvimos a fijar otra fecha de audiencia, a la que faltaron ambos.

Finalmente hubo una tercera convocatoria, a la que se presentaron los dos. Mientras estaban en la sala de espera, se observaba a Yein más sonriente, con una mirada más relajada y de la mano de su pequeño hijo Darío, que los acompañó. Ella, sentada mucho más erguida, también esbozaba alguna sonrisa hacia su hijo, que estaba jugando con los dos. Desde la ventana de la sala, veíamos una escena familiar muy distinta de aquella primera audiencia.

Comenzamos a charlar con Silvina, quien se presentó con su pelo rubio atado con una colita hacia atrás, con el rostro despejado por completo, maquillada para resaltar sus oscuros ojos. Nos contó que estaba bien, que sin duda todo lo que había estado trabajando en la mediación le había servido mucho.

Le pedimos que nos contara más en detalle cuáles eran estas cuestiones que le habían servido y qué pensaba ella que había cambiado, para que luego las cosas estuviesen mejor entre ella y Yein.

Silvina nos dijo que los malos momentos formaban parte de un pasado que había podido superar. Ya no titubeaba, no miraba el suelo y no lloraba al hablar de la situación que los traía. Frente a nosotros, se

presentaba otro tipo de mujer, más fuerte, más empoderada. Le preguntamos qué creía que había hecho girar la rueda de esta manera. Nos contó que aquella audiencia en la que había llorado tanto, habría sido una especie de quiebre. Esa tardecita, al llegar a la casa, Yein se había enojado, y le preguntó por qué había llorado tanto. Ella relató que por primera vez le había podido decir a su esposo “frente a frente” todo lo que le pasaba. Todas aquellas cosas que le habían dolido y con las que había sufrido tanto. Y él la escuchó... y a partir de allí, la relación de ellos había mejorado.

Era turno de hablar con Yein. Hasta el momento, no habíamos podido escuchar su lado de la historia. Ingresó a la sala de mediación luego de llevar a Darío con la mamá, para que pudiese cuidarlo mientras él hablaba con nosotras. Su aspecto era mucho más calmo que aquella vez. Sonreía y tenía rasgos relajados. Comenzamos preguntando cómo se encontraba; contestó que estaba bien, contento de poder estar bien junto a su hijo y su mujer.

Empezó su relato, contó que los tiempos anteriores habían sido muy difíciles para los dos, que había sido muy complicado compaginar la cultura de Silvina y la suya. Mencionó que el año anterior había sido difícil porque ella también tenía un carácter muy fuerte y ambos chocaban mucho.

Lo llevamos al campo de la relación con su hijo, dado que lo que se veía hoy parecía no tener mucha similitud con lo que se había denunciado o con aquellas situaciones que había planteado su esposa. Allí fue cuando comenzó su relato más profundo. Contó que Silvina y él se peleaban mucho, justamente por tantas diferencias culturales, y que a él le resultaba muy difícil llevar adelante la paternidad. Contó que cuando era pequeño, sus padres se peleaban y él había sufrido mucho debido a esa situación, entonces no podía asumir bien su paternidad.

Relató que durante los últimos meses del año anterior, tuvo la necesidad de viajar a China. Ese habría sido el tiempo en que dejó a Silvina y a Darío. Le preguntamos qué fue lo que lo motivó a hacer ese viaje y nos contó que este último año su padre había tenido un problema del corazón, y que por esta situación debió retornar junto con su madre a China para recibir una operación coronaria compleja. Estando allí, acompañando al padre en su operación y proceso de recuperación, pudo hablar con él de muchas cosas.

Esas charlas –según nos manifestó– fueron las que lo habían dejado mucho más tranquilo. Su padre le había hecho ver que tenía un hijo y que debía cuidarlo para que no viviese lo que él había vivido, y así, le habría dicho que siguiera adelante con su familia. Esas reflexiones habrían sido las que lo hicieron volver, casarse con Silvina, acercarse y preocuparse mucho más por su hijo Darío. Yein sabía que podía ser un muy buen padre, pero eso lo sabía ahora, luego de haber transitado este proceso. Concluyó que iba a luchar para que su familia emergiera de toda esta situación tan difícil que habían atravesado.

Al hablar de su hijo, su rostro se iluminaba y lo hacía sonreír. Deteniéndonos en su relato, pudimos advertir que de alguna manera sus padres le dieron la “venia” que Yein necesitaba para estar con Silvina y con su hijo.

Hablamos de las diferencias culturales, de las que ya han surgido y de las que probablemente surgirán en el futuro, ya que eso es indefectible. Se trabajó en el sentido de tratar de convertir las diferentes formas de pensar o de hacer las cosas en algo constructivo. Es decir, aprender uno del otro en vez de transformar esas diferencias en posiciones inmodificables que los puedan llevar a una “guerra”.

En este punto, me resultaba imposible no recordar algunos pasajes de aquella vieja película *Ana y el Rey*. Salvando las distancias –y como indicaran algunas críticas– la historia marca el salto al abismo de diferencias culturales. Allí un hombre poderoso, dominante y atado por un protocolo implacable, como lo era el Rey de Siam, cae a los pies de una extranjera independiente y testaruda, quien le enseña que se puede respetar como a una igual a una mujer y amarla apasionadamente sin considerarla un ser inferior, como le ocurrió con Ana.

En este caso, Yein y Silvina firmaron un acuerdo de respeto mutuo, tanto en el ámbito familiar como en el ámbito laboral, ya que continuaban trabajando juntos, pero con responsabilidades distintas y otra distribución de tareas.

Desde nuestro lugar neutral pudimos notar que el relato de Yein era una de las piezas fundamentales del rompecabezas que faltaba. A su vez, se advirtió que Yein pudo reordenar las piezas de su propia historia luego de las charlas que mantuvo con su padre. Esto nos demuestra que muchas veces tenemos frente a nosotros situaciones

de interculturalidad complejas, dignas de una ciudad tan altamente cosmopolita como lo es nuestra Ciudad de Buenos Aires.

En situaciones como la relatada, podemos advertir cómo determinadas costumbres, gestos o acciones pueden ser interpretadas como violentas para una de las partes, cuando para la otra tal vez es algo propio o común en su raigambre cultural y forman parte de un tipo de vida propia de una comunidad.

Lo que sí es seguro es que en estas situaciones de interculturalidad es absolutamente imprescindible escuchar las dos partes de la historia y armar el rompecabezas lo más completo posible.

Como conclusión, nos resulta interesante dejar planteada la importancia de tener presente que las diferencias culturales a veces pueden agravar los conflictos que de por sí surgen en las parejas, aunque sean de la misma nacionalidad. En este sentido, el diálogo vuelve a ser, una vez más, el factor fundamental para que las personas se conozcan, sepan de dónde han traído sus costumbres, descubran el porqué de sus diferencias, pero sobre todo que el *para qué* resulta importante ponerlo sobre la mesa. Es ahí donde las piezas comienzan a ensamblar.

DAR VUELTA LA PÁGINA

Por Mariel Fuertes* y Liliana Rodríguez Elénico**

Se trata de un caso de amenazas que nos fue derivado en octubre de 2015, con intervención de la mediadora que relata y la Dra. Mariel Fuertes, del Equipo Interdisciplinario de Mediación, como observadora. Se entrevistó a las partes comentándoles las características del proceso de mediación, entre las que se encuentran la voluntariedad y la confidencialidad; así como que el proceso podía llevarse adelante a través de la realización de audiencias conjuntas o privadas. Juan, el denunciante, refirió que prefería hablar al principio en forma separada.

ANTECEDENTES

Al momento del inicio del proceso de mediación nos interiorizamos respecto de que hubo intentos de negociación, pero el estancamiento fue producto –según surge del relato– de que cada parte asumía una posición en su favor, deteriorándose así la relación entre ellas y produciendo una escalada en el conflicto, que imposibilitó llegar a algún acuerdo sensato y eficiente en forma amistosa.

PRIMERA ENTREVISTA CON JUAN

Asistido jurídicamente por la Oficina de Asistencia a la Víctima y al Testigo (OFAVyT), al no contar con abogado particular, se le pidió a

* Abogada mediadora, integrante del Centro de Mediación y Métodos de Abordaje y Solución de Conflictos del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

** Abogada mediadora, integrante del Cuerpo de Abogados Mediadores del Centro de Mediación y Métodos de Abordaje y Solución de Conflictos del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Juan que relatará la cuestión que lo había traído hasta ahí. Se lo notaba poco receptivo y de mal carácter.

Nos contó que fue como consecuencia de la relación comercial que había tenido con Pedro unos meses antes. Sentía que la única forma de ponerle un límite a Pedro era mediante la denuncia.

Juan le había encomendado a la empresa de Pedro tareas de remodelación de su departamento. Este último preparó un proyecto de obra y el presupuesto y estimó el tiempo que demandaría, así como el personal necesario para realizar los trabajos.

Al principio, los trabajos se desarrollaron normalmente. La obra iba avanzando y Juan les abonaba según los plazos de realización pactados en el mencionado proyecto.

No obstante ello, la obra no habría finalizado en tiempo y forma. Juan relataba con enojo que había cosas que debían arreglarse, otras que terminar y que por esa razón lo abonado era todo lo que pagaría, que era más de lo que correspondía porque no estaban solucionadas todas las cuestiones pendientes, máxime cuando no había gente para trabajar.

Le preguntamos a Juan cuáles eran sus expectativas en este proceso de mediación con respecto al conflicto que tiene con Pedro, pero parecía no tener mucha confianza en poder resolver algo. Sin embargo, pasados unos segundos nos dice:

–Lo mínimo que quiero pedir es que Pedro no me vuelva a amenazar. ¡Y que ni sueñe que le voy a pagar lo que me reclama, porque él me dejó la obra sin terminar!

Así, con la autorización de Juan para difundir la información obtenida, nos reunimos con la otra parte, en audiencia privada.

PRIMERA ENTREVISTA CON PEDRO

Se percibía que era el más interesado en la búsqueda de una solución. Refirió que a él y a su socio no les habían abonado el precio final de los trabajos de la obra. Que con Juan se había acordado un presupuesto y la base de un trabajo, y luego aquel no cumplió con los pagos, y en el “mientras tanto” le cambiaba una y otra vez las tareas a realizar.

Como previo, y con la asistencia de la Defensoría asignada, Pedro pidió no estar junto con la otra parte en la audiencia. Entonces,

entrevistados ambos en audiencias privadas y explicadas las características de la mediación, manifestaron su voluntad de participar del proceso.

Así es que, según cuenta Pedro, la relación entre ambos empezó a tornarse tensa; exteriorizó su enojo y le pidió a Juan que le abonara lo adeudado. Luego, habría comenzado a perseguir, amenazar y hostigarlo –según sus propios dichos– por distintos medios, mensajes de texto, llamadas, Whatsapp, entre otros.

Cabe aclarar que de los relatos de ambas partes surgía que los pagos siempre habían sido realizados en término, que el conflicto se había originado a finales de diciembre, pues al pagar Juan la suma de dinero que habían acordado para ese momento, los obreros habrían retirado todas las herramientas y material de trabajo, sin volver a trabajar en la propiedad.

A medida que hablaba, Pedro iba reflexionando sobre estos episodios, asumió incluso su error y se comprometió a no repetirlo. Comentó que él era extranjero, que había llegado al país hacía muchos años y que nunca tuvo un problema legal con nadie, que no le interesaba tenerlo, sólo quería hacer bien su trabajo y dejar conforme al cliente.

Por otra parte, surgió el deseo de Juan de obtener la información que no se le había brindado en su momento y, si fuera el caso, las disculpas por todo el maltrato que había sentido.

También se planteó el tema de la cuantificación de los costos, lo que generó una actitud algo más receptiva y propició que se fuera rediseñando un nuevo esquema con el fin de resolver –de ser posible– el conflicto. A través de preguntas hipotéticas se fue llevando a las partes a pensar escenarios posibles. Se utilizaron además preguntas de tipo reflexivas, a fin de invitar a cada uno a que pensara sobre el tema planteado. También resultó necesario establecer jerarquías en las distintas cuestiones, y así definir la agenda de los temas a trabajar.

PRIMERA IMPRESIÓN

Las diferentes posiciones de las partes, los recursos desiguales y la carga de emotividad por parte de ellas, como el diálogo pobre que se vislumbraba en el mismo relato, mostraron de inmediato el cierre de los canales de comunicación.

EL APORTE DE LA MEDIACIÓN

La idea era que se pudiera cambiar el clima de enfrentamiento y de constante recriminación de una parte hacia la otra, para que pudieran reflexionar sobre lo ocurrido.

Se exploró en la búsqueda de los intereses de ambos, subyacentes a las posiciones a las que estaban tan aferrados. Lo importante era escuchar activamente, pues si sólo lo pensábamos como una deuda de dinero, no parecía haber forma de avanzar en un acuerdo.

Cuando hablamos de escuchar activamente, nos referimos a aquella actitud que tiene el mediador a lo largo de todo el proceso, que consiste en atender a lo dicho y a lo que no se dice, como miradas, sonrisas, sensaciones de inconformidad que se perciben por gestos.

Se trata de escuchar a las partes e intervenir en pos de despejar las posiciones de cada una de ellas con una mente abierta, para que puedan aparecer los propios intereses y los ajenos, luego de revisar nuestra percepción acerca del conflicto, y así poder descubrir alternativas para establecer criterios comunes hacia la mejor solución.

Por un lado, el escuchar se refiere a aquello que hacemos, para que el que habla se sienta confiado y respetado al hacerlo; asimismo, escuchar del modo más despojado posible permite que podamos preservar nuestra neutralidad.

Otra de las herramientas que utiliza el mediador es el parafraseo,¹ con el fin de desentrañar los verdaderos intereses, quitándole toda connotación negativa. En este caso, al haber trabajado siempre en reuniones privadas –a pedido expreso de las partes–, el parafraseo se utilizó para chequear si quien habló fue correctamente comprendido. Generalmente, se utiliza un lenguaje indirecto, en segunda persona, sin que implique valoración alguna. También resultó necesario apelar a la síntesis

1. Herramienta que implica realizar una síntesis del relato de cada una de las partes, con el fin de comprender y comunicar qué se está escuchando. Es decir con sus propias palabras lo que ha dicho otra persona, sin juicios y libre de valoraciones del que escucha. En definitiva, es comunicar que estamos centrados en la persona que habla y su perspectiva. Sirve también para comprender mejor la raíz del problema y los puntos concretos de discrepancia, posibilitando así que las partes en conflicto se escuchen a sí mismas y entre sí, transformando la carga emocional en datos, utilizando un lenguaje neutral y quitando las connotaciones negativas.

sis quitando de las narrativas de las partes todas aquellas palabras que podían ser escuchadas como ofensivas por la otra.

A medida que el proceso avanzaba, fuimos organizando una primera agenda de los temas traídos por las partes. Todo esto fue transcurriendo en un clima donde primó la neutralidad, y donde se trató además de poner sobre la mesa una cuota de sentido de realidad para que cada una de ellas pudiera visualizar sus propios límites.

Fue muy interesante el momento en que empezaron a surgir los intereses. En este sentido, apareció por ejemplo el temor económico que tenía Pedro frente a su socio y por los reclamos laborales que pesaban sobre él por parte de los obreros que habían abandonado varias obras.

Se veía la necesidad de Pedro de no perder el prestigio logrado por tantos años de trabajo. Si bien su empresa se encontraba abrumada por alguna situación financiera que recaía especialmente sobre los servicios, por escasez de mano de obra y de personal especializado, entendía que en esta oportunidad podía plantearse una situación de modo diferente, que hacía peligrar aun más el futuro de la empresa.

Por otro lado, Pedro logró darse cuenta de que su expectativa económica era desmesurada con relación a la finalización de los trabajos acordados y algunas otras cuestiones que debían haberse corregido.

Por su parte, Juan pudo plantear con claridad que ya no quería que fuese Pedro ni nadie de su empresa quien terminara su obra ni solucionase las cuestiones pendientes.

Básicamente, se trabajó poniendo una mirada hacia el futuro y en pos de que ambas partes pudieran superar esta incómoda y tensa situación, que según nos relataron nunca antes les había tocado vivir. El acuerdo fue hecho a partir de algo posible, eficaz y, por sobre todo, receptivo de la voluntad de las partes.

Pedro mencionó que él no quería llegar a esto y que si tenía que perder los pagos, lo haría, pero que no quería volver a esa obra. Con Juan no quería saber más nada.

EN VÍAS DE ACUERDO

Luego de todo lo trabajado, las partes tenían algunas ideas claras: ninguno de los dos quería saber nada con el otro, y por otra parte

querían terminar con esta causa. Estaban en condiciones de llegar a un acuerdo, entendido como un acto jurídico bilateral, voluntario, lícito y de cumplimiento posible.

Fue así como, con el asesoramiento respectivo, decidieron comprometerse a no tener ningún tipo de contacto de allí en más y que, en el caso de que eventualmente se encontraran, el trato sería respetuoso. Asimismo, Pedro aceptó que no se le abonara el saldo debido a las cuestiones pendientes y otros tantos arreglos que Juan debió encomendar a otro contratista.

Y así fue como Juan y Pedro firmaron un acuerdo, a pesar de que nunca quisieron participar de una misma mesa de mediación. Se pidieron disculpas por los exabruptos y dieron por terminada la cuestión; decidieron dar vuelta la página.

DEL OUDIO AL AMOR... HAY MUCHO MÁS QUE UN SOLO PASO

Por Daniela S. Falleroni*

Este caso no fue uno más de mi trabajo diario. Mucho menos ahora que soy madre. Pero antes de involucrarnos concretamente en la historia, quisiera contarles quiénes son las partes. Ellas son madre e hija.

La denunciante, María de los Ángeles, argentina, de 43 años, madre de cuatro hijos (entre ellos la denunciada, Ana Gabriela), madre sola –pues el padre de los chicos desapareció cuando ellos eran muy pequeños–, trabajaba en varias casas de familia. Ana Gabriela, también argentina, una adolescente de 19 años, con estudios secundarios incompletos, según la causa tenía varios inconvenientes con las adicciones. Se la veía desalineada, mal vestida y hablaba muy poco. Concurrió a la primera convocatoria acompañada de su hermano, pero su madre no vino a la audiencia debido a que no estaba notificada. La causa estaba caratulada como lesiones en riña y daños.

Ante la incomparecencia de María de los Ángeles, tuve que cerrar el acto sin oportunidad de conversar con las dos partes. Llevé a Ana el acta para firmar y la noté desalentada, desanimada. Le expliqué que la Fiscalía había llamado a su madre para saber el motivo de su inasistencia y ella informó que no sabía de la convocatoria, y que ya no llegaba porque estaba trabajando. Ana firmó y se retiró.

En virtud de ello, unas semanas después, la Fiscalía fijó una segunda convocatoria y a esta nueva audiencia sí concurrieron ambas partes.

En esa oportunidad, personal de Fiscalía me informó que María de los Ángeles y Ana Gabriela se encontraban presentes, por lo que llamé al abogado de la OFAVyT (Oficina de Asistencia a la Víctima y al

* Abogada mediadora, integrante del Cuerpo de Abogados Mediadores del Centro de Mediación y Métodos de Abordaje y Solución de Conflictos del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Testigo) para que asistiera previamente a la denunciante. Por su parte, también estaban la abogada y la licenciada de la Defensoría General de Asistencia a la Mediación.¹ Les di unos momentos para que las partes se reuniesen en privado con sus respectivos letrados para luego tener una reunión privada con cada uno.

REUNIÓN PRIVADA CON ANA GABRIELA

Hice pasar primero a la joven junto con sus defensoras. Las invité a sentarse, me presenté y les expliqué que soy mediadora del Consejo de la Magistratura. A Ana se la veía nerviosa, tenía una necesidad extrema de hablar y contarme su problema pero no sabía por dónde empezar. Sus manos estaban inquietas y ahora creo que era porque sabía que su madre estaba afuera.

Por ello, con el fin de que se tranquilizara un poco, comencé por explicarle el rol del mediador como orientador y facilitador de la comunicación entre las partes, y agregué que no soy parte de la fiscalía ni de ningún juzgado y que por ello no estoy para valorar pruebas, así como tampoco para juzgar acciones o decidir quién dice la verdad y quién no.

–Como mediadora, no soy abogada de nadie, Ana. Estoy aquí para acompañarte a vos y a tu mamá en un diálogo respetuoso que las ayude a ustedes mismas a encontrar la solución que necesitan para terminar el conflicto que las trajo...

Ella me escuchaba atentamente. Y creo que se sintió más aliviada al saber que no iba a juzgar su accionar de aquel entonces.

Sara Cobb considera que el objetivo primordial de la neutralidad es realzar la participación de los otros, abrir el diálogo: “es la manera como el mediador puede lograr que las partes participen”,² señala.

Esa era realmente la finalidad que yo buscaba al hablarle a Ana acerca de la neutralidad del mediador como una de las características principales de este proceso.

1. Dirección General de Asistencia a la Mediación del Ministerio Público de la Defensa.

2. Cobb, Sara, “*Sobre la Neutralidad*”, Conferencia en Interfas, Buenos Aires, agosto de 1994.

Resalté también que aquel era un espacio voluntario –en todo el sentido de la palabra– y, sobre todo, confidencial. Agregué que primero trabajaríamos en reuniones privadas con cada una de las partes y luego podríamos trabajar en conjunto o no. Ella manifestó que no tenía inconveniente en reunirse con su madre, de hecho yo sentí que Ana *necesitaba* trabajar con ella.

Luego de esa pequeña introducción que sirvió para relajar un poco las tensiones de Ana, le pregunté si sabía cuál era el motivo por el que se encontraba aquí presente:

–¿Ana, vos tenés idea cuál es el motivo por el cual tu mamá realizó esta denuncia?

Ana bajó la mirada apenada, pero mi presencia le generó confianza. Comenzó a relatarme, de a poco, que desde que tenía tan sólo catorce años consumía drogas y alcohol. Que se relacionaba con gente que hacía lo mismo que ella, y que todo ello la llevó a cometer actos ilícitos (como robar y prostituirse) para seguir comprando drogas. Agregó que un día llegó a la casa de su madre bajo los efectos de drogas y alcohol con otras dos “amigas” y, al ver que la puerta estaba cerrada con llave se enloqueció. Rompieron vidrios y otras cosas, pero además agredieron a María de los Ángeles con insultos y amenazas, hasta que vecinos del lugar llamaron a la policía. En consecuencia, su madre, cansada de toda la problemática que tenía con su hija, sin poder resolverla por sí misma, decidió llevar adelante la denuncia.

–Estuve detenida en la comisaría por varios días, hasta me hicieron algunos análisis. Yo creo que ese día toqué fondo. Ahora me doy cuenta de la cara de mi mamá cuando me llevaron presa. Una desilusión terrible. No me la voy a olvidar más. Después de que ella me denunció, por orden de la Fiscalía empecé un tratamiento de rehabilitación en una granja donde trabajan muchos doctores, principalmente para que yo me aleje de la vida que tenía antes, pero también quieren que de a poco uno se pueda ir metiendo de nuevo a la sociedad de un modo sano...

Este fue el punto de partida para el inicio de nuestra conversación.

–¿Cómo es tu vida hoy ahí, Ana?, le pregunté de modo abierto, para que pudiera explayarse.

Muy por el contrario de la primera impresión que ella había generado en mí, Ana era una chica muy locuaz. No dudó un segundo en responderme:

–Ahora me encuentro internada en forma permanente desde hace casi un año –aunque asumí que había tenido una recaída luego del primer mes cuando había abandonado el tratamiento–, y sólo salgo si los doctores me lo permiten...

Luego, con alegría en sus ojos agregó:

–Mi mamá viene de visita todos los sábados, hacemos actividades, juegos y hasta terapia juntas. A mí me sirve mucho que ella venga. Así puede ver como estoy avanzando de a poco. También en la terapia tenemos nuestro lugar para poder hablar de lo que nos pasa...

Nerviosa, admitió que nunca se lo había dicho pero que ella esperaba ansiosa a que su madre llegara. Hizo una pausa y descansó. Un poco avergonzada, continuó explicándome que desde que estaba en el centro, le habían enseñado cosas tan básicas como lavarse los dientes cotidianamente, levantarse temprano, decir por favor y gracias, a preguntarle al otro cómo le había ido en su día. Empezó a darse cuenta de que el mundo no es sólo ella y que hay otros con quien convivir y relacionarse de un modo “sano”, como ella misma lo definió.

No pude hacer otra cosa más que tomar nota de esto último que Ana había mencionado, pues marcaba ampliamente que desde su internación estaba aprendiendo a tener un registro de sí misma y de sus emociones, como así también de las del otro, de lo que le ocurría a su madre y, hablando más ampliamente, de lo que sucedía en el mundo exterior. Me pareció muy bueno hacerle saber que ese era un cambio muy importante que había logrado y que seguro su madre también lo notaba. Ella sonrió, orgullosa de sí misma y de su logro.

En este sentido, me parece importante resaltar que una de las numerosas herramientas con que contamos los mediadores es el empoderamiento, o también llamado *empowerment*, es decir, aquella técnica usualmente utilizada por el mediador con el fin de que las partes fortalezcan su propia conciencia acerca de todo lo que pueden y son capaces de hacer, así como de las decisiones que están tomando en el marco del proceso. Sumariamente, significa que ellas mis-

mas revaloricen su poder y capacidad de tomar decisiones sobre los problemas que los afectan.³

Luego de una pequeña pausa, continuamos nuestra conversación y le pregunté cómo estaba la relación con su madre. Ana me contó:

–¡Ahora me doy cuenta de que mi mamá está ahí! Me relaciono con ella de otro modo. Ahora puedo contarle mis cosas, no me escondo ni le miento. No tengo miedo de que me rete por cosas que yo hacía como me pasaba antes, ya no tengo miedo de que me juzgue porque sé que ella puede ayudarme. De algún modo, hasta diría que estoy agradecida con ella por haber hecho la denuncia. Porque gracias a esto pude ir mejorando mi vida. Sé que todavía me falta mucho, pero ahora siento que tengo los ojos abiertos para afuera y que puedo seguir mejorando...

Legitimé ese gran avance de Ana, pues por más que se sentía orgullosa de ella, necesitaba que las personas se lo reconocieran. Pude empatizar con ella en esa situación, “ponerme en sus zapatos”, comprender sus sentimientos y emociones, experimentar lo que estaba sintiendo en ese momento; y entendí que esos logros requerían un gran esfuerzo y dedicación por parte de Ana, y la valoración y reconocimiento de los demás significaban para ella caricias al alma, que la ayudaban a levantarse día tras día.

También me contó que en la granja le daban permiso para ir a bailar, sin tomar ni consumir nada, y pudo darse cuenta de que divertirse es esto que vive ahora. Ver a la gente bailar, escuchar la música de verdad, charlar con sus amigos y no estar “sumergida en su mundo”, en el de las drogas. Agregó que en la granja todos eran como “hermanos”, y fue uno de ellos quien la acompañó la primera vez que vino. Expresó que con ellos se sentía contenida y que entre todos se ayudaban para salir adelante.

Como verán, resultó que Ana era una chica bastante “charlatana”, capaz de mantener un diálogo intenso y profundo, lleno de reflexiones; no era para nada callada ni aburrida en su discurso, como me había parecido la primera vez que la vi. Por ello, me pareció muy provechoso que lo mismo que me había contado a mí, a medida que entraba en confianza (es decir, sus logros, sus proyectos, sus objetivos,

3. Concepto de Bush y Folger de *empowerment* o empoderamiento. Bush, Robert y Folger, Joseph, *La Promesa de la Mediación*, Buenos Aires, Ed. Granica, 1996.

así como sus arrepentimientos), lo manifestara a su madre “frente a frente”, porque estaba segura de que ella estaría feliz de escucharla.

REUNIÓN PRIVADA CON MARÍA DE LOS ÁNGELES

Pedí a Ana que me esperara afuera por unos momentos mientras conversaba a solas con su madre, a quien convoqué para que ingresara a la sala de audiencias junto con el profesional de la OFAVyT que la acompañaba. Al igual que lo había hecho con Ana, me presenté como mediadora y le expliqué mi rol dentro de este proceso, así como la voluntariedad y la confidencialidad de la mediación.

María de los Ángeles lo comprendió perfectamente. Se la notaba ansiosa, pero no tanto por hablar sino por escuchar. En mi interior, tenía el convencimiento de que ella necesitaba escuchar lo que su hija tenía para decir, y esa escucha activa a la que tan predispuesta estaba María sería con el corazón abierto.

Inicié el diálogo agradeciéndole mucho su participación en la audiencia pues su presencia era fundamental y le pregunté cómo se sentía en ese momento. Me manifestó que estaba nerviosa y, tal como yo había percibido, ansiosa. Acto seguido me manifestó:

–Si bien el trato con mi hija mejoró muchísimo, todavía estoy un poco preocupada por lo que va a pasar de ahora en más. La verdad que yo veo muchos cambios en Ana y eso es muy bueno, pero tengo miedo de que cuando ella salga de la granja en la que está muy contenida por los doctores, se descontrolé otra vez. Temo por las amistades con las que pueda juntarse otra vez y la encaminen de nuevo hacia todo lo que ya pasamos. ¿Me entiende doctora? Eso destruiría todo lo que ya hemos logrado.

¿Y cómo no iba a comprender? María estaba llena de interrogantes y preguntas: dónde viviría Ana al finalizar el tratamiento, qué iba a pasar con sus estudios, su empleo, y muchas preguntas más que se haría con seguridad cualquier madre. Por eso, procedí a legitimar su preocupación, expresándole que comprendía perfectamente que como mamá se sentía intranquila por el futuro de su hija.

Pero todo esto y mucho más ya lo habíamos conversado a solas con Ana, y creía que ella misma podría contárselo, porque estaba segura de que necesitaba escucharlo de la boca de su propia hija. Por ello,

entendí que era el momento indicado para pedirle autorización a María y hacer pasar a su hija a la sala para tener entre todos una reunión. Ella asintió, y creo que su corazón comenzó a latir más rápido.

