

MEDIACIÓN EN EL MUNDO

“ REINVENCIÓN EN TIEMPO DE PANDEMIA ”

LA ADECUACIÓN CIRCULAR DE LA GESTIÓN
EN MEDIACIÓN Y RELATOS DE CASOS



FEN
FUNDACIÓN EDITORA
NOTARIAL

COORDINACIÓN
DANIELA PATRICIA ALMIRÓN
GABRIEL TUBIO

MEDIACIÓN EN EL MUNDO

“ REINVENCIÓN EN TIEMPOS DE PANDEMIA ”

LA ADECUACIÓN CIRCULAR DE LA GESTIÓN
EN MEDIACIÓN Y RELATOS DE CASOS



FEN

FUNDACIÓN EDITORA
NOTARIAL

COORDINACIÓN

**DANIELA PATRICIA ALMIRÓN
GABIEL TUBIO**

Mediación en el mundo. Reinención en tiempos de pandemia
La adecuación circular de la gestión en mediación y relatos de casos
Compilación: Daniela Patricia Almirón y Gabriel Tubio
Coordinación general: Daniela Patricia Almirón y Gabriel Tubio

Fundación Editora Notarial
Avenida 13 N° 770
B1900TLG - La Plata
Provincia de Buenos Aires - Argentina

Libro digital en PDF: ISBN 978-987-1050-48-2
Fecha de publicación: julio de 2021

Mediación en el mundo : reinención en tiempos de pandemia / Graciela Curuchelar ... [et al.] ; compilación de Daniela Patricia Almirón ; Gabriel Tubio ; coordinación general de Daniela Patricia Almirón ; Gabriel Tubio ; prólogo de Jorge Pesqueira Leal. - 1a ed. - La Plata : Fundación Editora Notarial FEN, 2021.
Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online
ISBN 978-987-1050-48-2

1. Mediación. I. Curuchelar, Graciela. II. Almirón, Daniela Patricia, comp. III. Tubio, Gabriel, comp. IV. Pesqueira Leal, Jorge, prolog.
CDD 347.09

(c) 2021 Fundación Editora Notarial

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

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

Como bien sabemos, la mediación es una metodología empírica e interdisciplinaria que aspiramos a que se convierta en una ciencia, cuyo objetivo primario sea la identificación, el abordaje, la gestión y la solución autocompensativa de los conflictos negativos o destructivos de toda índole; devolviendo así a las personas, el justo derecho de superarlos siempre con pleno respeto a la dignidad humana y a los derechos fundamentales de los intervinientes.

La práctica artesanal de la mediación ha sido vital para la supervivencia de grupos y comunidades. De esto ha dado cuenta su evolución en las culturas que han antecedido a las contemporáneas, y aun en la actualidad, al interior de comunidades indígenas dispersas por todos los continentes, para bien de la humanidad.

Durante la segunda mitad del siglo XX, emergieron movimientos con el fin de liberar a las personas del yugo de la justicia adversarial y por ello, los sistemas de justicia abrieron espacio para que los protagonistas de los conflictos se convirtieran en actores de su solución.

Las investigaciones de campo sobre la práctica de la mediación en contextos sociales cuya vida comunitaria se finca en sus usos y costumbres, contribuyen a la identificación de las ventajas que, para la convivencia pacífica, tiene esta metodología.

En el marco de las investigaciones socio-jurídicas, se ha dado cuenta de la aparición de distintos modelos de mediación –todos pertinentes– acordes con las características de los conflictos.

Actualmente, los sistemas de justicia comparten la aprobación de las ventajas que, para los servicios a los justiciables, tiene la mediación, al punto que países como México, sostienen, desde su texto jurídico fundamental, que los mecanismos alternativos de solución de controversias –justicia autocompositiva– constituye el eje toral de la justicia, en general, del marco normativo de la Patria, por lo que deben regularse en todos los órdenes y niveles de gobierno.

La mediación, entonces, se ha diferenciado de otras expresiones de justicia autocompositiva por su meteórico desarrollo en conflictos ajenos a los que tienen relevancia jurídica, siendo así que una constelación de organizaciones de la sociedad civil ha acreditado su importancia para la coexistencia pacífica, la ayuda mutua y la responsabilidad compartida al interior de las instituciones socializadoras fundamentales, como lo son la familia, la escuela y la comunidad.

Del desarrollo de la mediación, así como la consolidación de varios modelos (como el denominado Harvard, el circular narrativo, el transformativo y el asociativo, entre otros) que procuran la legitimación institucional y social de esta metodología, ha dado cuenta la robusta bibliografía difundida en todos los idiomas, y un fenómeno similar se observa en las estadísticas de los tribunales cuando muestran cifras alentadoras que refuerzan, en este contexto, el movimiento mediador.

El movimiento es un factor de convivencia armónica, procurando legitimarse día a día como generador de relaciones humanas sanas y seguras, que contribuye a la cristalización de sociedades justas, en cuyo seno todas las personas dispongan de las condiciones para desarrollar a plenitud las habilidades para la vida.

Sin embargo, más allá de las legítimas aspiraciones del personal operador de la mediación, resulta indispensable e insustituible dar vigencia y multi-

plicar las prácticas de la mediación, así como comprender la forma en que cotidianamente, ésta se instrumenta y, sobre todo, identificar el impacto real en los protagonistas del conflicto.

En el anterior contexto, el magnífico trabajo de Daniela Patricia y de Gabriel, opera como calibrador idóneo de las prácticas de mediación instrumentadas, por cierto, por brillantes mediadores y mediadoras.

La rigurosa formación de Daniela Patricia aunada a su experiencia como investigadora, docente y mediadora es el mejor aval sobre la calidad de esta singular obra, de la que, como ya hemos notado, es coordinadora y compiladora, y cuya lectura nos permite viajar por el mundo de la realidad, lo que, sin duda, enriquece nuestros conocimientos, además de invitarnos a reflexionar sobre nuestras propias prácticas.

Recuerdo claramente como si ayer hubiera sucedido, la magnífica experiencia que viví junto con Daniela Patricia en el marco del VI Congreso Mundial de Mediación, celebrado en Salta, Argentina, y, sobre todo, el éxito que tuvo el concurso sobre casos reales recopilados, gracias a la nutrida participación de mediadores y mediadoras de nacionalidad argentina.

Gabriel, con su larga experiencia en la resolución pacífica de conflictos contribuye a darle una mirada desde la practicidad, alentado sin dudarlo, por el hambre de construir y consolidar espacios pacíficos no sólo en su entorno sino más allá, experiencia que le dio la dirección de los centros de atención comunitaria en Argentina lo que ha consolidado su expertise.

Es indudable que independientemente del excelente perfil de colegas de distintas nacionalidades -protagonistas de esta obra-, es la aportación de Daniela Patricia y Gabriel, en cuanto a la metodología a seguir, lo que da vida a los casos presentados, que, por cierto, estimo que deben de seguir multiplicándose para bien del movimiento mediador.

Estoy convencido de que, en particular, esta obra debemos leerla en más de una ocasión y nutrirnos de las experiencias que aquí se contienen; esto, gracias a la dedicación y compromiso de Daniela Patricia, realizado con el desprendimiento típico de quienes nos hemos enamorado de la mediación.

Por último, quiero expresar mi reconocimiento por las reflexiones de Gabriel y Daniela Patricia, en particular, las expresadas en el apartado relativo a Corolario, porque nos lanza el reto de sumarnos a su estrategia para divulgar la mediación desde su práctica.

Felicidades, y a continuar con este excelente emprendimiento que a todos y todas nos nutre y fortalece como constructores de la cultura de paz.

Jorge Pesqueira Leal

PALABRAS DE LOS COORDINADORES

DANIELA PATRICIA ALMIRÓN Y GABRIEL TUBIO

“Nada podemos hacer si no lo Creamos y
Pensamos primero en nuestros Corazones y Almas...”

Daniela Patricia Almirón y Gabriel Tubio

Desde el imaginario, luego de dos ediciones de "Mediación en el mundo", la tercera edición con más relatos, con más colegas haciendo la paz en el mundo era inevitable.

Lo que no estaba en el imaginario, al menos el nuestro, era que la tercera edición sería una publicación verdaderamente renovada, en la que los relatos serían redactados desde y en el confinamiento.

Que no se ha dicho y oído acerca del 2020 el año de la pandemia del COVID-19 coronavirus. Aunque lo resaltable de una manera que impresiona es que los profesionales de la mediación en cada latitud de su confinamiento continuaron haciendo mediaciones. La mediación no se detuvo. Las rotativas de la gestión pacífica y dialogada de conflictos siguieron creando sin parar.

La imagen de que las 24 horas del día, ese tiempo en que la tierra da la vuelta al sol, profesionales de la mediación están mediando, es impresionante. La forma de transitar, adaptar, crear y gestionar nuevas

formas de comunicación que ha tenido el mundo mediador nos llena de un colega y compartido orgullo.

Así continuamos en pandemia, confinados en cuarentena, mediando.

Quienes aportan sus vivencias en este libro, han desarrollado su tarea valiéndose de todos aquellos medios disponibles para acercarse a la comunidad, teléfono de línea, teléfono móvil, video llamada, video conferencia, correo electrónico, zoom, siempre cerca de quienes han requerido su labor.

Todo ello también en diversos contextos socio económico geográficos culturales políticos. Con decretos, resoluciones, normativas de protocolo (que si bien son importantes, no son determinantes) o sin ellas para el desarrollo de la labor, mediadoras y mediadores mediando.

También, como en otros ámbitos de intervención de la comunidad, nos hemos encontrado con la brecha digital, con las dificultades en tecnología de accesibilidad técnica electrónica y de disposición, actitud y aptitud personal. Pero a la vez se han podido realizar a la distancia intervenciones que anteriormente habrían sido imposibles, o no estaban en el ideario de la posibilidad.

Durante este año las news y las fake news fueron copadas por el COVID-19 y lo que iba destrozando y arrasando a su paso, con vidas humanas, con hábitos, emociones, economía, políticas de gobierno.

Por momentos pareciera que todo se detenía en pos del virus, sus efectos y encontrar una vacuna, que parece la carrera del correccaminos. Se estima que nos acercamos, y de pronto el virus muta y a comenzar nuevamente, aunque con la experiencia anterior ya probada de la enorme capacidad humana de adaptación.

En ese contexto, mediadoras y mediadores mediando, responsables de oficinas y centros de mediación gestionando, reformulándose en cómo continuar y seguir brindando el servicio.

Solo nos cabe la admiración, y este libro pretende ser un reconocimiento y homenaje en estas voces a todas las que aquí no están, tanto de mediadores como de mediados.

Interpelados en el rol

Pensarse en rol de mediador/cibermediador/conciliador/facilitador/tercero, ayudando a dialogar/negociar a otros de manera pacífica

¿Cómo hacerlo?

El ejercicio de contestar esta pregunta incluye la autorreflexión, la supervisión y el compartir con otros mediadores. Tanto en mediación como en ateneos al efecto. Anexo a lo relatado hasta ahora, los tiempos de pandemia han creado y hecho posible, gracias a la virtualidad, un maremoto de vinculaciones, experiencias compartidas, debates, entrevistas, ideas nuevas y por sobre todo un cuestionamiento del rol y del ser mediador.

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

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

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

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

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

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

El mediador cuenta con una herramienta poderosa, LA PREGUNTA. A los mediados y a sí mismo. Animarse a preguntar y a preguntarse. Solo con la pregunta obtenemos información para luego procesar, administrar y usar.

Hacerse preguntas con sinceridad y animarse a escuchar las respuestas. Algunas preguntas propuestas: ¿quiero, estoy dispuesto, me siento en condiciones profesionales y emotivas de conducir cualquier clase de mediación?: de naturaleza familiar; con niños, con adolescentes; con adultos mayores; con antecedentes de violencia; con hechos presuntamente delictivos; con muchos participantes, ya sea por un tema comunitario o de otra índole; entre vecinos, ¿un expediente de naturaleza civil o comercial?

Esto requiere tiempo, calma, espacio, dedicarse, pero, a la vez, una relación personal entre coherencia, autoridad moral y responsabilidad. Consideramos estos los tres pilares de la nueva normalidad que se avecina en el ser de los mediadores.

La mediadora Jaqueline Morineau¹ propone el “mediador humanista”, pensar la mediación de manera humanista y humanitaria. Ella habla precisamente de un modelo de “mediación humanista”.

Invita a trabajar con nuestro interior, con nuestras propias emociones y energía. Propone que el mediador trabaje con meditación y autoobservación y proponer esto a los mediados. Se trata de un profesional ocupado en su yo interior, no un super humano, sino un responsable humano con sí mismo.

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

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

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

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

El trabajo podrá ser la propia terapia psicológica, compartir con colegas en clave de reflexión, buscar material al respecto.

Trabajar en encuentros de clínica implica también mucho respeto. Si la intención es dialogar profesionalmente sobre inquietudes académicas, procedimentales, personales, debe ser en un marco de confidencialidad y respeto, por los sentimientos del compañero y los propios. Será con generosidad y como dice la hermosa de Jaqueline, humanista.

El desafío es crecer. Humberto Maturana² en su libro *El árbol del conocimiento*, expone sobre “uno mismo mediador” y la responsabilidad con la ética como mediadores.

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

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

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

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

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

Es nuestro deseo como coordinadores de este libro que los relatos puedan ser una forma de reflexión sobre el propio trabajo y sobre cada humano mediador. En esta nueva normalidad que nos propone lo vivido, ya no basta con estar de acuerdo con una cultura de Paz, sino vivirla en cada acto de la vida cotidiana para así aportar cada uno a la construcción de los pilares que antes señalábamos, coherencia, autoridad moral y responsabilidad

PROCESO DE DISEÑO

El diseño del libro se nos presentó en dos aspectos que consideramos esenciales en el hacer de la mediación por sus profesionales:

- 1) La gestión de oficinas públicas y privadas en cuanto a su gestión propiamente dicha en pandemia,
- 2) La tarea del profesional de la mediación, mediando.

En la invitación realizada a los colegas se tuvo en cuenta, y así se les planteó, que pudiesen escribir en uno u otro sentido, tal lo vivido y en sus propios contextos.

Los mediadores fueron invitados a escribir desde sus propias idiosincrasias y contextos institucionales.

Por ello, el colorido del lenguaje que encontrarán en cada relato. Se les propuso un mínimo de reglas estándar a seguir:

- consignar el espacio institucional en el que se desarrolla la mediación,
- la modificación de datos personales de los participantes/personajes con el objetivo de resguardar la confidencialidad,
- un nombre para su relato,
- un máximo de extensión,
- el desarrollo del proceso de mediación como se haya dado en el caso particular,
- el resultado,
- y una reflexión.

En cuanto a la gestión de oficinas, que pudiesen relatar todo aquello que significó seguir en marcha con los espacios institucionales, apoyar

a sus equipos de mediadoras y mediadores y a la comunidad que continuaba requiriendo la mediación.

Se invitó a quienes siendo responsables institucionales de espacios de mediación compartiesen el proceso de reinención y continuación del servicio de mediación que brindasen, tanto de mediación propiamente dicha como de capacitación, formación y proyectos.

La doctrina no ha sido el objetivo principal. Cada caso relatado es un aporte doctrinario en sí mismo, lo cual hace más valiosas las experiencias compartidas. Ayudan a conformar un ser mediador como si entre todos creáramos a un nuevo ser.

Se devela que en nuestro trabajo como mediadores estamos muy cerca, no importa en cuál latitud habitemos. La pandemia ha develado cuánto más cerca podemos estar.

Se respetan en todos los casos las reglas básicas de un proceso dialógico de solución de conflictos: voluntariedad, como conformidad con el espacio, con el proceso y con los mediadores. Confidencialidad. Protagonismo de las partes mediadas. Fortalecimiento de sus decisiones y autonomía. Consideración por su dolor. Por ese dolor que cada mediado lleva a mediación por el malestar que lo atraviesa. Paciencia... mucha...

Buen trato. Aprecio por la expresión de cada uno. Respeto por sus decisiones. Respeto por su lengua y cultura.

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

El corolario es un recorrido intenso, profundo, amoroso, respetuoso y de gran profesionalismo, de casos reales trabajados en mediación por mediadores en el mundo. Este que habitamos y tenemos la oportunidad de cuidar

en los vínculos, para que sean más saludables y así aportar desde nuestro valioso lugar, salud y paz al mundo.

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

El 2020 y lo que va del 2021, se han llevado a importantes referentes de la mediación en el mundo, no podíamos terminar sin hacer mención de ellos y honrar en nuestros esfuerzos futuros su vida para así crecer como comunidad y familia mediadora.

Bienvenidos los lectores a este recorrido. ¡Disfrutadlo!

“Nada podemos hacer si no lo creamos y pensamos primero en nuestros corazones y almas. Finalmente, todo es circular en la vida”.

DE LA MEDIACIÓN A DISTANCIA A LA TECNOLOGÍA ACERCANDO ROL Y PROCESO

DANIELA PATRICIA ALMIRÓN

“A veces la vida oculta regalos,
en los lugares más oscuros”

De la Serie “Anne with an “E”

Durante trece años desde el 2007 al 2020 coordiné una oficina de mediación dentro del Poder Judicial en la provincia del Chubut, en la Circunscripción Judicial Puerto Madryn.

La actividad en esta oficina de mediación me brindó una gran experiencia, por diversas razones.

El formato del proceso de mediación llevado adelante y plasmado en la ley provincial de mediación XIII13 implicaba la admisión de la comediación interdisciplinaria, del abordaje de diferentes temas que fueran disponibles para las partes para acordar aunque con la posibilidad de conversar también sobre aquellos temas que pudiesen ser más complejo abordarlos desde lo dialógico.

El trabajo en esta oficina comprende entrevistas iniciales, conducción de mediaciones, supervisión y clínica del equipo, relación externa con organismos derivadores como en la relación interna con los operadores del Poder

Judicial y también en el envío de informes respectivos a los derivadores. Esta multiplicidad de tareas como profesional me fortaleció con solvencia en cuanto a la gestión y al proceso de mediación propiamente dicho.

Por otra parte la posibilidad del diseño de dinámicas de gestión tanto con el equipo de mediadores como con quien resultaba mi superior jerárquico y mis compañeras de equipo coordinadoras de otras circunscripciones, se traducía en la flexibilidad necesaria para adaptarse a los cambios que iban produciéndose.

Lo que describo en el contexto patagónico de la República Argentina que tiene de norte a sur 4000 km de extensión con una gran población inmigrante de países limítrofes y también con una gran migración y movilidad interna.

Esto último es muy notable en la provincia del Chubut, lo que significaba que personas de localidades del norte del país que distan a 1800 km o más se mudaran en busca de mejores horizontes.

Así se conformaron familias y luego con el transcurso del tiempo, si se producía alguna separación o un divorcio, y una de las partes volvía a su tierra de origen, empezaron a surgir las situaciones de cómo gestionar en mediación estas problemáticas y colaborar con las familias

La mediación a distancia / mediación virtual / mediación por medios telemáticos ha sido resultado de una cuestión de hecho en Argentina, que ha ido por delante de la normativa y por delante de la pandemia.

Por tanto la pandemia encontró a las mediadoras y mediadores de la República Argentina habituados a la mediación a distancia, cómo se le llamó, o comediación a distancia, ya que en su desarrollo se dio la conexión entre dos oficinas de mediación con un mediador o mediadora en cada oficina y cada uno de ellos con una parte en cada provincia.

Arribar a una mediación a distancia implicaba una gestión previa tanto con las personas participantes de esa mediación que podían llegar en el caso de manera espontánea o porque su letrado o letrada particular lo sugería, o porque lo instaba un juez de familia, también desde el Ministerio de la Defensa Pública Civil sugerían el espacio de la mediación para trabajar con una mediación a distancia.

Un trabajo inicial de no solo realizar la premediación o entrevista inicial informativa sino de una explicación de cómo podría desarrollarse la mediación a distancia y la conformidad de las personas para llevarlo adelante de esa manera.

Gestionar además con la otra oficina de mediación cómo desarrollarlo, cómo esa oficina gestionaría a su vez la invitación a la parte que vivía en esa otra provincia y luego un trabajo en mediación, ya que ambos mediadores lo son para ambas partes en las diferentes provincias.

El uso del teléfono, de Skype, de plataformas acordadas por los poderes judiciales en el caso que fueran ambas oficinas del Poder Judicial, el uso de la videollamada de WhatsApp con el transcurso del tiempo y modernizándonos un poco, nos encontró la pandemia familiarizados con esta modalidad.

Esto por un lado para mí significa un motivo de orgullo y también una oportunidad para compartir ese saber con otros colegas.

El 2020 me encontró en España, en Madrid, estudiando un máster y dando formación online y de repente dando formación y capacitación sobre mediación online y también abordando situaciones e intervenciones dialogales a través de los medios telemáticos y virtuales

Era muy difícil imaginarme entre los años 2012 y 2019, en que desarrollé y practiqué la mediación a distancia en la República Argentina, que esa práctica me ayudaría en 2020 y en este 2021 como una forma de adaptación a este nuevo mundo.

Muchos rostros sí me aparecen de esos años trabajando en mediación telemática virtual a distancia e interdisciplinar. Muchos rostros emocionados, agradecidos, sorprendidos de poder construir acuerdos de esta manera, de poder encontrarse a través de una pantalla y darle continuidad a una familia que por sobre todo sigue siendo eso, una familia.

Con nuevas dinámicas de interacción, con acuerdos novedosos, con decisiones complejas. Estos rostros que se me aparecen son rostros valientes que se animaron en un momento en el que esta modalidad no era habitual y sobreponiéndose a la sorpresa de los temores avanzaron en mediaciones de estas características.

El nuevo mundo al que me refiero no es el hipotéticamente descubierto desde la Europa, sino un nuevo mundo para cada uno de nosotros y de nosotras en todas las latitudes. Este nuevo mundo que nos desafía con estas dinámicas tecnológicas que supuestamente conocíamos y manejábamos. Descubrirnos cuánto más por conocer acerca de estas metodologías tenemos aún. También cómo conocernos a nosotros mismos, conocer a los otros y ayudar a conocer a través de la mediación y de los medios tecnológicos.

Ante la pandemia, mi pensamiento claro, sustancial, ha sido y es continuar mi labor mediadora, continuar la labor como formadora y capacitadora, seguir aprendiendo de la tecnología teniendo en vista el uso y el aporte a la comunidad y a la sociedad toda.

RECONSTRUYENDO AL MEDIADOR

GABRIEL ALBERTO TUBIO

“ Vuelve a empezar...

*Aunque sientas el cansancio
aunque el triunfo te abandone
aunque un error te lastime
aunque un negocio se quiebre
aunque una traición te hiera
aunque una relación se apague
aunque el dolor te quemee los ojos
aunque ignoren tus esfuerzos
aunque la ingratitud sea la paga
aunque la incomprensión corte tu risa
aunque todo parezca nada
vuelve a empezar ”*

Mario Benedetti

Corrían los finales de 2018 y era el año en que me había mudado de CABA (Ciudad Autónoma de Buenos Aires), Argentina (donde viví toda mi vida) para emprender un nuevo desafío integrándome a un maravilloso equipo de Mediación Penal en la Provincia del Neuquén, más específicamente en la ciudad de Zapala.

Antes de ello me desempeñé como coordinador de tres centros de acceso a la justicia dependientes del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, en el Barrio Padre Carlos Mugica (ex Villa 31) durante 8 años, viviendo en él durante tres años y dirigiendo un grupo interdisciplinario. Mi labor más preciada ser mediador comunitario, mi capacitación fue la práctica y labor, empezar de cero y con el objetivo de que este servicio (más que un servicio) se desarrollara en todos los barrios vulnerables de CABA y también en el resto del país.

El relato es pertinente ya que en algún momento de 2020 ambos lugares se tocarían a la distancia gracias a la pandemia.

Volviendo entonces a Zapala, mi nueva labor como mediador penal en el 2019 transcurrió en un clima y ámbitos presenciales, siendo capacitado por mis compañeros de trabajo y también en la práctica. Cuando todo transcurría de forma, digamos, lineal ascendente, nos ocurrió a todos y en todo el mundo, algo que de alguna manera nos forzó a construir toda una nueva forma de trabajar. Pronto apareció el trabajo desde casa y la imposibilidad de atender a los mediando físicamente, vaya que fue un cambio. Las herramientas teóricas, las mismas, tal vez potenciando o mejorando algunas de ellas como las mediaciones puente; las herramientas físicas todas diferentes: Zoom, WhatsApp, teléfono, video conferencias, desde las casas de los denunciantes y los denunciados o desde las oficinas de sus abogados. Pronto descubrimos que lo que antes podía llegar a tardar un determinado tiempo, ahora se multiplicaba por tres o hasta cinco veces y sin bajar la cantidad de ingresos de casos. En equipo y junto a la dirección

tuvimos reuniones de capacitación y encuentros donde decidimos nuevas formas del hacer mediador, algunas, pienso yo, ya han quedado y seguirán para siempre. De repente descubrimos que no era diferente que las partes vivieran una al lado de la otra o en diferentes barrios de Zapala, con que estén en otras localidades que se encontraban a kilómetros de distancia, a quienes antes se los asistía físicamente transportándonos una o dos veces al mes, por espacios de tiempo reducidos y pudiendo atender ciertamente pocos casos debido a que estos viajes en invierno eran interrumpidos por la nieve o las condiciones climáticas. Ahora tenían las mismas posibilidades que quienes estaban cercanos a los edificios judiciales.

No importa dónde esté el conflicto, este mediador ahora aumentó su campo de acción aún con las limitaciones tecnológicas, deuda pendiente a resolver, lugares sin señal o directamente mediando que no tienen celular ni internet, estos últimos a los que visualizamos hoy como nuevos excluidos y caídos del sistema. Destaco tener más campo de acción, no obstante como un hecho positivo, diría yo. ¿Cómo no se nos ocurrió antes? La pandemia movió los estantes obligándonos a una reconstrucción.

Muchas otras cosas nos deja este ya ido 2020 y en los albores de 2021, más posibilidades de capacitación teórica a distancia, vaya que estudié, encontrarme con personas maravillosas no importando dónde se encuentren, de nuevo el achicamiento de las distancias por la virtualidad. Esta nueva edición de “Mediación en el mundo” es prueba de ello, solo conocía a Daniela de mentas, no personalmente. Compartir estudios, actividades y porque no desde hace poco tiempo la vida, la llevó a honrarme con su generoso ofrecimiento de compartir la coordinación de esta maravillosa nueva edición, lo cual me encuentro disfrutando en un nuevo rol y reto, a 12.000 km con un océano de por medio, increíble, no hubiese pasado, no nos hubiésemos dado cuenta...

Otra prueba y si le sacamos un cero, 1200 km, me encontró también con otra grata experiencia, recibí un llamado de una vecina del barrio en CABA donde trabajé tantos años y pude intervenir como mediador comunitario en un caso muy complejo, con párroco de por medio, prestando las instalaciones informáticas para una de las partes en la Parroquia Cristo Obrero, donde se encuentran los restos de Carlos Mugica, que finalmente se anexó a una mediación penal realizada y organizada por dos equipos de intervención de la justicia penal uno y administrativo el otro de CABA produciendo el archivo de la causa penal, con acuerdo. Esta experiencia, por la circunstancia y el resultado, será guardada por siempre en el corazón, como una de aquellas mejores mediaciones de mi vida.

Dos cosas destaco de esto, una, el valor de la confianza adquiridos por años de trabajo, y la otra que ya no hay distancia que nos excuse.

De alguna forma las distancias han dejado de existir para nuestra labor y se han roto muros, creándose lamentablemente otros nuevos. La tecnológica se ha convertido no solo en una herramienta sino en un derecho de la humanidad, lo cual conlleva un largo camino por recorrer.

En lo personal me encuentro proyectando continuar promoviendo la mediación comunitaria tanto donde me encuentro como en otros lugares, permitidos ahora. También convocando a otros mediadores que no importando donde estén y más allá de sus trabajos y responsabilidades, quieran hacer un esfuerzo más y seguir siendo útiles en otras maneras y lugares.

**“GESTIÓN, CAPACITACIÓN.
FORMACIÓN . REINVENCIÓN”**

“*La mayoría de las personas gastan más tiempo
y energías en hablar de los problemas
que en afrontarlos***”**

Henry Ford

ARGENTINA

“Por favor, dígame que me hable...”

*De la película “El secreto de sus ojos”
dirigida por José Campanella.
Basada en la novela “La pregunta de sus ojos”
de **Eduardo Sacheri.***

**Centro institucional de Mediación del Colegio de Escribanos
de la Provincia de Buenos Aires**

GRACIELA CURUCHELAR

INTRODUCCIÓN

Quien haya transitado el año 2020 en una oficina, centro o servicio de mediación, habrá tomado conciencia de lo esencial de su trabajo en la comunidad.

Luego de un primer momento de parálisis y estupor, nos reinventamos en el Centro Institucional de Mediación del Colegio de Escribanos de la Provincia de Buenos Aires, Argentina.

Dirigir y administrar nuevos recursos desde la gestión y la actividad académica y brindar el mejor servicio posible, fue y sigue siendo el camino a seguir, renovando competencias desde lo virtual.

Nos sentimos responsables de brindar el mejor servicio para que los asuntos conflictivos familiares, comunitarios, civiles y comerciales sean tratados bajo el amparo confiable y seguro de una mediación.

Desafíos inmensos por la paz personal y social tan anheladas y por la que cada persona mediadora dejó su impronta en su profundo trabajo cotidiano,

especialmente desde la mediación con soportes tecnológicos que logró unir a personas, tanto en la misma ciudad como en ciudades diferentes. Unirse por cuadraditos de plataformas, escucharse por video llamadas, analizar acuerdos por correo electrónico. Todo es válido para hacer presentes el diálogo y el consenso.

Relatos de mediaciones, como el que ha surgido de nuestro Centro Institucional de Mediación, maravillosamente relatado por la Not. Mariana Rospide, reflejando una mediación que hicimos juntas desde nuestra Delegación San Isidro, con Salta Federal y Mediadora. Y que se incluye en esta recopilación coordinada por la Dra. Daniela Almirón.

Nos es muy grato que nuestra Fundación Editora Notarial publique esta obra, que fortalece nuestro quehacer en la profesión y especialmente en la mediación.

Historias de vida, de encuentros y desencuentros, de escucha y silencios, de luces y sombras, de amor y desamor, reflejadas en diversos ámbitos donde la mediación es posible, tanto en nuestra propia provincia como interprovinciales.

Con nuestros cursos, como Entidad Formadora habilitada por el Ministerio de Justicia de la Nación y el Ministerio de Justicia de la Provincia de Buenos Aires, formamos personas mediadoras, ofrecemos cursos de actualización de variadas temáticas y cursos intraorganizacionales para que todas las relaciones personales potencien sus fortalezas.

Trabajamos incansablemente cada día para que, en cada día, forjemos nuestra paz personal y social.

Los invitamos a conocer nuestras actividades durante 2020.

Gracias por esta oportunidad de construcción pacífica y colectiva.

CENTRO INSTITUCIONAL DE MEDIACIÓN DEL COLEGIO DE ESCRIBANOS DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

AUTORIDADES

Directora: Not. Graciela Curuchelar

Secretaria: Not. Nora Georgieff

Tesorero: Not. Norberto Soler

Colaboradora: Not. Mariana Rospide

Coordinación con Centros de Acceso a Justicia: Not. Alejandra Borelli

Coordinación académica: Nots. Alberto De Cano y Graciela Curuchelar

CONTEXTO

El Centro Institucional de Mediación trabaja en dos sentidos simultáneos: la gestión (realizar mediaciones y coordinar acciones de los doce subcentros de mediación bajo nuestra dirección provincial; trabajo de equipo; firma de convenios) y la formación de personas mediadoras.

Nuestra vasta provincia tiene realidades diferentes: grandes conglomerados urbanos y el amplio campo conviven en un sinfín de situaciones que muchas veces buscan una mediación para mejorar la calidad de vida de sus protagonistas.

GESTIÓN

En razón de la Pandemia COVID-19 y por el Decreto Nacional N° 297/2020 con sus sucesivas prórrogas, la actividad del Centro Institucional de Mediación se vio restringida al teletrabajo.

Se han desarrollado a partir de esa fecha y hasta el presente las siguientes actividades:

- Reuniones de equipo de gestión y académico, todos los meses.

- Reuniones de directores: se llevaron adelante 5 reuniones de directores de subcentros a lo largo del año de manera virtual, en mayo, junio, julio, septiembre y la última el día 26 de noviembre donde se incorporaron a todas las autoridades de cada subcentro para hacer un cierre final, escuchando a cada miembro.

- Equipo de escribanas “jóvenes”. Creación del equipo, buscando trabajar de manera conjunta en temas de actualidad y de contenido referido a la mediación.

- Almanaque 2021: elaborado por el equipo de escribanas jóvenes

CONVENIOS

- Federación de Colegios de Mediadores de México.

- Consejo Federal del Notariado Argentino (CFNA): representando al Colegio de Escribanos de la Provincia de Buenos Aires en la Comisión de Mediación. La Directora participó de 5 reuniones de la Comisión. Asimismo el Centro Institucional de Mediación fue designado como Entidad Formadora para impartir el curso de Formación Básica en Mediación en 2021 para escribanos y escribanas de todo el país

MEDIACIÓN A DISTANCIA

Continuamos con mediaciones a distancia, aunque dificultades tecnológicas imposibilitaron su efectivo cumplimiento.

Nos sentimos responsables de brindar el mejor servicio para que los asuntos conflictivos familiares, comunitarios, civiles y comerciales sean tratados bajo el amparo confiable y seguro de una mediación.

ACTIVIDADES EN SUBCENTROS

-Visitas virtuales del Centro de Mediación a subcentros.

-Talleres con diversos disertantes y temáticas: "Toma de decisiones", con Marinés Suares, "Empresas familiares", con Rene Llapur, "Adultos mayores", con Cristina Camelino.

-Actividad de difusión radial.

ENTIDAD FORMADORA

-Formación Básica en Mediación y Mediación Voluntaria 2020:

Se gestionó la posibilidad de impartir los cursos con soportes tecnológicos ante el Ministerio de Justicia de la Nación y en el Ministerio de Justicia de la Provincia de Buenos Aires.

Actualmente solo podemos ofrecer el curso homologado por la Provincia de Buenos Aires. En el Ministerio de Justicia de la Nación está actualmente en trámite.

Unimos los cursos de las personas inscriptas en el Colegio de Escribanos central y en la Delegación San Isidro y conformamos un solo grupo interdisciplinario de 25 personas de diversas localidades de nuestra Provincia y de las provincias de Neuquén y Río Negro.

-Texto, plano y actividades en la plataforma de Mediante (www.mediante.com.ar)-

-Utilización de Cisco Webex del Colegio de Escribanos de la Provincia de Buenos Aires.

-Plataforma Zoom para práctica en grupos.

-Para cada clase en particular se bajaron los contenidos grabados del Webex y luego se cargaron en el canal de YouTube de Mediante, para poder hacerlos visibles a quienes no pudieron estar o bien para aquellos alumnos que querían volver a repetir la clase, pudiendo así fijar conceptos o aclarar dudas en cuanto a contenido.

-Luego de cada clase enviamos a cada alumno: la clase grabada, el link de acceso a la próxima, los PowerPoint de lo dado y material complementario para enriquecer lo dado.

-Cursos de actualización

Negociación: el mismo se llevó adelante en razón de la disposición del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Provincia de Buenos Aires N° 71/2020, contando con un total de 35 alumnos que participaron desde su inicio el 18 de agosto hasta su finalización el 15 de septiembre de 2020. La modalidad online fue a través de la plataforma Webex del Colegio de Escribanos de la Provincia de Buenos Aires.

Comunicación y Preguntas: el mismo se llevó adelante en razón de la Disposición del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Provincia de Buenos Aires N° 70/2020, contando con un total de 15 alumnos que participaron desde su inicio, el 22 de septiembre hasta su finalización el 13 de octubre de 2020. La modalidad online fue a través de la plataforma Webex del Colegio de Escribanos de la Provincia de Buenos Aires.

Cátedra Libre-Comunicación Eficaz y Abordaje Constructivo de Conflictos de UNLP: con un promedio de asistencia de 80 personas.

"Habilidades sociales en ámbitos personales y laborales". Disertante invitada: Dra. Patricia Barcones. En el Subcentro Morón.

"Resiliencia en las organizaciones". Disertante invitada: Lic. Gabriela Simpson.

"Justicia Terapéutica". Disertantes invitadas: Dra. Villemur Inés, Dra. López Mariela Eliana, Dra. Mazzeo Flavia Lorena, Dra. Oyhamburu María Silvia y Dra. Arcuschin Karina.

"La Mediación como vía al bienestar". Disertante invitado: Francisco Gorjon a través del Subcentro San Martín.

-Simposios

Se realizó vía virtual el simposio sobre mediación notarial internacional, contando con la disertación de la Directora Not. Curuchelar el día jueves 27 de agosto de 2020, el mismo fue organizado por la Academia Notarial Americana y contó con importantes disertantes de México y Perú.

-Talleres

Organizado por la Cámara Inmobiliaria de la Provincia de Buenos Aires y el Foro Profesional Inmobiliario, se desarrolló el día lunes 14 de septiembre el "Taller de mediación, resolución de conflictos", siendo la Not. Curuchelar su disertante.

-Congresos

Del 9 al 13 de noviembre se llevó adelante el XX Congreso Nacional de Mediación bajo el lema "20 años promoviendo una Cultura de la Paz", bajo la coordinación del Dr. Othon Pérez Fernández del Castillo.

MÁS DE UNA DÉCADA PARA UNA PROFECÍA AUTOCUMPLIDA

ALBERTO ELISAVETSKY

El año 2020 se convirtió en un punto de inflexión en el mundo de la resolución de conflictos en general y de la mediación en particular en lo referente a la aceptación por parte de la comunidad mediadora de los procesos gestionados por medio de las nuevas tecnologías de información y comunicación.

Cuenta la leyenda que es la tradición en el ámbito de los métodos no adversariales de resolución de conflictos, negociación, mediación, conciliación y facilitación basar su esquema de funcionamiento firmemente apoyados en la presencialidad y el cara a cara.

Desde el año 2006 a partir del web log de resolución electrónica de disputas³ que dirijo y del uso de la red social ODR Latinoamérica⁴ desde el año 2008, he bregado de manera firme, junto a un equipo formidable que me acompaña desde esos tiempos, por la aceptación de la factibilidad de llevar adelante procesos de negociación y mediación por medio de las nuevas tecnologías de información y comunicación.

3 www.resolucionelectronicadedipsutas.com

4 www.odrlatinoamerica.com

En aquellos años y comprensiblemente quizás, podía parecer una tontería o algo inaudito la posibilidad de resolver un conflicto utilizando herramientas digitales. En realidad, como todas las novedades en la historia del mundo hay un proceso de resistencia y descreimiento, hasta que el agua corre y se visibiliza la innovación como algo útil y viable.

¿Qué mueve al mundo? ¿El amor o el dinero? Nos encontramos a comienzos del año 2020 con esta inesperada pandemia que está afectando seriamente al mundo en general y también a la mediación presencial.

La diferencia fundamental entre guerra y pandemia es que la guerra afecta el capital fijo de una sociedad ya que nos destruye como lo hace con una carretera, un edificio o una torre de comunicación. La pandemia lo que afecta, lo que ataca, es nuestra posibilidad de circular para trabajar, ataca la circulación del trabajo, el llamado capital móvil.

Frente a las cuarentenas obligatorias que se impusieron como consecuencia de la necesidad de aislar a las poblaciones para tratar de mitigar la circulación del virus COVID-19 estalló el llamado home office o teletrabajo. Como lo perfecto es enemigo de lo posible la comunidad mediadora internacional advirtió como gran hallazgo algo que existía hace muchos años, que es la factibilidad de gestionar conflictos a distancia. En otras palabras, mediar por medio de las nuevas tecnologías de información y comunicación o telemediar.

Este descubrimiento por parte de las operadoras y operadores de conflictos, pese al conocimiento que podían tener al respecto, develó algo muy humano también: la interpelación a salir de la zona de confort profesional. Ello puede estar directamente vinculado con la necesidad de mantener sus ingresos como consecuencia de la crisis del coronavirus.

Es conocida una frase de Groucho Marx, quien dijo: "Estos son mis prin-

cipios. Si no le gustan... tengo otros". Aunque la misma en realidad apareció en un periódico de Nueva Zelanda en 1873, en la siguiente forma "Éstos son mis principios, pero si no les gustan, yo los cambio". La atribución de la cita a Groucho se publicó por primera vez en el "Legal Times" en 1983, algunos años después de su fallecimiento. En cualquier caso, con esta fórmula se intenta describir al político que acomoda su discurso, para decir lo que el público quiere oír. De pronto toda la comunidad mediadora sabía y necesitaba aceptar la posibilidad de mediar a distancia y florecieron expertos que hasta marzo del 2020 eran desconocidos.

Vale compartir en este texto que desde el año 1996 existe en la Universidad de Massachusetts Amherst (Estados Unidos) el centro de tecnología aplicada a la resolución de conflictos que fue creado por el profesor Ethan Kash y al que tengo el honor de pertenecer desde el año 2009, cuyos avances y contenidos disciplinares pueden apreciarse en su web.⁵

En mi mirada preocupada por la "responsabilidad social" creo que, pese al recorrido pedregoso del desarrollo de las ODR, la comunidad mediadora se vio obligada a capacitarse y mantenerse en el espacio laboral de la mediación que tan rica historia tiene en la República Argentina en el ámbito de lo presencial.

También hemos sido víctimas del efecto "Zoom del día" con webinars gratuitos y pagos de los más diversos temas vinculados con la resolución de conflictos casi sin solución de continuidad a los fines concretos de la reconversión del cara a cara a lo digital. Esto no deja de ser valioso en cuanto al esfuerzo y empeño de muchos colegas en poder brindar una tarea mediadora eficaz y adaptada al contexto.