REUNIÓN CONJUNTA CON MARÍA DE LOS ÁNGELES Y ANA GABRIELA

Me levanté y, asomándome al pasillo, convoqué a Ana. Ella, nerviosa, se acercó de inmediato y entró a la sala junto con sus defensoras.

María y Ana se miraban fijamente, pero Ana sonreía a su madre. Era esa sonrisa de nervios. Luego de unos segundos, le pedí a Ana que le contara a su mamá todo lo que ya me había relatado a mí.

–Es que estoy tan nerviosa que no sé cómo empezar...

La miré y le dije:

–Ana, mirala... es tu mamá. Ya la conocés, decile de corazón todo lo que sentís y todo lo que tenés por delante, que es mucho.

Creo que a las dos se les llenaron los ojos de lágrimas. Ana se acomodó en la silla con la boca seca, pero comenzó a hablarle. No sé si María la escuchaba realmente, pero ambas tenían una enorme sonrisa en la cara de tan sólo poder mirarse a los ojos.

Pudieron decirse muchas cosas, pero sobre todo perdón, porque ambas pidieron disculpas. Ana por “sus macanas” y María por “sus errores”. Y ese fue su punto de partida para sentarse a conversar abiertamente, como madre e hija, con una sonrisa llena de nervios, alegría y emoción. Llenas de esperanza de que de allí en más todo sería así.

En lo que a mí respecta, con “piel de gallina” en todo el cuerpo y llena de emociones encontradas, me sentí enormemente satisfecha. No porque se hubiera firmado un acuerdo, pues no fueron más que palabras formales, sino porque madre e hija pudieron mirarse a los ojos con la ilusión de una vida mejor.

Dicen que del odio al amor hay un solo paso, pero hoy más que nunca me convenzo de que no siempre es así.

EL JAMÓN DEL SÁNDWICH

Por Alicia de la Fe* y Cecilia Romero**

DATOS DEL CASO

Se trata de una causa por amenazas, con un trasfondo de violencia doméstica, en la que están involucrados Pedro (denunciado) y Rosaura (denunciante) –quienes son pareja– y Nahuel (hijo de Rosaura). Al momento de la denuncia los tres convivían. La amenaza que Rosaura denunció se produjo –según sus dichos– en el marco de una discusión entre Pedro y Nicolás, que habría desencadenado actitudes agresivas tanto hacia ella como hacia su hijo, y amenazas hacia ambos también. Intervino la Oficina de Violencia Doméstica de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, que efectuó una evaluación de riesgo alto.

PRIMERA AUDIENCIA

Al momento de consultar el expediente, notamos que la Asesoría Tutelar no había sido notificada de la audiencia. Entendíamos que era indispensable su participación en virtud de que el niño no sólo habría sido testigo de la amenaza sino también víctima, todo ello de acuerdo a la denuncia. Los hechos denunciados y la forma en que estaban descritos nos habían impactado, a pesar de estar acostumbradas a leer causas del estilo. Por ello, decidimos fijar una nueva fecha, a efectos de que la Asesoría pudiese estar presente.

* Licenciada en Psicología, exintegrante del Equipo Interdisciplinario del Centro de Mediación y Métodos de Abordaje y Solución de Conflictos del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

** Abogada mediadora, integrante del Cuerpo de Abogados Mediadores del Centro de Mediación y Métodos de Abordaje y Solución de Conflictos del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Nos acercamos para presentarnos y explicarles la situación. Las partes se presentaron juntas, de la mano y sonrientes. Los recibimos, les manifestamos que se fijaría una nueva audiencia dado que resultaba indispensable que el niño estuviera tutelado por la Asesoría. Lo aceptaron sin mayor cuestionamiento; sin embargo a las dos nos dio la misma sensación de complicidad entre ellos y minimización o anulación de la situación denunciada.

Nos quedamos con dudas y desconfianza, tanto respecto de la posibilidad de las partes de reflexionar y hacerse cargo de algo de lo vivido y del riesgo de esto para Nahuel, como también respecto de nuestra propia disponibilidad para trabajar con ellos.

SEGUNDA AUDIENCIA

Se presentó la Asesoría Tutelar con dudas acerca de la posibilidad de un acuerdo, en virtud de la gravedad de los hechos denunciados.

AUDIENCIA PRIVADA CON ROSAURA

Luego de una reunión previa entre Rosaura y el profesional de la Asesoría, nos sentamos a charlar con ella todo el equipo, a saber: un abogado de la Oficina de Asistencia a la Víctima y al Testigo, el profesional de la Asesoría Tutelar y nosotras.

Lo primero que sentimos ni bien empezamos a escucharla era que esa “risita” que tanto nos había hecho cuestionarnos la primera vez, tal vez no era de sorna sino de nervios.

A poco de empezar a hablar, comprendimos que el objetivo de la denuncia fue de protección.

Otra cuestión que surgió enseguida y que –según nuestra mirada– fue detonante de la denuncia, tuvo que ver con las diferencias de criterio entre Pedro y Rosaura en el modo de criar a Nahuel. Rosaura relató que quedó sola con su hijo hasta que conoció a Pedro, con quien inició una relación, que luego se transformó en convivencia. En ese entonces Nahuel tenía cuatro años. Ella consideró que Pedro era demasiado rígido y estricto con el niño. Por otra parte, también refirió que se sentía tironeada entre los dos.

Preguntamos a Rosaura qué pasó después de la denuncia y nos contó que Pedro cumplió la prohibición de acercamiento, pero que luego comenzaron a verse y retomaron la relación, ya no de convivencia –según lo que surgía de su relato hasta ese momento–.

No nos terminaba de cerrar cómo era la “nueva” relación con Pedro, entonces exploramos bastante hasta que dimos en la tecla. Nos llamó la atención la forma que Rosaura encontró para resolver la tensión existente entre su pareja y su hijo, y cómo ella se sentía atrapada en medio de eso: durante el día, ella vivía con Nahuel. Lo llevaba a la escuela, lo acompañaba en sus tareas, etcétera, y de noche, Nahuel dormía con su tía, en la casa de ella, y Rosaura se iba a dormir a la casa de Pedro. Esto no como un hecho aislado, sino como rutina habitual y cotidiana, con lo cual Rosaura sentía que dejaba contentos a los dos.

Le preguntamos cómo creía que Nahuel veía esta situación y nos respondió que de esta manera estaban todos más tranquilos. Así y todo podíamos advertir un dejo de culpa en sus gestos y miradas.

En este punto de la charla, Rosaura volvió atrás y nos comentó que después de cumplida la prohibición de acercamiento que había sido dispuesta por el juez civil, ella decidió volver con Pedro.

–Volví con Pedro porque sentía miedo de que él no pudiera estar solo, que hiciera una locura. Sentía que él me necesitaba.

Preguntamos qué le hacía pensar que Pedro podría cometer una locura. Indagamos acerca de si Pedro tuvo matrimonios o parejas anteriores y cómo fue la relación en esos casos. Al parecer, Pedro no tenía hijos ni había tenido convivencias previas.

Le preguntamos qué edad tenía Pedro. Nos respondió que cincuenta y uno. Preguntamos de qué manera consideraba que Pedro necesitaba ser cuidado por ella, pero Rosaura hizo silencio. Luego, interrogamos sobre la edad de Nahuel y de qué forma creía que su hijo esperaba ser cuidado por ella. El niño al momento de la audiencia tenía nueve años.

Con todas estas preguntas, logramos que Rosaura hiciera una pausa y reflexionara. Finalmente dijo:

–Ya sé...

Puso así sobre la mesa el conflicto subyacente. Su propio conflicto interno. Esto de intentar cuidar a ambos como hijos, intentar que no peleasen, que no estuvieran celosos y, en definitiva, terminaba

sintiendo que no cumplía ni con su rol de madre ni con el de esposa, y quedaba en deuda con ambos.

Como cierre a la audiencia privada con Rosaura, surgió que ella estaba dispuesta a intentar un acuerdo con Pedro.

–Yo quiero que él entienda a Nahuel – exclamó.

Desde nuestro rol, resumiendo y reformulando junto con Rosaura algunos temas conversados, lo que trabajamos fue que iba a ser difícil saber si Pedro iba a llegar a entender o no a Nahuel, pero lo que sí era imprescindible era que pudieran establecer pautas o códigos de respeto entre todos ellos. Se intervino propiciando que Rosaura pudiera empezar a decir cuando no está de acuerdo con alguna actitud o reto de Pedro hacia Nahuel, o bien ser ella quien disponga esas cuestiones.

AUDIENCIA PRIVADA CON PEDRO

Pedro se presentó acompañado de personal de la Defensoría Oficial, y también estaba presente el profesional de la Asesoría Tutelar. Comenzamos preguntándole acerca de lo que sucedió el día de la denuncia. Le pedimos que nos contara cómo vivió lo ocurrido y también cómo siguieron las cosas después.

Él comenzó describiéndose a sí mismo como muy rígido, estricto y exigente, y manifestó que luego de haber “razonado” mucho sobre esto (esas fueron sus palabras textuales), se dio cuenta de que su actitud le generaba problemas con Rosaura, con Nahuel y también en ocasiones con el resto de las personas.

Le preguntamos cómo era su relación con Nahuel. Se tomó su tiempo para responder. Comenzó pensando en voz alta y luego nos contó que no era fácil, que el nene estaba muy celoso de él y que era bastante rebelde. Comentó que él siempre lo quiso cuidar, que no le gustaba que callejera, que no quería que tomase frío, que le preocupaba que se bañara. También entendía que su forma de expresar lo que quería resultaba en situaciones violentas.

Nos quedamos heladas cuando expresó que él quería tanto a Rosaura que había sentido ganas de tenerla sólo para él y que Nahuel no estuviera en el medio y que luego se dio cuenta de que aquello no estaba bien y que no era posible.

–Yo lo quiero mucho al nene, estuve con él desde muy chiquito, pero como no tuve hijos propios y ya soy grande, me cuesta encontrar la manera de educar a un niño de su edad.

Aquí trabajamos haciendo una normalización respecto de que era frecuente que cuando los padres no están de acuerdo entre ellos en las pautas de crianza, esto pone en conflicto al chico. Más aun en este caso, dado que Pedro no es el papá de Nahuel.

En virtud de todo esto, se fue trabajando sobre la necesidad de que aquello que Pedro considerara que era lo mejor para educar a Nahuel, lo tenía que conversar y consensuar con Rosaura para establecer criterios para la crianza en los que ella también estuviese de acuerdo.

A la vez que se intentó legitimar las buenas intenciones de Pedro, focalizamos sobre lo importante del “modo” a través del cual se traducen actitudes y sobre permitir también que aparezca la “voz” de Rosaura.

Por último, nos contó que él en ningún momento quiso lastimar a Rosaura (hablando del día del hecho), sino que la quiso abrazar para que no se fuera, que no lo dejara. A su vez, manifestó que nunca la amenazó con hacerle algo a ella o al nene, sino que amenazó con hacerse daño a sí mismo si ella lo abandonaba.

Estas manifestaciones de Pedro nos sorprendieron porque dieron cuenta, por un lado, de su registro sobre sus propias emociones, limitaciones y falencias, y a su vez nos confirmaron algo de lo relatado por Rosaura.

Intervinimos haciendo una síntesis, parafraseando lo que él nos contó en esta charla y legitimando su franqueza ante nosotras y ante sí mismo. Luego de todo lo trabajado, quedó claramente expuesta la violencia de toda la situación.

NUESTRO ANÁLISIS

Lo primero que consideramos importante destacar, al contrario de lo que suele darse, es cuán diferente fue nuestra segunda impresión de las partes. Decimos esto porque en la primera audiencia habíamos tenido una clara sensación de que no les importaba nada esta citación; que todo esto era un trámite para cerrar la causa y que lo más probable era que el niño estuviera desprotegido hasta por su propia madre, frente a la complicidad de ellos dos.

Luego de trabajar con las dos partes, podemos pensar que la disfuncionalidad en esta familia dio lugar a la violencia. Observamos, por un lado, un alto nivel de dependencia del vínculo de la pareja de los adultos, que entra en crisis con la inclusión de un tercero. Esto lleva a celos, competencia, deseos de que el otro no esté en el medio, etcétera.

Por otra parte, la modalidad de Rosaura para intentar resolver la cuestión manteniendo separados a ambos no parecía resultarle exitosa. En algún lugar, ella sabía que algo de esto no estaba funcionando. Repartiéndose de esta manera, no saldaba su deuda ni con uno ni con otro. No lo mostraba desde el principio, se le deslizaba en el habla y sólo clarificaba ante nuestras preguntas. Buscamos hacer caer algo que estaba tambaleando, ya que según lo que pudimos ver, esta modalidad sólo incrementaba los celos y la fantasía de que el otro no existe.

Se complicó aun más cuando Pedro, queriendo jugar el rol de padre, tal como hacía desde los cuatro años del niño, se encontró con la negativa de Nahuel a obedecer (con el argumento “vos no sos mi papá”). De esto resultaba un Pedro impotenzado en su rol paternal, sin acuerdo mínimo con la madre que lo legitime; y un Nahuel desprotegido, en tanto creía que podía transgredir la ley, manejarla a su antojo, y con una mamá disponible de día pero no de noche. Y Rosaura, en el medio, como el jamón del sándwich, intentando manejar todo, por un lado cuidando a Pedro del “dolor” de tener que compartirla con Nahuel y, por otro, a Nahuel de las pautas de educación de Pedro. La propia imposibilidad de integración la llevó a no poder construir una familia con sus dos seres queridos.

La denuncia evidenció la impotencia de los tres, puso en crisis la dinámica familiar que no funcionaba, de una forma que, si bien extrema, resultó una oportunidad para poder reflexionar sobre lo que les pasaba, lo que sentían y necesitaban. La mediación resultó ese espacio cuidado para poder expresarse, pensar y replantear qué cuestiones personales y cuáles de la vinculación y dinámica familiar le abren paso a la violencia y la dejan entrar sin mayores obstáculos. El gran desafío de Rosaura y Pedro será intentar mover algún engranaje de esta dinámica y comenzar a construir algo diferente, respetándose y aceptando los espacios que cada uno ocupa en la vida y en el corazón del otro.

LOS DE AFUERA SON DE PALO

Por Gustavo J. Villaschi*

Este es un caso de varios años atrás, que se inició por la figura de amenazas. Un médico pediatra (requirente) de un hospital de niños habría sido amenazado por el padre de una paciente suya –de veintipico de años–, internada en el nosocomio donde el médico atiende.

El padre de la paciente, Pedro –separado de la madre de su hija–, al parecer concurrió a la sala donde se encontraba trabajando el Dr. Gutiérrez, a quien habría amenazado y acusado por el deteriorado estado de salud de su hija blandiendo una maza, ya que Pedro es albañil. Todo ello, en un supuesto estado de ebriedad.

Llevé a cabo una reunión previa con el requirente y su abogado. Antes de la entrevista con el médico, me reuní con el abogado del denunciado, quien vino a mi encuentro solo, ya que el requerido se encontraba en calidad de “refugiado” en la sala de espera. Daba la impresión de que ante la naturaleza violenta de la supuesta agresión proferida contra el médico, su abogado lo tenía “guardado” para evitar un posible ataque por parte de Pedro.

El abogado me manifestó la intención de su asistido de participar en el procedimiento de mediación, a quien había “aleccionado” para que pidiera disculpas, y le había aconsejado que no hiciera mención a la cuestión de la salud de su hija, ya que de esa forma se evitaba la posibilidad de que el conflicto con el médico escalara.

Su abogado solicitó que oportunamente se tuvieran en cuenta los “consejos” dados al requerido. En mis adentros, en realidad pensaba que quien debería tener en cuenta o no las recomendaciones recibidas era la parte.

* Abogado mediador, integrante del Cuerpo de Abogados Mediadores del Centro de Mediación y Métodos de Abordaje y Solución de Conflictos del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

A continuación, me entrevisté con el requirente y su abogado. El requirente, de nacionalidad brasileña, hablaba perfecto español, ya que hacía años que residía en Argentina.

Lo noté preocupado pero muy bien plantado. Su inquietud se tradujo en preguntarme si yo le garantizaba su integridad física, a lo que contesté que no podía asegurarle nada, ya que mi función no era garantizar sino facilitar, en este caso, el diálogo.

Me comentó los reparos planteados tanto por su mujer como por su jefa con relación a su seguridad en la audiencia de mediación, teniendo en cuenta la supuesta conducta agresiva que había tenido el requerido para con él el día del hecho, por lo que le habían recomendado no concurrir a la mediación. Tanto su jefa como su esposa se preguntaban cómo era posible mediar con una persona que lo había amenazado de muerte utilizando una maza.

Ante esos cuestionamientos, le expliqué que la mediación podía desarrollarse a través de reuniones privadas que evitarían el contacto directo con el requerido.

La conversación con el médico se fue yendo por las ramas en diversas temáticas, como los orígenes de la *bossa nova*, el *chi kung* como predecesor del *tai chi chuan*, la actividad física indicada para las hernias de disco del mediador y otros temas más.

Quiero remarcar que esta recorrida por temas afines a los gustos del requirente y la demostración de interés por parte del mediador, hicieron que este dejara de lado sus resquemores –mejor dicho, los de su mujer y su jefa– respecto a su seguridad y aceptara participar en una reunión conjunta con el requerido.

Cuando finalizó la entrevista con el médico –previo solicitarle a los profesionales actuantes que tuvieran la gentileza de permitirme reunirme a solas con las partes, y ante la conformidad de ambos–, hice ingresar a la sala al requerido. A Pedro se lo veía muy apesadumbrado, cohibido, con la mirada dirigida hacia el suelo.

Una vez formulado el discurso inicial por parte del mediador, Pedro ensayó el pedido de disculpas sugerido por su abogado y expresó, asimismo, su arrepentimiento por la situación que le había hecho atravesar al médico. Le explicó que creía que su hija no estaba siendo atendida por los médicos del hospital y que eso lo había puesto muy nervioso.

El Dr. Gutiérrez tomó la palabra para aceptar las disculpas rápidamente y expresó su voluntad de dar explicaciones a Pedro sobre la enfermedad que sufre su hija. Ante ello, consulté al requerido si era su deseo aprovechar la reunión para recibir dicha información. Pedro, quien por primera vez se mostraba entusiasmado, respondió afirmativamente.

Luego de que el médico elucidara lo delicado del estado de salud de la hija de Pedro, y tras aclarar que ello no se debía a la falta de atención sino a la gravedad de la enfermedad, Pedro –emocionado– agradeció la explicación brindada y manifestó que era la primera vez que recibía un informe sobre la salud de su hija. Expuso que al encontrarse separado de la madre de aquella, y al tener graves problemas de comunicación (o de incomunicación) con ella, no había tenido oportunidad de interiorizarse sobre los motivos por los cuales su hija se encontraba tan mal.

Si bien recuerdo muchos detalles de la mediación, a pesar del tiempo transcurrido, no puedo recordar si se despidieron con un apretón de manos o un abrazo (para el relato hubiere sido más emotivo este último saludo), pero sí puedo evocar el agradecimiento de ese padre que, siendo víctima de la desinformación, se había convertido en victimario del médico. Gracias a la posibilidad que se dieron ambos de escucharse mutuamente, por un lado, Pedro había dejado de ser víctima y victimario; y, por otro lado, el médico había dejado de ser víctima del temor que le había producido la conducta de Pedro, temor del cual habían sido presas también tanto su esposa como su jefa.

A modo de conclusión, diremos que a veces el mediador puede verse tentado de seguir, a través de sus intervenciones, las sugerencias dadas por personas que no son parte en el conflicto (abogados, familiares, allegados, etc.). En algunas oportunidades parecería que algunos asistentes de las partes en las mediaciones actúan teniendo en mira solamente el acuerdo, y por eso se intenta evitar cualquier situación que atente contra la obtención de dicho resultado. Pero si no se pierde de vista que la mediación es un espacio de diálogo, es deseable facilitar la comunicación directa entre requirente y requerido, ponderar el diálogo sobre los miedos y temores de terceros.

Muchos conflictos justamente existen, o no pueden resolverse, por falta de diálogo entre las partes, y en numerosas oportunidades ello se debe a la intervención de terceros que buscan impedirlo o dificultarlo,

so pretexto de salvaguardar la seguridad de alguna de ellas o evitar la escalada del conflicto. Esos terceros, con una mirada paternalista o sobreprotectora, muchas veces interfieren en la posibilidad de una comunicación directa entre las partes que viabilice un entendimiento basado en el conocimiento entre ellos. Estos terceros deben comprender que el conflicto no les pertenece, sino que les concierne a las partes y que son aquellas –con su acompañamiento– quienes deben gestionar por ellas mismas dicho conflicto –desde ya, cuando así lo deseen–, porque en definitiva, los de afuera son de palo.

EL HOGAR DE LOS ECLIPSES

Por María Alicia Soriani*

Agosto, 2014

Esta es una historia vincular que incluye a un matrimonio integrado por Ana –la requirente–, de 52 años, y Julián –el requerido–, de 57 años.

La requirente llegó a la audiencia tranquila, sabía que con la denuncia por hostigamiento, intimidación y maltrato estaba dando el primer paso hacia un camino de bifurcaciones, donde su vínculo con Julián, padre de sus dos hijos varones –Pablo y Esteban–, sufriría una fractura no casual.

Según sus dichos, Ana formalizó la denuncia dos meses antes de la audiencia del día de la fecha. Conociendo a su esposo, pudo hallar la forma y la medida para lograr que él la escuchara en este ámbito, sin temor a otra reacción violenta.

Parece necesario decir que los hechos narrados por la parte requirente cronifican violencia psicológica, física y patrimonial, desde hacía tres años aproximadamente hasta la actualidad.

El hecho detonante se desató una noche de invierno, en el comedor diario del hogar conyugal. Pablo y Esteban habían salido; ellos estaban solos y se disponían a cenar. Ese día, Ana había cerrado temprano el kiosco porque no se sentía bien. Preparó algo rápido, una tarta de jamón y queso y una ensalada; quería terminar cuanto antes la cena, dejarla en el microondas a sus hijos e irse temprano a descansar.

Julián había llegado como siempre a las 21:15, enojado por algún motivo real o irreal, y con un simple “hola” tiró las llaves del auto sobre la mesa y se desplomó sobre la silla del comedor esperando que Ana le sirviera la comida. Ella puso la fuente en el centro de la mesa para que cada uno se sirviera y, aparentemente, eso fue lo que provocó la ira de Julián.

* Abogada, mediadora, integrante del Cuerpo de Abogados Mediadores del Centro de Mediación y Métodos Alternativos de Abordaje y Solución de Conflictos del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

–¿No podés poner la comida en el plato? –gritó.

Ana supo que comenzaba la clásica pelea nocturna, que se venía dando cada vez que estaban solos. No le respondió, porque eso empeoraría las cosas.

Julián empezó a insultarla.

–Después de trabajar todo el día, me traes esta porquería... ¡Sos una...!

Ana tampoco respondió. Masticaba despacio su hartazgo y la comida que había preparado.

Julián agarró su cuchillo y cortó una porción de tarta con torpeza. Repentinamente tiró el plato al suelo, vociferando:

–¡Levantá el plato y cométe lo vos! ¡Yo no como esta porquería! ¿Qué te creés?

Se iniciaba el rito. Ana comenzaba a temblar por tener presente la dislocación de hombros y el desprendimiento de retina por los golpes.

Generalmente, Julián comenzaba a denostarla y finalmente agredirla con sus puños, golpe tras golpe.

Ya cansada del día y de Julián, Ana se dirigió a la cocina para traerle el pollo que había quedado del mediodía. Sucedió que él la había seguido. Tomándola de un brazo, comenzó a zamarrearla, para luego empujarla contra la heladera. Dio puñetazos a la heladera y al rostro de Ana, que permanecía inmovilizada.

–Basta, Julián, por favor, basta.

Acto seguido, Julián tomó las llaves del auto y salió dando un portazo.

Con un lenguaje simple y claro, la requirente amarró todas las voces de su bronca en la denuncia. El concepto central expuesto era la violencia explícita intrafamiliar a la que estaba sometida prácticamente a diario.

La noche del jueves fue la última cena en que el requerido pudo ejercer violencia sobre su mujer en su domicilio, porque cuando tomó conocimiento de que lo había denunciado, por consejo de un amigo abogado, hizo su bolso y decidió mudarse a la tapicería, negocio de su propiedad.

Tiene primordial significación la escucha atenta; así lo hice con ambos, enfatizando los principios de neutralidad y confidencialidad.

El día de la audiencia, Julián se presentó junto a su amigo abogado. Demostraba una alta carga de estrés, sin un armado defensivo de su parte. Pude plantear la pretensión de su mujer con franqueza. Él también reconoció que no se llevaban bien y que el matrimonio se había desgastado con los años. Observé que mientras hablaba se le secaba la boca, estaba tenso. Se explayó sobre la relación con su mujer, reconoció que era una buena madre y que siempre se había ocupado de la casa.

En un momento, luego de escucharlo, le expresé:

–Julián, lo he escuchado sin interrupción y con respeto, valoro su sinceridad. Quiero transmitirle algo, por expreso pedido de Ana: ella quiere el divorcio y está iniciando los trámites pertinentes, con su prima, que como usted sabe, es abogada de familia.

Sorprendido por la decisión de su mujer, comenzó a decir que venía de pagar la primera cuota de un lavarropas y un TV Led para el comedor diario, que los había comprado para su familia con tarjeta de crédito en seis cuotas, aún impagas. También relató su historia de abandono y maltrato durante su niñez, una mala relación con su padre, quien tenía una familia paralela, y por lo tanto un medio hermano, a quien conoció a los 7 años. Dijo que eso lo había marcado para siempre y que lo mejor que le había pasado era haber conocido a Ana y tener una familia.

Por momentos, Julián se preguntaba a sí mismo y respondía. Me pidió un vaso de agua, tenía la boca reseca por la emoción. Quería ver a su mujer, convencerla para seguir juntos, le pediría perdón y estaba dispuesto a iniciar una terapia de pareja.

Una vez reunidos en la Sala de Audiencias, ante todos los profesionales presentes, Ana fue contundente:

–Tengo 52 años, Julián, lo único que quiero es vivir en paz. Paz para mí y mis hijos... Ellos ya han visto bastante... Esto es doloroso para todos, pero es lo que tenemos que hacer, por nosotros y los chicos.

Julián la miraba incrédulo, con ojos vidriosos. Finalmente dijo:

–Está bien, si eso es lo que vos querés, haremos el divorcio. No es lo que yo quiero, que quede claro. Si me equivoqué, te pido perdón, acá, delante de todos... ¡pero vos querés tirar todos estos años a la basura!

Miré a Ana, como para darle lugar a decir algo, pero esta vez fue ella quien guardó silencio. Imperturbable, movió su cabeza haciendo un gesto negativo.

El acuerdo se enmarcó en coincidencia con la pretensión de la requirente, voluntariamente aceptado por Julián. Acompañados por sus respectivos letrados, ambos firmaron el Acta, donde Julián se comprometía a mantener un trato respetuoso y amable con la requirente, atento al vínculo que los une como padres de sus dos hijos mayores. Asimismo, manifestaban que iniciarían en el fuero civil los trámites del divorcio y disolución del vínculo conyugal.

Cuando nos despedimos, vi a Julián irse cabizbajo; había perdido todas las potestades en un lapso de tres horas. Por su parte, Ana me dio un abrazo al despedirse, y me dijo:

–Gracias, gracias por todo.

REFLEXIONES Y HALLAZGOS

Luego de haber transitado 21 años de experiencia en mediación, compruebo que la familia es una comunidad de afectos y lazos nutricios, pero también puede ser un túnel sombrío de heridas y finales.

Ana vino a la audiencia con un pedido concreto, mostrando un alto grado de confianza en el proceso.

Debo advertir al lector que las mediaciones familiares, con o sin involucración de hijos menores, encierran una complejidad inenarrable. Por caso, un matrimonio próximo a cumplir las bodas de plata con la hiperbólica mueca de la violencia marital instalada como huésped principal de la casa.

El buen vino transformado en veneno y el amor en desamor y maltrato. Pude recortar el pasado del presente y el presente del futuro.

Como hallazgo, el corrimiento como concreción que salva.

Ana es la mujer que sabe que sabe y aquella mujer que, en soledad, debió sobreadaptarse a lo que le resultaba sórdido y enloquecedor.

Del disvalor al valor, del caos a la paz, de lo irremediable a lo medible. Corrimientos.

Por su parte, Julián, un hombre de mediana edad, esclavo de su propia conducta agresiva, llevaba la crueldad como pan diario.

Su propio corrimiento, al manifestarse arrepentido y pedir perdón. Su insistencia en recomponer el vínculo, a esta altura de los hechos y, conforme lo señalara la letrada de Ana: “Nadie puede desfreír un huevo con total liviandad”.

Un caso de inestimable valor vincular e individual, donde el requerido se sintió escuchado y no juzgado. Hubo reflexión, aceptación y respeto.

¿Representó el plato roto, el último gramo de tolerancia que la requirente estaba dispuesta a soportar?

Nunca es conveniente desafiar a la mansedumbre y al silencio.

Cuando la violencia y el destrato se juntan, intervenir y resolver es lo centrante.

La sombra siempre es derrotada por la luz y la resolución prevalece porque es superior al conflicto.

HABLAR DE CÓMO HABLAR

Por Soledad Berraondo*

Como psicóloga e integrante del equipo interdisciplinario con formación en mediación, una de mis tareas involucra el acompañamiento en el curso de una mediación –por lo general, en causas de familia–, cuando el mediador lo solicite. El caso que seleccioné para contarles me despertó interés particularmente por transmitir el agrado y satisfacción que me produjo participar en ella, como así también el continuo aprendizaje y enriquecimiento personal que en mí dejaron huella.

Era mayo de 2015. La causa ingresó al Centro de Mediación caratulada como “Amenazas”. No obstante, al familiarizarnos con el expediente surgió que también se investigaba el delito de “Incumplimiento de deberes de Asistencia Familiar”. Me sumé a la audiencia ese día por pedido de la mediadora. Ambas escuchamos al profesional convocado por la Asesoría Tutelar decir que era una pareja separada con un hijo de 15 años, Nicolás.

El expediente daba cuenta de que el Sr. Juan fue denunciado en septiembre de 2014 por su exmujer, María, y habría testigos que relataron que aquel estaba muy violento, que había salido ese día a la calle a los gritos amenazando a la madre de su hijo, a su hijo y a toda su familia, con matarlos.

Desde la OFAVyT¹ nos manifestaron que habían hablado con la Sra. María, quien expresó que las cosas en ese momento estaban bien entre ellos, más tranquilas, y que Juan se encontraba sin trabajo, por

* Licenciada en Psicología, integrante del Equipo Interdisciplinario del Centro de Mediación y Métodos de Abordaje y Solución de Conflictos del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Oficina de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Ministerio Público Fiscal de la CABA.

1. Dirección de Asistencia a la Mediación del Ministerio Público de la Defensa de la CABA. Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Oficina de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Ministerio Público Fiscal de la CABA.

lo que ella no podía pedirle que se comprometiera a entregarle una suma de dinero.

Con este panorama, más alentador de lo que suponíamos antes de escuchar a la OFAVyT, dimos comienzo a la audiencia de mediación.

Éramos muchos en la sala, por parte de la Defensoría General² estaba presente una psicóloga y una abogada, otra abogada por parte de la OFAVyT, la abogada perteneciente a la Asesoría Tutelar, María –la denunciante–, Juan –el denunciado–, la mediadora y yo.

María se veía distendida, no así Juan. Su mirada se enfocaba hacia abajo y, a pesar de su gran porte, su postura era encogida.

Mirando a Juan, la mediadora le presentó a cada uno de los operadores judiciales, y agregó que todos estábamos para acompañarlos en este proceso. Juan dijo:

–Cuántos abogados, hasta Nico tiene uno...

Riéndose, como sorprendido y un tanto irónico, agregó:

–No me gustan los abogados, son para lío.

María, con un tono de cierta resignación acentuó:

– Él nunca confía en nadie, ese es su problema.

La mediadora expresó a Juan su deseo de que pudiera ir modificando esa visión a lo largo de la audiencia, y agregó que la idea era poder ayudarlos. Les explicó luego el objetivo de la mediación y que estábamos reunidos para escucharlos y, fundamentalmente, para que entre ellos pudieran escucharse. Le preguntó a María si quería comenzar a relatar el propósito de su denuncia.

María dijo que lo que ella buscó con la denuncia ya estaba resuelto y hablado entre ellos, y repitió:

– Estamos más tranquilos, él ahora está más tranquilo.

Hasta ese momento parecía uno de esos casos en los cuales ya estaba todo arreglado y la audiencia se trataba de acordar por escrito lo que entre ellos ya se había hablado y pactado de antemano. María se mostraba segura del tono que utilizaba en sus palabras. Juan asentía

2. Dirección de Asistencia a la Mediación del Ministerio Público de la Defensa de la CABA.

con la cabeza y no parecía querer agregar más a lo dicho por su exesposa. María agregó que ellos ya habían podido hablar y que lo que ella deseaba era que los actos de violencia no volvieran a repetirse más.

María continuó explicando que las cosas que habían sucedido ya quedaban para ella en el pasado. Dijo también que los dos habían tenido la culpa, pero que era necesario que a partir de ese momento comenzaran a hablar de otra manera.

Agregó que ella reconocía que Juan era un padre excelente, muy presente, y que Nico lo necesitaba y que le gustaba estar con él. Señaló que él ayudaba a su hijo a realizar las tareas escolares –entre otras cosas– y que ella como mujer sabía que un padre era muy importante y no quería quitarle la posibilidad de serlo, ni tampoco a Nico la posibilidad de verlo. Reforzó diciendo que para ella esto de ser padres era “un cincuenta y un cincuenta”. Dijo que ella sola no podría, que juntos decidieron tenerlo y juntos tenían que criarlo aunque ya no fuesen una pareja.

–Necesitamos poder hablar y ponernos de acuerdo para poder seguir criándolo, ya que quedan muchos años por delante, por lo menos hasta que Nico sea más grande y se independice o se vaya a vivir solo.

Esto fue lo que manifestó María, y resaltó que por el bien de su hijo su deseo era lograr mantener un buen vínculo como padres.

María dijo, además, que lo que ella quería era que pudiesen hablar las cosas de Nico sin discutir ni ponerse violentos, porque ellos se insultaban cuando no se ponían de acuerdo y se generaba “una cosa” entre los dos que no podían frenar.

–Los dos tenemos la culpa y nos resulta difícil modificarlo.

Mientras escuchábamos a María, todos los que estábamos en la sala nos íbamos sorprendiendo. Juan comenzó a subir la mirada y su postura lentamente fue cambiando frente a las palabras de su exesposa.

Lo que María expresaba es lo que muchas veces los mediadores y los integrantes del equipo interdisciplinario intentamos trabajar con las partes que llegan a la mediación. Esto que da cuenta de la parentalidad y de la forma en la que cada pareja la construye, tanto cuando conviven como cuando dejan de hacerlo. La representación que para ellos –como así también para cada una de las personas que participamos en el proceso–, implica ser madre y ser padre; y la dificultad que

surge para seguir construyendo ese vínculo con el hijo que tienen en común, una vez disuelta la pareja. Generar una sana parentalidad, tanto en relación a su hijo como entre ellos mismos, y evitar que se interpongan los conflictos y las cuentas pendientes de la pareja. Por lo general, si esto no sucede, puede repercutir de manera negativa, no sólo respecto de la relación entre los adultos, sino también con los menores involucrados.

En muchos casos, el tema de la parentalidad es muy difícil de trabajar con las exparejas que llegan a la mesa de mediación. Observamos este concepto desdibujado bajo el enojo entre los padres, o bajo una rivalidad que se traduce entre ellos como un tironeo respecto del hijo. Por ejemplo, discuten y se pelean por quién de los dos ayuda a su hijo a hacer la tarea o con cuál el menor pasa más tiempo libre, etcétera. Muchas veces, esta tirantez impide priorizar las necesidades del hijo que tienen en común por sobre las propias.

Pero María lo expresaba simple y claramente, realizaba un reconocimiento sincero hacia Juan como padre y también se responsabilizaba junto con él de la tarea por hacer. Ese futuro que María menciona, “de ahora en más”, es una de las cuestiones en las que la mediación intenta focalizar. Es uno de sus objetivos a trabajar, y se llama muchas veces a las partes en conflicto a mirar de aquí para adelante. María quería hablar con Juan de una manera diferente a como venían haciéndolo hasta entonces.

Al finalizar María su relato, la mediadora le agradeció, legitimó lo que ella había dicho, destacó que no era común escuchar –como lo habíamos escuchado de ella– el reconocimiento hacia el otro. Luego, le preguntó si deseaba aprovechar el espacio para conversar con Juan de aquello que la preocupaba respecto de cómo poder comunicarse de otra manera de allí en adelante, para que la violencia entre ellos no se volviese a repetir. María asintió y dio su conformidad.

La mediadora preguntó a Juan qué le diría a María al respecto, pero Juan respondió primero de manera evasiva, sólo palabras de agradecimiento y reconocimiento hacia ella. Dijo que él también la considera una gran madre, que le agradecía todo lo que hacía por Nico, y enumeró distintas situaciones familiares compartidas por ellos, para exponer lo bien que lo pasaban los tres juntos. La mediadora le comentó que era importante todo lo que estaba expresando y que era bueno que

él pudiese transmitir a María todo lo que sentía y deseaba con respecto a la crianza de Nico.

No fue fácil que Juan quisiera “hablar de cómo hablar”. Pero la mediadora hizo otro intento:

–Juan, ¿qué le dirías a María sobre esta preocupación que ella tiene respecto de la necesidad de hablar diferente de ahora en más a fin de que puedan evitar insultos y agresiones?

Juan dijo entonces que era verdad que les resultaba difícil parar y que los dos se agredían. Expresó también que él no podía consentir que ella dejase jugar a Nico en la calle.

Y acá “se pudo todo”. ¡Venían tan bien! Recuerdo que María casi saltaba de la silla diciendo:

–¡Eso es! No le gusta que vaya a visitar a mi familia. ¡Es eso lo que le pasa! Pero fuimos al cumpleaños de mi sobrino...

Juan comenzó a ponerse más nervioso y le dijo que el barrio donde vivía su familia era peligroso y que Nico no tenía que ir. Continuó contando y levantando la voz:

–Yo sé cómo es la calle, desde chico viví en ella y conozco los peligros que existen, y la cuadra donde Nico estaba jugando ese día es muy violenta y lo pueden matar sin razón... cualquier moto que pase por ahí.

–¡Ven cómo se pone! –exclamó María.

–Yo no voy a dejar de visitar a mi familia. Entiendo que a él le da miedo por todo lo que vivió, pero todo le da miedo, está encima de Nico todo el tiempo y tiene que poder confiar en que yo lo cuido bien cuando está conmigo, como yo confío cuando está con él. Yo no llamo todo el tiempo como hace él cada cinco minutos para saber cómo está.

Juan dijo que le resultaba difícil dejar de tener esta actitud. María, paciente, insistió en que tenía que intentarlo por él y también por Nico, quien según ella se quejaba de esa sobreprotección del padre, como cualquier adolescente. Dijo también que a Nico le molestaba cuando su padre se ponía a vigilarlo de ese modo.

Juan –sin aflojar– expresó que quería lo mejor para su hijo, pero que ni Nico ni María lo entendían.

Nos resultaba difícil poder hacer reflexionar a Juan, quien se mostraba rígido y negativo a dejar su relato e intentar construir otro nuevo. Levantaba una pared cada vez más fuerte y sólida, al referirse a su experiencia vivida de niño y al hablar sobre su propia percepción del peligro, la cual era muy particular, muy propia.

Nos contó que en su infancia vivió en distintos hogares y que luego lo hizo por mucho tiempo en la calle, donde –según él– existían códigos diferentes:

–El respeto por el otro es distinto al de donde ustedes viven... El lenguaje y los códigos de la calle no son los mismos que los de los abogados ni la gente de la justicia. Yo tengo miedo por Nico y en estas cuestiones no pienso aflojar.

Me pregunté: ¿qué era aflojar para él? ¿Compartía María con él ese mismo miedo?

Pudimos hablar sobre la confianza respecto del cuidado de Nico y con relación a él, quien ya era un adolescente que necesitaba mayor libertad. También cuestionamos la parentalidad ejercida por ellos como exesposos que eran ahora, pensando en el vínculo entre ellos y de cada uno con su hijo.

Juan no estaba dispuesto a ceder nada en el caso de que Nico “para él” estuviese en peligro; y para él Nico lo estaba casi permanentemente, no sólo cuando jugaba en la calle afuera de la casa de la familia de María, sino también por sus amistades y por la simple razón de ser adolescente.

–Está en una edad difícil y no sabe nada, no quiero que se equivoque –remarcó.

Todos los que estábamos en la mesa trabajamos con Juan sobre el impacto que en Nico podía producir esta actitud extremadamente desconfiada y temerosa. Se puso de manifiesto que si no modificaba esto, Nico podía querer alejarse de él.

Pero el temor que sentía Juan no sólo lo cegaba, sino que también lo alteraba. Parecía ser ese temor lo que lo hacía desconfiar y agredir a María, quien no pensaba igual que él sino que, por el contrario, quería criar a Nico de una manera más libre y dejarlo más solo.

–A mí me gusta permitirle equivocarse –acentuaba ella.

Estas fueron algunas de las cosas que se fueron diciendo ese día, y en estos decires, Juan expuso que le costaba estar separado de María y que todavía la seguía extrañando como pareja, por más que supiese que lo de ellos ya no era posible.

Reconocer delante de todos –y fundamentalmente de María– el sentimiento de amor todavía actual hacia ella ayudó a reflexionar sobre la modalidad futura a adoptar para poder dialogar sin agresiones.

Le sugerimos a Juan que esto era algo que él podía trabajar en otro tipo de espacio y le recomendé como integrante del equipo interdisciplinario realizarlo en un espacio terapéutico.

No estaba segura de que fuera a hacerlo porque así como decía no confiar en los abogados, también aseguró no confiar en los psicólogos. No obstante, valió la pena intentarlo. Le dije que me imaginaba que no era fácil pedir ayuda para él por sus experiencias vividas de niño.

Algo pareció moverse en él, algunas de sus firmes certezas mostraron ciertas ondulaciones, daba la sensación de que podía aflojarse un poco más si lograba confiar en otro.

También fue positivo que Juan pudiera reconocer su dificultad para acompañar a Nico en su adolescencia. Esta sobreprotección que ejercía hacia el menor terminó exponiendo no sólo el conflicto con María, sino también sus propias dificultades para vincularse con su hijo adolescente, y pude advertir que con esta conducta retentiva lo único que ganaba era que este se alejara cada vez más de él, al sentirse por un lado vigilado continuamente y al mismo tiempo presionado.

Fue así que ese día finalmente se llegó a un acuerdo entre María y Juan. Un acuerdo que, entre ellos –en parte– ya nos habían traído, pero entre todos y con la ayuda de las herramientas ofrecidas en la mediación para “hablar de cómo hablarse”, se convino un modo particular y singular para mejorar de aquí en adelante su relación como padres de Nicolás, su hijo.

Podría decirse que la mediación fue “exitosa”. En mí, dejó esa satisfacción de la tarea cumplida, de hacer querer aún más el desempeño de mi trabajo; de afianzar y valorar el espacio de la mediación como un encuentro en el cual se construyen otras alternativas, otras realidades y otras maneras de relacionarse entre las personas, que facilitan vincularse de una manera más positiva.

AUFHEBEN

Por María Alicia Soriani*

*Yo no hablo de venganzas ni perdones,
el olvido es la única venganza y el único perdón.*

Jorge Luis Borges

Andrea, la requerida, llegó tarde, después de la media hora de estilo. Pidió disculpas y se sentó rápido, mientras esperaba a su letrada, Dra. Carolina D.

Me presenté y le expliqué los alcances de la mediación penal, aclarándole que se trataba de una instancia de comunicación y diálogo, donde cada parte tiene la oportunidad de expresar sus pretensiones dentro del marco de la confidencialidad y la neutralidad.

El signo distintivo de esta causa fue el estilo de comportamiento que Andrea venía sosteniendo hacia Juan –el requirente–, su exnovio de veintitrés años, quien, luego de separarse de ella, se sentía muy lejos de estar en su zona de confort.

Según lo manifestado por el letrado, Dr. Julián A., su cliente estaba impactado y con real temor por el hostigamiento de la requerida, al identificar los trescientos mensajes diarios, de texto y voz, anexados a la causa.

Cuando realizó la denuncia, Juan manifestó que sentía la proximidad del acoso diario por parte de su exnovia, lo cual le provocaba una sensación de temor e incertidumbre por lo que ella pudiera llegar a hacer, en esa etapa posterior a la ruptura.

Ambos eran compañeros de facultad. Se habían conocido haciendo el CBC y fue surgiendo el romance entre ellos.

El Dr. Julián A. había pedido expresamente que la mediación se llevara a cabo en salas separadas, porque su representado se sentía molesto con la presencia de ella y quería expresarse a solas.

* Abogada Mediadora, integrante del Cuerpo de Abogados Mediadores del Centro de Medición y Métodos Alternativos de Abordaje y Solución de Conflictos del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Pude observar que Juan era un joven inteligente, educado y muy directo. Necesitaba comprender, racionalmente, qué le estaba pasando a su exnovia.

–En estos cuatro años de noviazgo, con nuestras idas y vueltas, nunca la había conocido tal como es. Andrea no es la que yo conocí, está enferma, doctora, no sólo me enloquece a mí, sino que tiene atemorizada a mi familia, y eso no lo voy a permitir.

Cuando entrevisté a la presunta autora de los mensajes, le expliqué el procedimiento a seguir, y una de las primeras cosas que observé fue su inquietud y nerviosismo.

Andrea se sentó en la punta de la silla y extendiendo su cartera sobre la mesa comenzó a decir:

–Yo estoy acá porque Juan para mí, es todo, todo, ¿eh? Todo lo que tengo y lo que tuve. Yo lo amo y parece que no lo entiende... Yo vivo para él. No sé cómo hacerle entender que me siento parte de su familia, me aceptaron como su hija, ya que mis padres... bueno... es una historia que no tiene que ver con esto, pero, ¿por qué me hace esto? ¿No contesta mis mensajes y me bloqueó! Cuando me apagaba el celular me volvía loca y él lo sabe, entonces, ¿está jugando conmigo?

La Dra. Carolina D. trataba de calmarla. En un momento le dijo:

–Andrea, ya hablamos sobre esto, tenés que tranquilizarte, esto no es un juzgado.

La joven la interrumpió diciendo:

–Pasa que no me entienden...

En ese instante, para distender su nerviosismo, le comenté:

–Andrea, estamos reunidas para escucharte con atención y respeto. Comprendo y entiendo que estás pasando un momento difícil. Según tus palabras, creés que Juan está jugando con vos y manifestaste que él es todo para vos, y todo es prácticamente tu universo, entonces te pregunto: ¿me estás diciendo que tu mundo es “Juan-céntrico”? Y si es así, ¿todo gira alrededor de Juan?

Ensayamos una sonrisa y a continuación le expresé:

–Andrea, los facilitadores tenemos una mirada superadora del conflicto, incluso de las circunstancias posteriores. Mi intervención como mediadora es

escucharte y poder reflexionar sobre los hechos que originaron la denuncia. Sos una estudiante de arquitectura, te va bien en la facultad, profesionalmente te espera un auspicioso futuro, me gustaría hacerte dos preguntas: ¿cómo te sentís con esto que ha sucedido entre ustedes? ¿Existió esta sobreabundancia de mensajes, luego de haber terminado con Juan?

De inmediato, respondió:

–Él ahora se dio vuelta, todo lo que hago está mal y me dice que lo tengo hartado con los mensajes, ¡Yo soy así, es mi forma de querer! ¿Cómo puede ser que me denuncie? Esto me mató, ya no puedo comer ni dormir, me duele la cabeza... yo lo que hice es porque lo amo, doctora, y lo voy a amar toda mi vida... Ya pasamos por esto antes...

–Comprendo lo que estás sintiendo, Andrea, pero si pudiéramos ver esto desde el lugar de Juan, recibir esta cantidad de mensajes tuyos, luego de haber terminado la relación, ¿vos cómo te sentirías?

–No sé...Yo me siento muy mal ahora.

–Poder ponerse en el lugar del otro es una de las herramientas que tenemos en este proceso de mediación, y para esto necesitamos hacer un esfuerzo. Ponerse en el lugar del otro y desde ese lugar, en panorámica, ver los hechos desde otra perspectiva. Puedo decirte que hoy Juan te desconoce y eso, obviamente, lo angustia.

–Doctora yo sé que tal vez está mal que yo sea así, pero bueno, tengo esta forma de querer. Me pasó con un novio anterior que tuve. Yo cuando me pongo de novia, amo de verdad... Y necesito saber qué hace, dónde está... Soy un poco celosa, eso ya lo hablamos con Juan, pero ahora, de repente, él me hace esto y todo está mal.

–Andrea, no voy a poner calificativos a tu conducta, no soy psicóloga ni jueza. Quisiera que puedas revisar esto: amás a Juan, te gustaría volver y esto ya sucedió otras veces. Sucede que esta cantidad de mensajes no son comunes en lo cotidiano y, sin querer, provocaste un efecto contrario. En lugar de acercarte a él, lo alejaste más. Juan fue muy claro, él no puede más con esta modalidad de seguir recibiendo llamados a su casa, los padres están sorprendidos también con lo que pasa, ya no sos su novia. Juan siente un afecto real por vos, fue una relación de muchos años, pero este modo tuyo de querer, a él y a su familia los ha afectado. Creo que tenemos que trabajar este tema.

En la entrevista previa que tuve con Juan lo que me sorprendió fue verlo tan decidido a ponerle un *stop* a Andrea y formalizar la contundente denuncia.

Frase para recordar, antes de salir de la sala:

—¿Doctora, puedo decirle algo? Ella nunca dejó que la extrañara... dígaselo, por favor.

Antes de reunirme con Andrea y su letrada, necesitaba una taza de café.

En esta instancia, yo era la interlocutora válida de aquella persona que depositaba en mí la posibilidad de dar un corte final y hacer que las llamadas y el hospedaje se esfumasen en una burbuja de olvido.

Dejé que Andrea se expresara y llorara. Manifestó su dolor profundo. Estaba perdiendo al amor de su vida. Aclaró que no había sido su intención molestarlo, ni a él ni a su familia. Ella no quería acosarlo, sino demostrarle cuánto lo quería y le seguía importando.

La requirente pudo reflexionar sobre su conducta y desequilibrio emocional. Me habló de su sufrimiento, de su intolerancia a aceptar o respetar la decisión del otro y esa pulsión al control, en este caso sobre Juan, que le había ocasionado un disgusto y malestar no sólo a él sino a su familia. Le trasladé la frase de Juan. Sólo dijo:

—Una amiga me dijo que hiciera terapia, me va a costar mucho separarme de él...

Luego de tres horas aproximadamente, y respetando el pedido del requirente de estar en salas separadas, por metodología, reuní a ambos en la Sala, junto a sus respectivos letrados. Leí los alcances del acuerdo, que luego fue ratificado y firmado por las partes y los profesionales intervinientes.

Andrea se comprometía, de aquí a futuro, a evitar todo tipo de contacto con Juan, extensivo a su familia, ya sea por celular, telefonía fija y todos los medios electrónicos, léase Facebook, Instagram, Twitter, etcétera, y para el caso de que ambos, eventualmente, coincidieran en un lugar común, el trato sería respetuoso y cordial.

Firmé, sellé, les entregué las copias. En ese momento, Juan y su abogado se levantaron, nos dimos la mano; luego, Juan se acercó a Andrea, le dio un beso y se retiró.

Creo que todos los que estábamos ahí sentimos el quiebre.

El “des-apego” había entrado a la Sala y era también aire fresco, como el olvido de Borges.

Andrea firmó rápido, guardó la copia del acta en su mochila y sin saludar a nadie, corrió hacia el *toilette* del lugar.

Cerré el expediente. Dos personas jóvenes sumergidas en un torrente de emociones y lo vincular periférico. El hostigamiento como agente dañoso y el paliativo que representa resolver libre y voluntariamente.

Fue una audiencia de adioses y firme determinación.

El caso refleja hasta qué punto alguien elige continuar relacionándose con una persona e insiste, a riesgo de terminar siendo denunciada. Desde mí, la decisión de trabajar ponderando el proceso comunicacional, la voluntariedad, utilizando un lenguaje asertivo y cordial.

La ley no tiene piel, no tiene alma. Andrea y Juan, sí.

Fueron cuatro horas de ser solidaria con los sentimientos, los derechos y la vida. La norma estaba y los tres sabíamos que había que cumplirla.

Así como el cuidado y el descuido son caras de una misma moneda, me pareció relevante que Andrea tomara conciencia de la necesidad de modificar esa conducta y fortalecer un cambio favorable para sí, ya que todo amor implica trabajo.

Los celos, los controles y la desmesura ayudan a derribar lo construido; el respeto y la confianza lo fortifican.

Profesionalmente, intervenimos para operar cambios restaurativos en un sistema de “des-vínculos” respetando lo que las partes piensan y eligen.

El *Aufheben* de Hegel, que significa eliminar, tiene una doble acepción: conservar y mantener y, a la vez, hacer cesar, poner fin. Asirse/desarirse; soltar/retener.

Homero decía que cada biografía conlleva un desafío y hay que dejar “que el pasado sea pasado” para que no duela.

Tal como sugirió Freud, recordar es la mejor forma de olvido.

Para Juan, recordar lo sucedido será el modo efectivo de olvidar a Andrea.

La llave de olvidar, acaso sea el acceso hacia el perdón que sana y cura.

EL REENCUENTRO

Por Soledad Berraondo* y Liliana B. Rodríguez Elénico**

Quizá en estas líneas no logremos demostrar en toda su magnitud el impacto positivo que significó para nosotras intervenir en este proceso de mediación.

Quienes escribimos este caso –una abogada mediadora y una psicóloga integrante del equipo interdisciplinario– queremos compartirlo con ustedes por varias razones. Una de ellas se relaciona con el trabajo en equipo que pudo llevarse a cabo, tanto entre nosotras dos como con el resto de los operadores judiciales intervinientes. Por otro lado, otra cuestión para destacar fue la buena disposición de la pareja involucrada en esta causa: Eliana, la denunciante, y Antonio, el denunciado.

Desde nuestro lugar, sentimos que como facilitadoras pudimos colaborar con esta pareja, a fin de que lograsen gestionar el conflicto que trajeron a la justicia y, de este modo, solucionar una problemática familiar que, como en muchos casos, involucra broncas, enojos, tristezas, recuerdos, afectos e hijos. Pareció valer el esfuerzo.

Elegimos como título “El reencuentro”, definido como el resultado de reencontrar o reencontrarse, de recuperar algo que se hallaba perdido. Consideramos que este fue un factor determinante como agente de cambio en estas personas.

No sólo el reencuentro entre la pareja en conflicto, el cual fue moldeando los decires y los cuerpos que ellos mismos trajeron a este ámbito, sino también el reencuentro entre todos los que estuvimos

* Licenciada en Psicología, integrante del Equipo Interdisciplinario del Centro de Mediación y Métodos de Abordaje y Solución de Conflictos del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Oficina de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Ministerio Público Fiscal de la CABA.

** Abogada mediadora, integrante del Cuerpo de Abogados Mediadores del Centro de Mediación y Métodos de Abordaje y Solución de Conflictos del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

presentes, el cual nos hizo vibrar, resonar y compatibilizar unos con otros distintos aspectos durante todo el proceso.

La causa ingresó al Centro de Mediación a fines de febrero. Era una denuncia por el delito de amenazas. Luego de varias audiencias y haber transitado un largo camino de reflexión y reconocimiento, se arribó a un acuerdo a mediados de agosto.

Eliana y Antonio, ambos alrededor de 50 años de edad, estaban conviviendo desde hacía ya varios años, cada uno con sus experiencias previas de pareja. Ambos tenían hijos, los cuales no vivían con ellos y no había hijos en común.

En la primera audiencia comenzamos entrevistando a las partes por separado, sin perjuicio de lo cual, avanzado el proceso, se trabajó también en conjunto.

Antonio estuvo asistido jurídicamente por una abogada perteneciente a la Defensoría designada para el caso, y acompañado a su vez por un equipo interdisciplinario de asistencia a la mediación dependiente de la Defensoría General, conformado por una psicóloga y una asistente social.

Eliana estaba acompañada por una abogada perteneciente a la Oficina de Asistencia a la Víctima.

A su vez, tomamos conocimiento de que en forma paralela al proceso de mediación, Antonio estaría concurriendo a un taller sobre el manejo de las emociones y Eliana habría iniciado un espacio de tratamiento terapéutico personal.

Al comenzar el diálogo con la denunciante, ella nos relató que visitaba a su hija y demás familiares los fines de semana y que, por su parte, Antonio salía con sus hijos o con sus amigos. De acuerdo a lo que nos contaron, ninguno de los dos compartía sus tiempos libres con los hijos ni la familia del otro.

Si bien al principio las partes traían discursos muy diferentes, podríamos decir que del relato en audiencias privadas se desprendían padecimientos similares, aunque con opciones muy distintas de solución. Al mismo tiempo, ambos daban cuenta del amor que todavía se tenían.

Ella se mostraba emocionalmente sobrepasada, y exponía una modalidad absorbente e intensa en sus vínculos. Nos contó que trabajaba en un geriátrico, de lunes a sábados. En su tiempo libre iba a visitar a

su hija, quien según su propia percepción –que pudo transmitir en la audiencia– sentía ahogo ante la fuerte presencia de la denunciante.

Escuchábamos entre sus relatos:

–Mi hija ya tiene su vida armada, no me necesita como antes y a mí me cuesta aceptarlo.

También manifestó que su familia no entendía por qué continuaba con Antonio, a quien consideraban muy agresivo y nocivo para ella.

Para Eliana, pensar en separarse de Antonio era una posibilidad de la cual habló. No obstante, se preguntó ante todos nosotros, entre llantos:

–¿Y qué voy a hacer? Toda mi familia quiere que me separe, mi hija no lo quiere ver y mi mamá y mi hermana tampoco, por cómo se comportó conmigo.

Al mismo tiempo, manifestó también el amor que todavía le tenía y dijo que si fuera por ella, lo seguiría eligiendo para compartir sus días.

Había una especie de “lucha interna” en Eliana entre seguir con Antonio, a pesar de las cosas que no le gustaban, o dejarlo y quedarse sola. Al parecer, encontró un punto medio al hacer la denuncia, ya que la utilizó como un límite, un llamado de atención a tanta indiferencia y maltrato. Le recriminaba que no la hiciese partícipe de las salidas que hacía él con sus hijos, sentía de su parte indiferencia y falta de reconocimiento. Manifestó con recelo:

–Él va a la casa de su ex para ver a sus hijos y a mí no me quiere llevar.

Antonio trabajaba a partir del mediodía como ferroviario y llegaba tarde a su casa durante los días de la semana.

Se lo notaba solitario y bastante introvertido; se describía a sí mismo como “sanguíneo”.

Refería haber encontrado en Eliana alguien con quien compartir su vida, expresó que durante varios años la convivencia había sido buena, hasta que empezaron a producirse discusiones fuertes y agresiones mutuas. Según nos contó, muchas de las discusiones tenían que ver con sus horarios contrapuestos y el reducido espacio físico donde convivían, que era un monoambiente.

Cuando él venía de trabajar, alrededor de las 23, cocinaba, y esto generaba ruidos y olores que a Eliana le molestaban porque quería dormir, ya que se levantaba a las 6 de la mañana para ir a trabajar.

Sus relatos eran coincidentes, en cuanto a que la falta de tiempo por el trabajo y las actividades que cada uno realizaba en su tiempo libre conspiraban contra su comunicación. Sumado a que, cuando lo tenían, no lo pasaban juntos sino cada uno con sus propias familias o amigos.