Durante mucho tiempo las entidades formadoras de Argentina y las autoridades de aplicación, salvo contadas excepciones, rechazaron de plano

⁵ www.odr.info

que la formación básica en mediación (formación autorizada por el MJDD-HH de Argentina) pudiera realizarse de forma remota. A fines de noviembre del año 2020 aún no es posible esa modalidad de dictado, a pesar de las circunstancias y la autoridad de aplicación solo ha permitido los cursos de actualización bajo el mecanismo remoto.

Ahora bien: ¿qué quedará después de la vacuna anti COVID salvadora de la presencialidad y sus innegables beneficios? Podemos decir que siempre después de un proceso de innovación disruptiva sobreviene un bache o estancamiento y luego, si el mismo tiene valor agregado para la sociedad, continúa su crecimiento.

En este caso la remanida frase "llegó para quedarse", se hará realidad en su mayor extensión ya que la mediación online canibaliza la presencial. Canibalización cuyo contenido puede definirse "En la gestión, el término canibalización en ámbitos comerciales, en cuanto a sustitución de un producto o servicio".⁶

La mediación a distancia no será discutida por las futuras generaciones, principalmente porque "todos" serán nativos digitales, aquellas personas que han nacido en la era digital tras la explosión de las nuevas tecnologías. Además, por razones de ahorro de tiempo, distancia, mejoras en las comunicaciones, aparición de programas holográficos, realidad virtual y aumentada.

Siguiendo la frase "No hay mal que por bien no venga", nunca mejor aplicada que en el caso de las *Online Dispute Resolution* en inglés (ODR) o sea la resolución de disputas en línea (RDL) en español, ya que la trágica situación sanitaria del año 2020 la ha convertido en la "superstar" de todos los operadores de conflictos del mundo ante la necesidad imperiosa de adaptación de los programas de formación y las prácticas profesionales en el campo de la resolución de conflictos.

⁶ <https://knowow.net/es/cieeconcom/gestion/canibalizacion/>

Un texto escrito hace un año y medio, premonitoriamente se vuelve actual: "El primer rasgo definitorio de los métodos RDL es su apoyo sustancial en la tecnología en línea, en comparación con los métodos clásicos de mediación, negociación y arbitraje y la resolución de neutrales online está haciendo su irrupción en el mundo de los conflictos de consumo y empresariales.

Capítulo independiente y en estudio permanente es la conciliación laboral con las características distintivas, sustentadas en los principios generales de esta rama del derecho y los fundamentos que rigen los métodos de resolución apropiada de conflictos RAC conforme la Organización Internacional del Trabajo se recuerda que en nuestra región muchos contratos laborales se celebran en un país para ejecutarse en otro, "lograr un protocolo entre ambos países para resolver conflictos online respetando las líneas directrices jurídicamente hablando es un reto considerable"⁷.

Existen diversos espacios virtuales a los que un ciber mediador tiene oportunidad de visitar para tomar conocimiento de los vertiginosos cambios que se están produciendo en el mundo globalizado, específicamente en lo referido a la praxis profesional de las ODR/RDL.

Como por ejemplo ICODR (International Council for Online Dispute Resolution / Consorcio Internacional para la Resolución de Disputas en Línea).⁸

Organización sin fines de lucro que fue constituida en París en junio de 2017, de la que tengo el honor de ser miembro fundador, cuyos objetivos son:

- Impulsar el desarrollo, la convergencia y la adopción de estándares abiertos para el esfuerzo global de resolver disputas y conflictos utilizando tecnología de la información y las comunicaciones.

⁷ Elisavetsky; Almirón, "Mediación a la luz de las nuevas tecnologías", ERREPAR 2019.

⁸ www.icodr.org

-ICODR promueve estándares mundiales para todas las formas de resolución de disputas asistida por tecnología, incluidos el diagnóstico, la negociación, la mediación, el arbitraje y los tribunales. Los estándares de ICODR ofrecen el potencial de reducir los costos, estimular la innovación, proteger a los consumidores y ciudadanos y proteger el derecho al libre acceso a la justicia.

El ICODR se creó en respuesta a la reciente, rápida y generalizada adopción de sistemas de resolución de disputas respaldados por tecnología, que se están llevando a cabo en todo el mundo tanto en el sector público como en el privado. Estos sistemas se utilizan actualmente para resolver muchos millones de disputas. Un mayor crecimiento del uso de la resolución de disputas en línea (ODR) requiere el desarrollo y el cumplimiento de estándares para brindar apoyo y generar confianza en todas estas empresas.

Otro ejemplo es el Registro Global de Ciber mediadores / ODR Coin. El registro global de Cibermediadores⁹ es un desarrollo de ODR Latinoamérica, para visibilizar a los mediadores digitales formados en los programas de entrenamiento de E-Mediar¹⁰, a los efectos de que puedan ser identificados por colegas o público en general que requieran colaboración en una mediación a distancia o individuos en búsqueda de un servicio profesional para resolver un conflicto transnacional. La participación con perfil y datos de contacto es gratuita.

Uno de los ejes que me guía en esta responsabilidad social junto con mi equipo es divulgar el conocimiento, y por ello es un orgullo poder compartir formando en competencias de ciber mediación en cursos básicos y avanzados a más de 2500 mediadores de Argentina, Brasil, Chile, Ecuador, España, México y Perú, en el marco de distintas alianzas con distinguidos colegas de Iberoamérica.

⁹ www.registrodecibermediadores.com

¹⁰ www.e-mediar.com

En esa misma línea compartimos con colegas inquietos de este mundo de mediación y tecnología un proyecto de reciente creación que se encuentra recorriendo los primeros pasos, al que denominamos Consejo Latinoamericano de Resolución de Disputas en Línea CLRDL, con la expectativa de generar normas éticas y estándares profesionales para la mediación en línea con una mirada sur norte, buscando desarrollar un modelo propio latinoamericano.

En definitiva, somos contemporáneos a un disruptivo cambio en el ámbito de los métodos apropiados de resolución de conflictos, ya que los mismos están siendo atravesados por la tecnología.

Por lo tanto, nuestro coeficiente de capacidad de cambio está siendo desafiado por los requerimientos de una actividad profesional acorde las expectativas de ciudadanos usuarios en el Siglo XXI. Palabras tales como inteligencia artificial, big data, algoritmos, blockchain, smart contracts, pasarán en muy breve tiempo a formar parte de lo que será un léxico cotidiano y el glosario del ciber mediador seguirá avanzando, incorporando nuevos términos tales como realidad virtual, realidad aumentada, hologramas e inteligencia artificial. Es absolutamente imprescindible que la comunidad mediadora se vincule con estos nuevos términos a ser aplicados en este ámbito para poder continuar contribuyendo a construir la paz en la era digital.

Por ello, al cierre de estas líneas en este que es un texto de construcción colectiva y de profesionales que día a día hacen mediación, nos encontramos desde ODR Latinoamérica lanzando para los colegas mediadores iberoamericanos una plataforma argentina de mediación en línea de última generación.¹¹ Porque el tiempo no se detiene, y siempre será necesaria la mediación.

11 TODRA: Total Online Dispute Resolution Application.

BIO

ALBERTO ELISAVETSKY

Director del Observatorio del Conflicto y del posgrado en cybermediación de la Universidad Nacional de Tres de Febrero. Fundador y director de ODR Latinoamérica, editor del ODR Journal Latinoamérica. Fellow del Centro de Tecnología y Conflicto de la Universidad de Massachusetts.

LA INCREÍBLE E INIMAGINADA EXPERIENCIA DE UN LABORATORIO TEATRAL PARA MEDIADORES, ESAS COSAS DE LA PANDEMIA...

JUAN MARÍA LUCE

Cuando el 4 de diciembre pasado se cerró el telón, e hice click en "terminar la sesión" después de que el último actor abandonara la sala virtual, quedaron resonando en mí las palabras de una de las participantes, y que luego volvería a escuchar:

"Si me hubieran dicho, hace tan solo unos pocos meses, que yo, siendo mediadora, terminaría haciendo teatro por medios electrónicos en horarios de trabajo, no lo habría creído. Desde Buenos Aires, estas palabras se fueron enlazando con otras que me iban llegando desde España y distintos puntos de la Argentina y Brasil.

El final de un ciclo inaugurado en mayo de este año, que llamé "Laboratorio Teatral para Mediadores", y que pensamos continuar -renovado- en 2021 en sus formatos real -si la pandemia lo permite- y virtual.

Por qué los mediadores nos acercamos al teatro

Siendo abogado y profesor de teatro, desde los inicios de la mediación en la Argentina a mediados de los años 90, me interesé por lo que intuía

como lugares de encuentro y enlace entre estas dos disciplinas: el teatro y la mediación. En forma progresiva, con el correr de los años fui proponiendo diversos abordajes en mi entonces nueva profesión como formador de mediadores. Recuerdo los primeros talleres que coordiné, en el marco de entrenamientos para mediadores, en los que a través de recursos pedagógicos como el "role-playing" y las teatralizaciones, simulábamos casos reales, para luego pasar al entrenamiento de habilidades expresivas, con el objetivo de "desestructurar" a los mediadores. Poco a poco fui dándome cuenta de que en esa búsqueda me iba encontrando con mis propias estructuras, prejuicios, que me obligaban a ir revisando mis ideas previas. Pero también fui descubriendo nuevos caminos que podían abrirse en la formación de mediadores, quienes más allá de "practicar el rol mediador", podían desarrollar destrezas, una mirada más aguda, una sensibilidad particular, una capacidad reflexiva más profunda y sutil en el campo de las relaciones humanas, y así en esas búsquedas ir descubriendo otros interrogantes e infinitas posibilidades.

Con el correr de los años fueron ganando espacio los campos de formación y de expresión donde propusimos, por ejemplo, junto a María Elena Caram, a partir del análisis de una obra de teatro cada año, ir desgranando juntos temas de la vida, de las relaciones y conflictos humanos, de la cultura y del mismo teatro.

Así, fuimos desarrollando conceptos teatrales para relacionarlos con nuestro trabajo en mediación, tales como: textos y subtextos, la cuarta pared, el metateatro y la puesta en abismo, la mediación como espacio teatral, los roles, la estructura dramática y las tramas. Los intertextos: mezclar, copiar, combinar, coordinar, aquello que ya está dicho y volver a decirlo...

Y también cada texto nos fue impulsando a reflexionar sobre los temas de la vida misma, las alianzas, triángulos y traiciones, las familias, los

contextos culturales, las contradicciones humanas, el deseo y la vigencia de los mandatos en todas las culturas y épocas, la identidad y sus espejos, las dificultades de la comunicación humana.

Estos desarrollos fueron desembocando en puestas en escena de relatos y situaciones teatrales en congresos, que unieron arte y mediación y despertaron mucho interés.

Cómo nació el laboratorio:

En marzo de 2020 la Argentina se recluyó, como ya lo venía haciendo el mundo, junto a ideas suspendidas, viajes y proyectos postergados, y el tiempo detenido. Tímidamente fue tomando forma la experiencia del laboratorio teatral, pero usando las posibilidades de la virtualidad. Muchas personas que no habrían podido viajar a un encuentro presencial fueron sumándose, de distintos puntos de la Argentina, y el laboratorio fue expandiéndose y repercutiendo en diversos ámbitos y latitudes.

El trabajo

Desde un primer momento fuimos delimitando el objeto de este laboratorio teatral, realzando la idea de "espacio de experimentación":

-Investigar activamente sobre las posibilidades expresivas, proponiendo un paralelo entre el desarrollo de habilidades propias del entrenamiento del actor y las de un mediador.

-Trabajar en la construcción de historias que se van enhebrando a través de relatos y representaciones. Buscamos desde una mirada sensible, bucear en la vida y sus relaciones, para entenderla, mostrarla, iluminando ciertos aspectos desde la linterna de esta poderosa herramienta para la transformación de conflictos que es el teatro.

-Profundizar en algunas migraciones conceptuales que van del campo teatral hacia la mediación, y también a la inversa (de la mediación hacia el teatro), siendo las avenidas principales donde confluyen ambas disciplinas, el conflicto y la comunicación.

-El modo es siempre el juego, imaginando y creando realidades inventadas o copiadas de la vida misma, de los libros o de los relatos que nos llegan de la historia.

Los temas

A partir de estas propuestas se pusieron en movimiento ideas, miradas, conversaciones, relatos, representaciones, expresiones, debates, que más allá de las limitaciones de imagen y sonido y las ansiedades propias de esta modalidad virtual, permitieron abrir varias líneas de investigación, que fueron surgiendo de la curiosidad e identidad de cada grupo y de cada individualidad.

Describo aquí algunas de esas líneas de investigación, con la idea de dejar un primer registro de algunas huellas que esta tarea va dejando:

-Los puntos de vista: para narrar podemos elegir de dónde partir, hacia dónde ir, usar recursos narrativos, construir historias superpuestas o encaenadas.

-Los mitos contenidos en los cuentos: la vigencia de los mismos en la cultura y sus posibles resignificaciones.

-La revisión de estereotipos: sus disfraces en las diferentes culturas, y cómo se juegan en nuestros propios supuestos y prejuicios.

-La libertad del artista: la propiedad intelectual. La relación con su época.

-Los géneros: así, las historias pueden ser de ficción, fantásticas, cómicas o trágicas, y desde allí varios subgéneros como el realista, naturalista, el

grotesco o paródico, el melodrama, las corrientes estéticas como el kitsch o el camp, entre otras.

-El dilema del desdoblamiento persona-personaje: la necesidad de deconstruir los personajes propios o ajenos para poder comprenderlos, aprehenderlos, y construirlos.

El enfoque performativo de la mediación

Mi propuesta es que podemos pensar la mediación desde esta perspectiva, como un espacio teatral donde se despliega la multiplicidad de roles del teatro. Partimos del teatro como metáfora de la vida para luego, por analogía, aplicarla a la mediación -ya que en ella está la vida "condensada"-. Toda interacción humana es performativa. En un juego de espejos, las interacciones cobran sentido en tanto son significadas por un otro que las observa. Todos cumplimos el doble rol de actor y público a la vez.

-**Los roles:** en la vida social existe multiplicidad de roles. Estos tienen que ver con una función social y con expectativas de la sociedad. Cuando tomamos distancia del rol asignado, adrede o sin quererlo, modificamos el entorno a partir de la sorpresa que generamos. Aplicados a la mediación, encontramos todos los roles teatrales: director, actores, sonidistas, iluminadores, tramoyistas, público, escenógrafo.

-**Las máscaras** y sus múltiples sentidos: la persona, aquello que oculto, aquello que muestro. Y qué sucede cuando, entre bambalinas, hay alguna máscara que me quito.

-**Los rituales:** en el origen el teatro estaba ligado al rito. Lo teatral en la vida cotidiana y los rituales: ritos religiosos, sociales, políticos. Diferenciamos y nos preguntamos sobre las diferencias posibles entre rituales y hábitos. ¿Existen rituales cuando estamos solos sin la observación del otro?

El entrenamiento en el laboratorio

-Contar historias. Desagregamos los componentes de una estructura narrativa, el qué y el cómo de todo relato.

La trama o línea de acción: el argumento o línea argumental. La anécdota.

La idea central: el punto de vista del relator, aquello que nos quiere decir. El tema.

Y para trabajar con percepciones y verdades subjetivas, el arte de contar es un ejercicio inmejorable para realizar "experimentos con la verdad" (parafraseando a Paul Auster).

El criterio de verdad en los relatos, la validez de los diferentes estilos, siempre que exista verosimilitud y coherencia dentro de la historia, aún en lo absurdo como convención previa.

Y sobre las maneras de contar: elegir una musicalidad, una cadencia, un ritmo y un tono. Esto genera siempre algún efecto particular, personal, en el espectador, en el oyente. Hay repercusiones personales, la movilización de algún resorte íntimo. Nos remite a una familiaridad, nos despierta curiosidad. Nos sorprendemos a cada giro del relato, sintiéndonos "reflejados" al asociar algún pasaje con una experiencia propia, y así, la historia relatada nos hace viajar en el tiempo, transportándonos a un momento particular de nuestra propia vida. Algo del otro me toca a mí, me conecta con algo propio.

-La fuerza expresiva: un cuentista es, en cierto modo, un actor. Maneja la expresión y en ésta existen dos niveles: verbal y no verbal.

La fuerza de nuestro mensaje estará en mostrar unívocamente cuerpo y palabra.

Nos expresamos o intentamos hacerlo con todo nuestro ser, pero solemos toparnos con limitaciones en nuestras posibilidades expresivas, tanto en el lenguaje verbal como en el no verbal.

Aprender a contar es aprender a encontrar las palabras o medir su alcance. En el texto el sentido de las palabras puede ser muy diverso.

Y hablar de las limitaciones del lenguaje no verbal es pensar que nuestro cuerpo habla. El lenguaje del cuerpo ha sido estudiado desde épocas ancestrales. Las miradas, gestos y movimientos, o la ausencia de ellos, los silencios, dicen mucho sobre nosotros y sobre la historia que contamos.

No me animo, no sonrío, no muevo los músculos de mi rostro, no le doy tonalidades a mi voz, nada sucede. Luego, registro mis movimientos, mis reacciones corporales, tomo aire, exhalo mis palabras, el impulso expresivo, y empiezan a tejerse las historias en el aire.

Representar historias. El teatro

-Los procesos creativos tienen etapas: el caos, angustiante y movilizante tal vez en algunos pero siempre muy desafiante. Y los aprendizajes que surgen de allí: la necesidad de escucha... el ser una tabula rasa, para vaciarse de prejuicios, la necesidad de no sobresalir, el respeto de los procesos y tiempos personales, y el descubrimiento de que si la construcción es colectiva, la fuerza es arrolladora...

-Las estructuras dramáticas: toda representación requiere un análisis de muchos aspectos del conflicto: la lucha de fuerzas, sus objetivos, las urgencias, las contradicciones, las circunstancias, los vínculos, entre otros.

-La improvisación como herramienta. los mediadores somos actores y como tales requerimos entrenar destrezas y habilidades: la capacidad de reacción ante lo inesperado, de sorprender al otro, adaptarnos, fluir ("estar siendo"). "Para improvisar hay que estar preparado".

-Construir personajes: uno de los aspectos más fascinantes es el desafío de "jugar a ser otro", con todo lo que esto implica: vencer barreras personales, ponerse en el lugar del otro, descubrir otros mundos.

Conclusión: una búsqueda de la verdad

Aquello que comenzó tímidamente como un experimento fue ampliándose a más interesados. Al cerrar el ciclo, propuse a los participantes que describieran brevemente lo que se llevan de esta experiencia. Recojo aquí algunos comentarios:

-El encuentro, la posibilidad de reunión de equipos distantes entre sí.

-La posibilidad de forjar lazos de afecto en la virtualidad también.

-El habitar la paradoja verdad-ilusión, a partir de sumergirnos en las "versiones", mirando escenas que simplemente son verdaderas porque las miramos.

-El descubrimiento del juego como espacio de trabajo serio.

-El encuentro con los propios preconceptos y la necesidad de revisarlos.

-El ser protagonista aún siendo un actor de reparto.

-El despliegue de la creatividad en libertad.

El laboratorio es un espacio de experimentación, en el que lo importante no es el llegar a la verdad, sino la búsqueda misma, y así en el camino,

pescadores de perlas, vamos abriendo cofres, distintos cofres, y eligiendo cada uno sus tesoros... cada grupo abre un cofre diferente, y cada integrante escoge sus propias perlas... Porque el grupo es una identidad mucho más potente que la suma de sus integrantes.

BIO _____

JUAN MARÍA LUCE

Abogado, mediador, profesor de teatro, docente universitario.

CÓMO ADAPTAR UN SISTEMA A LAS CONTINGENCIAS O SUCUMBIR EN EL INTENTO

NORAH AGUIRRE Y VERÓNICA MARTÍNEZ

El aislamiento sanitario preventivo y obligatorio que dispuso el Poder Ejecutivo Nacional nos sorprendió un 18 de marzo, a poco más de un mes de retornar de la feria judicial y con un año en el que planificábamos muchas actividades y cambios para nuestro sistema de métodos autocompositivos de resolución de conflictos en la provincia de Río Negro, al norte de la Patagonia argentina. Nuestro sistema tiene ya cerca de 17 años de vida.

A fines del mes de marzo y ya sin acudir a las oficinas, recibimos una instrucción por parte del Superior Tribunal de Justicia -del que somos organismo auxiliar-, indicándonos: "generar un sistema remoto que permitiera dar continuidad a los procesos de mediación en el marco de la crisis sanitaria que afrontábamos por la pandemia de COVID-19"...

La Dirección de la Di.M.A.R.C nos reúne como equipo en el desafío de sostener, proponer, supervisar y ampliar los métodos autocompositivos de resolución de conflictos desde el año 2010. Esto hace que seamos una unidad sólida. Nos conocemos y sintonizamos de manera personal. Afrontamos con perseverancia las dificultades, que en estos años han sido múltiples y variadas.

En este marco tan raro para todos y todas, nuestra primera reacción al pedido -si bien no lo expresamos de manera abierta- fue: "¡esto que nos plantean es imposible!".

Superado el chubasco de pensamientos limitantes, abriendo el paraguas de nuestras cabezas y tratando de despejar nubarrones de previsiones negativas, nos pusimos las botas de goma, dispuestas a hacer lo que mejor sabemos: pensar de manera muy flexible -que sería algo así como saltar charcos-. Comenzamos a explorar cómo podría ser esto de "armar procesos enteramente remotos en medio de una pandemia". No teníamos antecedentes.