Como mencionamos más arriba, en esta mediación no sólo trabajamos con las partes por separado sino también en audiencias conjuntas. Es interesante destacar cómo Eliana y Antonio fueron cambiando, a lo largo del proceso, su actitud, la postura corporal, así como los estados de ánimo.

Al inicio, sus cuerpos se mostraban encogidos y separados uno del otro en cada punta de la mesa. Pocas eran las miradas entre ellos, y siendo nosotras testigos de la sorpresa que causaba a uno el discurso del otro, delatando el poco diálogo existente hasta ese momento, como en caminos paralelos que no podían encontrarse.

Uno de los primeros cambios que pudimos observar con relación a Antonio fue cuando él comenzaba a escuchar con asombro las palabras de Eliana, hablando sobre la posibilidad de dejarlo, de separarse definitivamente.

En el curso del diálogo, Antonio reconoció que le costaba manejar su temperamento que, tal como lo describió desde el comienzo, era fuerte y explosivo. Expresó su deseo de cambiar, porque sostenía que no podía continuar viviendo de ese modo.

Ante el planteo de Eliana con relación a ser partícipe de sus encuentros con sus hijos, Antonio responsabilizaba a ellos de no querer incluirla.

El proceso avanzó y más cambios se fueron visualizando. Ella pudo ver la dependencia en sus vínculos, su intolerancia y la exigencia hacia el otro.

Por su parte, él se sentía bien asistiendo al taller que concurría, ya que en el encuentro con otras personas se generó la posibilidad de identificar en los otros su propia conflictiva. El grupo lo ayudaba a reconocer –entre otras cosas– el patriarcado cultural que se ejercía en las parejas de hoy en día.

Fue así como la modalidad de comunicación entre Eliana y Antonio fue paulatinamente modificándose. Empezaron a hablar de lo que les pasaba, pudieron escuchar las manifestaciones de amor del otro y el deseo de continuar eligiéndose como pareja.

Los avances fueron importantes, como así también los esfuerzos de cada uno por trabajar su conducta, el conflicto, las propias fortalezas y debilidades. Cada nueva audiencia reflejaba esos cambios positivos, tan gratificantes para ellos como para nosotras.

Llegamos al final del proceso, en el que las partes decidieron arribar a un acuerdo, luego de haber reflexionado y expresado su deseo e interés por hacer cosas en conjunto.

El reencuentro se había producido; pudieron volver a escucharse, a valorarse y a tener proyectos en común.

El espacio de mediación ayudó a componer la falta de comunicación que entre ellos existía, a pensar en las consecuencias de los propios actos y en cómo estos repercuten en el otro, ganando así oportunidades, descubriéndose a sí mismos y reconociendo al otro.

EL PLATO CONTRA LA PARED

Por Sandra Carqueijeda Román*

*Y de pronto todo cambió.
¿Qué produjo ese cambio en quien estando en juicio,
transitó una audiencia de mediación?
Tan sólo el ser escuchado.
Porque como dice Carl Rogers,
“sentirse escuchado es como ver una maravillosa puesta de sol”.*

EL CASO

El expediente involucraba a las siguientes personas: Ana, denunciante, de unos 60 años, y a la nueva pareja de su exnuera, llamado Diego, el denunciado, de unos 32 años.

Se trabajó primero con Ana en audiencia privada, y se procedió a escuchar su relato. Se le formularon preguntas abiertas para obtener información respecto del lugar donde vivían y los vínculos entre los miembros de la familia.

LA HISTORIA

La denunciante refirió que vivía en una casa tomada, que está dividida “como se pudo”. Allí también vivían sus nietos, su exnuera y la actual pareja de esta, Diego, conjuntamente con un bebé que han tenido en común.

* Abogada. Mediadora Prejudicial y de Familia. Mediadora del Centro de Mediación y Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Coach ontológico: Técnica en Liderazgo. Docente de Mediación autorizada por el Ministerio de Justicia de la Nación. Directora del Instituto de Mediación. Docente de la Escuela de Mediación, Colegio Público de Abogados de la Capital Federal. Ex vicepresidente primera del Colegio Público de Abogados de la Capital Federal. Actualmente, Vocal del Tribunal de Disciplina.

Ana relató que cuando su hijo y su nuera se separaron, esta no tenía dónde vivir y se acomodó allí, sobre la cloaca. Agregó:

–Eso era por un tiempito, pero ellos (la exnuera de Ana y Diego) no hacen nada para progresar y buscar un lugar mejor.

La tensión entre la denunciante y el segundo esposo de su exnuera, –Diego, el denunciado– fue creciendo de a poco, hasta que un día Ana, a raíz de una actitud violenta de Diego contra su nieto, de seis años de edad, lo confrontó, y le reprochó la actitud. Frente a eso, aquel le habría respondido con una amenaza:

–Te voy a matar... Esto no va a quedar así, te hacés la abuela fatal...

Diego fue expulsado de la casa, intervino la policía y uno de los hijos de Ana. Al día siguiente, el denunciado reapareció en la casa amenazándola nuevamente a ella y a su hijo. En esa oportunidad, el denunciado habría amenazado a Ana con matar a su hijo y quemarle la casa.

Ana continuó expresando:

–Yo no le tengo miedo... Yo vivo ahí, crié a mi hijos sola y este no me va a asustar.

Agregó que era la única que se atrevía a “hacerle frente”.

–¡Conmigo no va a poder! Él es violento con mi exnuera. La policía vino varias veces. Incluso yo hice que ella lo denunciara por violencia familiar y ahora no puede entrar a la casa.

Durante toda la audiencia Ana pretendió mostrarse como una persona fuerte, que no le temía al denunciado. No obstante, su ritmo al hablar era sumamente ligero. Estaba visiblemente alterada, su rostro enrojecido, las manos temblorosas y no quería cruzarse con Diego de ninguna manera, lo cual se respetó en forma absoluta. Esta falta de coherencia entre lo verbal y la emocionalidad que mostraba su cuerpo fue tenida en cuenta para continuar explorando el conflicto. Se le preguntó cuál era el rol que desempeñaba su hijo (el padre de la criatura agredida), a lo que respondió que vivía en otro lugar.

Respecto del hecho que dio motivo a la situación entre ambas partes, Ana relató que Diego había agredido a su nieto, que lo había zamarreado, entre gritos e insultos, por lo que, al escuchar, ella salió al patio y allí se produjeron las circunstancias que motivaron la presente causa.

Se le preguntó qué pasó con el niño luego del episodio y quién lo contuvo frente a lo ocurrido, pero Ana guardó silencio.

La mediadora insistió preguntando:

–¿Qué expresó el nene respecto de lo sucedido?

Pero su relato volvió a quedar vacío, sólo atinó a contar que se había quedado con ella. Se trabajó la legitimación, le dijimos que entendíamos su preocupación por la seguridad de su nieto, que eso hablaba de su rol de abuela presente y que también era legítimo que lo hubiera protegido.

Finalizado el relato se le preguntó:

–¿Qué es lo mejor que usted cree que puede obtener después de haber realizado esta denuncia?

Se trata de una pregunta reflexiva para establecer las expectativas, invitar a la persona a que visualice su demanda y con vista al futuro.

Ella respondió:

–Quiero alejar al denunciado de mi nieto y de mi exnuera porque es violento.

Se le preguntó:

–¿Hay alguna razón por la cual su hijo, el padre de la criatura, no se involucra en la vida del pequeño?

Ana respondió que él había formado otra familia, que tenía otros hijos y vivía en otro lado.

A partir de ese momento, la línea de trabajo estuvo dirigida a hacer reflexionar a Ana en el sentido de que no era sólo ella la protectora de todos los que la rodeaban. A partir de esto, dada la imposibilidad de su exnuera de sustraerse al vínculo violento con el denunciado, se trabajó en pos de tratar de involucrar a su hijo, el padre de su nieto, en el cuidado del niño.

Luego de muchos cuestionamientos, Ana terminó diciendo:

–Voy a hablar con mi exnuera para que se atreva, que trabaje y crie a sus hijos (porque ella también tiene un bebé con Diego) y voy a hablar con mi hijo para que se haga cargo de mi nieto, incluso ver si se lo puede llevar a vivir con él.

Después del relato de Ana, había que encarar la audiencia con Diego, el denunciado.

Se utilizó la comprensión empática, que consiste no sólo en escuchar lo que, dice, sino a quién dice desde sus modelos mentales. Es decir, cómo construye su pensamiento el que está hablando. Preguntó la mediadora:

—¿Qué tiene usted para decir de lo ocurrido?

Diego relató que había sido educado por una madre con muchos principios y valores, que le había enseñado la importancia de un trabajo honesto y de un plato de comida. Contó que su padre había estado ausente y que el papel de su madre había sido muy fuerte e importante en su vida. No obstante ello y toda la lucha de su madre, él no había podido terminar el secundario.

Prosiguió relatando que él era pobre pero que llevaba una vida honesta. Estaba muy avergonzado por toda la situación. Agregó que lo que provocaba los conflictos con su pareja era lo poco que él ganaba, y que por poco que fuera, eso era lo que pagaba la comida.

Todo este relato referido al sacrificio, a la lucha, a los valores y principios rígidos, al símbolo del plato de comida, develó que para él todo estaba relacionado con su madre, quien le impuso sus creencias y valores por la fuerza, conforme él lo expuso. Además, sentía que la había defraudado por no terminar el secundario. En ese instante el cuerpo de Diego y el de la mediadora estaban totalmente volcados hacia delante, en una danza conversacional. Él se mostraba entregado y su emocionalidad era de una profunda tristeza, lo que provocó que rompiera en llanto.

Refirió que ese día en particular —el del hecho denunciado— el niño despreció esa comida, ganada con honestidad, lo cual le afectó en lo más profundo, y relató todo esto con lágrimas en los ojos.

Reseñó que cuando se habían sentado a comer, el niño comenzó a quejarse de la comida y terminó tirando el plato contra la pared.

El requerido hizo un profundo silencio, y continuó diciendo:

—Él estaba rechazando la comida que yo había pagado trabajando honestamente.

—¿Me permite mostrarle una semejanza? —dijo la mediadora.

—Su actitud es como la torta más rica. La que a mí más me gusta es la de vainilla rellena de dulce de leche y recubierta de chocolate. Todos sus

principios, sus sacrificios, sus valores son la torta más rica, pero cuando usted actúa de esa forma, recubre la mejor torta con barro.

Se produjo nuevamente un gran silencio, que se mantuvo para que Diego pudiera reflexionar. En ese momento levantó la mirada y mientras secaba sus lágrimas, miró a la mediadora y le dijo:

–¿Y usted me puede ayudar?

Se le respondió con otra pregunta:

–¿Ayudarlo a qué?

En ese momento, la mediadora cambió la postura corporal y procedió a centrarse, de forma tal de pasar de la comprensión empática a la reflexión.

Diego contestó:

–A no ser así, a poder controlar la bronca.

Esta reflexión del denunciado dio la pauta a la mediadora de que él comprendió quién estaba siendo cuando hizo lo denunciado.

Para continuar reflexionando con el denunciado, la mediadora preguntó:

–¿Diego, usted se da cuenta de lo que le sucedió?

–Sí. Yo no supe explicar lo que sentía frente a la comida tirada. Me cegué.

Sin perder el contacto con sus ojos, la mediadora siguió preguntado:

–¿Usted comprende cuáles son las consecuencias de obrar de esta forma?

–Claro, sí. Yo quedé alejado de todos. A mi hijo lo tengo que ver a través de la reja –exclamó Diego.

Lo paradójal fue que él había querido formar una familia pero había quedado excluido de ella, del otro lado de la reja.

Se volvió a utilizar el recurso de la metáfora a fin de continuar trabajando la falta de coherencia entre sus intenciones y sus acciones:

–Diego, si usted tiene la torta más rica, es decir las mejores intenciones, pero la recubre de barro, ¿qué sucede con su torta? Es decir, ¿dónde quedan sus buenas intenciones?

Nuevamente aparece en escena el silencio. El silencio como herramienta genera la posibilidad del aprendizaje de nuevas conductas.

–¿Qué es lo mejor que usted se puede llevar de esta mediación? –preguntó la mediadora.

Diego respondió:

–Que me ayuden a cambiar.

En ese momento, intervino su defensor y le ofreció la posibilidad de ingresar a algún programa relacionado con sus actitudes violentas, lo cual fue aceptado de buen agrado por Diego. Su aceptación significó la toma de conciencia respecto de su comportamiento, lo que puso de manifiesto un cambio de observación: aprender que sus “buenas intenciones y sus valores” debían corresponderse con sus acciones.

La mediadora salió de la sala para reunirse nuevamente con Ana y así poder transmitirle lo trabajado con Diego. Le refirió que el señor comprendió que no actuó correctamente, que pidió ayuda para no repetir esas conductas y que está dispuesto a comprometerse a entrar en un programa para hombres violentos. A ella le satisfizo este cambio de Diego y, si bien quiso mantenerse como la fuerte de la historia, su expresión cambió, desaparecieron la tensión y el enojo.

Es necesario puntualizar que en esta causa las partes eran Ana y Diego, por lo cual no se podía avanzar sobre la relación con su exnuera, con quien Diego tenía un hijo en común y había una restricción de acercamiento para con ella, pero esas eran cuestiones ajenas a esta mediación.

Finalmente, la mediadora se volvió a reunir con Diego, a fin de ultimar los términos del acuerdo aceptado por la requirente, cuyos pilares eran ausencia de contacto físico, de acercamiento a su casa y la inscripción de Diego en el programa “Asistencia a Hombres Violentos” del Hospital Álvarez.

Se firmó un acuerdo de no contacto entre ambos y, en caso de producirse un encuentro casual e inevitable, debían proceder a respetarse mutuamente. El requerido se comprometió a visitar a su hijo fuera de la casa donde vivía la requirente, a una distancia no menor de cincuenta metros; pidió formales disculpas a Ana y esta las aceptó y se obligó a participar del mencionado programa para hombres violentos.

Diego agregó:

–Dígale que le pido disculpas por lo que pasó. No habrá más tortas recubiertas de barro.

EN NUESTRA CASA SÓLO SE ESCUCHA MÚSICA

Por Laura V. Sajoux Jalowicki, Laura Barberis* y Alicia de la Fe**

Compartimos con ustedes el presente caso con el objeto de reflejar el trabajo que se hace desde el Centro de Mediación¹ a partir del abordaje interdisciplinario del conflicto. Para ello, y siguiendo con la cronología de los hechos, empezamos con el abordaje desarrollado durante la audiencia de mediación, para luego continuar con la intervención del equipo interdisciplinario.

CONTEXTO

Esta vez nos aguardaba en la sala de espera una familia: los padres, Osvaldo y Margarita, quienes habían denunciado a su hijo –también llamado Osvaldo– por hostigamiento (art. 52 CC²).

El expediente se tramitaba bajo sello de “violencia doméstica”.

Los tres se encontraban sentados en el sillón, uno al lado del otro. La madre le dijo a su hijo:

–Quedate tranquilo, todo va a estar bien...

* Abogadas mediadoras, integrantes del Cuerpo de Abogados Mediadores del Centro de Mediación y Métodos de Abordaje y Solución de Conflictos del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

** Licenciada en Psicología, exintegrante del Equipo Interdisciplinario del Centro de Mediación y Métodos de Abordaje y Solución de Conflictos del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

1. El Centro de Mediación y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos del Consejo de la Magistratura de la CABA presta el servicio de mediación a requerimiento del Ministerio Público Fiscal y Juzgados Contravencionales, Penales y de Faltas del Poder Judicial de la CABA

2. “Artículo 52 - Hostigar. Maltratar. Intimidar. Quien intimida u hostiga de modo amenazante o maltrata físicamente a otro, siempre que el hecho no constituya delito, es sancionado con uno (1) a cinco (5) días de trabajo de utilidad pública, multa de doscientos (\$ 200) a un mil (\$ 1.000) pesos o uno (1) a cinco (5) días de arresto. Acción dependiente de instancia privada”.

Nos llamó la atención esta actitud fraternal de protección y apoyo.

Dado que las partes concurrieron sin abogado particular, las derivamos para que pudieran asesorarse y evacuar las dudas concernientes al proceso con las respectivas áreas del Poder Judicial de la Ciudad competentes para ello. Los padres fueron derivados a la OFAVyT,³ y el hijo al equipo de la Dirección de Asistencia a la Mediación, dependiente de la Defensoría General.⁴ Finalizadas las entrevistas, tanto la Defensoría como la OFAVyT me informaron que la situación era tranquila y que sus representados querían comenzar la mediación en forma conjunta.

Hice pasar a las partes, me presenté y les expliqué los alcances y características del proceso de mediación y de mi intervención como mediadora. Ellos confirmaron su voluntad de participar y los invité a que me contaran qué los había traído hasta aquí.

Después de un silencio, el padre dijo:

–Tuvimos que hacer la denuncia porque la situación con nuestro hijo se había desbordado, él estaba muy agresivo, contestador, nos faltaba el respeto...

La madre lo interrumpió diciendo:

–Él se va de casa, vuelve a cualquier hora, no avisa donde está, cada vez que nos pide plata y no queremos darle, ¡para cuidarlo!, se enoja, insulta. Nosotros lo queremos tanto, lo hemos ayudado y él sólo nos trae disgustos.

El hijo movía la cabeza en señal de desacuerdo. Le pregunté si quería decir algo, a lo que accedió.

–Me tiene cansado, no me deja tranquilo, cuando llego a la noche me huele, quiere saber si tome o fumé...

La madre por detrás hacía señas con sus manos indicando un siete.

–Siete años tiene –me decía con muecas silenciosas.

Resulta ser que este hijo, Osvaldo, es un hombre de 40 años. Sus padres: Osvaldo de 70 años de edad, jubilado como docente de una prestigiosa universidad, profesor de matemática y química; la madre,

3. OFAVyT es la Oficina de Asistencia a la Víctima y al Testigo, dependiente del Ministerio Público Fiscal, que entre otras funciones asiste a los denunciados que participan en una mediación.

4. El Ministerio Público de la Defensa cuenta con un equipo interdisciplinario (abogados y psicólogos) que se abocan exclusivamente a asistir a los requeridos a una mediación.

Margarita, de unos 65 años, jubilada, una mujer muy arreglada, ejemplada de una casa de alta costura.

Margarita dijo no saber por qué les sucedían esas cosas, ya que eran una familia muy tranquila. Agregó que jamás se suscitaron situaciones de violencia entre ellos, que en su casa reina la tranquilidad y sólo se escucha música clásica.

Les pregunté si tenían más hijos, a lo que me respondieron que sí:

–Uno menor, que es una luz –dijo Margarita.

–Es una eminencia de la cultura, es músico del Colón, una persona extraordinaria, es respetuoso, amable, trabajador.

Ella “no entraba en sí misma” de lo orgullosa que estaba de su otro hijo.

–Él vive con su novia –agregó.

–Se nos murió la nena –agregó, cambiando drásticamente el tono de voz.

–Ella falleció en un accidente hace dos años. Desde que eso pasó, este –señalando a su hijo– se puso peor... Pobrecito, no logró superarlo.

–Pero ahora estamos bien –dijo el padre.

–Osvaldito empezó a trabajar y eso le hace bien.

Me dirigí hacia él y le pregunté cuánto hacía que trabaja y en qué. Me contó que se trataba de un mal empleo, en un lavadero de autos, que empezó hace dos meses, que no era mucho lo que le pagaban pero que al menos se sentía útil. Agregó que le servía para no depender tanto de sus padres, para salir de la casa y no tener que soportar todo el tiempo a su madre.

Ante estas manifestaciones, consideré imperiosa la necesidad de ahondar en lo que Osvaldo planteaba. Por tal motivo, solicité el silencio principalmente de su madre y les anticipé que de la misma manera tendrían ellos la oportunidad de explayarse en lo que considerasen, lo que fue aceptado.

Me concentré en Osvaldo (h), realicé preguntas reflexivas, circulares, abiertas, con el objeto de entender y, principalmente, de que sus padres entendieran qué era lo que él consideraba respecto a la realidad que le tocaba vivir. Recuerdo haberle formulado preguntas tales como: ¿Cuánto tiempo hace que vivís con tus padres?; Antes de trabajar en el lavadero, ¿a qué te dedicabas?; ¿Quiénes son tus

amigos? Siendo que contás con tus propios ingresos, ¿para qué necesitas pedirle dinero a tus padres?

Oswaldo respondió que era un drogadicto en recuperación. Que él tenía su propio departamento donde vivía antes de su internación, que en ese momento se encontraba alquilado, y que ese era el dinero que les pedía a sus padres. Ellos se lo daban “en cuenta gotas” y esa era la principal fuente de todas las discusiones. Se vinculaba con el grupo de recuperación al que antes de empezar a trabajar concurría todos los sábados y luego, dado que ese día era el que más se trabajaba, no siempre contaba con el permiso de su jefe para poder asistir. Con sus amigos de toda la vida se veía poco, ya que según dijo ellos seguían en la misma y no quería tentarse a volver a las drogas. Refirió que antes de toda esa situación, él dibujaba historietas, que inclusive mandó un bosquejo a “Marvel”, pero que no sabe qué fue lo que pasó.

Se hizo un silencio. Pregunté si deseaba agregar algo más, a lo que me contestó que no.

Volví a los padres y les pregunté qué pensaban respecto a lo que su hijo acababa de manifestar. Me respondieron que tenían miedo, que fue muy difícil para ellos sobrellevar la muerte de su hija y la internación de Oswaldo, que él casi pierde su departamento por deudas de las drogas, que tuvieron que poner mucho dinero para evitar que se lo remataran. Ellos creían que con el dinero del alquiler podía llegar a comprar drogas. Su madre añadió que era por eso que lo olía, ya que no creía que no consumiera más. Margarita agregó que era un excelente dibujante.

–No sabe doctora las cosas que dibuja y la facilidad que tiene para las historietas.

–¡Qué bien, Margarita! –le dije–. Al parecer tiene en su familia dos excelentes artistas.

Traje esto a colación con el objeto de empoderar a Oswaldo (h), usando sus propias palabras, ya que cuando ella se refirió a su otro hijo pareció descalificarlo. El padre asintió con la cabeza.

En ese escenario, Oswaldo (h) intervino para contar que con su amigo estaban intentando trabajar juntos para continuar con esa actividad. Señaló que ya no se hacía más en formato papel y que él de computadoras no entendía nada, por lo que su amigo pasaba sus

diseños a versión digital. Estaban analizando la posibilidad de mandar la muestra a Estados Unidos para empezar a trabajar con eso. Dijo que estaba muy contento con esa nueva posibilidad que le estaba brindando su amigo.

Los padres, asombrados, se pusieron contentos con esa noticia y lo incentivaron a seguir en ese sentido.

Debido a que ya había transcurrido más de una hora de audiencia, y como noté que ya estaban un poco cansados, los invité a introducirnos en la cuestión relacional, que era el principal motivo por el que estaban en la mediación.

Oswaldo (h) dijo:

–Yo quiero que me dejen tranquilo, que no me molesten más, que no se metan en mi cuarto a revolver mis cosas, que no controlen mis horarios...

–Bien –le dije–. Permitime preguntarle a tus padres por qué creen ellos que suceden estas cosas que te molestan.

Respondió la madre diciendo que ella entraba al cuarto para hacer la cama, sacar la ropa sucia, limpiar y ordenar. El padre dijo que él era quien lo despierta todos los días para ir al trabajo. La madre dijo que más de una vez llegó con olor a ese cigarro que fuma, que tomaba alcohol y que cuando se juntaba con los amigos llegaba tarde y al otro día no podía levantarse para ir al trabajo.

Le pregunté a Oswaldo (h) si consideraba que algunos de estos actos que describían sus padres podrían ser los causantes de estos reproches. No parecía entender mi pregunta, por lo que decidí reformularla, advirtiéndole que si él me lo permitía, usaría la técnica de agente de la realidad o abogado del diablo, a lo que accedió. Entonces, le pregunté:

–¿Qué pensarías vos si un amigo de tu edad te contara que lo despiertan sus padres para ir al trabajo, que le lavan su ropa o que su madre le acomoda el cuarto?

Se quedó sorprendido pensando y dijo:

–¡Claro, yo les estoy dando el derecho! Actúo como si aún tuviera diez años.

–Siete –agregó la madre.

Entonces le pregunté qué cambios podía hacer él para evitar la intromisión de sus padres, y la respuesta fluyó:

–Asumir mis responsabilidades.

La madre no parecía estar conforme con lo que escuchaba, por lo que le pregunté si quería agregar algo. Me dijo que sí:

–¡Las drogas!

Ella estaba segura de que su hijo le mentía. Y efectivamente no se equivocaba. Osvaldo (h) le dijo:

–Mamá, soy un drogadicto, los drogadictos nunca se recuperan del todo, lo que yo estoy haciendo es tratar de estar bien, no quiero volver a perderme ni que la droga controle mi vida, pero cada tanto fumo marihuana, y sí... eso no puedo evitarlo.

Se produjo un gran silencio. Ante esta declaración todos quedaron mudos. Sostuve el silencio y pasados unos segundos, dejé flotando dos preguntas:

–Ustedes como padres, ¿qué necesitarían para poder acompañar a este hijo en su proceso de recuperación? ¿Cómo les parece que pueden lograr que sus preocupaciones dejen de ser una molestia para él y se transformen en un pilar en su tratamiento?

El padre dijo que en algún momento habían ido a ver a una psicóloga del instituto donde estuvo internado. Que tal vez podían como familia hacer alguna terapia para acompañarlo.

Nuevamente un gran silencio, todos asentían; ese podía ser el camino para el cambio que venían a buscar.

EL ACUERDO

Luego de todo lo trabajado, esta familia manifestó que deseaba que cesara la intervención de la justicia en su problemática familiar, por lo que decidían llegar a un acuerdo de respeto y buena comunicación entre ellos. Se les propuso –a fin de colaborar en esta decisión y en el sostenimiento del acuerdo–, ser derivados a “acompañamiento” por parte del Equipo Interdisciplinario del Centro de Mediación, lo que fue aceptado.

Firmado el acuerdo, se dio por finalizada la audiencia.

ACOMPANAMIENTO DEL EQUIPO INTERDISCIPLINARIO

Como es habitual en la modalidad de trabajo de este equipo, firmado el acuerdo, se realizan llamados periódicamente para ver “cómo andan las cosas”. La idea es chequear si se está pudiendo cumplir con lo acordado y, en su defecto, qué dificultades aparecieron. También preguntamos qué cambio se dio a partir del acuerdo y qué les parece que necesitarían de ahora en más para sostener en el tiempo este cambio logrado.

Nuestra función al realizar esta tarea es acompañar, es decir, acompañar el paso tratando de favorecer el pensar alternativas o estrategias cuando surgen dificultades, así como también reconocer y fortalecer los logros alcanzados. Nos valemos para esto de las mismas herramientas del proceso de mediación, sólo que una vez finalizada la etapa de audiencias.

En este caso en particular ocurrió –como pasa muchas veces– que el intento de comunicación inicial terminó siendo un mensaje de voz en el teléfono de la casa familiar. En pocas horas responde nuestro llamado Osvaldo padre, y nos pide una entrevista personal. Nos adelanta que el tema con su hijo no está bien, ya que él continúa con las drogas y al parecer no piensa dejarlas, dice no saber qué hacer. Insiste con venir, refiriendo que son temas delicados. Se lo escucha angustiado, necesitado de contención.

Ante el pedido de Osvaldo, se consultó con el equipo la posibilidad de convocarlo. Decidimos citarlo y hacer lugar a su pedido.

En el día y horario acordados, se presentó Osvaldo junto a Margarita. Si bien tienen 70 y 65 años, respectivamente, la diferencia de edad parece ser mayor a simple vista. Resulta llamativo también el contraste en la actitud: Margarita, muy arreglada, maquillada, muy activa arremetía y encaraba la charla; Osvaldo sólo intervenía cuando ella le daba la palabra al consultarlo y rápidamente, sin esperar mucha respuesta, la recuperaba. Osvaldo era lento, rígido en su movilidad y casi sin expresión en el rostro, o al menos esta fue nuestra primera impresión.

Margarita contó que tuvieron dos hijos, Claudia –fallecida en un accidente– y Federico, que “vive solo, es un genio, músico del Colón”, aclaró Margarita. Constataron por la planilla de acompañamiento que “va al psicólogo”. Relató que son paraguayos, siempre han sido la familia ejemplar, reconocidos así en su comunidad, pero ahora

con el tema de Osvaldo Jr. se sentía avergonzada. Decía que Osvaldo era el jefe de la familia, pero la que mandaba era ella y que junior y Federico no se hablaban.

Agregó que Osvaldo junior era “adicto”, que fumaba marihuana y algo más. Sacó de la cartera una bolsita verde que le encontró. Decía orgullosa que ella lo controlaba, lo olía y le ponía pautas como que no debía beber alcohol. Como ustedes ya saben, Osvaldo Jr. tiene 40 años pero ella lo considera como de 7.

–Él es muy buen dibujante, no trabaja de eso, trabaja como lavacoches durante unas ocho o nueve horas diarias, eso no le basta para sostenerse económicamente –dijo su madre.

Daba cuenta del tratamiento que hacía con un psiquiatra, que tomaba medicación: “una farmacia”, ratificó Margarita. Entre otras pastillas, toma medicación para dormir, por lo que lo tienen que despertar para ir a trabajar.

A los 26 años se había ido a vivir solo pero no se podía mantener, no se sabía administrar, todas las cuentas estaban impagas, fue en ese momento que les pidió ayuda, se internó un año y al salir se fue a vivir con ellos. Osvaldo decía que le hablaba mucho, pero que ya no sabía qué hacer. Nos reclamaban que los aconsejáramos.

Reencuadramos la entrevista, hablamos de las posibilidades y los límites de nuestra tarea en este ámbito; les sugerimos que busquen un espacio terapéutico dado que, por lo que nos contaban, no les estaba resultando fácil acompañar a su hijo. Tomando su relato, les mostramos que si bien Osvaldo Jr. no parecía lograr autonomía plena, en algunos aspectos de su vida sí la tenía, por lo que esto ameritaría tener un espacio donde trabajar para poder comprenderlo y ayudarlo, así como para lograr ellos posicionarse de otra manera que resulte menos angustiante y más positiva para la vida de su hijo.

A pesar del tratamiento que Osvaldo Jr. venía realizando y de haber estado internado más de un año, nuestra propuesta parecía sonarles como toda una novedad. No obstante, Osvaldo –quien había pedido la entrevista– la tomó entusiasmado y dijo que iba a averiguar en el Hospital Italiano, que es donde se atendía Jr.

Llegada esa instancia, dimos por concluida la entrevista, les deseamos suerte en la gestión y quedamos en volver a llamarlos para ver

cómo les fue y orientarlos de ser necesario. También les informamos que intentaríamos hablar con su hijo.

Los llamados continuaban periódicamente. Ubicar a Osvaldo Jr. resultaba difícil por los horarios de su trabajo y porque no tenía celular.

No obstante, esta comunicación se concretó cuando Osvaldo Jr. perdió el trabajo como lavacoches. Si bien en un principio se mostró deprimido, rápidamente salió a buscar empleo y consiguió un nuevo trabajo. Esta vez, en una casa de comidas y bar. Dijo que este trabajo le gustaba, que lo ayuda a ordenarse, ya que contaba con mayores ingresos y que estaba tratando de retomar el dibujo y la pintura, pero que le estaba costando. Manifestó que continuaba con control psiquiátrico.

Al tiempo, repetimos nuestro llamado. Margarita dijo estar contenta con el nuevo empleo de su hijo, pero le daba miedo el acceso que tenía allí al alcohol. Nos dijo que llamó al negocio y habló con la dueña para contarle la historia de adicción de su hijo y de sus miedos. Dijo que entre madres se entienden e hicieron una alianza de “cuidados”. No estamos al tanto de si su hijo se enteró de este llamado. Sin perjuicio de ello, se reforzó el trabajo con Margarita en pos de que pueda visualizar y respetar los espacios de su hijo para no invadirlos, lo cual al parecer no le estaba resultando nada fácil.

A pesar de las dificultades que Osvaldo Jr. tenía y de los obstáculos iniciales para lograr su autonomía, al parecer no dejaba de intentarlo. Al tiempo fue ascendido como encargado del local. Dijo haber dejado de consumir, por lo que estaba más conectado con sus responsabilidades. Ya podía hacerse cargo de sus necesidades. Por todo esto, no sólo ya no pedía dinero a sus padres, sino que ayudaba a pagar los gastos de la casa. Él estaba contento con la vida que llevaba. Decía que un adicto nunca se cura, pero que estaba haciendo el mejor de sus intentos para mantenerse lejos de las drogas. Quería seguir así.

A MODO DE CONCLUSIÓN

Nos resultó muy interesante tomar este caso desde la perspectiva de cómo, a partir de un buen ensamble del equipo, pudimos ofrecerle a esta familia un espacio de confianza en el que todos pudimos expresar, escuchar, intercambiar, encontrarnos.

Desde el ámbito de la audiencia de mediación, se pudo escuchar el pedido inicial del padre. Ese padre, que si bien no podía expresarse dado a que su esposa hablaba por él, pudo realizar la denuncia, abrir el espacio de mediación, iniciar una terapia. Ese padre, que con su silencio fue el artífice del cambio que como familia necesitaban. Fue a partir de allí que se creó un espacio que fue habitado por todos en diferentes momentos: Osvaldo, Margarita, Osvaldo (h), las abogadas, las psicólogas del equipo, en diferentes situaciones y momentos. Sería muy provechoso para completar el trabajo que esa mamá recurriera a una orientación psicológica. El padre ya lo hizo. Ella no y tal vez nunca lo haga, o tal vez haya un momento en que lo solicite.

Sabemos que la mediación no arregla todo. Sólo es una llave que abre una posibilidad de cambio en un momento álgido, de crisis, y habilita un espacio que podrá ser habitado cuantas veces se quiera para seguir pensando, reflexionando y abriendo alternativas. A su vez, la instancia de mediación a veces nos lleva a otros espacios que tal vez son más adecuados que el ámbito penal para abordar otros aspectos de la complejidad de una situación personal y familiar como esta.

Fue un año de trabajo, en el que hubo reflexión, respeto y proyección a futuro. Todos sumamos miradas, todos hicimos aportes. Cada uno desde su lugar fuimos como notas musicales que armonizaron una melodía. Melodía que hoy se escucha de manera agradable para todos los miembros de esa familia.

EL CORAZÓN TIENE RAZONES QUE LA RAZÓN NUNCA ENTENDERÁ

Por Anabella Paula Giachetti*

*No llores más, dame la mano contame tu suerte
de esta manera quizás no sea la muerte,
la que nos logre apagar el dolor.*
La Renga

EL CASO

Este podría haber sido un caso parecido a cualquier otro, de una pareja de varios años, con hijos, que decide divorciarse; y ante la imposibilidad de resolver por sí mismos cuestiones de tenencia, visitas o alimentos en el ámbito civil, y habiéndose tornado incontrolable la escalada de violencia entre ellos, recurren al ámbito penal. Podría haber sido, pero no fue un caso del montón.

Escuchamos en primer lugar a la Sra. Sofía en audiencia privada. Era una mujer de aspecto sobrio pero moderno, de unos 40 años de edad, muy instruida –pensamos– por su forma de expresarse y razonar. Manifestó, en medio de una crisis de llanto, que denunció a su esposo porque la amenazó cuando ella se negó a firmar el divorcio. Nos contó que ello sucedió sólo dos meses después de separarse. Además sintió la necesidad de aclarar que, en realidad, no había sido de mutuo acuerdo. Que él la abandonó y se fue con otra.

Sofía explicó que nunca quiso tomar revancha o perjudicarlo, sino que simplemente necesitaba tiempo para procesar toda esa nueva realidad que le tocaba vivir y rearmarse anímica y profesionalmente. Esto

* Abogada mediadora, penalista, integrante del Cuerpo de Abogados Mediadores del Centro de Mediación y Métodos de Abordaje y Solución de Conflictos del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

último, porque ella había abandonado su actividad hacía años, cuando nacieron sus dos hijos, actualmente de 6 y 2 años. Que ello había sido acordado entre ella y su esposo, porque tenían muy buen pasar y no necesitaban trabajar ambos.

Agregó, nuevamente desbordada por el llanto, que esa misma mañana antes de la audiencia –o sea, a casi un año de haberse separado– habían firmado en el bar de la esquina un convenio para presentar en sede civil y que todavía no podía creer que eso le estuviera pasando a ella: que él, que la había querido tanto, además de abandonarla y dejarla emocionalmente desprotegida, a escasos dos meses de irse, sólo porque ella le pidió tiempo, le suspendiera la obra social, las tarjetas de crédito y el pase de la autopista para “chantajearla”. Añadió a su relato que el juez civil que fijó los alimentos y tenencia provisorios lo obligó a que le habilitara nuevamente la obra social.

Para finalizar su exposición dijo que, no conformándose Nicolás con todo lo anterior, un día en que discutieron –aunque casi nunca lo habían hecho después de separarse– él la amenazó de la forma más vil que podría haber encontrado, porque hizo referencia a su historia personal, a un dolor muy profundo con el que cargaba. Le dijo:

–Vos tené cuidado porque vas a terminar como tu papá.

Según nos contó, su padre fue asesinado por un hombre con quien estuvo en pareja durante muchos años, en medio de una crisis de celos.

En la entrevista que después mantuvimos con el Sr. Nicolás y su abogado, no fue otra la versión de los hechos, sino todo lo contrario, sorprendentemente idéntica. Pero con un agregado que modificaba sustancialmente –o quizás no– la visión del marco dentro del cual estábamos trabajando.

Él recalcó, desde que comenzó su relato, que eran una pareja libre desde el principio, esto es, que mantenían desde su génesis relaciones sexuales y/o románticas con otras personas. Señaló que esos habían sido los términos sobre los que se construyó su relación, e incluso compraron un campo y construyeron una casa hermosa para que la familia la utilizara durante los fines de semana, pero que los días de semana era el lugar al que concurrían con sus respectivas parejas ocasionales, para ser “prolijos”, agregó.

Manifestó que no comprendía –dado ese marco– cuánto tiempo había necesitado ella para asimilar su separación, si siempre hubo terceros en la relación. Le resultaba difícil entender por qué le sorprendía tanto a Sofía que él quisiera pasar más tiempo con otra persona en vez de hacerlo con ella.

La verdad es que, llegado a este punto, pudimos observar que las cuestiones relativas a la causa en trámite ya estaban resueltas. Lo sucedido hacía diez meses, es decir, respecto al corte de la tarjeta, obra social y demás, ya estaba solucionado hacía tiempo, según manifestaron ambos, e incluso Nicolás delineó un esbozo de disculpa, diciendo que lo hizo en un arrebato de bronca.

Por otro lado, todo lo atinente a la sustanciación del conflicto en sede civil –alimentos, visitas, tenencia–, también se encontraba en su cauce por la documentación firmada ese mismo día antes de la audiencia de mediación, y aunque no son competencia de nuestro fuero, muchas veces estando encaminadas estas cuestiones, el riesgo de que los casos familiares vuelvan al ámbito penal disminuye.

En definitiva, nos encontramos ante una encrucijada. Las cuestiones de fondo estaban resueltas. Ambos querían acordar un trato cordial y respetuoso y, dado que se trataba de una causa por amenazas, lo que probablemente haría el fiscal sería archivarla una vez firmado el acuerdo. Nuestro trabajo había finalizado, pero nosotras –las mediadoras– nos quedábamos con el gusto amargo de ver que ambas partes seguían hablando en idiomas diferentes, no habíamos logrado acercarlos: ella sentía que él la había abandonado y guardaba un profundo rencor por ello, ya que –conforme expresó– aunque antes fueran una pareja abierta, él ya no vivía con ella, ni dormía con ella, ni iba a ser su esposo; en cambio él no lograba entender de qué forma podía sentirse abandonada si nunca había estado del todo con ella.

Entonces, aunque la audiencia –por pedido de Sofía– se había desarrollado siempre en salas separadas, quisimos hacer un último intento. Le preguntamos a ella si deseaba manifestarle algo a Nicolás, en el marco de este ámbito cuidado y con nosotros presentes, considerándolo como una oportunidad para intentar darle un cierre definitivo al conflicto que dio origen a la causa. Lo meditó por unos segundos y aceptó la propuesta.

Él también estuvo de acuerdo en terminar la audiencia de esa manera, así que nos juntamos todos en la sala y, luego de explicar a ambos el objetivo de esta charla, Sofía solamente le dijo:

–Nicolás, me abandonaste.

Y él, mirándola a los ojos, le contestó:

–Rompí nuestro pacto, tenés razón, perdoname.

Y todo... también la audiencia... finalizó.

UNA PALMADITA EN LA ESPALDA

Como dijimos en el inicio, este no es un caso del montón, generalmente las cuestiones civiles y las penales no vienen resueltas en bandeja como en el caso, sino que, mientras las primeras se desovillan en el fuero civil, las segundas forman parte de la agenda del mediador y del trabajo arduo de las partes, pudiendo resolverse finalmente en un acuerdo, o no.

Ahora bien, en la práctica de las mediaciones penales suelen presentarse dos situaciones que nos dejan a nosotros –quienes conducimos este tipo de procesos– con un sabor amargo; una es aquella en la cual, pese a haber logrado conciliarse las necesidades de las partes,¹ ese encuentro no redundaba en un acuerdo entre ellas; y la otra es aquella en la que formalmente se ha arribado a un acuerdo, pero observamos que los verdaderos intereses de las partes no han sido siquiera tocados de refilón.

Este caso se enmarcaba –en principio– en la situación mencionada en segundo lugar. Porque aunque para casi todas las cuestiones involucradas se había diseñado un plan de acción –tanto desde la órbita civil como penal–, las motivaciones intangibles de las partes, esa “otra cosa”,² no había asomado la cara en las audiencias privadas.

1. Fisher, Roger; Ury, William y Patton, Bruce, *Sí... ¡de acuerdo! Cómo negociar sin ceder*, Barcelona, Editorial Norma, 1993, p. 47; Caram, María Elena; Eilbaum, Diana Teresa y Risolía, Matilde, *Mediación: Diseño de una práctica*, Buenos Aires, Astrea, 2013, 4ª edición, pp. 186 y 225.

2. Caram, M. Elena; Eilbaum, Diana Teresa y Risolía, Matilde, *op. cit.*, p. 227.

Y luego, en la audiencia final conjunta, como si alguien hubiera abierto una ventana y el aire fresco no dejara sitio al conflicto, fluyó el consenso con las palabras de Nicolás al decir: “Rompí nuestro pacto, tenés razón, perdóname”, y en Sofía se observó un rostro triste pero en paz por haber escuchado lo que necesitaba.

INTERESES DIFERENTES NO ALTERAN EL PRODUCTO

Por Cecilia Laura Romero*

DATOS DEL CASO

Se trata de una causa por incumplimiento de deberes de asistencia familiar. Las partes: Érica, de unos 40 años aproximadamente y Rodrigo, de 34. Ella estaba asistida por la Oficina de Asistencia a la Víctima¹ y él por la Defensoría General.²

Los encontré muy serios, sentados en la sala de espera, distantes uno del otro. Me presenté y decidí comenzar a charlar con ellos en reuniones privadas.

REUNIÓN PRIVADA CON ÉRICA

Érica se mostraba muy enojada. Le conté acerca del procedimiento y no parecía resultarle muy confiable la posibilidad de poder resolver algo.

Me contó que era guía de turismo y que conocía a Rodrigo desde hacía muchos años, ya que trabajaban juntos en la misma empresa y que él era chofer.

Relató que Rodrigo era casado, pero que en un momento se separó y comenzaron una relación, que duró aproximadamente un año, tiempo

* Abogada mediadora, integrante del Cuerpo de Abogados Mediadores del Centro de Mediación y Métodos de Abordaje y Solución de Conflictos del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

1. Es un área interdisciplinaria del Ministerio Público Fiscal del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que entre otras funciones brinda asistencia a los y las denunciados a efectos de participar en la mediación.

2. Es un área interdisciplinaria del Ministerio Público de la Defensa del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que entre otras funciones brinda asistencia a los y las denunciados y denunciadas a efectos de participar en la mediación.

en el cual ella quedó embarazada. Añadió que nunca convivieron. La relación no prosperó, finalizó antes de que naciera la bebé.

–Siempre fue un mentiroso, doctora –me dice con el ceño fruncido–. Volvió con la mujer y ni siquiera tuvo la valentía de decírmelo.

Érica agregó que transitó el embarazo sola, que Rodrigo nunca se hizo presente. Pero que a pocos días del nacimiento, para su sorpresa, fue a conocer a la bebé y la reconoció.

Ella era soltera y Jazmín era su primogénita. En cambio, Rodrigo tenía una hija fruto de su matrimonio.

Luego de algunos años, durante los cuales –según refirió la requirente– el papá no habría tenido prácticamente contacto con Jazmín, Érica inició una mediación civil. Las partes llegaron a un acuerdo respecto de los alimentos y la tenencia, pero nada acordaron sobre visitas.

Érica dio cuenta de que Rodrigo cumplió con la primera cuota y no pagó nunca más.

Comenzamos a hablar acerca de qué era lo que ella necesitaba y me dijo que la deuda rondaba los treinta y cinco mil pesos. Le consulté acerca de si ella aceptaría un plan de cuotas, en caso de que Rodrigo hiciera un ofrecimiento.

En este punto Érica rompió en llanto y me dijo:

–A mí no me importa la plata, no es que no la necesite, pero siempre mantuve sola a la nena. ¡Yo lo que quiero es que la quiera!

Trabajamos mucho acerca de este tema, con intervenciones y preguntas circundantes en torno a qué significaba esto para ella, qué actitudes esperaba de Rodrigo, qué decía Jazmín sobre el tema, ya que a esa fecha ya tenía 8 años.

Según contó Érica, cuando nació Jazmín, Rodrigo ya había vuelto con su mujer y esperaban otro hijo. Agregó que la vio pocas veces, que la nena sabía que tenía dos hermanas y que una vez hicieron una salida con él las tres juntas, pero después, nunca más. Ella sostenía que a él no le interesaba que su hija formase parte de su familia dado que no la quería y no le importaba nada de ella.

Asimismo, explicó que hacía uno o dos años la nena había empezado a llamar por teléfono a Rodrigo y le había manifestado su deseo de

verlo, pero que la respuesta siempre era la misma, que no tenía tiempo porque tenía que trabajar.

Con cara de profunda desazón, Érica se levantó de la silla. Le hice saber que iba a hablar con Rodrigo y me dijo:

–Acá no va a haber acuerdo porque él no quiere hacer nada por Jazmín.

La acompañé y le dije que iba a tomarme aproximadamente el mismo tiempo que el que estuve con ella para hablar con Rodrigo.

REUNIÓN PRIVADA CON RODRIGO

Rodrigo entró a la sala cabizbajo, con cara de no entender bien por qué tuvo que venir. Le expliqué las pautas del proceso de mediación y le pregunté si me quería contar algo de la cuestión.

Manifestó que, efectivamente, era compañero de trabajo de Érica y que tuvo una relación sentimental con ella que duró pocos meses, mientras él estaba separado de su esposa.

Rodrigo refirió:

–Ella me usó porque quería tener un hijo y yo caí, pero yo tenía una familia con mi esposa y volví con ella y después tuvimos a nuestra segunda hija...

Añadió haberla reconocido e hizo referencia al acuerdo al que llegó con Érica en una mediación civil.

–Yo sé que estuve mal en no pasarle la plata, pero ella me empezó a difamar en el trabajo, a hacerme problemas, a hablar mal de mí, a decir que no me ocupaba de la hija y eso me enojó tanto que no le pagué más.

En ese punto intervino la defensa explicándole cuáles son sus obligaciones con respecto a la nena. Él siguió con cara de nada.

Le pregunté cómo era su vínculo con Jazmín y me respondió en forma coincidente con lo que había contado Érica, dijo que se habían visto pocas veces.

Me contó que cambió de empresa y que en ese momento estaba a prueba y no podía pagar nada. Expresó que no quería tener problemas con el trabajo porque si se enteraban de que estaba con una causa penal no lo iban a poner efectivo. La Defensoría le advirtió que la deuda existía y que si él llegaba “a caer” en el Registro de Deudores Alimentarios

podría tener inconvenientes para renovar su registro de conducir. Indudablemente, esta información lo inquietó y se puso muy nervioso.

Le propuse que pensáramos juntos algunas posibilidades como para intentar resolver la cuestión, y lo invité a que me contara si había estado pensando en algo o si había charlado sobre esto con la gente de la Defensoría.

Lo cierto es que por más que lo intenté por distintos caminos, no logré sacar de él ni una sola idea, menos aun una propuesta. Lo único que hacía era negar con la cabeza y decir que él no podía comprometerse a poner ni un sólo peso, que no estaba efectivo todavía en su trabajo y que, además, necesitaba conversar con su esposa sobre esto.

Le consulté si más allá de no poder ofrecer hoy una propuesta concreta, tenía voluntad de seguir trabajando en este ámbito la cuestión, a lo cual asintió con la cabeza.

En este punto, hice un silencio de unos segundos, cambié mi postura, me corrí un poco de la mesa para ponerme más cómoda, y le pregunté:

–Rodrigo, cuénteme. Más allá del tema puntual del dinero que se reclama en esta causa, ¿cómo se imagina usted que puede ser su relación con Jazmín a futuro? ¿Cuáles son sus expectativas y deseos en torno a su vínculo con ella?

Ante estas preguntas, Rodrigo se quedó sin palabras. Apoyó sus codos sobre la mesa, arqueó su espalda hasta quedar prácticamente encorvado, se agarró la cabeza, abrió muy grande los ojos, respiró profundo y dijo:

–No sé, doctora, no sé... Hoy ya no puedo pensar más.

Lo miré, asentí y le dije que no era necesario seguir conversando ahora, que lo podía pensar tranquilo.

Ante esta escena decidí que era momento para dar por concluida la audiencia y le propuse a cada una de las partes que nos volviéramos a juntar en un tiempo. Era fin de diciembre, con lo cual venían las fiestas y luego la feria judicial, así que la primera fecha que logramos acordar fue para la segunda semana de febrero.

Sin embargo, me fui con un sabor amargo.

SEGUNDA AUDIENCIA

Llegué a la sala de audiencia con las llaves en mano y, para mi sorpresa, encontré a Érica y Rodrigo sentados conversando muy cordialmente.

Les pregunté si preferían charlar todos juntos o por separado, en privado. Se miraron y al unísono dijeron “juntos”, mientras asentían con la cabeza.

–Bueno, adelante entonces –les dije con una sonrisa en la cara.

Nos acomodamos todos en la sala: las partes, personal de Oficina de Asistencia a la Víctima, Defensoría y yo.

Hice un pequeño resumen de lo que habíamos trabajado en la audiencia anterior y les pregunté cómo estuvieron ese tiempo y si tenían algo para contarme.

Érica tomó la palabra y dijo:

–Sí, doctora, pudimos hablar y Jazmín pasó el año nuevo con Rodrigo. ¡Imagínese lo que me costó soltarla, pero estoy feliz por ella!

Me contó que previo a esto tuvo una charla con la esposa de Rodrigo y pudieron aclarar muchas cosas y focalizarse en el futuro y en lo mejor para las nenas.

Agregó que ya combinaron qué días Jazmín iba a estar con su papá y sus hermanas, y que el tema del dinero ya lo habían solucionado dado que Rodrigo le había entregado seis cheques por el total adeudado.

Los miré a ambos y les dije que no podía hacer más que felicitarlos por todo lo que pudieron hacer en esos meses.

Le pregunté a Rodrigo qué le parecía que fue lo que ayudó para que este proceso de cambio pudiera darse.

Me contó que la mediación lo ayudó a reflexionar, a tratar de dejar el pasado de lado y el resentimiento a un costado.

–La mediación me hizo abrir lo emocional –dijo.

–Me di cuenta de que tenía que tomar decisiones, a pesar de la opinión de los demás... le guste a quien le guste.

¡Yo sinceramente no podía terminar de creer lo que escuchaban mis oídos! Estos fragmentos son los que más me impactaron, pero dijo muchas cosas más. Todo denotaba que se estaba refiriendo a su esposa. Se puso en evidencia que él se sentía débil ante ella y no podía enfrentar un

diálogo con relación a Jazmín y a cómo incorporarla a la familia. Resaltó lo valioso del trabajo que habían podido hacer.

Le pregunté a Rodrigo cómo se sentía con esos cambios y qué más creía –además de lo que trabajamos en el espacio de mediación– que lo ayudó a lograrlos.

Me sorprendió su respuesta:

–Doctora, el nuevo trabajo.

Le pedí que me explicase un poco más en qué sentido el nuevo trabajo lo había ayudado a tomar esas decisiones, y relató que en el anterior trabajo él tenía mucha libertad, hacía lo que quería, faltaba mucho y ganaba un sueldo bajo, por lo que era su esposa quien mantenía la gran parte de los gastos de la casa.

–Con este nuevo trabajo aprendí a ser más responsable. Ahora cuido mucho mi puesto, me pagan muy bien. Me siento otra persona. Puedo mantener mi casa. Esto me ayudó a encarar a mi mujer y decirle que Jazmín también era mi hija y que yo quería compartir cosas con ella y con nuestras hijas también, y ella lo aceptó.

Estábamos todos impactados, la “magia” se había producido y, según las propias partes, la mediación había tenido mucho que ver.

Giré mi mirada en torno a Érica y le pregunté cómo se sentía. Me dijo que estaba muy contenta de que Jazmín hubiera podido lograr un vínculo con su papá.

La invité a reflexionar acerca de qué consideraba que le aportó a ella lo trabajado en el espacio de mediación. Refirió que le permitió estar más abierta a escuchar. Y que por eso pudieron hablar con Rodrigo de otra manera. Sonriendo, a la vez que de sus ojos se deslizaban unas lagrimitas de emoción, Érica me dijo:

–Pude advertir que él tenía ganas de poner las cosas en orden. Usted sabe, doctora, yo sólo quería que la quisiera.

ALGUNAS CUESTIONES PARA REFLEXIONAR

La verdad es que este fue uno de esos casos con los que uno no se encuentra muy seguido. Y no precisamente por lo ocurrido en la primera audiencia, en la cual estaba claro que cada parte estaba firmemente

aferrada a su posición. Abrazados desde el enojo, desde la impotencia, desde la culpa, y muy probablemente desde el miedo al cambio. Nótese que Érica, cuando se retiró de la sala luego de la primera reunión prácticamente “decretó” que acá no se iba a solucionar nada.

Sin embargo, la mediación hizo lo suyo y las partes se llevaron algo que no habían traído el día de la audiencia: una posibilidad.

Lo que más me resonó de este caso, y quisiera compartir con ustedes, es cómo se fueron develando los verdaderos intereses y necesidades de estas partes. Es decir, qué trabajo interno pudieron hacer estas personas a partir de la mediación para poder revelarse a sí mismas lo que realmente deseaban, necesitaban y buscaban.

Mucho se ha escrito sobre los conceptos de “posición” e “interés”. Generalmente, las partes vienen con una decisión tomada acerca de lo que van a decir, de cuál es su pretensión y, sobre todo, de cuáles son los argumentos que justifican o habilitan un actuar determinado. Esta argumentación, en la gran mayoría de los casos, la vienen pergeñando hace tiempo y está firmemente arraigada en el pasado, cuando se produjo el conflicto. La mirada de la parte está puesta en ese momento y eso la cristaliza, porque lo que pasó ya nada ni nadie puede hacer que vuelva atrás. Sin embargo, uno de los primeros objetivos del mediador es justamente ir más allá de ese relato inicial, de ese “chip” con el que vienen las partes, para empezar a conocer en mayor profundidad qué hay por debajo de ese planteo. Es decir, qué es lo que realmente necesita resolver esa persona, cuál o cuáles son los intereses en que se apoya esa posición.

Ury señala que negociar desde la posición convierte la discusión en una lucha de voluntades: “Cada negociador sostiene lo que hará y lo que no hará (...) transformando la discusión en una batalla, la negociación se tensa y a veces deteriora las relaciones personales”.³

A este fin utilizamos preguntas abiertas, de tipo reflexivo, circulares y exploratorias, entre otras. También realizamos parafraseos y resúmenes, para llegar finalmente al replanteo del conflicto, descartar las posiciones y trabajar sobre la base de los intereses.

Dice Calcaterra:

Mientras el personaje le hablará desde la defensa de las posiciones, el mediador necesitará hablar con la persona que se esconde tras el personaje.

3. Fisher, Roger; Ury, William y Oatton, Bruce, *Obtenga el sí*, México DF, CECSA, 1995, p. 6.

Recién cuando logre llegar allí habrá corrido el velo y podrá hablar con ese objeto extraño y multidimensional que es el hombre. Pero no para ignorar al personaje que integra la persona, sino para hablar con el todo y no sólo con la parte. Recién entonces podrá hablar de sus anhelos, de sus sueños, de sus dolores, de sus placeres. Recién entonces podrá hablar de sus necesidades e intereses...⁴

¿Cómo se presentó en este caso? La posición de Érica radicaba en que Rodrigo cumpliera con la cuota alimentaria a la que se había comprometido a favor de su hija y saldase lo adeudado. A poco de charlar con ella, sin embargo, surgió que en realidad ella descreía absolutamente que Rodrigo tuviera voluntad de pagar algo y manifestó su interés subyacente, que era intentar generar un vínculo entre Jazmín y su padre. Dejó traslucir abiertamente la angustia de su hija, por sentirse desplazada de su familia paterna, y su propio dolor como madre, por sentir que su hija no era querida.

Con relación a lo trabajado con la otra parte, la posición de Rodrigo fue contundente: él no podía comprometerse a pagar un centavo porque estaba a prueba en un trabajo nuevo, con el aditamento –no menor– de que no podía resolver nada sin antes hablar con su esposa. Aquí lo decisivo para mover a Rodrigo de su posición fue justamente que él sintiera que su trabajo podía verse amenazado si esta causa penal continuaba. Fue a partir de que registró que la causa penal existía, que el acuerdo de alimentos incumplido por él existía, que la deuda existía porque su hija existía, que él pudo comenzar a mirar hacia adelante y pensar qué era lo que realmente necesitaba y deseaba.

El hecho de que Rodrigo pudiera empezar a pensar qué implicaba para él que su trabajo pudiera peligrar, le abrió la puerta a una reflexión más profunda, relacionada con su propia dignidad como hombre y como esposo, como jefe de familia y, por supuesto, como padre. Rodrigo pudo darse cuenta de que como consecuencia de su anterior trabajo, en el cual ganaba poco y no sentía una responsabilidad, al no poder afrontar los gastos de la casa y, por ende, ser su esposa la que solventaba la mayor parte de estos, él se sentía anulado, impedido de hablar con ella, de enfrentarla y hacer valer los derechos de Jazmín a tener vínculo con él y también con sus hermanas.

4. Calcaterra, Rubén A., *Mediación Estratégica*, Editorial Gedisa, 2011, p. 112.

Es decir, Rodrigo necesitaba poder afrontar los gastos de su hogar, necesitaba poder hacer oír su voz ante su esposa y, a través suyo, la voz de Jazmín.

El caso realmente tuvo un final feliz dado que Jazmín empezó a verse con su papá y con sus hermanitas. Y no sólo eso, sino que Érica y la esposa de Rodrigo encontraron la forma y el momento para charlar sobre sus hijas, no sin el apoyo de Rodrigo.