Destáquese que nuestro sistema "habitual", del que nos ocupamos y el que se desprende de esta Dirección, consta de: 20 organismos descentralizados, con casi 60 funcionarios/as y agentes, 140 mediadores/as, 80 conciliadores/as, 17 defensores oficiales, etc. Era un desafío grande y complejo... más que un charco, era un lago.

Por video llamada fuimos dando forma y delineando estratégicamente cuáles eran las necesidades básicas para "arrancar" este motor que ahora nos pedía un combustible distinto, pero que teníamos que hacer funcionar para un vehículo al que había que subir a la mayor cantidad de gente posible y llegar a destino.

Costó. Fuimos y vinimos a mucha velocidad, viendo el potencial que la circunstancia ofrecía a pesar de todo y nos convertimos en la primera provincia argentina en poner en marcha el sistema de mediación prejudicial remota.

Una piedra difícil de remover fue ni más ni menos que la "información". Contar en nuestros domicilios con los datos de procesos ya iniciados, teléfonos o direcciones de correo de usuarios/as, abogados/as y mediadores/as que estaban en los legajos o computadoras de los centros de mediación. Esto nos daría la llave para reconstruir la historia de cada uno y poder continuarlos.

El equipo de sistemas del Poder Judicial hizo su magia, nos suministró las herramientas que necesitamos y habilitó los primeros "accesos remotos". En los equipos informáticos de nuestras casas -los que en su mayoría compartimos con el resto de la familia para trabajar, estudiar y demás- con conexiones a internet muy deficientes en ocasiones, problemas técnicos y otros, fuimos sorteando los obstáculos y paulatinamente teniendo más operadores/as conectados/as.

Fue y es un enorme esfuerzo de adaptación. Son muchos los aspectos a cubrir tanto administrativos como técnicos y considerando el amplio colectivo con el que nos vinculamos y al que asistimos: usuarios/as, mediadores/as, abogados/as, conciliadores/as, etc. requiere de gran compromiso por parte de los equipos de cada Centro Integral de Métodos Autocompositivos, Delegación y Casas de Justicia.

Este es otro punto del que estamos muy pero muy orgullosas: nuestra gente, los y las compañeros/as de trabajo. La mayoría son personas que le escapan al modelo "agente judicial tradicional". Tienen otro perfil, se ponen la camiseta y saben que su tarea es trascendente para ayudar a personas que de otro modo no podrían gestionar soluciones adecuadas a los conflictos que los atraviesan. Vocación de servicio. Este es el resultado de trabajar con sentido de pertenencia al área, de reconocerse parte de una construcción común que es uno de los grandes valores en los que nos interesa se consolide nuestro sistema MARC.

Una vez que contamos con los "legajos digitales de las mediaciones", vino el desafío de llevar a cabo el resto de las adaptaciones: proponer a mediadores/as contactos telefónicos o vía video llamada, Skype, Meet, Zoom, u otras plataformas, con usuarios/as y abogados/as de parte para "convencerles" y "atraerles" a realizar los procesos con esta mecánica. Por supuesto, esto era y es voluntario para las personas.

La mayoría de los/las mediadores estuvieron bien predispuestos/as y asumieron el reto desde un primer momento.

Comenzaron a desenvolverse los primeros casos desde el 3 de abril en adelante y nos sorprendimos positivamente. Los y las mediadores/as nos transmitían que la gente se alegraba de que les contacten, de tener noticias de la mediación que habían iniciado y que hasta ahí no sabían en qué quedaría. Ellos/as se tomaron el tiempo para explicarles, fueron receptivos/as a las preguntas y lograron que mucha gente venza la desconfianza que les provocaba este tipo de interacciones en las que la inmediatez de la palabra se concreta de modos diversos a los que asiduamente acostumbramos.

Fueron consiguiendo (mediante procesos pausados, secuenciados y respetuosos de las necesidades de las partes), que construyan soluciones elaboradas a su medida y concretables. Estas a su vez contemplaron las particularidades del contexto imperante, lo que las tornó más efectivas aún: por ejemplo sistemas de comunicación en los que en lugar de dos o tres veces, se acordó que los/las niños, niñas y adolescentes pasen una semana con papá y otra con mamá, evitando traslados innecesarios; modos de aportar económicamente sin necesidad de acudir a bancos y aprovechando las salidas al supermercado en los días habilitados, entre otras muchas soluciones creativas.

La sensación transmitida por la gente desde un primer momento fue que poder resolver conflictos mediante este sistema, "inyectaba certeza en un entorno de completa incertidumbre". Esto ya era mucho y cumplía el objetivo propuesto. De a poco, quienes en primera instancia esperaban concretar sus mediaciones de modo presencial, fueron convenciéndose y recurriendo a estos mecanismos.

Hubo muchísimo que coordinar con variadas áreas internas de la institución: la Defensa Pública, el sector que administra los fondos con los que

se paga a profesionales mediadores/as, informática, etc. La conclusión: con buena actitud, proactivamente y empujando todos/as para el mismo lado, las cosas salen y casi todo se puede. Hasta lo que se ve más oscuro.

De modo casi natural fuimos ampliando los servicios: admitiendo casos nuevos, desplegando procesos de conciliación laboral, mediación extrajudicial, facilitación y hasta adaptamos el sistema de matriculación de mediadores/as que había quedado en pausa por la circunstancia, para poder avanzar y que logren tener sus matrículas.

Nos sorprendió el buen nivel de acuerdos conseguido, el número de personas que iban adhiriendo a mediar de este modo y asumiendo esta nueva realidad. Nos certificó y reforzó que apostar por realizar buenos procesos de métodos autocompositivos, aún con sistemas remotos, vale la pena.

Confirmamos lo que para nosotras era una convicción: cuando las estructuras tradicionales rígidas (por ejemplo las jurisdiccionales) son azotadas por situaciones externas drásticas -como puede ser esta crisis sanitaria por una pandemia- deja de ser factible "hacer como siempre se hizo". Entonces se pierde dinamismo y cuesta mucho rearmarse para generar un nuevo andamio que contenga la estructura. Los MARC generan espacios maleables, dúctiles y diseñados a medida para que las mismas personas, aunque sea en una sala imaginaria con la ayuda de un/una mediador/a en una pantalla impulse reglas nuevas que intenten, dialogando, lograr soluciones adecuadas para ellos/as.

Muchas de estas adaptaciones -la despapelización, la extensión y apropiación de mecanismos de comunicación remotos, de notificación, la comprensión de la importancia del ser flexibles, creativos y muy humanos frente a la realidad de los y las otros/as- llegaron para quedarse. Dentro del área, nos seguimos reuniendo, capacitando, construyendo, discutiendo y compartiendo, ahora por medios virtuales.

No elegimos el momento ni hacerlo de tal modo, se precipitó de esta

manera y nos puso -y lo seguirá haciendo- a prueba y así respondimos. Tu-
vimos que agudizar el ingenio, limar asperezas y aceitar la asertividad como
una cualidad indispensable. Nos dejó de cara a nuestros aspectos personales
y también transparentó qué tipo de comunidad integramos y de qué somos
capaces a la hora de afrontar dificultades.

Nosotras elegimos ser coherentes con lo que propiciamos y enfatizar
en la importancia de ser flexibles y generar soluciones consensuadas, co-
laborativas, creativas e inclusivas. Seguimos poniendo nuestro granito de
arena, convencidas de que es por acá, que no erramos el andar y que así
nos encaminamos en la construcción de una sociedad más responsable y
menos violenta.

BIO

NORAH ANDREA AGUIRRE

Es oriunda de la Provincia de Córdoba en Argentina. Es divorciada y tiene
dos hijos. Cursó sus estudios primarios, secundarios y universitarios en su
provincia natal. Estudió la carrera de derecho, obteniendo título de abogada.
Es mediadora pionera, desempeñándose como tal desde las primeras expe-
riencias desarrolladas en Córdoba por el año 1995. Desde allí tiene lugar su
labor como mediadora y docente del Ministerio de Justicia de su Provincia,
llevándola a cabo por más de 10 años. Su activo desempeño docente le
permitió integrar diversos ámbitos educativos en colegios profesionales,
escuelas secundarias, carreras universitarias y como jurado en la elección
de funcionarios MARC, siendo contratada en distintas provincias y en el
extranjero. Desde el año 2008 reside en la provincia de Río Negro, a partir
de su elección en concurso nacional para el Poder Judicial como Directora
del Centro Judicial de Mediación de la Segunda Circunscripción, en el que
desplegó funciones hasta el año 2010. Allí se produjo un nuevo concurso y
fue electa Directora Provincial de Métodos Autocompositivos de Resolución
de Conflictos del Superior Tribunal de Justicia, cargo en el que a la fecha
continúa. Además del ejercicio docente capacitando a diversos operadores
del sistema que lidera en el Poder Judicial, sectores jurisdiccionales y otros

en estamentos públicos provinciales y nacionales, es profesora titular del Seminario de Mediación en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Comahue.

Se especializó en Suiza en el año 2018 en Restitución Internacional de Menores, integrando el cuerpo internacional de mediadores en la materia.

VERÓNICA PATRICIA MARTÍNEZ

Nació en Chubut, al sur de la Patagonia argentina, en diciembre de 1973, pero desde su infancia reside entre las provincias de Neuquén y Río Negro. Es separada y tiene dos hijas. En esas provincias cursó sus estudios primarios, secundarios y la carrera de derecho. Se diplomó en mediación y negociación avanzada, con competencias en liderazgo por la Universidad Tecnológica Nacional. Está formada como mediadora comunitaria, familiar y penal, atravesando variada formación en métodos RAD desde 2004 a esta parte. Desde el año 2017 comenzó a desplegar actividad docente, como titular en la materia "mediación y métodos alternativos para resolver conflictos" en tecnicaturas del Instituto Terciario de Formación Profesional de la Sanidad. En el año 2010 fue designada secretaria de la Dirección de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos y en 2018 por concurso, electa Subdirectora de la Dirección de Métodos Autocompositivos de Resolución de Conflictos de Superior Tribunal de Justicia, cargo en el que se desempeña al momento.

REPÚBLICA ARGENTINA
TUCUMÁN

DE LA PRESENCIALIDAD FÍSICA A LA PRESENCIALIDAD VIRTUAL

*Nuevos avances en la prestación
del servicio de mediación en sede judicial*

IGNACIO NOBLE

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

Participantes: los usuarios del servicio de mediación judicial en la provincia de Tucumán.

Período: desde marzo de 2020 hasta noviembre de 2020.

Marco normativo: Ley 7844 de mediación judicial previa y obligatoria y Protocolo de Mediación a Distancia aprobado por Acordada CSJT N° 276/2020.

Contingencia: prestación del servicio de mediación frente a las medidas de aislamiento y distanciamiento social preventivo y obligatorio dispuestas por el gobierno nacional y provincial como mecanismo de prevención del virus COVID-19 (coronavirus).

Introducción

Desde la aparición del virus COVID-19, nuestras vidas dejaron de transcurrir por los senderos a los que estábamos acostumbrados. Eso que se inició en un lejano país asiático, rápidamente comenzó a diseminarse por todo el globo, llegando la preocupación a nuestro continente en el mes de marzo de 2020.

Diferentes fueron las medidas que cada gobierno adoptó para tratar de evitar la diseminación del virus, intentos que en mayor o en menor medida, fracasaron frente a la fuerza con la que avanzó la enfermedad hasta convertirse en una pandemia mundial.

Desde entonces, nuestros hábitos, modos de relacionarnos, de aprender, de trabajar, o de hacer cada una de las actividades que forman parte de la rutina diaria, se vieron modificados, tal vez más que nunca antes en la historia de la humanidad.

La mediación judicial no ha permanecido ajena a esta realidad, y como tal, ha tenido que reinventarse de la mano de los distintos operadores del método: partes, abogados, mediadores, académicos e instituciones vinculadas a la prestación del servicio de mediación.

A continuación relataré ese proceso, en donde la gestión de la conflictividad social se trasladó del ámbito de la presencialidad física, al de la presencialidad virtual.

De la parálisis a la acción: el desafío de reinventar el servicio de mediación

A partir de la diseminación del virus en Europa y la llegada de los primeros casos a América, comenzaron a disponerse cuarentenas obligatorias que interrumpieron muchos de los servicios considerados hasta entonces como

esenciales, entre ellos, la mayor parte de la justicia.

Desde mediados de marzo y hasta mediados de abril, los procesos de mediación quedaron congelados en el tiempo a la espera de alguna solución que permitiera poder restablecer el servicio. Hasta entonces, la presencialidad física era un estandarte del proceso de mediación. Tan es así, que las distintas legislaciones provinciales regularon la comparecencia obligatoria de las partes a las audiencias, pudiendo las mismas ser representadas únicamente en caso de imposibilidad física o por encontrarse residiendo en otra provincia.

Fue entonces que los centros de mediación de las distintas provincias comenzaron a trabajar en protocolos de mediación a distancia, de modo tal de garantizar la seguridad de las partes, abogados y mediadores, permitiendo así la continuidad de esta importante vía de acceso a justicia.

Por aquel entonces, todas parecían soluciones para el corto plazo, para superar la contingencia, pero con el transcurrir del tiempo, lo que antes era una medida transitoria y de excepción terminó por consolidarse como la regla. Así, la mediación a distancia a través de medios virtuales se consolidó como una práctica mediadora indispensable.

Las experiencias recogidas por la Junta Federal de Cortes (Ju.Fe.Jus) a partir de la puesta en marcha del "Protocolo de Mediación a Distancia" aprobado en el año 2015 durante la "XII Reunión de Responsables de Centros de Mediación de las Provincias Argentinas y CABA" permitieron desarrollar líneas de acción locales para reinventar el servicio de mediación: ahora no solo los procesos serían virtuales, sino también las salas a las que las partes y los abogados eran invitados.

Desde las plataformas institucionales (Cisco Webex), pasando por las más tradicionales (Skype) hasta las que se popularizaron en ese entonces (Zoom, Meet, Messenger de Facebook o WhatsApp), resultaron de utilidad para llevar la mesa redonda a las casas de las partes y a los estudios jurídi-

cos de los abogados. En general, aunque los mediadores intentaron ofrecer plataformas más profesionales, fueron las partes las que en un 90% de los casos prefirieron utilizar el sistema gratuito de videollamadas de WhatsApp, por ser este con el que más cómodas se sentían.

Con el transcurrir de los meses, y con la ejecución de los protocolos de mediación a distancia, la presencialidad física fue quedando en el recuerdo de los mediadores, para enfrentarse al desafío de la mediación virtual, con todos los prejuicios que durante tantos años construimos al endiosar la presencialidad física.

Las preguntas que se sucedieron fueron las siguientes: ¿Es posible mediar a distancia? ¿Puede el mediador detectar las emociones y la comunicación analógica de las partes? ¿Cuál es el número máximo de participantes que puede tener un proceso para garantizar los principios de autocomposición y protagonismo de las partes? ¿Cómo proceder a la suscripción de los convenios a los que se arrije en mediación virtual? Entre tantas otras que, con el devenir del tiempo y la experiencia ganada, obtuvieron una respuesta contundente.

Hoy, con la experiencia recogida durante los últimos meses, podemos sostener que es posible mediar a distancia, pues el mediador facilita la comunicación entre las partes en conflicto en un nuevo escenario, la virtualidad. Como tal, la tecnología aparece como un recurso que posibilita el intercambio entre las partes y el propio mediador, intercambio en donde ninguno de los niveles ni componentes de la comunicación se encuentran ausentes. Las miradas, los gestos de aprobación o desaprobación, el enojo, el llanto, la alegría, aparecen en las plataformas virtuales como aparecen en nuestras salas de mediación.

En cuanto al número máximo de participantes, ello depende de la plataforma que se utilice, del conocimiento que las partes tengan sobre el uso de

la plataforma propuesta, de la calidad de la conexión y los recursos tecnológicos de los que dispongan, de la complejidad del asunto, entre tantas otras. No hay una regla que defina un número determinado de participantes, sino que será el propio mediador quien, como facilitador del proceso de diálogo, deberá evaluar las condiciones necesarias para garantizar la comunicación directa entre las partes, de modo tal de favorecer la autocomposición de las necesidades e intereses de los mediados.

Finalmente, en torno a la suscripción virtual de los convenios de mediación, las respuestas fueron muy variadas: desde aquellos sistemas en donde los mediadores son funcionarios públicos que pueden verificar la identidad de las partes y dar fe del consentimiento prestado en las audiencias virtuales, hasta aquellos que organizaron la firma de los convenios en forma individual, con turnos y protocolos para evitar el contagio.

Sea cual fuere el mecanismo utilizado, los servicios de mediación superaron la parálisis inicial y se reinventaron para seguir ofreciendo a la sociedad una puerta de acceso privilegiado y democrático a justicia.

Las historias de la pandemia: aumento de la violencia familiar, crisis económica, consumo digital y mayor desigualdad social

Sin lugar a dudas, la aparición del virus trajo consigo un sinnúmero de conflictos adicionales, que luego se trasladaron al sistema judicial y desde allí a los procesos de mediación.

Ahora nos adentraremos en las historias de la pandemia, esos relatos que narran las partes al llegar a mediación en un contexto tan particular como el actual, en donde la conflictiva familiar aparece entrelazada junto a otras tantas conflictivas de índole económica, laboral y social.

Desde el punto de vista familiar se produjeron dos fenómenos novedosos:

por un lado, la obligación de convivir durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y por el otro, la realidad de quienes al momento de disponerse las medidas de aislamiento y el cierre de las fronteras interprovinciales, quedaron atrapados sin poder volver a casa.

Los conflictos familiares que llegaron a las mesas de mediación contaban entonces historias de violencia intrafamiliar, de mudanzas en medio de la incertidumbre de la pandemia, de viajes de paseo que se convirtieron en rupturas y el inicio de nuevas realidades familiares, entre tantas otras que, más allá de algunos elementos comunes a los conflictos prepandemia, resultaban verdaderamente novedosas.

Esos conflictos producto de una nueva realidad, requirieron también de soluciones provisionales, adaptables a un futuro probable pero desconocido. Así, los acuerdos celebrados en mediación empezaron a contener cláusulas en donde se aclaraba que los regímenes de comunicación se celebrarían de manera virtual mientras estuvieran en vigencia las medidas de aislamiento social, o que los días pactados serían tales mientras los niños no asistieran a la escuela como consecuencia de la pandemia, e incluso, quiénes serían las personas habilitadas para relacionarse con los niños durante el tiempo que estuviera a cargo del progenitor no conviviente, y bajo qué medidas de higiene y seguridad para evitar el contagio.

Ahora bien, al conflicto familiar de contacto, se añadió el conflicto económico derivado de la afectación de los recursos con los que madres y padres hacían frente a sus obligaciones alimentarias. En este sentido, los progenitores que mantenían a sus hijos sin el aporte económico de sus exparejas, se vieron obligadas a iniciar procesos judiciales de alimentos por haber quedado sin empleo, por haber tenido que cerrar sus negocios, o por haber tenido que abocarse al cuidado de los niños durante todo el día. Por su parte, los progenitores no convivientes también se vieron afectados económicamente

por la pandemia, y ello redundó en la falta de cumplimiento de las cuotas alimentarias pactadas, la pérdida de empleo formal, y la precarización del acceso al trabajo.

Así, los convenios de mediación reflejaron también esta nueva realidad, multiplicándose las cláusulas en donde se utilizaba como base de cálculo el salario mínimo vital y móvil, donde las partes carecían de obra social para afiliar a sus hijos para garantizar su atención médica, y en donde se pactaba que en caso de acceder a una fuente de trabajo formal, los porcentuales acordados se actualizarían, siempre que se tratara de un monto mayor al del salario básico.

También se multiplicaron los conflictos derivados del uso de inmuebles para vivienda y comercio. Esta realidad no fue ajena al propio Estado, que consciente de los efectos devastadores de la pandemia, impidió la ejecución de las medidas de desalojo y dispuso la celebración previa de instancias de negociación y mediación en donde se integraron también problemáticas conexas como deudas por falta de pago de alquileres, expensas y servicios.

Por otra parte, se incrementaron también los conflictos originados en relaciones de consumo, pues la imposibilidad física de acceder a los negocios hizo que la población utilizara con mayor frecuencia plataformas informáticas de compras para satisfacer sus necesidades. Así, la falta de cumplimiento en este tipo de contratos de compra y venta virtual y la suspensión de determinadas actividades como la contratación de vuelos, hospedaje y paquetes de turismo, impulsó el incremento de este tipo de causas comerciales.

Como contracara, la disminución en el traslado de personas cuyas actividades eran consideradas como no esenciales, el aumento del teletrabajo y las clases online, hicieron que el transporte público y privado disminuyera, y con ello, las causas originadas por accidentes de tránsito, que solían representar el mayor porcentual de causas de la justicia civil.

Finalmente, en cada una de esas historias de conflicto en pandemia, hubo un elemento común: el aumento de la desigualdad social, en donde se hizo evidente la importancia del acceso a las nuevas tecnologías para recibir educación, para poder trabajar, para estar conectado con nuestros afectos, y también, para poder participar de un proceso de mediación a distancia.