Todo esto evidencia a las claras que los intereses de Érica y de Rodrigo, lejos de ser opuestos, se complementaban. Sólo hacía falta que pudieran desandar el camino del enojo. Poder visualizar que mientras estuvieran rígidos en las posiciones, todos iban a seguir perdiendo, especialmente Jazmín. ¡Nada de esto era sencillo! Evidentemente ellos contaban con recursos internos que tal vez desconocían, pero que allí estaban y pudieron desplegarlos de la mejor manera. Sin lugar a dudas fue una mediación muy gratificante, que se selló con un saludo final entre Érica y Rodrigo en el cual se escurrieron algunas lágrimas, ya no de bronca sino de profunda satisfacción.

FOTÓMETRO INDISCRETO

Por María Alicia Soriani*

Palermo, otoño, Unidad Fiscal Norte.

Me encontraba esperando que la audiencia se completara. Amparada por mi intuición, sabía que esta causa no se resolvería en una audiencia y que debería seguir avanzando, incluso contra la inercia de algo absurdo que buscaría mantenerse inmóvil.

El expediente me fue entregado unos pocos minutos antes de la hora fijada para comenzar.

No hizo falta hacer una lectura minuciosa para darme cuenta de que existían contradicciones y una posible sobrevaloración del problema. Noté cierta persistencia por parte de la requirente, de nombre Elsa, quien me esperaba de pie sujetando su cartera de charol y una carpeta.

La hice entrar y a los pocos minutos llegó su hijo Matías, que venía de estacionar el auto. Matías era joven, de unos 27 años, y miraba todo desde sus ojos de luna y cejas depiladas.

Observé que arrimó una silla que estaba en la esquina de la sala para sentarse al lado de su madre, si bien había otra silla del lado opuesto. Pero así estaban, alineados a la mesa y a mi atención.

Como señalé, participaban de la audiencia en calidad de requirentes; denunciaban a Leandro, su vecino del 2° A, con el que Matías compartía el palier.

Cuando uno escucha palier, se imagina un cubículo que recepta la única entrada hacia los dos departamentos. Luego comprendí que también puede ser una galería de imágenes indiscretas y receptor de realidades.

Elsa comenzó diciendo que ella vivía en el mismo edificio, cuatro pisos más arriba, y que habían decidido eso porque era una manera de estar juntos y, a su vez, separados.

* Abogada mediadora, integrante del Cuerpo de Abogados Mediadores del Centro de Mediación y Métodos de Abordaje y Solución de Conflictos del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El relato fue singular, regido por marchas y contramarchas ya que por momentos Matías interrumpía a Elsa para desdecirla. No coincidían en los horarios ni en la supuesta enemistad de todo el consorcio hacia ellos.

Me pareció relevante hacer un alto para preguntarle a Elsa qué era lo que determinaba la denuncia y la supuesta responsabilidad que tenía Leandro –corresponsal de un diario español– sobre los hechos.

Intentando situarme en un claro de todo lo escuchado, Elsa dijo:

–Lo que me trae acá, mire usted dónde tuve que llegar para que este señor, si se puede llamar señor, me explique los motivos por los que en forma inconsulta colocó esta cámara en el palier de mi hijo. Resulta que un buen día, yo bajo al mediodía porque me gusta llevarle la comida a Mat –ese era su sobrenombre– y esas cosas de madre ¿vivo? Cuando vi semejante artefacto en el centro, arriba de la llave de la luz, entré enseguida a preguntarle a Mat si sabía algo de esta novedad y tampoco... O sea que este hombre se comporta como el dueño del edificio! Ese palier no es de él solo y ni a mí ni a Mat nos consultó, ni pidió permiso para poner la cámara... ¡Un atrevido!

Había algo de exasperación desmesurada. ¿Algo no visible que tapar? Le dije:

–Elsa, la he escuchado con mucha atención y quisiera preguntarle, para ir definiendo el motivo de este conflicto: a usted, ¿qué le gustaría llevarse de esta audiencia?

A lo que respondió sin dudar:

–Mi pedido es muy concreto: quiero que este hombre saque la cámara que colocó porque es una invasión a la propiedad privada y es un atrevido que vino a vivir hace tres años y se cree dueño del edificio.

Elsa estaba agitada y noté que se le enrojecía el rostro. Le ofrecí un vaso de agua, mientras Mat añadió:

–Que no moleste más poniendo cosas en el palier... Esa camarita no tiene sentido, nosotros no necesitamos vigilantes.

Pasé a la otra sala, donde estaba Leandro con su abogado.

Como es de estilo, me presenté y aclaré las pautas del proceso. De modo contundente Leandro no esperó para decir:

–Yo hace tres años que vivo en Buenos Aires, soy corresponsal y tuve que poner una cámara en el palier porque esta señora que me denunció me roba el diario y la correspondencia. ¿Es un delito, no?

Y continuó diciendo:

–La señora baja a cada rato a ver al hijo, le lleva la ropa planchada, le trae la comida, lo que sea, cuatro veces como mínimo baja con cosas.

Lo mira a su abogado, quien dice:

–Comentale por qué tuviste que poner la cámara.

–Sí, sí, a eso iba. Por dos motivos. Le aclaro que tengo a la señora filmada –ella no sabe esto– ¡agachándose y sacándome el diario y mi correo! Mire, yo escribo mucho, me levanto tarde, no tendría problema que lo lea y se anoticie de lo que ocurre en mi país, ¡pero que me lo devuelva!

Inmediatamente recordé la última frase de Mat: “Nosotros no necesitamos vigilantes”.

Evidentemente, Leandro sentía una impotencia suprema frente a esto que venía sucediendo. Tuvo que colocar el “fotómetro indiscreto” que, según mencionó, albergaba imágenes injustificables de Elsa.

Con sumo interés escuché al abogado de Leandro, quien prosiguió:

–Esto es muy claro, doctora; acá quien está denunciado debió denunciar antes muchas cosas que pasan en ese palier y ahora le paso a referir. Este muchacho, que no trabaja, ni estudia, ni nada, es un mantenido por su madre. Y esta no es una opinión personal, viene de una familia con muy buen pasar económico y viene a hacerse el mártir, cuando el mártir es mi cliente. Este muchacho tiene un hábito, creo que desconocido por la madre, que tiene en vilo al consorcio. Todos los jueves y domingos, aprovechando que la madre se va a provincia a visitar a un familiar enfermo, según comentan todos, el “señorito” llama a muchachos jóvenes para que lo acompañen... Digamos, en resumidas cuentas, es adicto a los *taxi boys*, que desfilan por el palier de mi cliente...

A lo que Leandro agregó:

–En cualquier momento lo despluman... faltaría que la ligara yo, porque a dos o tres les da la llave de entrada del edificio. Los dos o tres fijos, aparecen en la cámara que tuve que poner... ¡Y resulta que el denunciado soy yo!

Mentalmente, hice una composición de ideas. Una historia urbana de apariciones y un ojo que no duerme cultivando imágenes no

furtivas ni elegidas. La madre reivindicante y la justicia balanceándose hasta lograr el justo medio de poder acordar o no.

En forma separada, les ofrecí fijar una nueva fecha de audiencia, donde trabajaríamos con la posibilidad de retirar la cámara del espacio descripto y comenzar a tratarse con respeto.

Al finalizar esta audiencia, supe que no me encontraba paseando por un campo de glicinas; era un bosque de misterios y secretos, con nocturnidades paradójales.

Los facilitadores sabemos que cuando algo incomoda, se genera un conflicto y la gente se rebela con lo establecido.

Y enseguida recordé a Daniélou: “No es lo absurdo del mundo lo que suscita la rebelión, es la rebelión que introduce primero el mundo del absurdo”.¹

1. Daniélou, Jean, *Escándalo de la Verdad* [traducción de Scandaleuse vérité], París, Arthème Fayard, 1962.

LARGA VIDA AL ROCK & ROLL

Por Pablo Alberto Díaz*

EL CASO

Se trata de una mediación derivada por el Ministerio Público Fiscal, en el marco de una causa en la cual se investigaba la posible comisión del delito de amenazas y lesiones ocasionadas al joven J. A., de 18 años de edad, en la puerta de la escuela donde asistía, por parte de adolescentes de otro colegio secundario de la zona. Estos últimos se habrían apersonado en la puerta de la escuela donde concurría J. A., previas amenazas a varios jóvenes de este colegio por medio de redes sociales, y golpearon a varios de ellos. J. A. se llevó la peor parte.

LA MEDIACIÓN

Por la parte denunciante, se anunció en la puerta del Centro de Mediación un hombre de unos cincuenta y tantos años. Se trataba de L. A., a quien la fiscalía había citado a la audiencia de mediación junto con su hijo J. A. Aquel se encontraba asistido por una profesional de la Oficina de Asistencia a la Víctima del Ministerio Público Fiscal (OFAVyT).¹

Seguidamente, se presentó una abogada integrante de la Defensoría Oficial² interviniente, quien anunció que el denunciado, a quien llamaremos O. W., se encontraba en la defensoría a la espera de parti-

* Abogado mediador, integrante del Cuerpo de Abogados Mediadores del Centro de Mediación y Métodos de Abordaje y Solución de Conflictos del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

1. La Oficina de Asistencia a la Víctima y al Testigo del Ministerio Público Fiscal posee un equipo de profesionales abogados y psicólogos, que asisten a los requirentes antes y durante el transcurso de las mediaciones.

2. El/la titular de la Defensoría Oficial que en turno corresponda asiste a la parte denunciada en el transcurso de la investigación, incluyendo la asistencia durante el trámite de la mediación.

cipar en la audiencia de mediación. La mentada profesional nos contó que O. W. se encontraba acompañado de su madre, y que ya había sido asistido por el titular de la Defensoría. Con notable preocupación en su rostro nos comentó a los tres mediadores presentes que hacía instantes, en el pasillo, el Sr. L. A. la había increpado de muy mal modo. Que seguidamente, este se había ido a los gritos a la Fiscalía y que, dadas las condiciones, pensaba que tal vez lo mejor sería realizar la audiencia de mediación manteniendo a las partes en salas separadas para evitar el encuentro directo entre ambas.

A todo esto, en ese mismo horario había tres mediaciones para igual cantidad de mediadores y debíamos decidir qué audiencia se asignaba a cada mediador. A esta altura de los acontecimientos, los tres pensábamos que la audiencia no iba a resultar para nada sencilla. Tenía serias dudas de que L. A. se encontrara en condiciones de sentarse alrededor de la mesa de mediación con la otra parte de manera pacífica.

Para prevenir cualquier situación no deseada, el denunciado permaneció en las oficinas de la Defensoría que lo asistía, a la espera de mantener la entrevista previa a la mediación. En el pasillo se encontraba nuevamente sentado L. A., con las piernas cruzadas, moviendo sin solución de continuidad el pie derecho, que se encontraba suspendido en el aire. Además, en las sillas de enfrente y a poca distancia, se encontraban sentados dos jóvenes. Me presenté entonces formalmente ante L. A. y le manifesté que yo resultaba ser el mediador designado y que en instantes lo haría pasar junto a la profesional de la OFAVyT para mantener la entrevista previa, a lo que me respondió:

–Gracias, la verdad que sos muy amable.

ENTREVISTA PREVIA CON EL DENUNCIANTE

Fue así que lo invité a pasar junto con la profesional que lo asistía. Comencé la entrevista explicándole detalladamente las características de la mediación. Entre otras cuestiones, que se trata de un proceso

confidencial,³ voluntario⁴ y de diálogo pacífico entre los participantes, a todo lo cual L. A. asentía. Seguidamente, L. A. también se presentó, dijo su nombre, apellido, e inmediatamente después resaltó su amor por sus hijos y el rock & roll. En esta instancia de la entrevista pensé en realizar la audiencia de mediación sólo por medio de reuniones privadas⁵ con cada una de las partes. Así es que solicité a L. A. que me comentara qué era lo que lo había motivado a realizar la denuncia.

L. A. comenzó su relato de manera enérgica, aclarando que su hijo se encontraba aguardando en el pasillo, pero que aquel prefería no ingresar a la sala de mediación; que la situación generaba a su hijo mucha angustia y él aceptaba su decisión de no participar para resguardarlo, y así se lo había hecho saber a la Fiscalía. Luego, explicó que su hijo J. A. y algunos de sus compañeros de la escuela secundaria habían sido agredidos por una “patota” de chicos de otro colegio, que en un principio no habían podido ser identificados.

–Usted no se imagina lo que sentí como padre al ver a mi hijo tendido por dos semanas en la cama de una clínica con un brazo quebrado, tres costillas rotas y la cara absolutamente desfigurada por la cobarde golpiza de un grupo de forajidos que lo podrían haber matado. Durante todo ese interminable tiempo antes y después que mi hijo recuperara la conciencia, permanecí con él abrazándolo fuerte y le prometí que encontraría a quienes le habían provocado tanto daño. Por ello, mediador, es que he

3. Confidencialidad: Tanto el juez, el fiscal, como todo aquel ajeno a la mediación, no tendrán conocimiento del proceso salvo lo pactado en el documento final –acta de acuerdos. Mazzeo, Patricia C. y Margetic, Stella Maris, “La mediación penal como un programa de justicia restaurativa”, en Fábregas, Daniel, *et al.*, *El proceso de mediación en el Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*, Buenos Aires, Editorial Jusbaire, 2015, p. 72.

4. Voluntariedad: Esta cualidad consiste en la libertad de las partes para la adopción de sus decisiones dentro del proceso. El concepto se refiere específicamente a la posibilidad que ellas tienen para decidir si concurren o no a la mediación; la decisión de permanecer o no en ella; en este caso, la de decidir los temas que abordarán en las reuniones; la elección de sus opciones y propuestas y, en última instancia, alcanzar o no un acuerdo en el proceso. Y si lo alcanzan, determinar su contenido. Caram, María Elena; Eilbaum, Diana y Risolía Matilde, *Mediación: diseño de una práctica*, Buenos Aires, Editorial Histórica, 2006, pp. 44 y 45.

5. Reunión privada: Denominamos reunión privada o caucus al encuentro que el mediador tiene en forma separada con alguna de las partes. Caram, María Elena; Eilbaum, Diana y Risolía, Matilde, *op. cit.*, p. 109.

estado investigando, por el transcurso de seis meses, ingresando por las redes sociales y entrevistándome con compañeros de mi hijo por lo que he podido aportar a la fiscalía al menos los datos de la persona de O.W.

La entrevista con L. A. prosiguió, a través de algunas preguntas formuladas por el mediador con relación al conflicto y otros comentarios recíprocos referidos a la música, de modo que el clima tenso que reinaba en la sala de mediación al comienzo, paulatinamente se fue distendiendo. Hasta que en determinado momento, luego de que L. A. describiera el terrible dolor que le había causado el sufrimiento injustamente padecido por su hijo, comentó que su idea era exigir un resarcimiento económico. Que de ninguna manera –según sus dichos– resultaba equivalente a todo lo que su hijo y él habían tenido que pasar, pero que se trataba de una suma que serviría para que la cuestión no quedara impune, tal como le había prometido a su hijo, y además como lección para O. W. Además, agregó que su hijo no sólo había sufrido daños físicos sino también psíquicos, y por ello se encontraba desde el momento del hecho en tratamiento psicológico.

En ese momento le pregunté a L. A. si me autorizaba a transmitir a O. W. su pretensión económica en una audiencia privada, que enérgicamente me contestó con un tajante y rotundo “no”.

–¿Por qué motivo usted no quiere que yo le transmita a la otra parte su pretensión económica? –le pregunté.

L. A. permaneció unos instantes en silencio sin contestar y luego volvió a expresarse por la negativa girando su cabeza.

–¿Qué es lo que usted espera que suceda en esta audiencia? ¿Qué es lo que usted necesita en este momento?⁶

6. Pregunta abierta para provocar reflexión: Las preguntas reflexivas se formulan para intentar que la parte genere un pensamiento diferente del que ha traído a la mediación y que suele repetir al insistir en su posición. Se diferencian de las circulares en que están dirigidas directamente a la parte, decimos nosotros, a la médula, no para hacerlas desplazar hacia otros aspectos del conflicto, sino para provocar una reacción distinta, un ligero desequilibrio, que produzca un cambio en la percepción de las cosas. Deben ser certeras, claras y en el momento adecuado del proceso. Caram, María Elena y Elbaum, Diana, “El lenguaje del mediador: La pregunta”, Buenos Aires, La Ley 1998-F, 1025.

–Mire, mediador, la verdad que la cuestión económica no es lo más importante, yo necesito que este sujeto se entere de todo el daño que causó mirándome a los ojos, estar cara a cara con él. Que sepa que no se la va a llevar de arriba y que le pida perdón a mi hijo. Necesito que usted me banque en esta.

–Cuando usted expresa que el denunciado no se la va a llevar de arriba, ¿a qué se refiere exactamente?

–Me refiero a que sea consciente de que los actos que cada uno realiza tienen consecuencias, para otras personas y que si uno obra mal sin reparar en las consecuencias puede perjudicar a otros.

Hasta ese momento una de las hipótesis que como mediador evaluaba era que L. A. tuviese la idea (no exteriorizada) de tomar justicia por mano propia, una vez que tuviese a O. W. en la sala de audiencias; o en todo caso, aunque no fuese esa su idea consciente, dada la vehemencia que había demostrado especialmente cuando se encontraba a la espera de ingresar a la sala de mediación, que no pudiera contener su tremenda bronca y pasara a la agresión física. Por ello es que formulé la siguiente pregunta:

–¿Qué piensa usted que sentiría su hijo si usted agrediera de alguna manera a O. W. durante la audiencia?⁷

–Pienso que él se sentiría peor. Mire, mediador, además si yo no fuese un padre responsable de cinco hijos que dependen económicamente de mí, con un negocio en el que tengo que estar al frente todos los días para que funcione, le aseguro que hubiese tomado justicia por mano propia rompiéndole todos los huesos a ese energúmeno que se encuentra ahí afuera. Pero eso hubiese hecho en otros tiempos, sin las responsabilidades que tengo. Por favor le pido que me banque en esta y me permita hablarle mirando a los ojos a ese muchacho.

–Entonces tomo su compromiso de no agresión, le pido que cumpla con su palabra y le recuerdo que como este es un espacio de diálogo, si la conducta de cualquiera de las partes se tornara hostil voy a dar por finalizada la mediación. Le recuerdo que este es un espacio de diálogo pacífico y no resulta un espacio apropiado para otro tipo de intercambio.

7. Preguntas abiertas circulares: Son utilizadas por el mediador para que las partes desplacen su pensamiento hacia las otras partes, momentos o terceros involucrados en el conflicto.

Fue así que decidí que si O. W. estaba de acuerdo, la mediación continuaría en reuniones conjuntas.⁸Vale señalar que la profesional de la OFAVyT coincidía plenamente con esta decisión.

ENTREVISTA PREVIA CON EL DENUNCIADO

Ingresó a la sala de mediación contigua O. W., de 18 años de edad, aproximadamente 1,85 metros de altura y contextura delgada. Se encontraba acompañado por su madre y la abogada del equipo de la Defensoría Oficial. Se lo podía observar apesadumbrado y en silencio. Luego de explicarle las características de la mediación, le pregunté si tenía algún tipo de reparos en continuar la mediación de manera conjunta con la otra parte, a lo cual me respondió que no, y que se encontraba muy consternado con toda la situación que se había generado. La letrada que lo acompañaba manifestó sus dudas respecto de la conveniencia de un encuentro cara a cara entre las partes, ya que temía que su asistido fuese agredido físicamente por L. A. No obstante, luego de una breve explicación del parecer del mediador, se convenció de continuar en audiencia conjunta.

PRIMERA AUDIENCIA CONJUNTA CON LAS PARTES

Ambas partes ingresaron a la sala de audiencias acompañados de los profesionales asistentes. O. W. se encontraba acompañado por su madre. Volví a recordarles que se trataba de un espacio de diálogo sin agresión y que necesitaba una vez más la aceptación de las reglas de la mediación por ambos.

A partir de ese momento, la audiencia se fue desarrollando de tal manera que se fueron disipando paulatinamente los temores iniciales que todos teníamos. L. A., haciendo honor a su compromiso asumido respecto de las reglas de la mediación, le hablaba a O. W. de modo firme pero sin agresión, mirándolo a los ojos, transmitiéndole todo lo que su hijo y él habían padecido como consecuencia de su accionar. Le

8. Reunión conjunta: Llamamos reunión conjunta a aquella que tiene lugar entre el mediador y todos los participantes de la mediación en forma simultánea.

explicó que los actos que cada uno realiza traen consecuencias que hay que tener en cuenta. Luego de que O. W. escuchara en silencio todo lo que le expresaba L. A., tomó la palabra, y le pidió disculpas por todo lo que había pasado, dijo que actuó así porque se había dejado llevar por su grupo de amigos pero que entendía que le había ocasionado daños a su hijo y que su intención era pedirle disculpas a J. A., o reparar los daños de alguna manera aunque no sabía de qué modo hacerlo. Fue en ese momento entonces que L. A. le solicitó una reparación económica por las consecuencias de su accionar y expresó que hubiese sido importante que O. W. se disculpara con su hijo. Casi finalizando la audiencia se podía observar que los rostros de ambos participantes tenían una expresión distinta, reflejaban alivio, como si se hubiesen sacado un peso de encima. Se concluyó esta audiencia y se fijó una segunda para 30 días después, con un compromiso verbal de que J. A. concurriese y O. W. abonara ese mismo día a L.A y a su hijo la suma de pesos pretendida.

SEGUNDA AUDIENCIA DE MEDIACIÓN

En esta nueva audiencia nos encontramos presentes los mismos profesionales que intervinimos en la primera.

De manera puntual, se hizo presente O. W. acompañado por su madre, y también L. A., que para nuestra grata sorpresa ingresó a la sala de audiencias junto con su hijo J. A.

L. A. dijo que había conversado con su hijo de lo acontecido en la primera reunión y que como le había parecido satisfactorio todo lo que allí se había dicho, juntos habían decidido que era bueno para J. A. participar esta vez.

Luego de recordar a las partes las reglas de la mediación y el compromiso de cumplirlas, que respecto de estas ambas estaban de acuerdo, tomó la palabra O. W. quien, dirigiéndose directamente a J. A., le expresó que lamentaba mucho todo lo que había ocurrido y que no había sido su intención provocarle daño sino que más bien se dejó llevar por sus amigos, en virtud de la rivalidad existente entre ambas escuelas, pero luego dijo que se comprometía a no volver a involucrarse en situaciones de este estilo.

J. A. se tomó su tiempo para describir con notable angustia todo lo que había tenido que sufrir desde ese momento, pero luego dijo que como veía que O. W. de alguna manera se encontraba arrepentido, aceptaba las disculpas ofrecidas. A su vez, L. A. reiteró a todos los presentes que O. W. tuvo suerte ya que en otro momento de su vida probablemente habría resuelto la situación de otro modo, y que esperaba que este episodio le sirviera para reflexionar y no volver a cometer otro acto de estas características nunca más.

Finalmente, O. W. hizo entrega a L. A. de la suma de dinero a la que se había comprometido verbalmente en la primera reunión de mediación y los tres se extendieron la mano.

REFLEXIÓN FINAL: "A PROPÓSITO DE LA TAN MENTADA IMPARCIALIDAD DEL MEDIADOR Y COMO SE LLEVA CON LOS PRECONCEPTOS QUE NOS FORMAMOS"

Antes de iniciarse el procedimiento de mediación y escuchar a L. A., pensamos que no se trataba de una persona apta para participar de una audiencia de mediación, pudiendo imaginar que al juntarlo con la otra parte en una mesa de negociación podría llegar a desencadenarse una tragedia. El devenir de la mediación nos demostró a las claras que nada de eso sucedió, y que aquella persona que imaginamos agresiva y no reflexiva resultó un ser humano ejerciendo de manera responsable su rol de padre. Al contrario de lo que se podía suponer al inicio del procedimiento, L. A. pudo expresarse con una claridad como a pocas personas he visto en una sala de mediación, desterrando todos los prejuicios que nos habíamos formado antes de comenzar con el proceso. Recordándonos, una vez más, que las apariencias engañan y que esa persona que en un principio parecía intratable, era tan sólo un padre ejerciendo su función de manera extraordinaria.

LOS RUIDOS DE BELCEBÚ

Por María Eugenia López Pereira*

Corría el mes de abril de 2014 cuando se presentó en la sala de audiencias la Sra. Macarena como parte denunciada a trabajar en el seno de un proceso de mediación. Se trataba de una mujer de alrededor de 36 años, de presencia simple, cabellos largos, lacios y oscuros, y con actitud que denotaba un grado de preocupación. Llegó a la sede media hora antes del horario estipulado para la mediación.

En cuanto a la denunciante, la Sra. Sara, era una mujer de aproximadamente 50 años de edad, con un traje de pollera y saco color marrón claro, cabellos cortos color rubio ceniza. Luego de ser atendida por personal de la Oficina de Asistencia a la Víctima y al Testigo, nos informaron que la señora tenía voluntad para mediar y que, si bien no tendría problemas en juntarse con la denunciada, ellos no encontraban conveniente que la audiencia fuese conjunta atento que su asistida habría tenido problemas de presión y estaría un poco sensible.

En ese sentido, seguí la sugerencia brindada desde la mencionada oficina y llevé adelante las audiencias en forma separada, en pisos distintos.

AUDIENCIA PRIVADA CON LA DENUNCIADA

Luego de explicar las pautas del proceso de mediación, la Sra. Macarena indicó que se encontraba en una situación muy desagradable, ya que la vecina del piso de abajo (Sara) la había denunciado por ruidos molestos.

Le pregunté por qué describía como situación muy desagradable la denuncia, ante lo cual la Sra. Macarena comenzó a relatar que esta no era la primera vez que lo hacía sino que, desde mediados del año

* Abogada, mediadora, integrante del Cuerpo de Abogados del Centro de Mediación y Métodos Alternativos de Abordaje y Solución de Conflictos del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

anterior, su vecina le estaba atribuyendo ruidos molestos que eran extraños, y agregó que la increpaba y que le decía que era rara y que sus ruidos no eran normales.

Continuando con su relato, mencionó que en algunas ocasiones había subido a golpearle la puerta vociferando insultos y amenazas pero que, ya cansada ante la última ocasión, en que las amenazas habrían sido propiciadas hacia su hija de 5 años, fue a efectuar la denuncia a la comisaría.

La Sra. Macarena relató que vivía en dicha propiedad desde 2009, que era propietaria de aquella y que, en general, se trataba de un edificio tranquilo.

Le pregunté qué esperaba de la mediación que estábamos llevando adelante, y mencionó que quería encontrar posibles soluciones a dicha situación porque la vecina de abajo resultaba ser propietaria también y por ende iban a ser vecinas por mucho tiempo más.

A los fines de definir un poco la proveniencia de los ruidos que podían afectar a la vecina, quien en la denuncia habría mencionado ruidos por desplazamientos de muebles, cosas pesadas que se caían y risas a altas horas de la noche –entre la una y las tres de la mañana–, se dio comienzo a una serie de preguntas para tratar de reconstruir paso a paso los movimientos que tanto la Sra. Macarena como su hija realizaban durante el día y durante la noche.

Así, nos comentó que su día comenzaba a las 6.30 de la mañana, ya que su hija entraba al colegio 7.30, y ella ingresaba a su trabajo luego de ello. Relató también que regresaba a las 18. Añadió que su hija tenía turno tarde también, por lo que ambas llegaban a la casa en horarios similares. Describió que se trataba de un departamento de dos ambientes con un pequeño comedor, donde había un futón que generalmente no utilizaban como cama, ya que se encontraba encastrado contra un mueble del lado izquierdo, donde tenían la televisión. Mencionó que tenían una pequeña mesa con cuatro sillas. Dijo que la cocina era pequeña, sólo había espacio para cocinar y para las alacenas de guardado, pero que no tenían mesa ni sillas allí. Luego, en la habitación tenía un placar con puertas corredizas, que fue construido con el edificio y una cama de dos plazas. Explicó que la familia estaba compuesta por ellas dos y que generalmente dormían juntas en la cama grande. Aclaró que como máximo

se acostaban a las doce y media de la noche, ya que su ritmo de vida no les permitía estar despiertas hasta mucho más tarde.

En ese momento intervino la defensa oficial –área que llevaba adelante la asistencia técnica de la parte denunciada– y manifestó que constaba en las actas policiales de la causa que no se habían constatado los ruidos y que no había nada extraño en la forma de vida de la Sra. Macarena.

De todas maneras, se observó la posibilidad de tratar de mejorar algunos detalles, como ser el agregado de lubricantes en los corredores del placar y bisagras de puertas y ventanas, así como evitar, luego de cierto horario, el uso de tacos o zapatos de pisada fuerte que, según contó la Sra. Macarena, podía llegar a ocurrir.

La línea de trabajo fue en este caso buscar ideas y opciones para intentar morigerar, en la medida de lo posible, los ruidos habituales que se generaban en el desarrollo de la vida cotidiana, ya que a esa altura entreveíamos que podría tratarse de uno de los tantos casos que se dan en la ciudad, donde las construcciones no suelen contar con las medidas necesarias para que no traspasen los sonidos de un departamento al otro.

AUDIENCIA PRIVADA CON LA PARTE DENUNCIANTE

Frente al pedido realizado inicialmente, la audiencia se llevó a cabo en privado. Así, se le explicaron las pautas del proceso de mediación a la Sra. Sara y esta accedió a participar.

Frente a la pregunta de qué era lo que la traía a la mediación, la Sra. Sara comenzó diciendo que estaba viviendo un infierno, que no podíamos darnos una idea de lo que era la chica del piso de arriba.

Mencionó que era propietaria del inmueble, que lo había heredado de una señora que cuidaba; y que estaba harta de no poder descansar. Y allí comenzó su relato. Mencionó que la vecina de arriba era un demonio en el traje de un corderito. Comenzó a decir que las cosas que hacía a la noche no eran de “ser humano”, por lo que indagué qué tipos de cosas decía que hacía.

Nuestra intención era ir encontrando detalles o situaciones que pudieran colaborar a hallar una solución.

Fue allí cuando la Sra. Sara contó que escuchaba que la Sra. Macarena arrojaba cosas grandes y muy pesadas al piso, como si fueran cadenas de barcos, y que a la noche caminaba con pisadas que no parecían humanas.