Palabras finales: 150 salas virtuales y un objetivo, la pacificación social

El año 2020 representó un verdadero desafío para la humanidad, y ello se trasladó necesariamente a la prestación del servicio de mediación judicial. Aunque con dificultades propias del contexto, los poderes judiciales buscaron la forma de reinventar el servicio, acudiendo para ello al uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

En la provincia de Tucumán fuimos testigos de este cambio: la presencialidad física pasó de ser la regla a la excepción, y la mediación a distancia a través de medios virtuales tuvo un impulso extraordinario.

Todo lo que antes era palpable pasó al mundo digital, a la pantalla de una computadora, tableta o celular que nos permitió gestionar y resolver conflictos a la distancia.

Las ciento cincuenta salas habilitadas a lo largo y ancho del territorio de la provincia de Tucumán hoy se transformaron en salas virtuales, y cada una de ellas proporcionó un espacio de diálogo, de encuentro, de expresión de las emociones y de trabajo colaborativo para la búsqueda de soluciones frente a problemáticas que requerían de una respuesta estatal efectiva.

Cada una de esas salas aportó una nueva mirada acerca de la forma de hacer y pensar la mediación en un contexto que, aunque particular y eventualmente transitorio, vino para mostrarnos la importancia de la mediación a través de medios virtuales.

Fueron esas salas, desde su diversidad de prácticas mediadoras, las que frente a la contingencia persiguieron un mismo objetivo: favorecer la construcción de paz a través del diálogo, la búsqueda de consenso y la colaboración.

BIO

IGNACIO NOBLE

Es abogado, escribano, profesor de derecho y mediador (UNSTA). Es Mg. en Magistratura y Derecho Judicial, Esp. en Administración Pública, Esp. en Derecho Procesal Civil, Esp. en Proceso Civil, Arbitraje y Mediación, Esp. en Negociación y Mediación. Es docente titular de Práctica Profesional y Mediación, y Jurisprudencia y Control de Constitucionalidad (UNSTA). Es Coord. del Consejo de Investigación de la Fac. Cs. Jdcas. (UNSTA), Director de la Diplomatura en Mediación y MARC (UNSTA), Subdirector del Centro de Mediación del PJ de Tucumán y Director Académico del Centro Internacional de Estudios sobre Democracia y Paz Social (CIEDEPAS Argentina).
ignacionoble@gmail.com

ESPAÑA

“ Soñar el sueño imposible, luchar contra el enemigo imposible, correr donde los valientes no se atrevieron, alcanzar la estrella inalcanzable. Ese es mi destino ”

Don Quijote de la Mancha

"Y ENTONCES LLEGÓ EL VIRUS"

OSCAR NEGREDO CARRILLO

Estas cinco palabras aparecen continuamente en los relatos vitales que escucho desde hace meses. Pueden ser de familiares, de amigos, de mis vecinos o de los participantes en los procesos de mediación que acompaño. También aparece en mi relato vital de este 2020. Todos llevábamos un trayecto, un guión, un devenir de las cosas, hasta que pasó uno de esos acontecimientos que ocurren en todas las biografías y que cambia el rumbo de las cosas. Andábamos en nuestras cosas, ordinarias o extraordinarias, en una supuesta normalidad que nunca lo es cuando de repente llegó este punto y aparte abrupto. Pero esta vez, a diferencia de los nacimientos y las muertes, los compromisos y las rupturas, los golpes de suerte y los infortunios, el punto de inflexión ha sido para todos y al mismo tiempo, para todas las edades y en cualquier lugar del mundo. Todas las biografías tienen ya su "y entonces llegó el virus". Y también aflora en el relato biográfico lo que podía haber sido, lo que se truncó, lo que se perdió definitivamente y lo que se pudo recuperar. Y por primera vez, que yo tenga conciencia, lo hemos vivido al mismo tiempo. Todos y todas. También los mediadores, y la propia mediación.

Día 12 de marzo de 2020. A primera hora he dejado a Natxo en la escuela. Con sus 5 años recién cumplidos entra feliz y dispuesto a pasarlo bien, como todos los días, de la mano de sus compañeros de clase. A media mañana, ya en el trabajo, llega la noticia: ese será el último día de escuela

hasta nuevo aviso. La situación de la epidemia de COVID-19 es tan grave que las autoridades sanitarias han recomendado el cierre de las escuelas y de otro buen número de actividades no imprescindibles. A la salida de la escuela las familias nos saludamos con incredulidad, como si estuviéramos viviendo un sueño. ¿Cuándo volveremos a vernos? ¿Cuándo reabrirán las escuelas? ¿Qué haremos para cuidar a los niños y poder trabajar? Esa misma tarde hago las maletas.

Natxo y yo somos familia monoparental. Monoparental de las de verdad: un hijo y un padre (a la inmensa mayoría de familias monoparentales deberíamos llamarlas monomarentales). Pero la nuestra es monoparental y monofilial. Hasta el 13 de marzo eso no fue nunca un problema. Cuando otras familias me expresaban su admiración por haber adoptado un hijo sin pareja, siempre he pensado, y a veces digo, que lo que es admirable es decidir tener un hijo en pareja. Natxo y yo nos adoptamos cuando él casi tenía 4 años. Sí, nos adoptamos, porque siento que él también me adoptó a mí. Natxo y yo nos ponemos de acuerdo rápido. Es un niño disfrutón y alegre muy conectado a lo bueno de la vida. Y yo también soy así. Así que rápido negociamos, decidimos y nos disponemos a disfrutar juntos. Por eso he vivido el hecho de no ser dos progenitores como una facilidad. Cuento con el apoyo de mi madre. Ella vive fuera de Barcelona pero viene una vez a la semana a estar con Natxo cuando yo debo trabajar por la tarde. Además muchas personas se me ofrecen a ayudarme por la monoparentalidad. Y yo me dejo ayudar. Todo iba bien. Y entonces llegó el virus.

El día 12 por la tarde hice las maletas y el día 13 por la mañana vacié la nevera y me trasladé a las afueras de Barcelona, a una hora en coche, a la casa de mi madre. Ella vive en el campo en una casa amplia rodeada de una parcela de bosque. En ese momento no sabíamos que no volveríamos a Barcelona hasta el mes de junio. Ese mismo día 13 por la tarde se decretó el estado de alarma y se limitó la movilidad para evitar los contagios.

El lunes 16 de marzo a las 9 de la mañana retomé el trabajo. Lo primero fue anular las sesiones de la semana, dos conjuntas largamente preparadas ya no podrían celebrarse. La agenda de todo el equipo de un día para otro se cae. Las reuniones de equipo, las coordinaciones a nivel político, las conversaciones informales de café pendientes para esa semana, las estrategias de gestión de equipo, el trabajo comunitario,... todo en el aire. ¿Qué haremos? ¿Cómo atenderemos ahora los casos? ¿Cómo nos reuniremos? ¿Cómo seremos útiles en este momento a la ciudadanía de L'Hospitalet?

Siempre he defendido lo imprescindible de la presencialidad en mediación. Los saludos en la sala de espera antes de entrar a la sesión, tratando de poner el mismo afecto e intensidad con ambas partes para empezar a subrayar la multipartialidad. El acompañamiento por los pasillos y escaleras hasta la sala y durante ese trayecto comentar el tiempo, si les ha costado encontrar la oficina u otras cosas aparentemente triviales. Disponer las sillas y la mesa o prescindir de ella, decidir dónde sentaremos a cada uno de los participantes, ofrecer el "setting" -agua, caramelos, pañuelos,... por lo que pueda pasar,...-. Presentar el espacio, el despacho, el "templo" del diálogo donde tendrá lugar la "liturgia" de la mediación. Entrar y salir de la sala de mediación. Quedar o marcharse. Llegar desde la casa de cada participante y volver a ella. Y de repente llegó el virus.

La mediación comunitaria se ejerce en contacto con la comunidad donde se desarrolla. Los mediadores y mediadoras se convierten en unos actores comunitarios más, que buscan la legitimación de la propia comunidad en esa labor. Y para ello se pasea mucho y se saluda, se participa de los eventos y los festejos de la propia comunidad, se visitan domicilios, se conoce y se reconoce a los actores comunitarios. Ir y venir. Saludar y conversar. Y de repente llegó el virus.

El trabajo en equipo es la garantía de un trabajo bien hecho, en el sentido que cada tema y proceso que atraviesa los engranajes de un equipo se

beneficia de la visión multipersonal y calidoscópica de todos sus miembros. Y esos engranajes son formales e informales. Cada tema que afecta a la vida de un equipo se aborda y se digiere en múltiples espacios. En los cafés de la mañana. En la visita a domicilio que se hace en pareja. En lo previo y posterior a cada mediación. Y se disfruta y se sufre escuchando las llamadas del resto de compañeros a sus participantes. Se ovacionan intervenciones gloriosas y se acompaña con un gesto cuando la tensión hace estragos en la paciencia y el ánimo de cada mediador. La mediación es continua, informal y grupal. Y cada día nos saludamos y nos despedimos. Preguntamos cómo estamos. Detectamos por su gestualidad si alguien atraviesa alguna prueba personal o es feliz. Disfrutamos y nos disfrutamos. Somos parte de un equipo y de un espacio. Y de repente llegó el virus.

Y así quedamos. "Empantallados". Desconcertados. Tristes. Frustrados. Enfadados. Asustados. Lamentándonos. Confiados en que todo pasará rápido y volveremos al punto en el que lo dejamos. E inventamos nuevos rituales y nuevas rutinas. Las reuniones se celebran por pantalla y cada uno desde su casa. Nos familiarizamos con los conceptos zoom, teams, jitsi, sincrónico y asincrónico... Las redes se llenan de webinars y de directos en Instagram. Y empezamos a estar lejos de los que estaban cerca, y cerca de los que estaban lejos. Nos descubrimos reunidos con personas de otros continentes, formándonos juntos en los nuevos desafíos, compartiendo la incertidumbre.

Nada volverá a ser exactamente lo que era. No volverá la "normalidad" porque tal cosa nunca existió. Era otro tiempo excepcional, diferente al vivido y diferente al que vendrá. Y ya las entrevistas pueden ser a las 9 de la noche con todos los miembros de la familia en torno a la pantalla. Las conjuntas pueden celebrarse aunque uno de los participantes sea camionero y esté a cientos de kilómetros. Las conversaciones se ralentizan, el orden en las intervenciones se hace más fácil, y por fin los mediadores tenemos el "superpoder" de silenciar a las partes aunque no debamos hacer uso a

no ser que hayamos avisado y nos hayan autorizado. Muchas personas que nunca hubieran asistido a una entrevista, ahora aceptan porque solo les implica darle a un botón. Y nos damos cuenta de que la mediación va más allá de lo presencial. Que cuando las personas necesitan superar sus conflictos, aprovechan los espacios de diálogo sean cuales sean los medios que los propicien.

Y llegó el virus. Y vino para cambiarlo todo y para que nada cambie. Para cambiarnos a nosotros y también para cambiar la mediación. Y para que todo siga igual. Porque las personas van a seguir necesitando dialogar cuando tengan una situación difícil, y van a necesitar que "terceros" les ayuden a afrontar esas conversaciones. Porque la mediación va a seguir siendo necesaria sea cual sea su formato. ¿Estaremos disponibles? Estaremos disponibles.

BIO _____

OSCAR NEGREDO CARRILLO

Coordinador del Servicio de Mediación Comunitaria y del Servicio de Apoyo a las Comunidades de Vecinos y Vecinas del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat. Docente en el Postgrado de Resolución de Conflictos Públicos y Mediación Comunitaria de la Fundació Universitat de Girona y en el Master de Gestión de Conflictos de la Universitat Oberta de Catalunya.

MEJOR MEDIANDO QUE CON EL MAZO DANDO

MARÍA SOLEDAD ANDREU JORGE

Meses antes del confinamiento de marzo de 2020 me rondaba por la cabeza la idea de que tenía que dedicarme profesionalmente a la mediación. Comencé mi formación allá por 2018, dos años ya de entonces, y me especialicé primero en mediación familiar y luego en mediación civil y mercantil, todo ello en MedialCAM.

Crear mi propio gabinete de mediación era mi mayor ilusión. Pero la falta de tiempo, el estrés, las prisas, las obligaciones familiares y las laborales, todo ello hace que tengas que posponerlo y posponerlo y posponerlo siempre, esperando a que el ritmo frenético de vida que llevamos se tome un descanso.

Y se lo tomó, ¡vaya que sí se lo tomó! Se lo tomó de tal manera que todo paró de golpe. Y las prisas se ahogaron en esa sala de espera donde nos reunieron a todos, pendientes de un televisor, a ver si nos explicaban qué diantres estaba pasando, porque ¡Señores! nadie sabía nada.

Recuerdo que el 13 de marzo de 2020 fue el último día que fui al despacho donde trabajo antes de que decretara el Gobierno de la Nación el estado de alarma y nos obligaran a todos a quedarnos en casa. Y pensé, por fin a casa, allí estaremos seguros. Sí, había miedo. A los estudiantes el 11 de marzo les dijeron en los colegios, en los institutos y en las universidades que no habría más clases, que se suspendía toda la actividad docente. Y se notaba un ambiente extraño, que nada iba bien, algo caótico, cada vez

había más contagiados y se veía que la situación era insostenible. Miedo a utilizar transporte público, miedo a salir a la calle, miedo en el trabajo, miedo en el supermercado. Miedo. Y cuando recuerdo aquel momento me viene a la cabeza siempre esa canción de Alaska ¿os acordáis? "Horror en el supermercado", si, si, "terror en el hipermercado, horror en el ultramarinos, mi chica ha desaparecido, y nadie sabe cómo ha sido...". Pues eso, algo que veíamos en las películas americanas cuando se recreaban en catástrofes inventadas, lo estábamos viviendo, era real, en los supermercados desaparecían artículos tan curiosos como la levadura, los guantes de fregar platos, el papel higiénico...

La vuelta a casa aquél 13 de marzo la recuerdo triste, las calles del centro de Madrid prácticamente vacías, sin tráfico de coches, sin transeúntes, sin ruido.

Y ese mismo día el Presidente Pedro Sánchez nos decía: "En el día de hoy acabo de comunicar al Jefe de Estado la celebración mañana de un Consejo de Ministros extraordinario para decretar el estado de alarma en todo nuestro país, en toda España, durante los próximos quince días...". Estupor, asombro, aturdimiento, desconcierto, desorientación, perplejidad... tantas sensaciones, tantas emociones, todas a la vez, y vacío y miedo de nuevo, algo que me acompañó durante semanas y creo que aún hoy se resiste esa sensación a irse del todo.

Y estando así las cosas, lo que nos quedaba era esperar, tener paciencia y esperar. Esperar algo que no sabíamos ni qué era, pero una explicación bastaba, una puesta al día cada mañana, un Fernando Simón contándonos cómo iban sucediéndose los acontecimientos. Recuentos de contagiados, de fallecidos... La morgue cerca de casa, la policía patrullando permanentemente, el silencio, ya no se oían los aviones, no se oían los coches, no había ruido... y los pájaros empezaron a sonar de nuevo, y el cielo se abrió, empezó a oler a limpio, llovió, hasta nevió en marzo en Madrid. Todo tan extraño.

Y la pregunta *¿qué hago yo ahora con mi vida? ¿Qué va a pasar?*

Los primeros días fueron duros. Afortunadamente para mí, una divorciada de tantas, tuve a mis hijas conmigo el primer mes de confinamiento. La primera quincena fue la peor porque una de ellas tuvo síntomas de COVID y tuvo que aislarse en casa, ya de por sí pequeña, y pasarlos en su habitación encerrada. Afortunadamente a la semana empezó a remontar, recuperó olfato y gusto y salió cual miura al ruedo en cuanto terminó la cuarentena.

Y entre que empezaron con las clases on line, que hacíamos tablas de ejercicios siguiendo a una chica muy simpática en su canal de YouTube, Patry Jordan, todavía me arranca una sonrisa recordarlo, cocinar, bajar al mercado, y teletrabajar, aquellas primeras semanas se pasaron más o menos rápido y más o menos bien. Como era todo novedoso no eras plenamente consciente de qué estabas viviendo.

Empezaron a hacerse sonar aplicaciones como Zoom, Teams y Google Meet, que yo en la vida había utilizado, pero que me permitieron reunirme con amigos y familiares además de por WhatsApp. Olvidarte un poco de que no eres muy libre que digamos, hacer normal algo absolutamente anormal y sin dejar de pensar que estábamos todos cumpliendo condena por algo desconocido aún, en una prisión que era tu propia casa, lo conseguí gracias a esas aplicaciones y programas que nos reunían en remoto.

Y así, después de conseguir entrar en el listado de mediadores de MedialCAM, con mis compañeros de formación y yo misma emocionadísimos con el tema, retomamos roleplay que hacíamos para prepararnos a las pruebas de MedialCAM, y a través de Zoom nos preparábamos nuestras pequeñas representaciones de mediaciones, repartiéndonos los roles por turnos. Fue muy divertido y nos siguió manteniendo unidos.

También retomé un proyecto que se quedó colgado en el hiperespacio de los proyectos: la organización de la Feria del Libro de Madrid. Muy ufana

yo, me ofrecí voluntaria para ayudar a una compañera de la Asociación de Mediadores ASIMEDIA, Carmen Sánchez Cirugeda (Curra). Y con toda la ilusión del mundo empezamos a primeros de año a buscar caseta donde nos permitiera una librería hacer difusión de la mediación, como años atrás. Pero de pronto llegó el parón, se decretó el estado de alarma y el confinamiento, y tuvimos que darle una vuelta para sacarlo adelante, a pesar de las dificultades, pero de otra manera diferente. Aquello no podía quedarse sin hacer este año, eso lo teníamos clarísimo.

Y sin conocernos personalmente Curra y yo, empezamos a trabajar juntas para sacar ese proyecto tan bonito adelante, y no se nos dio mal. Surgieron ideas, buena conexión, entendimiento, llamadas telefónicas frecuentes, risas, buen humor, y todo ello me ayudó a levantar el ánimo. Ahora tenía un proyecto en ciernes, algo que hacer, una ilusión. En estos momentos de incertidumbre, desesperanza y desconsuelo me hizo mucho bien.

Y ya pasado el primer mes de confinamiento mis hijas se fueron con su padre. Eso sí que fue duro. Horror. Sola en casa un mes. Se me caía encima.

Y aparecieron instituciones de mediación que empezaron a ofrecer formación, talleres, conferencias en remoto por Zoom. MedialCAM, Promediación, la Asociación Madrileña de Mediadores (AMM), AJA (Asociación de Jóvenes Abogados del ICAM), entre otras, haciendo un gran esfuerzo, ofrecieron una variedad ingente de cursos, talleres, conferencias de forma gratuita y desinteresada y para mí en concreto fueron como una tabla de salvación en un naufragio. Nunca podré demostrarles lo muy agradecida que les estoy.

Puedo decir que durante aquellas semanas tuve un por qué levantarme por las mañanas, había algo que hacer, y estaba deseando conectarme para ver y escuchar a todos estos grandes profesionales de la mediación. Y hubo tantos, que es que me veo en la necesidad de nombrarles aquí, aunque me dejo a muchos en el tintero, pero para mí fueron todos importantes y llenaron

el espacio de mi casa y mi tiempo de tanto conocimiento y de calor humano que no puedo por menos que estarles muy muy agradecida. Desde el 8 de abril con Promediación en que Amparo Quintana nos habló de "El poder y la neutralidad en Mediación" pasando el 11 de abril de 2020 con Elena Baixauli en Promediación hablándonos de "La Resiliencia", el 13 de abril El Balcón del Mediador, "El Duelo", el 15 de abril en Promediación Arturo Almansa "Cómo trabajar con el abogado de parte en mediación", el 17 de abril en Promediación Lourdes Arastey, de GEMME, "Conflictos Laborales", el 20 de abril la Asociación Madrileña de Mediadores (AMM) con el Balcón del Mediador y Aldo Morrone "La escalada de conflictos", con Loreto Reyna y MedialCAM, que nos habló el 29 de abril de "Mediación en arrendamientos urbanos", el 30 de abril con la AMM escuchamos a Marifé Amarillo y Adriana de Riuter hablarnos de "Sustracción de menores", el 6 de mayo con MedialCAM nos habló de la "Teoría del conflicto" M^a Luz Sánchez García-Arista, el 15 de mayo en Promediación disfruté con José Vicente Gimeno y M^a Carmen de Jorge cuando nos hablaron de "Mediación y Discapacidad", y el 27 de mayo Carmen de Jorge nos habló a través de Promediación de "Mediación con menores", y tantos y tantos que dejaron con su tiempo y trabajo un recuerdo muy bonito de aquellos días tan tristes.

Mirando la agenda tenía esos días repletos de actividades: todos los miércoles y viernes había algo programado por Promediación, o si no tenía la programación de MedialCAM, y si no los Podcast de El Balcón del Mediador, maravilloso programa radiofónico de José Antonio Veiga. A todos los recordaré siempre con cariño y agradecimiento.