En ese punto, y frente a la certeza que poseía la Sra. Sara acerca de los elementos descritos, le pregunté cómo le parecía posible a ella que Macarena pudiera arrojar cosas tan pesadas sin agrietar el techo o romper el piso, dado que la Sra. Sara había mencionado que tenía piso de parquet igual que el de su vecina y que esos pisos no podían tolerar mucho peso.

La Sra. Sara nos explicó que ocurría que la Sra. Macarena era el demonio, que era Belcebú, que ya había ido con una amiga a ver un “pai” (un curandero), aunque ella era católica, para que la ayudara porque lo que vivía arriba de ella era efectivamente el demonio.

Dada la situación que se presentaba frente a nosotros, intentamos ver si había algo que pudiéramos hacer desde nuestro espacio para evitar la escalada del conflicto y que la situación llegara a algo peor. Sin embargo, con los elementos que se habían expuesto hasta el momento ya se vislumbraba que no estaban dadas las condiciones para avanzar en el proceso de mediación.

Aun así, y amén de indicar con toda certeza que la vecina era “sobrehumana”, quería firmar algún acuerdo con la denunciada. Por ello, decidimos explorar si a pesar de estas “creencias” que Sara tenía sobre Macarena, podían llegar a construir algún acuerdo que las ayudara a convivir.

SEGUNDA AUDIENCIA PRIVADA CON LA REQUERIDA

Se trabajó con la Sra. Macarena en la búsqueda de soluciones y surgió la posibilidad de evitar cualquier situación que pudiere agravar más aun la relación vecinal. Así, planteó junto con la defensa la posibilidad de firmar algún acuerdo en que se comprometieran a manejarse dentro de las buenas costumbres y con respeto en virtud de la relación de vecindad que tenían.

SEGUNDA AUDIENCIA PRIVADA CON LA REQUIRENTE

Una vez transmitidos los términos del compromiso ofrecido por la vecina, Sara dijo estar de acuerdo en firmar eso, que la iba a dejar más tranquila, pero que también quería que se comprometiese a firmar que no iba a hacer más “ruidos demoníacos” entre las diez de la noche y las ocho de la mañana.

Se le mencionó que la Sra. Macarena y su hija habían contado que dormían en esos horarios, y la Sra. Sara respondió que esa casa estaba embrujada y que iba a consultar con un sacerdote para que fuese a exorcizarla.

Finalmente, frente a las declaraciones de la Sra. Sara, se cerró el proceso de mediación sin acuerdo alguno.

La principal consecuencia de los efectos psicológicos del ruido suele ser la sensación de desagrado, molestia, pérdida de concentración. Además, niveles altos de inmisión sonora pueden provocar trastornos en la salud mental como cefaleas (dolor de cabeza), inestabilidad emocional, irritabilidad, agresividad y síntomas de ansiedad, entre otros. En definitiva, efectos asociados a situaciones de estrés ambiental. Aquello que puede provocar estrés ambiental no es tanto la variable física como la evaluación que se hace de la situación en la que esta variable se presenta.

En general, una variable sumamente indicadora de los efectos psicológicos asociados a situaciones de estrés ambiental, es la actitud que la persona o grupo tienen ante la fuente productora de ruido. Si la actitud es negativa, es decir, si la fuente genera sentimientos negativos, es más probable que la situación sea vivida como molesta o estresante.

Por otro lado, se puede entender que en algunos casos los ruidos que afectan a la persona puede ser llamados “ruidos psicológicos”, que son aquellos que se producen cuando el estado psicológico del receptor del ruido no está en condiciones como para decodificar el mensaje enviado objetivamente. En estos casos intervienen sentimientos, pensamientos, historias de vida que cada ser humano trae consigo.

Sin embargo, lo que se veía claramente en este caso superaba las condiciones con las que cualquier proceso de mediación pudiera continuar.

Lo que tratamos de hacer a lo largo de la audiencia fue posibilitar que encontraran algo que frenase un poco la escalada que se avecinaba. Más aun cuando una vecina considera que la otra no es “un ser

humano común, sino un demonio”, y que ella posee una capacidad creativa –por decirlo de algún modo– tan grande que le permite “ver” con qué elementos estaría haciendo ruido quien se encuentra viviendo arriba de ella.

El mediador es el conductor del proceso de mediación, y permanentemente realiza el chequeo y encuadre técnico necesario para avanzar en el proceso con pasos firmes, que den tranquilidad tanto a las partes como a sí mismo, y busca que las condiciones estén dadas para que en caso de llegar a un acuerdo, este sea de posible cumplimiento. Ahora bien, en ciertos casos hay cuestiones objetivas que no se verifican para llevar a cabo un proceso de mediación; y en ocasiones puede ocurrir que no estén presentes a lo largo del proceso las cuestiones subjetivas (es decir, atinentes a las personas participantes) que deben darse para poder transitar y llegar a buen puerto en un proceso de diálogo como el que ofrecemos aquí.

Desde nuestro espacio, intentamos hacer todo lo más humana y profesionalmente posible para contribuir a pacificar la situación de conflicto que traen las partes. Sin embargo, nuestra actuación tiene sus límites.

MANHATTAN VÉTIVER

Por María Alicia Soriani*

Mes de abril

Recién llegado de Nueva York, enfundado en un traje azul de Ermenegildo Zegna, entró Carlos a la audiencia de mediación fijada para las 16.30. Arribó junto a su letrado, Dr. J. T., con el mismo estilo y el mismo *look*. Elena, la esposa de Carlos, se presentó unos minutos más tarde, acompañada por la Dra. C. A.

Los recibí pensando que las cuatro personas hacían su entrada a la sala de mediación, cada cual con un par de ideas fijas.

Carlos y Elena eran cónyuges en primeras nupcias y se habían transformado en dos completos extraños. Una muralla vincular se erigió entre ellos; una suerte de fortificación armada de distancias y omisiones, que se presentaban ante mí como un reto a desarmar. Delante de ella, los hijos, los cuñados, los sobrinos, los amigos, los viajes, la vida en el *country*.

Sé que la mesa de mediación fue testigo presencial de mi esfuerzo por intentar un diálogo, un acercamiento, acaso para poder medir, demarcar y saber hasta qué punto era posible desdibujar la parcela de mutismo masculino, de buena presencia con toques de Guerlain.

Sentada a mi derecha, Elena y su abogada; a mi izquierda, el requerido y su letrado, igualmente impregnado en Vétiver.

Decidí trabajar en forma conjunta. Evidentemente, ambos conformaban un matrimonio antiguo, desactivado, con dos hijos, Joaquín de 18 y Vanesa de 20 años.

* Abogada, mediadora, integrante del Cuerpo de Abogados del Centro de Mediación y Métodos Alternativos de Abordaje y Solución de Conflictos del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Elena, en calidad de requirente, denunciaba a su esposo por hostigamiento y maltrato público y privado: desinterés, apatía, violencia verbal y emocional por espacio de dos años.

Me presenté, les expliqué lo concerniente al proceso de mediación penal y su alcance. Especifiqué mi rol, mi neutralidad y la posibilidad de que ambos fueran cooperativos y contribuyeran a superar el conflicto planteado.

Fue Elena quien tomó la palabra primero y dijo:

–Necesito decir que estoy cansada, harta de vivir así, ya no puedo más. Me agota la forma que tiene de humillarme y de insultarme delante de todos cuando viene, incluso delante de mis hijos. Me ignora por completo, me hace sentir una inservible.

Busqué contenerla, tratar de calmarla. Le comenté la importancia de aprovechar esta instancia a fin de reflexionar entre todos sobre el tema y así poder clarificar los hechos.

Ni bien vi a Carlos, quien vivía medio año en Manhattan y medio aquí, supe que pretender que hablara era un salto mortal a lo imposible.

El abogado de Carlos expresó que era además su amigo personal y rechazaba de plano las acusaciones vertidas por la requirente. Acto seguido, extrajo de su *attachet* una hoja “numeral”, donde constaba todo lo que su cliente había pagado y pagaba mensualmente. Desde gastos de supermercado, obra social, facultades, empleada doméstica, honorarios del médico psiquiatra que atendía a Elena, gastos de farmacia por los medicamentos, un extra de 15 mil pesos para gastos varios y hasta un alquiler de un departamento para los padres de Elena.

Leí la planilla y se la entregué a la Dra. C. A., quien en todo momento se mostró como una angelical pieza de marfil, impasible y compuesta. Esbozó un tradicional:

–Mi representada es una mujer dedicada a su familia, cumple con todos los deberes de esposa y madre ejemplar. Muchas veces buscó acercarse al ingeniero para entablar un diálogo sincero, pero nunca pudo. Por eso estamos acá. Del señor sólo obtuvo evasivas y violencia verbal.

De inmediato, el Dr. J. T. respondió:

–Yo no sé si la doctora sabe que su cliente nunca trabajó, siempre estuvo rodeada de personal doméstico hasta el presente, que se encarga de todo. No se entiende por dónde viene la denuncia, es más, desde hace tres años

mi cliente se ha expandido en Nueva York. Son conocidas sus empresas allá, a las que yo también represento. Él tiene su prestigio y por motivos de trabajo pasa más tiempo en el exterior que acá. Debo decir que jamás vi que tratara mal a su esposa.

A lo que Elena replicó:

–Usted es amigo de mi marido hace unos pocos años y no conoce nuestra casa ni nuestro entorno.

Evidentemente, el letrado tenía cercanía con Carlos, no así con Elena ni con su grupo familiar. Conforme su criterio parcial, al no haber necesidades económicas insatisfechas, no había mérito para la denuncia.

Le manifesté que el artículo 52 del Código Contravencional en nada pone en discusión la parte patrimonial, sino que lo que Elena venía a subrayar era el presunto maltrato verbal y psicológico, ofensivo por parte de Carlos. En efecto, la norma era lo suficientemente clara y tanto el Dr. J. T. como el requerido la comprendían.

Intenté el replanteo haciendo una pregunta:

–Carlos, me gustaría escucharlo, sería importante conocer qué piensa de esto que está manifestando Elena y que nos diga para qué cree usted que ella formalizó esta denuncia.

Como dije anteriormente, estaba dando un gran salto mortal hacia lo imposible. Carlos era un abismo sellado por siete llaves candado.

Noté que a modo de respuesta hizo un gesto cómo de no entender y levantando sus hombros expresó:

–Creo que el doctor ya dijo todo. Yo pago y me hago cargo de todo, siempre lo hice y la verdad, lo que diga esta mujer corre por su cuenta. Toda la vida quejándose. ¿Sabe cuántas mujeres quisieran estar en su lugar? ¡Ja! Nunca movió un dedo para hacer nada.

La barrera vincular apareció de un modo contundente, también el elíptico tándem de Guerlain. Me sorprendió su respuesta conclusiva. Acto seguido pregunté:

–Carlos, ¿usted podría definirme “corre por cuenta de esta mujer”, tomando en consideración que ambos son cónyuges?

Mi pregunta quedó suelta, sin aclaración alguna. Observé cómo el Dr. J. T. comenzó a juntar sus papeles y acomodándose su corbata me dijo:

–Vea, doctora, no voy a poner en esta situación a mi cliente. No vamos a mediar. Decidimos venir para hacernos presentes y escuchar. Nosotros dejamos reuniones muy importantes allá. Mi cliente estará unos pocos días para ver a sus hijos. Además, tengo entendido que ellos se están separando. Aportaremos lo que haga falta y desde ya, dejamos abierta la vía judicial.

Sin comas ni puntos suspensivos para Elena, esto representaba un punto final. Quedaba evidenciado que Carlos eligió cumplir, pero que fue un llegar para salir. Eludió el diálogo y no hizo nada de lo que Elena esperaba que hiciera.

Y, en definitiva, ¿de qué se trata la mediación sino de dialogar?

Quedé con varias preguntas: ¿qué motivos tenía Carlos para evitar a su mujer? Tuvo el espacio y el momento. ¿Por qué razón decidió levantarse intempestivamente de la audiencia e irse con su abogado y amigo, sin siquiera saludarla?

No pude trabajar opciones. No hubo discursos dispares ni narrativas encontradas. Recorté lo emocional, lo patrimonial, lo no decible. El silencio y los negocios de Manhattan eran la bisagra útil para entornar aquello que no se quiso mostrar.

Sucede que sin decir nada se dice todo. Cerré el caso, implantada la dupla de mutismo y aroma a Vétiver. Puse mi sello y firmé el acta de mediación sin acuerdo de partes, que entre líneas delataba: audiencia cerrada por proceso de demolición.

SOBREVIVIENDO Y MÁS

Por María Jimena Moyano*

Investigación y análisis: Mirtha Cristina Asade**, Anabella Giachetti***
y María Jimena Moyano

*¿Por qué lloran tanto las nubes y cada vez
son más alegres?
Pablo Neruda*

EL CASO

A simple vista se lo observaba desafiante e inquieto. Sus primeras palabras fueron absolutamente imperativas. Entre ellas, que ya había hablado con la denunciante, que habían solucionado todos sus problemas, se quejaba de que estaban citados a las 9 y todavía la otra parte no había llegado, agregó que no iba a esperar un minuto más, y que se debía levantar un acta y cerrar el acto. Recién daban las 9.

Solté mi más encantadora sonrisa y comenzamos a charlar. Frente a su defensor oficial, le expliqué que en este proceso de mediación la asistencia es absolutamente voluntaria y esto significaba que pese a estar debidamente notificados y convocados por un juez o fiscal, cualquiera de ellos podía optar por concurrir o no, sin que esto tuviera

* Abogada mediadora, integrante del Cuerpo de Abogados Mediadores del Centro de Mediación y Métodos de Abordaje y Solución de Conflictos del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

** Abogada mediadora M. J. y D. H. de la Nación y Provincia de Buenos Aires, Mediadora del Colegio de Abogados de Morón. Agente de la Propiedad Industrial. Conciliadora en Relaciones de Consumo (COPREC). Docente de posgrado, docente formadora y evaluadora de los Cursos de Formación Básica de Mediadores de la Provincia de Buenos Aires.

*** Abogada mediadora, penalista, integrante del Cuerpo de Abogados Mediadores del Centro de Mediación y Métodos de Abordaje y Solución de Conflictos del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

ninguna consecuencia legal en el caso de que eligieran la segunda opción; y que debíamos tener paciencia y esperar que se cumpliera la media hora de tolerancia reglamentaria para ver si la otra parte llegaba en ese tiempo, circunstancia que también habría sucedido al revés si el retraso lo hubiese tenido él. Asimismo, le comenté sobre los demás principios de la mediación: confidencialidad, imparcialidad y neutralidad.

Continué con uno de los tonos más relajados que ensayé a lo largo de mi profesión, sostuve un alto grado de paciencia mechando oportunas sonrisas. Gustavo logró bajar el tono de su voz y mostrarse mucho más amable.

Unos pocos minutos después llegó Mariana, su exesposa, quien lo había denunciado por incumplimiento de los deberes de asistencia familiar. Luego de que llegara el profesional de la Oficina de Asistencia a la Víctima y al Testigo (OFAVyT) del Ministerio Público Fiscal, quien la asistió previamente, la invité a entrar en la sala de audiencias. Cabe agregar que también intervenía la Asesoría Tutelar.

Le comenté sobre la voluntariedad del proceso y manifestó que deseaba participar y lograr un acuerdo con Gustavo. Se mostraba muy atenta a cada una de mis palabras y expectante de conseguir un silencio para comenzar su relato. Le hablé sobre la confidencialidad, de mi carácter de directora del proceso y mi rol neutral e imparcial, y le expliqué que podíamos realizar la audiencia de manera conjunta o en audiencias privadas.

Ya las pautas habían sido marcadas para ambas partes por igual y las dos decidieron participar del proceso de mediación como una forma alternativa de intentar solucionar el inconveniente que estaban atravesando. Comencé teniendo audiencias privadas con cada uno de ellos.

En audiencia con Mariana surgió una cantidad de hechos que es casi imposible volcar en las líneas asignadas a este trabajo. Lo llamativo fueron sus primeras palabras, que en nada coincidían con lo manifestado por Gustavo. Entre tanto, refirió que todo estaba cada vez peor, que durante muchos años fue amenazada y maltratada sistemáticamente por Gustavo, quien nunca se hizo cargo de los dos hijos que tienen en común, y que sufrió constantes y permanentes hostigamientos.

La primera información que obtuve al llegar a esta sede fue que la situación de esta expareja había cambiado radicalmente, y que ya

habían sorteado todos los obstáculos que tuvieron en algún momento, según los dichos del requerido.

Mariana por momentos se mostraba angustiada, pero al mismo tiempo, muy fuerte y dispuesta a seguir adelante. Tras varias horas de charla, pudo expresar el sometimiento y violencia en la que se sintió inmersa por parte del denunciado. También señaló que intentó varias veces realizar denuncias por violencia doméstica y no la escucharon (según manifestó, nadie habría querido tomarlas incluso en la comisaría de la mujer).

Pero al parecer había decidido –como pudo y con lo que tuvo– salir de tal sometimiento. Dejó en claro que pese a todo, creía en la justicia. Se presentaba para intentar a través de este proceso que las cosas cambiasen para sus hijos y para ella. Claro que lo que más le interesaba era conseguir un sustento económico para sus dos hijos, sobre todo para el más chico, quien desde hacía años presentaba una discapacidad motora severa y crónica, por lo tanto requería de terapias e insumos muy costosos que mejorarían mínimamente su calidad de vida.

Mariana también dijo que Gustavo gozaba de cierto poder económico y político, que le daba la libertad e impunidad de hacer lo que quisiera con ella.

–Lo denuncié porque no tenía otra manera de frenarlo y de conseguir lo necesario para mis hijos –remarcó.

Al momento de preguntarle si creía que este proceso de mediación le serviría para resolver la problemática que venía atravesando hace años, contestó que después de tanto tiempo y habiendo intentado mucho, era la única opción que le quedaba. Tenía la esperanza de que a través de este proceso de diálogo y negociación, y con la intervención de profesionales especializados, podría arrimarse a lograr una mejora en la relación con su ex y sobre todo conseguir una ayuda económica para el bienestar de sus hijos.

Lo que más le interesaba era cuidar y proteger a sus niños y conseguir el dinero que le faltaba para pagar remedios, insumos y unos tornillos que debían colocarle en la pierna derecha a uno de sus hijos, quien al día siguiente debía ser intervenido quirúrgicamente una vez más.

Cabe señalar que Mariana cargaba, entre otras tantas cosas, con la inminente acción de Gustavo para sacarle el apellido a uno de los hijos, a quien habían adoptado años atrás.

Su interés primordialmente radicaba en conseguir un apoyo económico para hacer frente a la enfermedad crónica de su hijo menor, concretamente que Gustavo se hiciera cargo de la obra social de los chicos, y en lo inmediato conseguir una colaboración para poder comprar los tornillos para el hijo más pequeño y afrontar el costo de la cirugía.

Al reunirme con Gustavo y su defensa, escuché un relato absolutamente distinto. Me habló de una exesposa que lo hostigaba, que lo perseguía, que quería volver con él, hasta llegó a decir que Mariana le habría pedido dinero a cambio de pasar una noche con él.

Respecto a sus hijos, refirió que los quería mucho, que siempre estuvo presente, que nunca les hizo falta nada y que les iba a dar todo lo que necesitaran.

Frente a ello, pregunté si concretamente él estaba dispuesto a abonar la obra social de sus dos hijos y colaborar con la compra de los tornillos y el costo de la cirugía, a lo que inmediatamente y muy seguro respondió que por supuesto lo haría, y ofreció efectivizar dicho monto mediante transferencia bancaria.

Al parecer estaba todo dado para concluir con un acuerdo, ya que frente a los intereses e inquietudes de la denunciante, el requerido se mostraba dispuesto a satisfacerlas.

Una vez chequeados los términos del acuerdo, me dispuse a proponer la firma del acta de mediación, frente a lo cual Gustavo manifestó que había cambiado de opinión, que todo lo que previamente habían consensuado se lo daría en tanto y en cuanto Mariana lo solicitara a un juez civil y este resolviera que así fuera.

Esta inesperada y abrupta reacción tomó por sorpresa hasta a su defensor oficial, quien durante largos minutos intentó entender su radical cambio de postura. Así las cosas, Gustavo volvió a mostrarse muy enojado, inflexible e irritado porque su defensa no lo apoyaba en su inentendible cambio de actitud.

Todo concluyó con una sonrisa irónica por parte de Gustavo, al tiempo que refería que si Mariana tanto necesitaba el dinero para los chicos, tendría que ir a pedírselo a un juez. Finalmente, al preguntarle si existía la posibilidad de que colaborara de alguna manera con la

intervención quirúrgica a la que iba a someterse su hijo de sangre, respondió categóricamente con un “no”.

¡DE UN NO A UN SÍ!

Ante las reiteradas objeciones planteadas por Gustavo y frente a las necesidades reales y actuales de Mariana y sus hijos, observamos una verdadera actitud resiliente por parte de ella, ya que pese a sentirse sometida durante largos años a violencia emocional y económica, sumado ello a la falta de una respuesta rápida y eficaz por parte de las autoridades, la denunciante demostró la convicción de persistir en la lucha que venía protagonizando desde hace tantos años, transformando lo negativo en positivo, es decir, pasando “de un no a un sí”.

Va de suyo que esta historia, por lo menos en esta etapa, no había concluido como debía. La mediación se cerró sin un acuerdo. Sin embargo, la denunciante se fue muy agradecida por el tiempo que se le brindó, por haber sido escuchada a lo largo de toda una tarde y fundamentalmente con una sonrisa en la cara, que claramente no tenía que ver con haber alcanzado una solución a sus tantos problemas, pero que sí denotaba la tranquilidad y satisfacción de que por fin en este nuevo espacio la justicia la había escuchado.

Casos como el aquí narrado son los que nos han llevado a profundizar el estudio de la resiliencia, que a continuación analizaremos.

ACERCA DE LA RESILIENCIA

En términos generales, se dice que es un proceso dinámico que tiene como resultado la adaptación positiva en contextos de gran adversidad.

Distingue tres componentes esenciales:

1. la noción de adversidad, trauma, riesgo, o amenaza al desarrollo humano;
2. la adaptación positiva o superación de la adversidad;
3. el proceso que considera la dinámica entre mecanismos emocionales, cognitivos y socioculturales que influyen sobre el desarrollo humano.

Resiliencia, en latín, significa “volver a entrar saltando” o “saltar hacia arriba”. Curiosamente, también tiene la acepción de “apartarse” o “desviarse”.

En definitiva, es la capacidad del ser humano para hacer frente a las adversidades de la vida, superarlas y ser transformado positivamente por ellas.

La asombrosa capacidad humana de superar la adversidad es un concepto trasladado de la ingeniería a la psicología, y recientemente incursiona en las esferas de competencia asistencial-preventiva.

Trasciende el campo educativo –donde es trabajado con mucho acierto en niños y jóvenes– para acercarse a los profesionales de las ciencias sociales, humanas, naturales y jurídicas, que han comenzado a incluirlo en sus narrativas y metodologías, y de a poco va ganando espacio en las áreas ocupacionales, tanto en contextos clínicos como no clínicos, donde se privilegian los objetivos promocionales.

El símbolo de la resiliencia es el árbol de pino, especie vegetal que da cuenta de la capacidad de sortear las adversidades climáticas, cambios bruscos de temperatura, fuertes vientos y tormentas, incendios forestales y, no obstante dichas circunstancias desfavorables, tienen una expectativa de vida de largo alcance.

La resiliencia es una concepción integral, que busca apoyos en ámbitos no considerados científicos, como la religión, la espiritualidad y otros fenómenos.

Es más que la aptitud de resistir a la destrucción preservando la integridad en circunstancias difíciles: es también la aptitud de reaccionar positivamente a pesar de las dificultades y la posibilidad de construir basándose en las fuerzas propias del ser humano.

No es sólo sobrevivir a pesar de todo, sino que es tener la capacidad de usar la experiencia sobre las situaciones adversas para proyectar el futuro.

Es necesario activar la resiliencia, acorde con el paradigma del nuevo milenio, para ofrecerle a las diferentes áreas del conocimiento otras alternativas de acción, y generar estilos de vida más armónicos con el entorno y con las complejas condiciones del país y del mundo.

PILARES DE LA RESILIENCIA

Los atributos que aparecen con frecuencia en niños y adolescentes considerados resilientes han sido designados como pilares de la resiliencia.

Entre ellos cabe mencionar:

- a. Introspección: arte de preguntarse a sí mismo y darse una respuesta honesta.
- b. Independencia: saber fijar límites entre uno mismo y el medio problemático, capacidad de mantener distancia emocional y física sin caer en el aislamiento.
- c. Capacidad de relacionarse: habilidad para establecer lazos e intimidad con otra gente, para equilibrar la propia necesidad de afecto con la actitud de brindarse a otros.
- d. Iniciativa: gusto de exigirse y ponerse a prueba en tareas progresivamente más exigentes.
- e. Humor: encontrar lo cómico en la propia tragedia.
- f. Creatividad: capacidad de crear orden, belleza, y finalidad a partir del caos y el desorden.
- g. Moralidad: consecuencia para extender el deseo personal de bienestar a toda la humanidad y capacidad de comprometerse con valores; este elemento ya es importante desde la infancia, pero sobre todo a partir de los diez años.
- h. Autoestima consistente: base de los demás pilares y fruto del cuidado afectivo consecuente del niño o adolescente por parte de un adulto significativo.

FUENTES DE LA RESILIENCIA

Conforman el apoyo y recursos de los que las personas resilientes se sirven para superar la adversidad. Recientes estudios han demostrado que para hacer frente a las adversidades, superarlas y salir de ellas fortalecidos o incluso transformados, los niños toman factores de resiliencia de cuatro fuentes: “Yo tengo” (el apoyo), “Yo soy”, “Yo estoy” (el desarrollo de la fuerza intrapsíquica) y “Yo puedo” (la adquisición de habilidades interpersonales y de resolución de conflictos).

ESTRATEGIA DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN PROFESIONAL

El paradigma moderno requiere un posicionamiento integral, universal, para estudiar y abordar la complejidad de los dilemas humanos, en una sociedad cada vez más global, más conectada y más dinámica.

Los modelos y los saberes tradicionales están cuestionados y no existen verdades absolutas, esto es lo que permite el *enfoque de convergencia*: la integración de las disciplinas en la interdisciplinariedad, de las instituciones en la interinstitucionalidad y de los sectores en la intersectorialidad.

Es asumir una visión diferente del mundo y de la relación de ayuda, sin jerarquías, sino con la activación de los recursos internos que todos los individuos, familias y comunidades tienen para sobrellevar los conflictos y crisis propias de la condición humana.

El papel del profesional consiste en ser facilitador de procesos de cambio que dependen en lo primordial de la motivación y las expectativas de la comunidad, familia o individuo, en una mirada interdisciplinaria, que congrega todas las áreas del conocimiento interesadas en promocionar la resiliencia.

La adquisición de las habilidades y destrezas para activar la resiliencia no es potestad exclusiva de las ciencias psicosociales, que le aportan mayor cantidad de herramientas, sino también de otros campos científicos.

En términos del biólogo chileno y maestro del construccionismo, Humberto Maturana, es el rescate del emocionar, del amor como fuente de las relaciones personales.

Según el paradigma contemporáneo, la activación de la resiliencia congrega varios saberes en una prospectiva interdisciplinaria: área de la salud (enfermería, odontología, medicina, bacteriología, terapeutas ocupacionales); economía: cuando se plantea como estrategia contra la pobreza y en la búsqueda de mejorar los niveles de vida; antropología: recoge las tradiciones ancestrales de las comunidades latinas y preserva lo autóctono de las costumbres comunitarias, étnicas y regionales; biología: propugna por las relaciones ecosistémicas la armonía entre el hombre y la naturaleza para enfrentar la adversidad; sociología: asume las estructuras y funciones sociales, que generan o coadyuvan en las disfunciones; derecho: reconoce la legislación que vela por

la protección y la divulgación de los derechos humanos; trabajo social: en su vocación tradicional de abordar los sectores más desprotegidos y vulnerables de la sociedad.

Todo ello exige asumir una cosmovisión diferente del mundo, donde el profesional aporta elementos conceptuales y metodológicos, pero en esencia, quienes potencian y proyectan los factores positivos para sobrellevar y enfrentar las condiciones adversas del continente son los propios individuos, familias, comunidades y regiones que las viven. Es apostar a crear mejores condiciones de vida a las generaciones futuras.

CONCLUSIONES RESPECTO DE LA RESILIENCIA EN LA MEDIACIÓN

En el caso anteriormente desarrollado, como en tantos otros, la persona que se halla en un proceso judicial penal o contravencional, ha transcurrido situaciones de estrés, adversas, acontecimientos de extrema conflictividad que la han marcado y que, en cierta forma, no logra solucionar por sí misma y superarlos, a menos que la “solución” aparezca dada por un tercero (el juez).

Es en este momento, o sea, una vez iniciada la instancia judicial, que la persona voluntariamente elige acceder a la instancia de mediación ante el ofrecimiento del juez o fiscal (según la etapa procesal en que esto suceda).

Decimos “voluntariamente” porque es efectivamente así, ya que una de las características fundamentales y distintivas de este tipo de mediación es que esta etapa es de acceso absolutamente discrecional tanto para el requirente como para el requerido, y la negativa de cualquiera de ellos a someterse a ella no genera ningún tipo de consecuencia adversa, ya que sólo implica que continúe el trámite de la causa según el estado en que se encuentre.

Ahora bien, en este sentido es que entendemos que el sujeto de la mediación es una persona resiliente, porque pudiendo elegir que sea un tercero el que solucione el conflicto, decide ser él mismo el protagonista de la solución del problema, empoderarse de sus necesidades y, eventualmente, arribar a un acuerdo con la otra parte (acentuándose aun más la característica resiliente, en este caso).

Hemos pensado varias veces en que es anecdótico que se utilice este mismo término, “resiliencia”, en las ciencias médicas, específicamente cuando se hace mención a aquellas células cancerígenas que, a pesar de ser atacadas mediante diversos métodos, cirugía, quimioterapia, rayos, etcétera, “persisten” en su existencia, o sea, son resilientes a su entorno poco favorable, en sentido opuesto al enunciado más arriba: la capacidad de estas células para hacer frente a las adversidades, superarlas y salir fortalecidas.