Y en medio de todo esto y con mucho tiempo libre, le di forma a la página web del gabinete de mediación que, con un tutorial y ganas a rabiar, texto aquí y texto allá, la dejé lista y publicada justo unos días antes de que se levantara el estado de alarma.

La primera mediación que llegó a Mejormediando fue una con una pareja que no se ponían de acuerdo en el cambio de colegio del hijo que tenían en común. Se realizó en remoto a través de la aplicación Zoom. La recuerdo intensa, larga, y con mucha tensión, y eso que no compartimos físicamente el mismo espacio por el confinamiento y no poder salir de casa. Haber estado haciendo los roleplay con los compañeros de MedialCAM y con Curra resultó ser un buen entrenamiento y ayudó mucho en el conocimiento del programa Zoom que se utilizó, lo que nos dio seguridad a las dos mediadoras para que la sesión de mediación estuviera bien dirigida y organizada. Así que todo suma en esta vida.

Tengo que decir que a mí el confinamiento me ha dado la oportunidad de hacer realidad un proyecto que tenía hacía tiempo, una ilusión de poder empezar a dedicarme a una profesión apasionante y que realmente me llena, y me brindó la ocasión de parar en seco y reorganizar mi vida y mi futuro profesional. Significó tiempo para crear el gabinete de mediación que tenía en mente crear pero que no había llevado realmente a la práctica por no encontrar ese momento de tranquilidad que te permita pensar, sí, pensar, organizar la mente, las ideas. También me brindó el tiempo que necesitaba para confeccionar la página web de Mejormediando, lo que tenía en mente pude plasmarlo en la web, que al fin y al cabo hoy día es el escaparate al mundo de la oferta de mediación que quería presentar al exterior.

Y también tuve la oportunidad de materializar una idea de mediación accesible para personas con discapacidad auditiva. ¿Y por qué esto? Pues porque mi única hermana es sorda. Desde pequeña he sido testigo de las innumerables dificultades a las que tienen que enfrentarse en su día a día las personas con este tipo de discapacidad, las innumerables barreras con las que tienen que luchar, desconocidas para todo aquel ajeno a este mundo. Y yo, que vengo del mundo del derecho, cuando descubro la mediación como método alternativo al judicial para la resolución de conflictos, lo descubro

con gran entusiasmo, y entiendo que la mediación es la mejor forma de resolver problemas.

Y lo fundamental, que es a mi modesto entender escuchar y ser escuchado, pieza clave de esta forma pacífica de hacer justicia, si se hace en la misma lengua, esto es con Lengua de Signos Española (LSE) en mi caso, que es la que yo hablo, o Lengua de Signos Catalana (LSC), facilita muchísimo la comunicación. Y no solo eso, hace que el mediado cuya lengua materna es la LSE se sienta cómodo en el espacio de mediación, se sienta escuchado y la confianza entre mediado y mediador nace y crece.

Los mediadores facilitamos la comunicación y a mí personalmente me hace inmensamente feliz ayudar a establecer puentes de diálogo entre personas que manejan lenguas diferentes para transmitir ideas, pensamientos y emociones, siendo precisamente la lengua que utilizan para comunicarse, la barrera más grande que tienen que derribar.

Y para terminar, y volviendo al título de este relato, es mejor acudir a mediación que a un juicio. Como decimos los mediadores, es mejor un mal arreglo que un buen pleito. Ahí lo dejo.

Y gracias, Daniela Patricia, por permitirme participar en este espacio.

MARÍA SOLEDAD ANDREU JORGE

Nacida en Madrid en 1970, y criada en el País Vasco. Estudio derecho hasta quinto de carrera (Derecho) que cursé en la Universidad Complutense, abandono los estudios tras casarme y tener dos hijas. Trabajo desde hace 26 años en un despacho de abogados penalista como administrativo hasta la actualidad. En 2015 finalizó la licenciatura en Derecho en la UNED (Universidad de Educación a Distancia) y en 2018 descubro la mediación. Me inscribo en MedialCAM y finalmente en diciembre de 2019 me presento al examen para optar a constar en el listado de mediadores del Colegio de Abogados, que supero. Especializada en mediación civil y mercantil y en mediación familiar en MedialCAM. Y con conocimientos avanzados en Lengua de Signos Española (nivel B.2) formada en la Asociación de Sordos de Madrid. Mi hermana es sorda luego estoy familiarizada con la comunidad sorda desde mi infancia. De ahí la idea de hacer posible una mediación accesible a la comunidad de discapacitados auditivos.

LA MEDIACIÓN Y YO EN LOS DÍAS DEL CONFINAMIENTO

CARMEN SÁNCHEZ CIRUGEDA

Pertenezco a la Asociación de Mediación ASIMEDIA, y soy Vocal de Comunicación. Durante el mes de enero, los miembros de la junta directiva preparábamos el programa de acciones para el 2020, y entre ellas la puesta en marcha de la quinta edición de la serie de libros: "Cuentos de mediación", de carácter divulgativo. Dichos libros se componen de relatos cortos tras ser seleccionados en un concurso. De cara a su distribución, su publicación coincide con la celebración anual de la Feria del Libro de Madrid del parque de El Retiro.

Dicha iniciativa ha estado promovida desde hace cuatro años por PAC-TUM, en colaboración con otras entidades unidas por la mediación. Este año era la primera vez que ASIMEDIA se iba a encargar de su organización, y fue en una de las reuniones, cuando nuestra presidenta Isabel Martín me propuso dirigirlo. Por supuesto acepté el reto.

Por aquel entonces, quedaba escasamente un mes y medio para que cambiaran del todo nuestras vidas, y ajena a lo venidero me puse a ello. En un principio me centré en la parte colaborativa, porque sé lo importante que es tener ayudantes para emprender cosas así. Me preguntaba con quién contaría para hacerlo bien y de manera eficaz. Comencé contactando con las anteriores organizadoras y en seguida me animé porque nos entendíamos

bien. Las escuchaba con respeto y atención y me gustaban sus propuestas innovadoras. Estaba disfrutando porque era algo contributivo profesionalmente hablando, y porque personalmente cualquier tipo de trabajo relacionado con gente me interesa, además tenía fe en ello.

Me puse en comunicación con una compañera de ASIMEDIA, Marisol Andreu, que iba a ser mi colaboradora en el proyecto y, con el tiempo, sería más que eso. No nos llegaríamos a conocer personalmente hasta muchos meses después, porque el 11 de marzo, el director general de la OMS anunció en rueda de prensa la existencia de una pandemia por el COVID-19. Dos días después, el viernes 13, comenzó el primer confinamiento en Madrid, y en realidad sin visas de finalizar.

Se había declarado una pandemia y sin saber cómo vivir eso, nos costaba asimilar que una catástrofe de alcance mundial se estaba instalando como un huésped en nuestras casas, y que el tiempo se comportaría a la vez como aliado y como enemigo.

La mayoría de nosotros comprendíamos que era prioritario mantener la moral para combatir el miedo y la incertidumbre que aún nos persiguen, pero también sabemos que eso era difícil, porque la moral depende de otras cosas no menos importantes, que están seriamente amenazadas desde entonces, como son los afectos, la seguridad y el control sobre nuestras vidas, y la vida misma.

Antes del confinamiento mi dedicación a la mediación estaba bastante limitada; quizá porque al terminar mi jornada no era capaz de encontrar un tiempo de calidad suficiente para poder desarrollarla más ampliamente. Pero a raíz del COVID-19, las empresas adoptaron una medida extensiva para prevenir su propagación y los contagios, autorizando trabajar online a quienes cumpliéramos las condiciones, y me sentí feliz porque con total seguridad podría tener más tiempo libre.

Desde entonces la mesa de comedor se convirtió en mi cuadro de mandos a través del cual me relacionaba con el exterior. Sorprendentemente empecé a sentir que mi espacio se multiplicaba y mis relaciones sociales también. A través de videollamadas y las plataformas virtuales volví a ver a gente casi olvidada, a mis allegados y conocí a gente distinta. Todo el confinamiento estaba cubierto de un cierto aire surrealista.

El 20 de marzo llegó la primavera, y aunque se canceló la Feria del Libro por el COVID-19, yo continuaba trabajando en el proyecto del libro, recibiendo los primeros relatos y planificando las demás tareas. Mientras, mis días se iban enriqueciendo por las numerosas propuestas que me llegaban relacionadas con la mediación y me empapaba de ellas. Una compañera de ASIMEDIA muy generosa, enviaba por las mañanas, cada día por WhatsApp, mensajes afectuosos y con una oferta muy diversa de actividades lúdicas y culturales con el propósito de ayudarnos a disfrutar del tiempo de otra manera. Fueron muy edificantes.

A partir del 25 de marzo el Instituto Internacional PROMEDIACIÓN comenzó a organizar las llamadas "Charlas de mediación". Todos los miércoles y viernes teníamos una cita. Escuchar e interactuar con importantes personalidades de la mediación y otras disciplinas relacionadas directamente con esta, suponía un plan de lujo. Los ponentes exponían un tema concreto y las sesiones por Zoom terminaban con un conversatorio entre los asistentes. Duraron hasta junio, mes en que recuerdo que comenzaron a flexibilizarse las normas de confinamiento.

Marisol y yo seguíamos con nuestras conversaciones telefónicas y nos íbamos entendiendo cada día más y mejor. Congeniábamos. Hablábamos sobre nosotras y sobre la mediación, coincidíamos en nuestra manera de pensar acerca de lo necesaria que es su divulgación, y generábamos tormenta de ideas sobre cómo acercarla a la población de cualquier perfil, desde un cierto enfoque lúdico.

Estábamos al parecer en el mismo momento vital y con tiempo por delante, cosa que nos favorecía. Era justo lo que ambas necesitábamos para poder trabajar en lo que se nos ocurriera. Poco a poco mi plan diario estaba marcado claramente por las actividades relacionadas con la mediación.

Por invitación suya, entré en un grupo de WhatsApp, formado por abogados, psicólogos y trabajadores sociales donde subíamos noticias de mediación e intercambiábamos opiniones. La necesidad de comunicarnos y nuestra curiosidad sobre cómo afectaría y estaba afectando la pandemia a la mediación, nos mantenía unidos y mantenía activo el grupo. Dentro y fuera de él, en la comunidad de profesionales no se paraba de hablar del anteproyecto de ley de impulso a la mediación aprobado en Consejo de Ministros en enero de 2019, y de cómo iba a repercutir la situación de caos en los tribunales en beneficio de una urgente aplicación del mismo. Incluso se escribió un manifiesto a nivel institucional en cuanto a la mejora de su implantación.

Eran tiempos de conversatorios, de mucha comunicación, y paradójicamente, de mucha vida.

Partiendo de este grupo, Mari Sol y yo ideamos poner en marcha un role play, para practicar mediación. Éramos cinco y dramatizábamos casos inventados por nosotros mismos, trabajando con las herramientas de comunicación y las normas de procedimiento del proceso para que estas prácticas resultaran útiles, y los interpretábamos cada fin de semana por Zoom. Siempre hacíamos la mediación entre dos, o sea, comediábamos. Los roles de mediador y mediadores los íbamos rotando semanalmente y también incluimos la figura de un observador.

Las preparábamos con anterioridad y grabábamos todas las sesiones. Al terminar hacíamos un feed-back, y era enriquecedor, tanto profesional como personalmente. Puede decirse que también tenía una especie de parte terapéutica, porque me daba la sensación de progresar, de ir hacia adelante.

Este ejercicio me gustó porque mejoró mi trabajo con grupos y nos sirvió a todos para familiarizarnos con la mediación online, que es hoy día alternativa y complementaria a la mediación presencial. Este tipo de mediación, con sus limitaciones propias de la realidad virtual y las nuevas tecnologías, tiene sus ventajas, como son la rentabilidad del tiempo y la flexibilidad del espacio. Genera nuevas formas de actuación y comunicación que desarrollan otras dinámicas, pero no por ello necesariamente limitantes.

La relación entre los profesionales y yo también cambiaba, conocí a través de unas actividades online en la Complutense a Daniela Patricia Almirón, persona muy activa y comprometida con la mediación y en la que me fijé cuando comenzó su intervención. Daniela me ha acompañado desde que nos conocimos hasta hoy día, igual que una piedra de la suerte.

Durante en confinamiento también tuve la oportunidad de presentar el proyecto del libro de cuentos en el programa de radio "El Balcón del Mediador", dirigido por nuestro compañero José Antonio Veiga. Estoy convencida de que gracias a esta intervención se sumaron muchos participantes de fuera de España. Le estamos eternamente agradecidos a José Antonio por su invitación y por su gran contribución al desarrollo de la mediación.

Así como en ediciones anteriores, los libros eran de cuentos infantiles, en esta ocasión acordamos que preferentemente fueran relatos de experiencias personales relacionadas con la mediación. El concurso estaba abierto tanto a personas mediadoras como no mediadoras.

Por como iban desarrollándose los acontecimientos, todo apuntaba a que el libro saldría a la luz, y aunque no contáramos con la baza de la Feria de El Retiro para su distribución, siempre podríamos difundir el libro digital, como en años anteriores.

Otro de los proyectos que arrancamos Mari Sol y yo entonces; es la serie de videos musicales agrupados bajo el título genérico de "Zona Mediación".

Las ganas de dar a conocer la mediación a la gente de a pie, junto con la idea que desde hace tiempo llevaba pensando Mari Sol, de hacer videos divulgativos online adaptados al lenguaje de signos, explican el sentido de estos videos. Recuerdo que en una conversación telefónica estábamos hablando de la música y de su influencia en nuestras vidas y comenzamos a tararear, y pensamos que podríamos hacer videos en clave de humor, más o menos divertidos pero con el propósito de atraer la atención, y ya veríamos.

Se trataba de rescatar canciones pegadizas y adaptar una letra de un supuesto típico de mediación a su melodía, y haríamos su puesta en escena. Y lo pusimos en marcha con mucha ilusión. Los feed-back recibidos serán la evidencia de que la fórmula funcionó, ya que nos serviría para dar a conocer nuestro proyecto más ambicioso: el gabinete de mediación accesible: "MejorMediando".

"MejorMediando" es el nombre de la marca del gabinete de mediación que Marisol estaba poniendo en pie. Me contó que estaba trabajando en su página web y con el tiempo me propuso colaborar con ella, lo que me hizo muy feliz y acepté en seguida.

Y fue durante el confinamiento cuando nos llegó la primera mediación que hicimos en "MejorMediando". Que fuera la primera era importante como también lo era que se produjera online y sobre todo que terminara con éxito. ¡FANTÁSTICO! A raíz de hacer esta mediación comencé a estudiar lenguaje de signos.

El gobierno dio por finalizada la primera cuarentena el 21 de junio, tras 99 días de confinamiento y el concurso de relatos llegó a su fin un mes más tarde, y con el número suficiente de candidatos para poder hacer el libro. ¡LO HABÍAMOS CONSEGUIDO!

Muchos de los asuntos iniciados en el confinamiento se han mantenido en el tiempo y han dado lugar a otros. En lo que respecta a la publicación del

libro de cuentos y en vista del éxito de la convocatoria y con el beneplácito de las entidades colaboradoras, decidimos editarlo en papel y antes del 31 de diciembre de 2020 está previsto que salga a la luz. Más con todo esto, a la acción se sumó voluntariamente y por iniciativa propia, la compañera de ASIMEDIA, Nélide Garimez, que resultó ser la escritora de uno de los relatos seleccionados y su aportación ha sido también crucial.

Nélide me propuso hacer el audio-book y me hizo muy feliz porque el resultado ha puesto el broche de oro al proyecto, por lo bonito que es y lo práctico, ya que ofrece más posibilidades de difusión del libro en cuestión. El resultado ha sido espectacular.

Nélide junto con otros dos autores han sido invitados recientemente a "El Balcón del Mediador" para narrar sus cuentos, experiencia que tuve la suerte de presentar y el placer de presenciar. A estas alturas, el libro digital y su versión audio-book ya están navegando en la red.

He de decir que Daniela está siendo una pieza clave en el crecimiento de nuestro recién nacido gabinete de mediación accesible "MejorMediando", y junto con ella seguimos trabajando por un mundo mejor.

Agradezco de corazón a cada uno de los participantes que forman parte de estas historias, su trabajo y su cariño y muy especialmente a nuestra compañera Daniela Patricia Almirón, por su entrega incondicional a la mediación y por saber ver lo mejor de mí.

BIO

Socióloga con la especialidad en psicología social. Experta en mediación y especialidad en familia. Especialista en psicoterapia y consultoría sistémica. Terapeuta de REIKI.

LA FACILITACIÓN EN LOS TIEMPOS DE PANDEMIA

INMACULADA JIMÉNEZ MARTÍN Y PATRICIA ESTELA BARCONES

“El hombre que se levanta es aún más grande
que el que no ha caído”

Concepción Arenal

Contexto Institucional: Programa de Justicia Restaurativa "Diálogos Restaurativos", desarrollado en instituciones penales de España por la Federación Española de Justicia Restaurativa-FEJR. Ejecutora del programa en Málaga, Almería, Granada y Jaén: Asociación Profesional para la Gestión de Soluciones, SOLUCION@

Participantes: Juan Antonio, Josefa, Marta, María del Mar, Francisco, Ernesto, Ricardo, José Luis, y el resto de los grupos de personas que se encuentran cumpliendo una pena a medidas alternativas y/o privativas de libertad. Facilitadores y facilitadoras pertenecientes a la entidad ejecutora, quienes llevan adelante las reuniones del programa.

Duración de la intervención: 3 meses aproximadamente, con un encuentro semanal

Breve introducción

Para comenzar, nos gustaría intentar presentarnos. Mujeres, de Argentina, de España, madres, mediadoras, con una identidad común e individual, cambiante, flexible. Pero por sobre muchas cosas, defensoras de la Justicia Restaurativa como una práctica efectiva de la tan mentada "reinserción social", de quienes deben cumplir una pena como consecuencia de haber cometido una infracción penal. Teniendo esta idea como premisa, llevamos adelante programas de reparación del daño en contextos penales y penitenciarios en la hermosa tierra andaluza, el sur de España.

Ya pensando en nuestra identidad profesional, pertenecemos a la entidad de mediación Solucion@, que desarrolla su labor en gestión de conflictos en los ámbitos familiares, comunitarios, penales, mercantiles, etc., en forma profesional e ininterrumpida desde el año 2003. Hace algunos años hemos comenzado con programas de justicia restaurativa, del que forma parte la experiencia que compartimos en este trabajo.

Estas intervenciones tienen como finalidad generar un diálogo inclusivo y sincero, en un ambiente de confianza donde las personas "de un lado y otro" del delito se sientan escuchadas y legitimadas en sus necesidades y su expresión del dolor, sin juicios de valor. El reconocimiento del otro/a y el daño provocado, la reparación, el perdón, el sentirse responsable y no porque lo diga una sentencia, forman parte del material con el que tejemos, penas y facilitadoras, historias de cambio y superación.

Durante nuestros encuentros, hombres y mujeres con distintos orígenes, ocupaciones y formación, ofensores o víctimas, comparten su realidad, su pasado de dificultad, pero también sus esperanzas de futuro. Encontrarnos cada semana crea un vínculo especial que favorece el trabajo introspectivo.

Para ello como facilitadoras, recurrimos a la comunicación y a la cohesión del grupo. Nos guiamos por normas claras y practicamos la escucha empá-

tica que crea con las personas una sintonía emocional que nos conecta a cada persona. Y sin olvidar al grupo como instrumento que sostiene, apoya y crea un contexto terapéutico que permite fomentar en algunos casos y potenciar en otros, la resiliencia de cada persona. Ayudar a las personas a encontrar y escribir sus propios pilares de resiliencia supone para nosotros como facilitadores darnos cuenta de todo lo que se puede "mover" en las personas con estas intervenciones.

Comenzamos el año 2020 y los grupos cargados con mucha ilusión, pensando en enriquecer nuestro trabajo, en tender redes con otras entidades, promover además encuentros con ofensores en violencia de género y, en definitiva, hacer crecer cada vez más nuestro compromiso restaurativo con la comunidad. Pero, algo inesperado nos atravesó.

La nueva normalidad

Desde el mes de marzo en España, como al resto del mundo, nos invadió la incertidumbre y el miedo ante una situación, que no llegábamos a comprender desde nuestra lógica cotidiana. Empezamos a distanciarnos físicamente, a quedarnos en casa, a usar gel y mascarillas, a hablar de EPI (equipo de protección individual), PCR (reacción en cadena de polimerasa) anticuerpos, antígenos, confinamiento, y tantas otras palabras que no usábamos o desconocíamos a menos que fuéramos profesionales de la salud.

Parafraseando al gran escritor García Márquez y la historia de amor que rodeó a sus personajes en la novela *"El amor en los tiempos del cólera"*, aquí estábamos, como Fermina y Florentino, escapando de un virus que nos cambió la vida profesional y personal, en más de un sentido.

Vivimos meses interminables de aislamiento y bloqueo, se cerraron escuelas, bares, comercios (salvo aquellos indispensables) y todo aquello que pusiera en riesgo, aunque en su mínima expresión, la salud de las personas.

Y también a nosotras nos llegó el cierre y la pregunta que nos hacíamos en silencio. ¿Y ahora cómo seguimos con el programa si no podemos juntarnos? Tras la finalización del estado de alarma hubo que retomar talleres que no habían finalizado, que quedaron a la mitad.