Decimos que es anecdótico que se utilice el mismo término para cuestiones tan disímiles ya que no escapan de nuestros inexistentes conocimientos médicos que lo que persiste en el caso citado *ut supra* se traduce en algo dañino para el ser humano, mientras que la resiliencia del sujeto de la mediación nos arroja el resultado favorable de una persona predispuesta a la resolución del conflicto, entendido el conflicto como

... una incompatibilidad de conductas, cogniciones (incluyendo las metas) y/o afectos entre individuos o grupos que pueden o no conducir a una expresión agresiva de su incompatibilidad social. Nuestra definición específicamente incorpora conducta, cogniciones y afectos porque todos estos factores son importantes en el conflicto, por ejemplo: las escaladas (o desescaladas) de un conflicto entre una díada, es al fin de cuentas una función directa de la conducta, las personas reaccionan a las conductas.¹

Dentro del universo de los casos posibles que llegan a mediación, acotemos –pecando de simplistas y sólo como ejercicio ejemplificativo– las opciones a dos:

- un hipotético caso A, en el que los sujetos tienen características resilientes, como ser: fortaleza, habilidad, baja susceptibilidad, temperamento y conductas positivas, adaptabilidad, capacidad de superación;
- y un caso B, en que en la actitud de las personas que se acercan a la mediación se observan marcados rasgos de ensimismamiento, negatividad y no superación de las crisis.

Aun en el caso B, el mediador posee determinadas herramientas para “coadyuvar al surgimiento” del sujeto resiliente, que son herramientas propias de la mediación, como ser el parafraseo, el replanteo

1. Suares, Marinés, *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Buenos Aires, Editorial Paidós, 2005, p. 73 y ss.

de las posiciones de las partes en términos de intereses, el reencuadre positivo, etcétera.²

No obstante, estos rasgos resilientes son el resultado de lo genético y lo social del sujeto, y por muchas herramientas que pueda utilizar el mediador existe la posibilidad de que la persona no esté preparada para solucionar el conflicto de esta manera.

Acerca de la construcción de la resiliencia, explica claramente Mellillo refiriéndose a la postura del autor francés Cyrulnik:

Quando dice acerca de la construcción de la resiliencia que “la genética tendrá algo que decir, pero que las interacciones precoces hablarán mucho más, mientras que las instituciones familiares y sociales contendrán lo esencial del discurso”, podríamos traducirlo a otras palabras suyas: *a priori*, antes de hablar, es preciso que el desarrollo de mi cerebro humano esté correctamente programado; es necesario que mis ojos se encuentren con una figura de apego para suscitar en mí las ganas de hablar, y que me impregne el baño lingüístico social de los adultos que me rodean (...). El habla ya no pertenece al cielo, sino que tiene su origen en el cuerpo, en lo afectivo y en lo social.

Cyrulnik pone así en valor el carácter social de cada ser humano, cuya individualidad se construye en un campo de tensiones afectivas estructurado por palabras, pero que en términos de la resiliencia las posibilidades de reestructuración no cesan nunca. Por eso acomete la posibilidad de trabajar con pacientes que padecen el mal de Alzheimer e insiste en que la mente de un niño, de una persona, es como un submarino que aguanta toneladas y toneladas de presión sin romperse y siempre (mientras hay vida) puede volver a flote. Para él:

... no hay herida que no sea recuperable. Al final de la vida, uno de cada dos adultos habrá vivido un traumatismo, una violencia que lo habrá empujado al borde de la muerte. Pero aunque haya sido abandonado, martirizado, inválido o víctima del genocidio, el ser humano es capaz de tejer, desde los primeros días de su vida, su resiliencia, que lo ayudará a superar los shocks

2. Caram, María Elena; Eilbaum, Diana Teresa y Risolía, Matilde, *Mediación: Diseño de una práctica*, Buenos Aires, Editorial Astrea, 4ª edición actualizada y ampliada, 2013.

inhumanos. La resiliencia es el hecho de arrancar placer a pesar de todo, de volverse incluso hermoso.³

Ahora bien, aun así, si la persona no fuera capaz de construir su propia resiliencia respecto del conflicto que lo llevó a ser denunciante o denunciado en un proceso penal o contravencional, ello conduciría –en el caso concreto– a la posible consecuencia del cierre de la audiencia de mediación “sin acuerdo”. Es que el nuestro es un espacio limitado. Llamamos mediación o facilitación a la intervención que realizamos, nuestra actuación tiene que ver con un recorte de un conflicto, en un momento determinado. Ese que se expresa como disputa, se percibe por sus elementos manifiestos y se intenta modificar desde una mirada predominantemente hacia el futuro.⁴

Y, por último, sobre lo dicho, coincidimos en el sentido de que no siempre la mejor solución es el acuerdo; por el contrario, en el entendimiento de que la mediación es de acción intencional, llevada a cabo por profesionales especializados en la resolución alternativa de conflictos, buscamos cambiar un comportamiento en las interacciones sociales.⁵

3. Melillo, Aldo, “Sobre Resiliencia: El pensamiento de Boris Cyrulnik”, en *Perspectivas Sistémicas. La Nueva Comunicación*. Disponible en: www.redsistemica.com.ar/melillo.htm

4. Presas, Dolores, “La Mediación Penal en el Poder Judicial. Orillando límites”, en *La Trama*, revista interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos, N° 37, mayo de 2013.

5. Ramírez Plasencia, David y Chávez Aceves, Lázaro, “El concepto de mediación en la comunidad del conocimiento”, en *Sinéctica*, N° 39, Tlaquepaque, jul/ dic. de 2012. Disponible en: www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2012000200004

Y ELLA... ¿ERA UNA CHORRA?

Por Nélica Reggiardo*

Tuve tres audiencias, llegamos a un acuerdo pero no me sentí satisfecha. Tuve y tengo la sensación de que un mundo variado y desconocido quedó sin revisión, sin acceso.

El reclamo era de Juana, quien denunciaba el incumplimiento de los deberes de asistencia familiar por parte de Carlos respecto de su hija, una niña de 12 años. Vino asistida por patrocinio jurídico gratuito.

Juana se presentó sencillamente vestida pero “moderna”. Hablaba de una forma locuaz, se podría decir, “de la calle”. La postura que adoptaba era un poco encorvada y con una mirada tierna. Ojos alertas, como periscopio, que iban de un lado para otro.

Carlos venía asistido por dos abogadas de mediana edad, con una actitud conciliadora, aunque no muy creíble. Manifestaban su voluntad de diálogo, pero aclaraban que tenían acciones legales iniciadas. Miraban con cierto desprecio a Juana.

Carlos era un hombre joven, alto, que vestía prolijamente. Aparentaba ser muy seguro, con un discurso fluido y educado.

Cuando Juana comenzó a hablar, planteó que tenía fijada una cuota alimentaria en mediación y que Carlos “le había dicho de pasarle” –además– el salario familiar, lo que aumentaría el monto a percibir, pero que no estaba pasando la cuota ni el salario.

Se generó un intercambio de palabras con relación a este tema. Facilité este espacio conteniendo a las abogadas, que se sentían incómodas.

Carlos respondió que sobre el tema de los alimentos no tenía problemas y añadió que lo que a él le preocupaba era la pareja de la señora.

En ese momento, Juana explicó que se podía quedar tranquilo porque su pareja ya no vivía en la casa con ella. También contó que su

* Abogada mediadora, integrante del Cuerpo de Abogados Mediadores del Centro de Mediación y Métodos de Abordaje y Solución de Conflictos del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

pareja era el papá de sus otros dos hijos, y que cuando se enteró de que había abusado de su hija, lo echó de la casa y desde entonces no había vuelto porque ella no lo dejaba entrar. Agregó que él tampoco estaba viendo a sus hijos y que podía jurar que esta persona no iba a meterse nunca más en su casa. Ella misma hizo la denuncia por abuso.

Aparentemente, había una denuncia por violencia familiar en el marco de la cual la habían derivado a tratamiento psicológico, que tanto ella como su hija habrían realizado satisfactoriamente.

Las abogadas de Carlos explicaron que tenían iniciado un reclamo de tenencia. Contaron también que habían hecho una denuncia penal por abuso contra la pareja de Juana.

La abogada de Juana explicó que esa denuncia no había prosperado.

Las abogadas de Carlos entendían que no podían avanzar en el reclamo por alimentos porque primero querían que se resolviera la tenencia.

Ante esa situación, decidí tener audiencias de mediación privadas con las dos partes.

En sesión privada, las abogadas de Carlos cargaron contra Juana por el tema del abuso de la menor por parte de su pareja y del riesgo que esto implicaba. Les recordé lo dicho por Juana en cuanto a que su pareja ya no vivía con ella y con los chicos y pregunté a Carlos cuál era la razón de su temor.

Carlos contó que la pareja de Juana era ladrón, que a eso se dedicaban ambos. Agregó que su hija, Clara, le contó que había visto armas en la casa, y a su propia madre manipularlas. Al parecer, también había visto a su mamá con cadenas que había traído su pareja. Concluyeron que Juana tenía un mal vivir, que quizás “ella también era una chorra” y que Carlos, por el contrario, tenía un trabajo, casa y una pareja nueva con quien estaba esperando un hijo. Carlos dijo que quería tener a Clara con él. Las abogadas manifestaron que todo esto lo habían expresado en la acción por tenencia y que esperaban lograr el cambio a favor de Carlos en la próxima audiencia del juicio. En esta situación, me pidieron una nueva audiencia de mediación.

En la audiencia privada con Juana, ella me contó que amaba a su hija. Que cuando se enteró del hecho de abuso de su pareja, le habría dicho: “hijo de p..., abusaste de Clara te vas a la m... y no te acercás nunca más”.

Contó que ahora estaba con sus hijos y una amiga en la casa y que estaban bien.

Le pregunté en qué trabajaba y me dijo que en nada, que vivía de las cuotas de alimentos de los papás de sus hijos. En esa parte del relato, indicó que tenía un hijo mayor más.

A la siguiente audiencia fijada, vinieron Juana y las abogadas de Carlos, pero él no.

En dicha oportunidad, las abogadas de Carlos me plantearon a solas que querían fijar otra audiencia después de determinada fecha en que tenían la audiencia de conciliación en la causa por tenencia. Me dijeron que se habían enterado por Clara de que la amiga de la mamá era lesbiana y –buscando mi complicidad– horrorizadas, decían que la tenencia tenía que cambiar en manos de Carlos.

–¡Imáginese, doctora, ahora una lesbiana en la casa!

Me reuní con Juana, que estaba con cara entre asustada y de bronca. Aceptó la nueva audiencia. Me contó, sin embargo, que ella no le iba a dar a Clara, pues ella la cuidaba muy bien. Que Carlos se había borrado durante mucho tiempo de la vida de su hija y ahora venía a reclamarla porque tenía una pareja y trabajo. También dijo:

–Él ahora se manda la parte, pero él vivió conmigo y es como yo.

Ya en la audiencia posterior a la realizada por la causa de tenencia, las abogadas estaban más relajadas. Los recibí por separado. Me contaron que acordaron que Clara fuera a vivir con Carlos y establecieron un régimen de comunicación a favor de Juana. Con respecto a la cuota, estaban de acuerdo en continuar pasando el monto que pedía Juana.

Las abogadas estaban exultantes y Carlos aparentaba estar moderadamente feliz. A Juana se la notaba con un tanto de bronca y rebeldía. Le pregunté con asombro si ella había estado de acuerdo en el cambio de tenencia. Y me dijo:

–Me da igual, total Clara va a seguir conmigo porque mi hija y yo vamos a estar siempre juntas...

Demostraba estar muy segura y tener un vínculo fuerte con su hija.

–Ya veremos –dijo.

Finalmente, hicieron un acuerdo. Pero, como dije, me quedó un sabor amargo.

ALGUNAS REFLEXIONES

Lo que más me impacta es darme cuenta una vez más de la complejidad del ser humano. ¿Con quién estaba mejor Clara? Con su madre, que supuestamente franqueaba los límites de la legalidad pero que amaba tanto a su hija como para hacerla decir “Clara va a seguir conmigo porque mi hija y yo vamos a estar siempre juntas”. ¿O con su padre?, que habría puesto en orden su vida, pese a haber pasado un tiempo sin contactarse con ella, y estaba dispuesto a cuidarla.

Todo me hace pensar que podemos ser los seres más amorosos y a la vez los más bestiales. “La banalidad del mal” de la que habla Hanna Arendt.¹ Pero entonces ¿cómo es?, me pregunto. ¿Hay buenos y malos? ¿O hay buenos que hacen cosas malas y malos que hacen cosas buenas? O sea que ¿el mundo no es binario? ¡Con lo sencillo que resultaría poder decir las cosas son blancas o negras! Pero no lo son. Los grises son los colores de la realidad. La realidad es compleja, el ser humano es complejo y así, entiendo, merece ser mirado. Con esta mirada he querido abordar este caso y una vez más, me enfrenté con la inevitable vulnerabilidad de la vida, con las incertezas, pese a que el mundo persigue todo el tiempo una seguridad que no existe.

1. Arendt, Hannah, *Eichmann en Jerusalén: Un estudio sobre la banalidad del mal*, Barcelona, Ed. Lumen, 2003.

DETRÁS DEL VIDRIO

Por Cecilia Laura Romero*

DATOS DEL CASO

Se trata de una causa por incumplimiento de deberes de asistencia familiar. La denunciante, Analía, junto con su abogada, fueron las primeras en llegar. Cuando salí a saludarla noté que la acompañaba un joven, quien probablemente fuera su hijo, por el cual se inició esta causa. Me sorprendió que el chico estuviese presente.

Luego llegó el abogado del denunciado, quien rápidamente –en el pasillo– entabló diálogo con la letrada de la otra parte. Cuando salí a presentarme, los encontré conversando y el abogado me manifestó que su cliente estaba demorado.

La letrada de la señora me pidió conversar a solas.

AUDIENCIA PRIVADA CON ANALÍA

Luego de presentarme, le expliqué que la mediación es un proceso de diálogo, totalmente voluntario y confidencial, cuya finalidad es acercar a las partes para que puedan explorar sus necesidades e intereses, en pos de intentar llegar a una solución de la cuestión que satisfaga a ambos, construida por ellos mismos. Le conté también que como mediadora iba a conducir el proceso facilitando la comunicación entre ellos, sin juzgarlos ni decirles lo que tienen que hacer. Le pedí que me contara acerca de la cuestión y cuáles eran sus expectativas en el marco de este proceso.

La señora relató que su hijo tenía 13 años, que su padre nunca aportó económicamente para mantenerlo y que ya le habían hecho juicio

* Abogada mediadora, integrante del Cuerpo de Abogados Mediadores del Centro de Mediación y Métodos de Abordaje y Solución de Conflictos del Consejo de la Magistratura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

de alimentos en el fuero civil, pero que este se habría insolventado, ya que no existían al parecer bienes a su nombre para afrontar la cuota fijada por el juez.

Le pregunté si el hijo era el chico que estaba afuera y ella me confirmó que sí, que Mariano quiso faltar al colegio y venir porque no conocía a su papá. Me dijo que no lo pudo parar, que hacía rato le venía preguntando acerca del padre, y que quería conocer aunque sea su fisonomía, quería ver “cuánto se parecía a él”.

Ante esta situación, la abogada –muy nerviosa y alterada– me hizo una apretada síntesis de la historia de la pareja, dijo que la señora quedó embarazada cuando ellos ya estaban separados, luego de seis o siete años de relación, y que Luis (el requerido) nunca se hizo cargo del niño. Analía acotó que lo vio una sola vez cuando era muy chiquito, que ellos iban al mismo parque y se cruzaban, que Luis ya había formado una nueva familia con un hijo, y que ni siquiera los miraba.

Por otra parte, la letrada me informó que el niño fue inscripto con el apellido de su mamá y que cuando le renovaron el DNI, a los ocho años, se encontraron con la increíble sorpresa de que el padre lo había reconocido, como a los cinco años de edad, y que el nuevo documento registraba el apellido de su padre y a continuación el de su madre.

Tanto Analía como su abogada refirieron lo impactante que fue esto para Mariano, dado que hasta ese momento todo el mundo lo conocía con el apellido materno.

Ante esto iniciaron una acción y lograron que se ordenara invertir el orden de los apellidos, para que quedara en primer lugar el de su madre.

Luego de escuchar toda esta situación, retomé y les expliqué para qué estábamos allí reunidos, cuáles eran los alcances de aquella mediación, y agregué que yo no podía ignorar que Mariano estaba en el pasillo, solo, esperando ver pasar a su padre, a quien no conocía. Le pregunté a Analía qué pensaba sobre lo que podría sentir Mariano en ese momento, cuáles creía ella que eran las expectativas de su hijo. Me respondió que su hijo era grande, que ella no lo iba a frenar más, que lo había consultado con la psicóloga y que esta le había dicho que si él necesitaba hacerlo con que lo hiciera, y que “después verían cómo lo contendrían”. Agregó que sin duda no era el lugar más propicio para este encuentro, pero que su hijo quería conocer a su papá y esa fue la única alternativa que encontró.

La abogada se puso realmente mal, estaba desbordada. Me comentó que era amiga personal de Analía, pero que no estaba enterada de que Mariano iba a venir. Luego se dirigió a Analía y le reprochó haber dejado que esto ocurriera. Le dijo que ella no era psicóloga y que no estaba preparada para contenerla, ni a ella ni a Mariano, en esta situación. En ese momento, golpearon la puerta de la sala y me avisaron que iban a hacer pasar a la oficina a Mariano, atento que estaba llegando el requerido, y su abogado había pedido que el chico no estuviese afuera.

Continué trabajando con Analía en relación a cuál era la cuota alimentaria que tenían fijada y la deuda existente hasta el momento. Ella me contó que tenía una cuota fijada por el juez de unos 600 pesos, y dirigió la mirada hacia su abogada para confirmar los datos.

Le pregunté qué la llevó a iniciar la acción penal después de tantos años y Analía respondió:

–Yo nunca le quise pedir nada, doctora, me hice cargo de todo sola. ¿Sabe quién me hizo dar cuenta de que en realidad esto no se trataba de una cuestión de derechos míos sino de Mariano? Fue la psicopedagoga del colegio. Él comenzó con problemas de conducta el año pasado y trabajando con el gabinete psicopedagógico surgió su malestar con el tema de su padre, con el tema de su identidad. Mariano le dijo a la psicóloga: ¡no puede ser que él ser borre y no pase nada! ¡Porque yo existo! Fue ahí cuando me di cuenta de que por lo menos tenía que hacer algo para que cumpliera con su obligación económica con él.

Luego de este relato, la abogada me refirió que entre una cosa y otra, lo que se reclamaba eran aproximadamente 30 mil pesos, pero que estaban seguros de que Luis no iba a querer pagar un centavo.

Ante ello, le manifesté a Analía que fuéramos paso a paso; que Luis había venido a la mediación y eso ya era un punto de partida. Le propuse que aguardara afuera con su hijo mientras yo conversaba con el requerido. Antes de que Analía se retirase, chequeé con ella si quería que algo de lo conversado no fuera transmitido –en honor a la confidencialidad–, pero me respondió que no, que ella no tenía nada que ocultar.

AUDIENCIA PRIVADA CON LUIS

Se podrán imaginar la cara con la que entraron Luis y su abogado. Me presenté, les comenté las pautas de trabajo en la mediación y resalté que estaba al tanto de que Mariano estaba en el pasillo esperando conocer a Luis cuando saliera de la audiencia. Le pregunté a Luis cómo le impactaba esta situación. Me dijo que estaba completamente sorprendido y que le parecía que todo era un manejo de la madre para incomodarlo. Me permití ahondar un poco para explorar qué lo llevaba a pensar eso. Le pregunté si ya había sucedido alguna vez que Analía se presentara en su trabajo o en su domicilio, por ejemplo, con Mariano para pedirle algo. Ante mi pregunta, Luis levantó la vista de la mesa y dijo:

–No, doctora, la verdad que no. Nunca.

Aclaré que esta situación realmente no es habitual y le conté a Luis que, según me relató Analía, Mariano había venido expresamente para poder verlo, conocerlo. Y agregué:

–Analía me dijo que sabe que ese no es el lugar para esto, pero que evidentemente fue el lugar y el momento que Mariano encontró para poder hacer algo que esperó mucho tiempo, que era verlo a usted, Luis.

Luis estaba congelado. No podía decir palabra. Le pregunté si estaba en condiciones de continuar con la mediación. Le hice saber que notaba su sorpresa y su nerviosismo, que entendía que debían pasarle un montón de cosas por la cabeza en ese momento. Frente a mis palabras, Luis no hizo más que asentir con su mirada buscando un punto de dónde agarrarse, pero sin detenerse en ningún lugar. Le pregunté cómo creía él que se sentiría Mariano. Ante tanta falta de palabra, el abogado le dijo:

–¡Luis, es tu hijo y no te conoce, ¡debe estar como loco!

Imagínense que era difícil tratar de desactivar tanta tensión. Sin embargo, invité a Luis a que me contara su visión de la historia, que hablara libremente, y ahí se soltó.

Comenzó relatando que estuvo un tiempo con Analía, pero con una convivencia “muy *free*”, y que luego de que se separaron él se enteró de que ella estaba embarazada. Me comentó que Analía le dijo que se iba a hacer cargo y que quería que él “se borrara”.

Me contó que formó otra familia y que “para no tener problemas”, años más tarde reconoció a Mariano ante el Registro Civil y de Capacidad de las Personas.

Luis dijo textualmente:

–Ella me dijo que de este tema se iba a hacer cargo sola.

Su abogado lo interrumpió muy serio y hasta un poco enojado, diciéndole:

–Disculpame, Luis, pero este “tema” es tu hijo.

El abogado tomó la palabra y me explicó que su cliente estaba dispuesto a hacer un ofrecimiento para resolver la causa en mediación, pero que previo a ello tenía que ver el expediente del fuero civil, con lo cual me solicitó que fijáramos una nueva audiencia para seguir trabajando. Con respecto a la presencia de Mariano en el pasillo, me dijo que él estaba absolutamente sorprendido de que el chico hubiera venido a este ámbito, que consideraba que todo era una manipulación de su madre y que se sentían muy incómodos con la situación. A su vez, miraba a su cliente y le preguntaba qué iba a hacer.

Intervine y dije –un poco para descontracturar– que yo no podía pedirle a Mariano que se fuera y tampoco podía “montar un operativo” para que Luis saliera de la sala sin ser visto. Y parece que resultó, porque esbozó una sonrisa cuando dije lo del operativo. Le pregunté a Luis si se le ocurría cómo podíamos seguir adelante con la mediación.

Permaneció callado negando con la cabeza, como diciendo que no tenía la menor idea de qué hacer. Le ofrecí un vaso de agua, que aceptó de buena gana. Mi idea era dejarlo un rato con su abogado para que conversaran.

Pasados unos minutos, pedí a los letrados que se reunieran conmigo y les planteé que la parte requerida solicitaba una nueva audiencia a efectos de seguir trabajando, lo cual fue aceptado por la abogada de Analía. Luego de consensuar la fecha, les pedí cinco minutos para terminar el acta, así ya la firmaban y podían retirarse. ¡Los abogados se miraban como queriendo desaparecer! Ella estaba violeta y él blanco, parecían excedidos por la situación. Sin embargo, el abogado de Luis me dijo que su cliente quería hablar con Analía. Salí de la sala para

consultarle a Analía si estaba dispuesta a una reunión conjunta, a lo cual accedió, y nos reunimos los cinco.

Di comienzo a la reunión conjunta explicando que las pautas de trabajo eran las mismas que les expliqué al comienzo, que era fundamental poder hablar con respeto hacia el otro y escucharse, dado que cada uno iba a tener su tiempo para expresarse. Luis dijo que él quería hablar a solas con Analía. Le recordé que, como conductora del proceso de mediación, dentro de este espacio tenía que estar presente, pero que fuera de aquel ámbito podían charlar a solas, si ambos así lo quisieran. Luis no dijo nada más, pero Analía sí tomó la palabra y le dijo que había sido una decisión de Mariano asistir, sólo para verle la cara y decirle “hola”, que “él hiciera lo que quisiera”. Ante esto, Luis respondió que iba a salir y lo iba a saludar.

La verdad es que el clima que se vivía en esa sala era muy denso. En mis adentros no podía creer la situación que me había tocado presenciar. Mariano estaba afuera caminando de punta a punta del pasillo como un león enjaulado.

Les pregunté a ambas partes qué les gustaría llevarse de este proceso de mediación; cuáles eran sus expectativas con relación al tema de la denuncia. Luis se apresuró a decir que una vez que su abogado viera el expediente civil, él lo iba a solucionar; que de eso Analía se preocupara. Ella actuó y habló todo el tiempo con seguridad y aplomo; respondió que ese dinero le correspondía a su hijo y que ella quería que él cumpliera con eso.

A modo de cierre, luego de que firmaran el acta en la que fijamos la fecha para el siguiente encuentro, les agradecí por haberme permitido colaborar con ellos. Les dije que era muy valioso que hubieran decidido venir y confiar en este espacio de mediación para tratar de resolver sus diferencias. Ellos también me agradecieron.

Ya estando de pie, dándonos la mano, resalté que a veces hay situaciones que nos toman por sorpresa. Les dije que hoy tenían la posibilidad de generar algo nuevo sin siquiera haberlo programado; que justamente la mediación apunta a mirar al futuro, ya que el pasado no lo podemos modificar, pero que de allí para adelante tenían una página en blanco para empezar a escribir. Miré a Luis y le dije que tal vez aquella fuera la posibilidad de intercambiar un teléfono o un mail, o el canal para combinar un encuentro o un café. Reflexioné con ellos

respecto de que cuando un adolescente tiene una necesidad tan ávida de encontrar respuestas, pueden surgir cosas como estas y que tal vez, si no era hoy en la audiencia, lo buscaría mañana en su trabajo o pasado a la vuelta de la esquina. Me agradecieron nuevamente, y sentí que estaban reconfortados.

Finalmente, nos saludamos y las partes se retiraron. Fue ahí cuando vi a Mariano levantarse rápidamente de la silla, en la que esperaba el encuentro. La puerta se cerró y los vi, detrás del vidrio, parados uno frente al otro, conociéndose, viéndose las caras, escuchando sus voces por primera vez, padre e hijo.

Detrás del vidrio fui testigo de un acontecimiento único en la vida de ese chico, que buscaba su identidad, que buscaba verse reflejado en las facciones de su padre, que buscaba simplemente poder decirle: “hola, soy tu hijo”.

ALGUNAS REFLEXIONES

En primer lugar, quiero contarles que las partes se presentaron en la segunda audiencia y llegaron a un acuerdo para terminar con el trámite de la causa. Ya habían regularizado la cuestión civil, con lo cual de ahí en más Luis cumpliría con la cuota alimentaria estipulada por el juez en dicho ámbito.

Tuve reuniones privadas tanto con Analía como con Luis. La finalidad era explorar con las partes cómo se habían sentido con lo sucedido en la audiencia anterior, qué repercusiones había traído esto en ellos y en Mariano.

Analía me contó que estaban tranquilos, que Mariano estaba satisfecho de haber cumplido con su deseo, que era ver a su papá. Que lo que se generara después, el tiempo lo diría.

Por su parte, Luis, manifestó que se sintió muy conmovido, que se saludaron, hablaron unos minutos y luego se despidieron e intercambiaron teléfonos. Luis me dijo que no sabía bien cómo seguir, o más bien cómo empezar con este vínculo, pero que algo había cambiado. Ahora sabía que algo quería hacer, aunque no supiera cómo.

En cuanto a mi intervención como mediadora, considero que el gran desafío que me planteó este caso puntual se relaciona con la

plasticidad que se necesita en el rol para poder afrontar las distintas situaciones que se presentan en nuestra labor. Lo cierto es que al comenzar la mañana, yo sabía que tenía para trabajar una cuestión de incumplimiento de deberes de asistencia familiar, pero ni me imaginaba que, además de eso, iba a contar con la presencia de un chico que quería ver el rostro de su padre. Esta situación viró completamente el enfoque de la mediación, y requirió de mi parte creatividad y flexibilidad para afrontar una situación inesperada. Fue fundamental en este aspecto el permanente reencuadre, connotar positivamente la situación planteada, transformar lentamente el shock, la tensión y el malestar que sintió Luis en un principio, en una oportunidad.

Sin lugar a dudas, de esto se trata la mediación, de trabajar con las partes de forma neutral, sin juicios de valor sobre lo que han hecho o dejado de hacer en el pasado, a fin de que puedan empezar a mirar hacia el futuro.

El proceso de mediación en este caso resultó un espacio en el cual se legitimaron los intereses de todos y se hicieron oír sus voces, incluso la de Mariano, que pedía a gritos tener al menos una posibilidad. Tener frente de sí una página en blanco, para que, de allí en más, ellos, desde su libre albedrío, decidieran empezar a escribir una nueva historia.

A MODO DE CIERRE

Confiamos en que este recorrido por los relatos aquí presentados les haya dado la oportunidad de entrar en las historias de los personajes que por ellos desfilaron, así como a diario entran en la piel del mediador. También aspiramos a que hayan podido apreciar nuestra tarea.

Visitamos a cada persona en el “lugar” donde se encuentra, a veces es un lugar cálido, a veces, un desierto, a veces, un lugar hostil, tan simplemente el lugar que cada uno habita para poder mirar con sus ojos el mundo como lo ve, y desde allí tender un puente hacia la realidad que se construye con la mirada del otro.

Quisimos mostrar en esta síntesis de casos la variedad de mundos en que viven sus protagonistas, con sus complejidades y sus riquezas, así como nuestra búsqueda por acompañarlos en su camino hacia la armonía.

Tenemos la esperanza de haber logrado alguna reflexión en el lector y de que vuelvan a visitarnos en nuestra próxima propuesta. Muchas gracias.

Nélida Reggiardo