A esta pregunta del cómo seguir, siguieron meses de reuniones, adaptación de la programación y metodología, consultas, videoconferencias, nuevos protocolos, guías y un largo etcétera. Hubo que readaptar el taller, su contenido debía sintetizarse, los temas, las presentaciones, un esfuerzo por concretizar pero sin perder la esencia. En pocos meses nos convertimos en "supervivientes digitales" (hace tiempo que fuimos nativos). Aparecieron nuevas plataformas para las videoconferencias, además de las que ya utilizábamos (Skype, Zoom, Jitsi, etc.). Junto con ellas, recursos pedagógicos y herramientas interactivas que facilitarían nuestras dinámicas y actividades on line. Frente a esta incertidumbre fue necesario apelar a los mecanismos resilientes tanto a nivel individual como grupal (entendida como resiliencia del grupo pero también de nuestra propia asociación). La resiliencia colectiva puede ser considerada una capacidad positiva significativa, puesto que ayuda en la reparación y recuperación de los grupos y equipos cuando se enfrentan a situaciones muy demandantes¹², como la que estamos viviendo.

Y apelando a nuestra necesidad de no renunciar a lo que tanto esfuerzo nos costó articular, nos cargamos de energía y comenzamos un camino nuevo, tomando las cosas buenas hechas hasta ahora. Los encuentros pasaron a ser presenciales y virtuales. Algunas veces solamente virtuales por la presencia de personas contagiadas con la COVID-19 dentro de los grupos. Allí nos encontramos viajando a Jaén donde nos esperaban 15 personas que hubo que separar en grupos más pequeños de 8 y 7 para

12 Meneghel, I., Salanova, M., Martínez, I. M. (2013), "El camino de la resiliencia organizacional. Una revisión teórica", Revista de Psicología, Ciències de l'Educació i de l'Esport. Universitat Jaume I, España. Recuperado de <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/85291/61988.pdf?sequence=1>

poder respetar el número de personas en una sala con mascarillas y todas las medidas establecidas, al igual que en Almería, Granada y Málaga.

Extrañas sensaciones cuando solo puedes utilizar los ojos y el tono de tu voz para transmitir ilusión y hacer descubrir una manera diferente de cumplir una condena impuesta.

Nos hemos movilizado para que personas como Juan Antonio, Josefa, Marta, María del Mar, Francisco, Ernesto, Ricardo, José Luis y un largo etcétera, muchos de los cuales no disponían de recursos tecnológicos y formación en tic's, adquirieran en tiempos acelerados las mínimas nociones que les permitieran participar en esta nueva modalidad mixta del programa.

En los grupos nos topamos con la droga, con un padre que dio un bofetón a su hijo y fue denunciado por el maestro del niño, un maestro jubilado de pocas palabras que cuenta cómo cuando se aburre, toma mal camino y confiesa que lo que se habla cada jueves le da mucho que pensar y se siente aliviado cuando escucha al grupo. Como facilitadoras nos damos cuenta de que tenemos que escuchar siempre mucho más, ¿cómo respondo a quien me dice: "Nunca antes había contado lo que he contado aquí"? ¿Cómo puedo hacer para escuchar de verdad a los que tengo más cerca? Y vamos acabando los encuentros, y solo hay palabras de gratitud.

El paso por la prisión deja una huella muy profunda. Alguien cuenta la soledad que sintió cuando su familia le dio la espalda y después de tantos años no se habla con ellos, ni siquiera le han invitado a la boda de su hermana, "*lo que hice estuvo mal y nunca volvería a hacerlo*". Silencio del resto y lágrimas de ese hombre, que lloraba desde su pantalla (la distancia física no siempre es un obstáculo). Una persona no dudó en reconocer lo buen compañero que había sido, ya que un tiempo habían compartido celda (el que habla es un hombre mayor de unos 70 años que tomó una mala decisión económica que le llevó a la cárcel y a perder su empresa con tantos y tantas empleadas).

Y en medio, nos visita una persona que ha sufrido una agresión. Y ha sido capaz de transmitirnos su dolor. Se la escucha con toda atención, se comparte con ella miedos y frustración, pero también su fuerza interior y cómo ha sido capaz de afrontar en forma positiva la adversidad vivida. Y nos ha permitido, aunque sea por unos momentos, ponernos en sus "zapatos".

Ana María, que está en su casa con un dispositivo de control telemático, se conecta desde el negocio del hijo. Allí va ella todas las sesiones con sus auriculares y nos cuenta cómo intenta resolver la situación de la vivienda donde alquila y ya no puede pagar. José Luis nos cuenta que él quiso ponerse en contacto con la familia de la víctima hace algunos años, pero ellos no estaban preparados. Ahora está escribiendo unas palabras de perdón para ellos. A ver si esta vez, con el tiempo que ha pasado, pueden escucharlo. Francisco se ha quedado con sus tres hijos en casa porque su mujer ha ido a buscar la bolsa de comidas que le da la Cruz Roja como ayuda. Él está recobrando la libertad, por ahora vigilada, ella no encuentra un trabajo de pocas horas.

Y así cada uno y cada una de ellas, cuentan sus delitos y sus vidas mirándonos a la cámara, sabiendo que pueden hablar y la confianza que nada de lo que cuentan saldrá de nuestras pantallas. Con la dura tarea de reconstruir sus vidas, cerrando su pasado, pero aprendiendo de los errores, dando cinco pasos y retrocediendo tres. Y otra vez vamos de nuevo, ayudándonos mutuamente a pensar en valores, miedos, ansiedad, prejuicios. Quienes cumplen su condena y quienes estamos ahí agradecidas, construyendo juntas y juntos un puente de diálogo y empatía.

Patricia e Inmaculada

En Málaga, este extraño diciembre de 2020.

PATRICIA ESTELA BARCONES

Abogada CPACF, Universidad de Buenos Aires. Máster en Mediación. Universidad de Málaga (España), línea profesional e Investigadora

Facilitación en Prácticas Restaurativas. Círculos Restaurativos, Reuniones Restaurativas y RGF. IIPR (España)

Coordinadora Parental, Universidad Nacional de Educación a Distancia, Pontevedra.

Mediadora intercultural en Italia. Mediadora Familiar de la Junta de Andalucía (España) Registro de Mediadores e Instituciones de Mediación, Ministerio de Justicia, Mediadora penal y familiar, Coordinadora y facilitadora de Programas en Justicia Restaurativa y Violencia de Género, España. Docente de Mediante Procesos de Argentina

Embajadora de Paz Mil Milenios de Paz. II Premio García Renedo en Resiliencia Universidad Jaume-I de Castellón 2019

pbarcones@gmail.com

INMACULADA JIMÉNEZ MARTÍN

Abogada en ejercicio especializada en derecho de familia. Orientadora Familiar por la Universidad de Granada, Mediadora familiar por la misma Universidad desde el año 2002 y Máster en resolución de conflictos por la Universidad de Málaga en el 2006. Desde el 2007 a 2018 he sido presidenta de la Asociación Solucion@

Mediadora del Servicio de Mediación Comunitaria del Ayuntamiento de Málaga desde 2014 hasta la actualidad. Miembro de la Junta Directiva de la FEJR (Federación Española de Justicia Restaurativa) desde 2017 y vocal de Justicia Restaurativa de FAPROMED (Federación de Asociaciones de Profesionales de la Mediación). Desde 2018 es Coordinadora de la Sección de Mediación y responsable del Centro de Mediación del Colegio de Abogados de Málaga. Facilitadora de grupos de penados en Centros de inserción social de Andalucía implementando el programa "Diálogos restaurativos" conforme al Convenio de IIPP con la FEJR. Coordinadora de parentalidad. Primera Promoción de la Universidad de Málaga junio 2020.

ITALIA

“*Ché per vendetta mai non sanó piaga...
La venganza nunca curó nada*”

(dicho Popular)

CASOS Y EXPERIENCIAS
MEDIADORAS EN PANDEMIA 2020.
¿CÓMO SALIMOS DE ESTOS 8
MESES DE ENCIERRO?

*Algunas incipientes reflexiones a partir de la experiencia
"virtual" del 10 de marzo al 10 de noviembre de 2020*

ASSOCIAZIONE DI MEDIAZIONE COMUNITARIA

Introducción

Con el presente texto colectivo¹³ -escrito gracias a los aportes de varios/as socios/as de la *Associazione di Mediazione Comunitaria*¹⁴ de Génova, Italia- queremos dar cuenta de este especial período vivido en el que nos hemos visto obligados/as a modificar comportamientos, actitudes y prácticas.

13 El presente trabajo no pretende ser la posición "oficial" de la Asociación sino el fruto del intercambio entre algunos de los/as socios/as con el objetivo de producir un texto que inicie una reflexión sobre las consecuencias del uso masivo de la modalidad virtual en nuestras actividades.

14 La Asociación de Mediación Comunitaria nace en Génova, Italia, en el 2013 y luego de un recorrido de sensibilización a la mediación comunitaria en diversas áreas, recorrido iniciado en el 2008. Entre las actividades que la asociación -compuesta por alrededor de 40 socios/as- realiza están las de llevar adelante proyectos de sensibilización de este enfoque cultural tanto como la de ser un espacio de auto-formación para los/as socios/as participantes.

A partir de describir las actividades desarrolladas como asociación en el *mundo virtual* -durante estos ocho meses que van de marzo a noviembre de 2020¹⁵- haremos emerger algunas breves e incipientes reflexiones sobre los pro y contras de la comunicación en este sentido. Anticipamos que, para las actividades "internas" de la asociación (auto-formaciones, asambleas, etc.) el mundo virtual ha significado una suerte de complemento y continuidad, entendiendo este tiempo como una oportunidad para generar mayor reflexión sobre la actuación colectiva. En este sentido, requisito indispensable fue (y es) el contar con dispositivos tecnológicos (pc, tableta, celular) y con una conexión a internet (más o menos estable)¹⁶ para participar de/en las actividades. En el caso de las actividades "externas" -en particular los proyectos de sensibilización en contextos penitenciarios¹⁷- ha sido más difícil llevarlos adelante (por no decir imposible) y, de esta manera, efectivamente, ha significado un límite fundamental del trabajo de la asociación.

15 Con el objetivo de evitar el aumento exponencial de los contagios, desde el 10 de marzo de 2020 (y hasta el 4 de mayo, en un primer momento) en Italia se decreta el confinamiento obligatorio para toda la población. En el período de mayo a noviembre, aunque desaparecen casi todas restricciones a la movilidad, se solicita no generar agrupamientos de personas en lugares cerrados; desde mitad de noviembre vuelven a habilitarse las restricciones para el agrupamiento o reunión de personas (junto a otras restricciones).

16 Las plataformas usadas para las actividades de la asociación fueron en su gran mayoría Skype o Jitsi. Para este texto no se tuvieron en cuenta otras interfaces como los correos electrónicos, por ejemplo.

17 Para más información acerca de los proyectos que se inspiran en la experiencia del Ce.Re.So. I de Hermosillo, Sonora, México ver: De Luise, M. y Morelli, M., Volver a ver las estrellas en H. Muñoz Cruz (ed.), "El lento cambio. Consensos, mediaciones y regulaciones para arraigar diseños multilingües interculturales", UAM, Ciudad de México, 2020, 89-103. Traducción al español y ampliación de "... a riveder le stelle" en J.P. Santi (ed), 2018; Santi, J.P. (ed.) Oltrepassare il muro. Percorsi di sensibilizzazione alla mediazione comunitaria in ambito penitenziario, Zona Editrice, Génova, 2020; Santi, J.P. Proceso de mediación comunitaria entre pares. Sección de mujeres de la II Casa de Reclusión de Milán-Bollate, Italia en "Mediación en el mundo. Relatos circulares de casos de mediación en diversas latitudes" en Daniela Patricia Almirón (ed.), FEN Editora Notarial, Buenos Aires, agosto 2018; Santi, J.P. (ed.) Mediazione comunitaria in ambito penitenziario. L'esperienza tra pari della II Casa di Reclusione di Milano. Bollate, Zona Editrice, Génova, 2018; Finessi, M., Santi, J.P. "Ambientes restaurativos. Reflexiones a partir del recorrido de sensibilización a la mediación comunitaria en ámbito penitenciario en Génova, Italia", Revista La Trama, número 65, mayo 2020, <http://revistalatrama.com.ar/contenidos/larevista_articulo_.php?id=426&ed=65> consultada el 20/11/2020.

Desarrollo

Nos proponemos describir brevemente las distintas actividades que como asociación desarrollamos en el *mundo virtual* después de haber pasado el primer mes de "encierro" en una situación cargada de incertidumbre, asombro y desorientación¹⁸.

*Auto-formaciones*¹⁹

A partir de la experiencia del "Grupo Justicia" (grupo de socios/as que se interesa o trabaja en proyectos de sensibilización a la mediación comunitaria en contextos penitenciarios) y de los proyectos relacionados con los institutos penitenciarios -que, en los primeros meses de la cuarentena, cerraron sus puertas, blindando literalmente el acceso de los proyectos de la asociación y limitando la comunicación con las personas privadas de la libertad con las cuales nos relacionábamos- se proyectaron y desarrollaron una serie de cinco encuentros de auto-formación²⁰. En tres de estos momentos se presentaron y analizaron colectivamente algunos de los contenidos de los tres "ejes temáticos" (mediación comunitaria y entre pares; aspectos de comunicación y elementos de conflictología) compartidos en nuestras sensibilizaciones. Los otros dos encuentros tuvieron como objetivo presentar sendos recorridos de sensibilización: el realizado en las cárceles de Génova y aquel piloto del área femenina del Instituto Penitenciario de Bollate, en Milán²¹.

18 Muchos los textos y las reflexiones que se activaron en este período, valga un ejemplo entre el gigante material producido: <<https://www.internazionale.it/opinione/annamaria-testa/2020/10/21/oceano-incertezza>> consultado el 20/11/2020.

19 Entendemos la auto-formación como una modalidad de intercambio entre socios/as sea de actividades o proyectos de mediación realizados a través de la asociación sea de experiencias externas pero relacionadas con el tema de la mediación comunitaria. Generalmente se realizan "a puertas cerradas", dentro de la asociación.

20 La idea que sostenía esta acción era que existía un punto de encuentro (no total, no equiparable) de la población en cuarentena con la condición de restricción de movimiento y a la libertad de las personas que encontrábamos en contextos penitenciarios y eso facilitaba un acercamiento a tal condición.

21 Al finalizar cada proyecto se realiza una "ficha" que contiene sintética información, sirve de memoria

Las cinco sesiones de auto-formación virtual, de dos horas cada una, se abrieron también a la "presencia" de estudiantes y de no socios/as que pudieron participar. Dejando de lado los problemas técnicos de conexión y comparando este dispositivo respecto a la modalidad "presencial", no se evidenciaron grandes dificultades ni diferencias sustanciales con las autoformaciones desarrolladas en el pasado.

Grupo "Che fare?" (¿Qué hacer?)²²

Esta actividad, desarrollada en tres encuentros virtuales de dos horas cada uno, tenía como objetivo trabajar con un grupo más reducido de socios/as para proponer una serie de acciones "concretas", relacionadas a lo que se estaba viviendo en el contexto pandémico, al resto de la asociación. Dos socias coordinaron los primeros dos encuentros, el tercer encuentro de esta serie se convirtió en un "ronda de mediación" relacionada con el tema de la creatividad y facilitada por una socia. Entre las reflexiones emergidas a raíz de este ciclo se puede mencionar una suerte de facilidad a participar por parte de todos/as los/as socios/as, ya verificada también en encuentros presenciales.

Asambleas

Cuatro fueron las asambleas de la asociación desarrolladas en modalidad virtual. Estas, además de tocar temas cotidianos de la vida asociativa, se centraron en complejos elementos relacionados con el posible cambio

de los mismos y como documento donde se explicitan los objetivos, los participantes, la estructura del proyecto, los destinatarios, los/as socios/as participantes, etc.

²² Sirva este ejemplo para reuniones más reducidas entre las cuales podemos mencionar las de la Junta Directiva de la asociación o las de equipo de trabajo y supervisión de los proyectos. Con respecto a estos últimos, fueron importantes momentos para poder reflexionar y canalizar la frustración de la imposibilidad de seguir adelante con los proyectos.

de estatus jurídico de la asociación frente a la reforma del "Tercer sector" en Italia²³. Esta especial situación -temática compleja, necesidad de una preparación o encuadre de lo que se iba a votar y la decisión sobre los destinos de la asociación- hizo que las dos primeras asambleas se dilataran más allá de las dos horas que tradicionalmente ocupan nuestros encuentros. Comparados con los dos settings que se acaban de describir (autoformación y grupo ¿Qué hacer?) las asambleas han sido más difíciles ya que la participación y expresión de todos/as los/as socios/as era una condición necesaria y la cantidad de socios/as presentes mucho mayor. Sin lugar a dudas, el hecho de que las asambleas estén caracterizadas por una serie de aspectos de tipo burocrático (presencia y quórum, derecho de voto de los/as socios/as, orden del día, etc.) no facilitó el desarrollo. La gestión más engorrosa y menos libre de los turnos de palabra hizo necesario que se activara una división de roles autogenerados desde el directivo de la asociación para facilitar la comunicación, dinámica que fue mejorando con el devenir de las asambleas y que bien puede ser visto como un interesante ejemplo "traducido" de aquellas desarrolladas en "presencia". Otras de las dificultades que emergieron pueden ser descritas como una suerte de facilidad para desconcentrarse más fácilmente en este tipo de dispositivo virtual²⁴.

Por otra parte, la posibilidad de conexión remota sin presencia física in loco favoreció el seguimiento de las actividades por parte de socios/as que en otras oportunidades tenían dificultades (por tiempo o distancia) para participar y una participación constante, a su vez, a las asambleas organizadas con una calendarización ajustada (una asamblea cada dos semanas, los viernes en la tarde). En este sentido, la dimensión virtual

23 Para más información: <<https://www.camera.it/temiap/documentazione/temi/pdf/1105128.pdf>> consultado el 20/11/2020.

24 Por otra parte, hemos "entrado" en la casa de cada uno/a de los/as socios/as y así vimos parte del cotidiano vivir o hacer -como cocinar o planchar- mientras estábamos en la asamblea. De este modo, esta familiaridad ha disminuido el elemento de distancia y frío del medio virtual.

ayudó a la asociación a enfrentar la temática compleja relativa a la repercusión en un futuro cercano para su vida sin bloquear el devenir de las tareas.

*Proyectos de sensibilización en contextos penitenciarios*²⁵

Las actividades externas de la asociación se vieron comprometidas ya en los últimos días de febrero de este 2020. Reproducimos aquí algunas de las reflexiones emergidas, en medio de la pandemia, respecto al uso de la dimensión virtual y los proyectos de mediación comunitaria:

"Por otro lado, como grupo, nos estamos interrogando sobre lo siguiente: ¿realmente estamos listos para pasar nuestro proyecto a la virtualidad? ¿Es

²⁵ Dos son los proyectos en el campo penitenciario: Intermed. Interni e mediazione (financiado por la Compagnia di San Paolo y con un grupo de trabajo formado por las siguientes asociaciones: Associazione y Fondazione San Marcellino, la Facultad de Ciencias de la Formación de la Università di Genova; el Coordinamento Ligure Donne Latinoamericano, la Veneranda Compagnia della Misericordia y la Associazione di Mediazione Comunitaria), este proyecto se realizaba en la Casa penitenciaria de Génova Marassi y en la Casa de reclusión de Chiavari. En la primera no hemos podido volver a entrar, en Chiavari hemos retomado el laboratorio entre junio y septiembre, suspendido luego por cuestiones organizativas. El otro proyecto activo es Una mediazione tutta al femminile (financiado por la Iglesia Valdense) y desarrollado en el área femenina de la Casa penitenciaria de Génova Pontedecimo, donde hemos podido volver a realizar los laboratorios de mediación en modalidad presencial desde agosto. Por lo que respecta el caso de la Casa de reclusión de Milán Bollate, las actividades se suspendieron en marzo y no se han reactivado aún.

Para mayores reflexiones sobre el tiempo de cuarentena y las actividades suspendidas, ver el conversatorio organizado por Mediante procesos el 17 de abril 2020 sobre el trabajo en cárceles, con inmigrantes, la interculturalidad, los círculos restaurativos, los círculos de diálogo y la justicia restaurativa (Génova, Italia, Madrid y Málaga, España): <https://www.youtube.com/watch?v=HIEkgd6szBA&fbclid=IwAR09x-7OY2cW46mLNINrWkuQnpqxs1U_OAmuGB9aKnElisZh9OPmFH6iBc> consultado el 20/11/2020; también el ciclo de charlas breves de Ciedepas <<http://www.ciedepas.org/>>, en especial la del 22 de abril del 2020: "Gestión pacífica de conflictos en tiempos de aislamiento social, preventivo y obligatorio" <<https://www.youtube.com/watch?v=nMokYVyrqas>> consultado el 20/11/2020. Se note que estos dispositivos se inscriben todos en la "modalidad virtual".

²⁶ "Mantuvimos los contactos con 'nuestros grupos de mediación' a través de escritos, pensamientos, imágenes, enviadas por correo cada dos o tres semanas pasando por la Dirección de las cárceles. No volvimos a saber nada de ellos. Sabemos que, después de algunos hechos violentos y protestas que se produjeron en las primeras semanas del confinamiento, ahora tienen acceso a videollamadas con familiares y también con docentes de la escuela, pero, por el momento, no se prevén más ingresos u otro tipo de encuentros, por virtuales que sean." De Luise D. y Morelli M., *Reflexiones desde Génova: el factor humano y los proyectos de mediación*, en prensa, 2020.

Para más información sobre este período peculiar en el contexto penitenciario y sobre las condiciones de detención: <<https://www.raipplayradio.it/audio/2020/03/TUTTA-LA-CITTAaapos-NE-PARLACE027953-ab8c-42f8-af92-a277ea69b063.html>> consultado el 20/11/2020; <https://www.antigone.it/upload/ANTIGONE_2020_XVIRAPPORTO%202.pdf> consultado el 20/11/2020.

realmente lo que queremos, más allá de que sea viable o no? ¿Queremos realmente intervenir en una situación de autorregulación casi inevitable de los turnos de palabras, de evitación de las interrupciones y de solapamientos, de cámaras de vídeo y micrófonos apagados por problemas de sobrecarga de conexión, pero tan poco 'real' y 'espontánea' con respecto al desorden y a la confusión que podrían crearse en el grupo en presencia? Por un lado, indudablemente todo lo arriba indicado conlleva factores positivos y que facilitan el rumbo hacia una gestión de las interacciones comunicativas siguiendo un enfoque mediador. Seguramente hablamos más despacio, repetimos, damos más tiempo incluso cuando hay problemas de lengua en nuestros webinaros y encuentros a distancia, pero ¿estaríamos recreando un entorno virtuoso y no solo virtual en nuestro proyecto y según nuestros objetivos? Quizá un menor 'control' por parte de los facilitadores externos pueda beneficiar al grupo de mediadores pares para poder empoderarse más rápidamente y correr menos riesgos de depender de quienes venimos de fuera, pero nos interrogamos sobre la riqueza y la alegría que nos demostraban al llegar, la acogida que nos reservaban, los pequeños rituales conversacionales y proxémicos, su importancia en la lectura también de diferentes claves interpretativas a nivel de pragmática intercultural, y un largo etcétera. En fin, no tenemos respuestas, estamos en el camino, haciendo camino al andar."²⁷

Con respecto a los proyectos externos, el hecho de encontrarnos limitados en el "hacer", nos generó mucha frustración. En algunos casos no pudimos volver a saludar a los participantes de nuestros recorridos (en otros raros y pocos casos, pudimos encontrarlos afuera, ya en los meses de verano boreal, en sus días de permisos o porque habían sido excarcelados). Una de las respuestas de la asociación con respecto a los equipos de trabajo fue la de generar instancias de reflexión colectiva (reuniones de equipo, de supervisión), de comunicación (los escritos y pensamientos enviados a

27 Ibid. nota 14.

los participantes) tanto así como los de reflexión y escritura individual que dio como fruto, en junio del 2020, el libro "Oltrepassare il muro. Percorsi di sensibilizzazione alla mediazione comunitaria in ambito penitenziario". Tal vez este tiempo de encierro (total o relativo) facilitó el emerger de este texto con una sensibilidad mayor a la temática. Este trabajo de escritura sirvió como testimonio y resistencia en un momento de gran dificultad y límite externo²⁸.

Otras actividades externas

Por último, brevemente, pasamos lista a una serie de actividades "externas" que en este período se pudieron activar e intensificar. La reflexión, en este caso, es que las mismas se dieron gracias a la imposibilidad del "encuentro físico". Entre estas se pueden mencionar: los encuentros virtuales con otras asociaciones o redes de asociaciones que trabajan en contextos penitenciarios en el territorio regional y con las referentes de este campo (como el *Garante dei diritti dei detenuti*²⁹); la facilitación a participar al Congreso Mundial de Mediación (este año se iba a realizar en Uruguay; en cambio, realizado en modalidad virtual entre el 26 y 29 de agosto)³⁰, y varios otros encuentros e intercambios virtuales e internacionales.

Algunos incipientes pro y contra de esta modalidad virtual

Como aspectos negativos de la comunicación en el *mundo virtual* podemos mencionar la dificultad de mantener la concentración, la resistencia,

28 En efecto, nos encontramos ahora en fase de escritura de la experiencia de mediación en la Casa de reclusión de Milán Bollate con respecto al período 2017-2019.

29 <https://www.giustizia.it/giustizia/it/mg_3_8_16.page> consultado el 21/11/2020.

30 Durante el congreso (y con las dificultades debidas al diverso huso horario) se presentaron por parte de la asociación el libro "Oltrepassare il Muro. Percorsi di sensibilizzazione alla mediazione comunitaria in ambito penitenziario" (Zona, 2020) y el proyecto "Mediación comunitaria y penitenciaria entre pares / II CR MilánBollate 2017/19" en la sección "Proyectos de éxito de alcance global": <<https://www.congressodemediacion.com/mundial/>> consultado el 20/11/2020.

en algunos casos, a comunicar por este medio, la necesidad de tener que "renegociar" los códigos comunicativos, la superlativa importancia del *know how* tecnológico y de los elementos de conexión que en varios casos vuelve menos inclusivo el dispositivo, la dificultad de "leer" los *feedback* (se piense al lenguaje no verbal en el caso de las pantallas, sin la cámara encendida y a todo lo que significa la presencia física en el relacionamiento), las complejidades de las múltiples plataformas virtuales y la "energía" que es necesario poner en campo en estos contextos, etc., limitante y excluyente, como el caso de todos nuestros proyectos de mediación en contexto penitenciario y a la posibilidad de llevarlos adelante.

Como aspectos positivos, a su vez, podemos mencionar: la posibilidad de mantener un contacto más allá del encuentro "físico", la posibilidad de continuar con la vida de la asociación evitando la inmovilización, el acceder a un mayor intercambio de experiencias y competencias (emergidas desde la asociación, así como tomadas de otras experiencias externas y no solo italianas, algo que igual se hacía antes también), el acceso a mayor información puesta en circulación, el permitir un ejercicio y reflexión constante en la comunicación (repensarla en comparación con aquella en presencia), la documentación constante de los diversos dispositivos (grabaciones de las auto-formaciones, etc. colgadas en el *drive* de la asociación³¹) y una mayor puntualidad en las reuniones, en fin, la facilitación para participar a todos/as aquellos/as que generalmente no podían hacerlo por cuestiones de horario y/o distancias.

"Empecé a participar virtualmente a las actividades de la asociación después de haberme tomado el tiempo para digerir lo que estaba sucediendo. La cantidad de propuestas en la red me hicieron sentir como si no fuera

31 Vale la pena aclarar que, de todos modos, en la asociación siempre se mantuvo traza de las reuniones con informes, resúmenes, etc. Ver una grabación de dos horas puede ser seguramente importante y democrático, pero interesa preguntarse por quiénes realmente tienen el tiempo de volver a ver las dos horas y quiénes efectivamente leían informes de dos páginas.

capaz de 'inventarme' algo que hacer y sobre todo como si fuera incapaz de aburrirme, estas son condiciones, a mi modo de ver, fundamentales para reaccionar en modo sano a un momento de crisis. Todas estas propuestas me ayudaron a entender que se estaba tratando de colmar vacíos, yo sentí la necesidad de crear y mantener espacios que el confinamiento me estaba generosamente proponiendo. Para esto, necesitaba estar en silencio. Y así lo hice.

Fue un proceso el que me hizo entrar de nuevo en comunidad, virtual, diferente, con la convicción de que era una buena herramienta para volver a la tan anhelada 'normalidad', para vernos, para hablar, para hacer casi todo lo que siempre hemos hecho y sobre todo para retomar algunas de las actividades que son el medio a través del cual se permite darle un sentido, un significado a nuestro presente y futuro. Me di cuenta de que tan importante es la 'modalidad presencial' pero también todo lo que nos puede dar una conexión y no hablo únicamente de internet."

Conclusiones provisionales

Después de un primer previsible parón de las actividades durante el primer mes de encierro, la modalidad virtual nos permitió dar continuidad a las actividades encontrando en el *mundo virtual* un complementario. Se multiplicaron los momentos de "encuentro" que fueron animando algunos de los momentos de vida de la asociación. Evidentemente, la ausencia del encuentro físico le quitó humanidad y calidez a las relaciones. Importa señalar que la mayoría de los/as socios/as se conocían y tenían trato antes de entrar en el período virtual y eso ha facilitado que esta dimensión se viva como una extensión de aquella en presencia.

Es fundamental, de todas formas, seguir pensando en los encuentros colectivos y presenciales (que no se hicieron, de todos modos, cuando existió la

oportunidad durante el verano) como espacios-tiempo que permitan retomar el contacto no mediado por las tecnologías, sea para las actividades internas de la asociación, sea -aún más- para el caso de los proyectos y actividades externas. Este modo de relacionarse es parte constitutiva del carácter del ser asociación y de la idea de vínculo que la mediación comunitaria tiene como premisa.

Mientras tanto, esta duplicidad -la vecindad en la distancia que permite la tecnología- ha favorecido, y puede seguir haciéndolo, una reflexión relativa a la comunicación. Entre ellas, como nos dice una socia:

"La mediación primaria, fundamental, basilar, principal: mediación interior como premisa para obtener el equilibrio entre el conflicto y la armonía interna. Aquella que dentro de cada uno de nosotros pone en funcionamiento un primer encuentro con sí mismo y permite iluminar aspectos que están a la base de la relación con el Otro. Se trata de un momento en donde el encuentro con la propia fragilidad, la otra parte de nosotros que no es de fácil aceptación, hace emerger los propios límites. Esos límites son como fuerzas internas individuales que liberan recursos que se encuentran escondidos y que no sabíamos de tener. Mediación interior, un trabajo constante que permite aprender un estilo de relación que conduce a una libertad que está atenta, sabe respetar a los otros y a sí mismos, de recíproca responsabilidad."

Deseando poner a prueba la experiencia y el *know how* tecnológico y comunicativo ganados en estos tiempos, esperamos podamos pronto volver a vernos en "presencia" para valorizar y perfeccionar nuestras intervenciones y proyectos de mediación, hacia adentro y hacia afuera de la asociación.

GRUPO DE MEDIADORES DE LA ASSOCIAZIONE DI MEDIAZIONE COMUNITARIA DE GÉNOVA.

La Asociación de Mediación Comunitaria nace en Génova, Italia, en el 2013 y luego de un recorrido de sensibilización a la mediación comunitaria en diversas áreas, recorrido iniciado en el 2008. Entre las actividades que la asociación – compuesta por alrededor de 40 socios/as – realiza están las de llevar adelante proyectos de sensibilización de este enfoque cultural tanto como la de ser un espacio de auto-formación para los/as socios/as participantes.

MÉXICO

“La Paz no se regala. La Paz es una dinámica permanente entre las personas y los pueblos en la diversidad No en la Uniformidad”

Adolfo Pérez Esquivel.

Premio Nobel de la Paz en sus palabras de apertura del Congreso Internacional de Mediación del año 2020 organizado por el Instituto Mexicano de Mediación

EL MEDIADOR Y EL COVID-19

ANTONIO ANGUIANO GONZÁLEZ

Empezar una nueva década siempre me ha provocado cierta emoción, algo así como un cierre grande, pero también, una gran renovación. En el plano simbólico es como una muerte y una resurrección. La eterna renovación de la naturaleza que muere y renace cíclicamente. Así fue mi sentir al iniciar la década de los 20's. Pensé en aquellos fabulosos 20's del siglo anterior.

Ya en el inicio del año se anunciaba la aparición de un nuevo virus en China, comentaban que tenía una gran capacidad de contagio, pero era tan lejos que no enturbió las esperanzas y expectativas de continuar con las actividades que vengo desarrollando y que me encantan: mediar e impartir cursos de mediación y temas colaterales. Lo que he venido haciendo desde mi jubilación como mediador público del Tribunal de la Ciudad de México.

Estaba impartiendo un módulo de MASC de tres sábados a partir del 14 de marzo, en un diplomado de la Universidad Nacional, la primera sesión se desarrolló normalmente, los tópicos se expusieron de manera presencial con la pasión que me provoca hablar de estos temas. Terminamos la sesión y nos retiramos satisfechos.

En marzo 18 se anunció que la Universidad cerraría sus instalaciones debido al acelerado crecimiento de los contagios. Me comuniqué con la coordinadora con la finalidad de saber cuándo se reanudarían las clases (inocencia de los primeros tiempos). No sabíamos la forma en la que se pro-

longaría la suspensión ni como evolucionaría la contingencia sanitaria. Ella no había recibido instrucciones, esto nos tomó desprevenidos, le comenté que había escuchado de la aplicación Zoom, mediante la cual se podían llevar a cabo reuniones virtuales y exponer temas (no tenía gran experiencia). La coordinadora investigó y el 21 de marzo (día de la entrada de la primavera en el hemisferio norte) sin saberlo, estábamos abriendo una etapa diferente en el modo de impartir el diplomado y con muchos más una nueva forma de dar cursos.

El temario de la segunda y tercera sesión fue impartido. No me detendré a comentar las dificultades de principiantes con las que terminamos de exponer a través de la red, realizar los trabajos, revisar las investigaciones y la evaluación.

La cuarentena fue declarada y mi actividad bajó muchísimo, solo unos cuantos compromisos de clases en línea se cumplieron.

Los avisos e información de los cuidados que deberíamos tener, especialmente quienes resultábamos más vulnerables y las consecuencias de ser infectados por el coronavirus SARS-CoV-2 fueron anunciadas profusamente por el gobierno y desgraciadamente también difundían mucha información falsa en las redes sociales. Con todo ello supe que debía cuidarme por coincidir en mí varias condiciones de vulnerabilidad.

Durante seis meses extremé los cuidados, atento de cualquier alteración o señal de contagio. Empezando septiembre apareció una señal, me dio un tos que sonaba diferente. Se encendieron mis alertas y poco después la temperatura alta me hizo acudir al médico y hacer la prueba correspondiente. Se confirmaron mis sospechas: el virus se coló a pesar de mis precauciones.

Siguiendo las instrucciones ampliamente difundidas, me aislé y fui atendido por un médico infectólogo. Al principio, a pesar de mis comorbilidades, el virus me trató amablemente. Los primeros días se controlaba la fiebre y

la respiración estaba normal, revisados los pulmones con una resonancia y por un neumólogo, todo marchaba bien, parecía que sería de los afortunados que pasan el contagio sin mayor problema; sin embargo de un día para otro se agudizaron notablemente los síntomas y fue necesario acudir a un hospital público.

Fue una decisión difícil teniendo en cuenta el dato de que la mortalidad es alta, especialmente en mis condiciones. Corría la falsa información que entrar al hospital; la salida era directo al crematorio, sin poderse despedir de los familiares. No era prometedor, mis emociones estaban al tope, sin embargo debía dar muestras de confianza a mi familia que también se encontraba muy alterada.

En el hospital fui atendido con diligencia. El personal de la recepción tuvo presente que pertenezco a un grupo muy vulnerable por la edad y condición de salud, lo que eleva el porcentaje de probabilidades de tener complicaciones severas.

Contemplé el panorama y ese túnel estaba en total oscuridad, no había luz de salida. ¿Qué haré? Era la pregunta que me hacía. Un pensamiento entró en mi mente. ¡Esto se ve como un gran conflicto!

Los últimos diecisiete años me he dedicado a la mediación, especialmente familiar, así que estoy acostumbrado a abordar los problemas desde este ángulo. Así que me dije: "es momento de aplicar todo lo aprendido, pero ¿Qué hago? ¿Qué podré hacer?"

Muchas cosas estaban fuera de mi control. De principio, equiparé mi situación con un conflicto. Imaginé que la información recibida era la pre-mediación, para conocer el proceso, sus alcances y limitaciones. Los efectos del virus son como los conflictos que atendemos: son siempre singulares para cada individuo.

La voluntad estaba presente como principio, yo deseaba aliviarme y estaba por mi voluntad en ese hospital, tenía un sincero deseo de colaborar y cooperar para recuperar mi salud.

Fui atendido por personal protegido por largas batas, cubre bocas, lentes protectores, mascarillas y guantes. Evidentemente yo no era el único que tenía miedo del virus. Ellas y ellos no eran insensibles a mi situación, también estaban preocupados por sí y sus familias. Reconocí su empatía por mi estado emocional y recordé lo importante que es hacerla sentir a nuestros mediados. Tuve presentes mis apreciaciones sobre la confianza que debe existir con los mediados y el mediador, conservarla o generarla para que en la sala de mediación exista el *rappport* necesario y el diálogo pueda fluir adecuadamente. También es condición necesaria en el hospital y sentir que estoy en buenas manos.

Al principio me pidieron que firmara mi consentimiento para que el personal médico pudiera hacer las intervenciones necesarias para tratar de restaurar mi salud, tal como los convenios de confidencialidad y aceptación del servicio de mediación. Procedieron a hacer las pruebas de laboratorio que confirmaron mi estado de gravedad. De alguna forma fue la fase del "cuéntame".

Llegando a la habitación asignada, me esperaba una cómoda cama en donde recibí oxígeno y, a través de una solución, los medicamentos. Identifiqué esto con la obligación del mediador de ofrecer las mejores condiciones del lugar donde deben llevarse a cabo las sesiones de mediación.

La noche trae al hospital una transformación, se van los sonidos de las enfermeras y demás personal, las actividades disminuyen y entonces aparece un silencio especial, no es un silencio total, se llena de sonidos sordos, sutiles, lejanos, unos internos y otros externos. Tratando de descansar y relajarme, el tambor de mi corazón, el fluir de la sangre y mis pensamientos

llenaban mi interior que era invadido por un constante sonar de ambulancias que se percibían desde la lejanía hasta llegar a un punto del hospital, los suaves sonidos de las máquinas que controlaban el flujo de las soluciones y su contenido de medicamentos, en medio de todo había un sonido agradable que era el producido por el flujo del oxígeno a través del agua produciendo un tranquilizador y aparente sonido como una fuente o un arroyo. Por fin el cansancio me venció y los sonidos de la noche en el hospital fueron apagados por el sueño.

Dentro del hospital el sentimiento de vulnerabilidad está presente de principio a fin, ponemos en manos de desconocidos uno de los grandes valores que contamos: nuestra salud y con ella la vida. En el momento de ingreso este valor se encuentra maltrecho y buscamos restablecer su equilibrio, queremos que al salir nuestra salud se encuentre restablecida y recobrar nuestra fuerza.

Nuestros mediados en materia familiar, también se encuentran en un estado de vulnerabilidad y ésta se ubica en diferentes campos, especialmente en el emocional. Ellos pondrán en manos de desconocidos valores delicados y sensibles, de ahí que los mediadores debemos ser extremadamente cuidadosos y empáticos con el sentir de quienes nos entregan esa confianza. También en el interior de nuestros mediados estarán escuchando multitud de sonidos de sus propios pensamientos, contradictorios algunos, otros serán alertas que desde lejos, inclusive del pasado, avisan su llegada, los sonidos de su interior y su exterior están presentes. La voz del mediador debe ser como el sonido de la fuente tranquilizadora en medio de la confluencia de tantos pensamientos.

Las habilidades y conocimientos que yo reconocía en los médicos y enfermeras que se hicieron cargo de mi salud, debería responder a los estándares profesionales que garantizaran ese cuidado, dentro de lo posible. La correlación que yo encontré con nuestra labor es que los mediadores debemos estar capacitados y sensibles a la aplicación de las técnicas y herramientas que

puedan garantizar, sino el resultado, si el cuidado y diligencia para atender las necesidades de los mediados.

Siendo, como soy un mediador, no puedo afirmar que hice mediación en esa situación tan especial, sin embargo, como lo he venido sosteniendo, encontré semejanzas. También, y de otra forma, el uso de técnicas, herramientas y sensibilidad de mediador me facilitaron la estancia. El desamparo y la imposibilidad de valernos por sí, crea una dependencia de otras personas, lograr la atención, a veces de solo una mirada, en medio de tanta tensión, es difícil, sin embargo el reconocimiento y la validación de las tareas que los diferentes empleados de la salud, administrativos y de intendencia, puede generar un ambiente más amable donde hay dolor, nerviosismo, estrés y angustia.

En el diálogo con los médicos fue muy útil tener presente que ni ellos ni yo éramos el problema, que ambas partes, enfermo y médicos, debíamos colaborar en lo que a cada uno correspondía para salir adelante con el problema. Mis compañeros mediadores sabrán que me refiero a separar el problema de las personas.

Las fiebres fueron cediendo, la oxigenación se elevó poco a poco, los medicamentos fueron haciendo su trabajo. El personal, en un principio reticente, se había tornado directo y franco. Hasta pude percibir que dentro del escaso tiempo que tienen los médicos, se detenían un poco más a charlar, hasta de otros tópicos.

El cuerpo respondía mejor y empecé a tener la esperanza de mi muy probable recuperación.

Vinieron a mi pensamiento ideas como la necesidad de implementar la mediación intrahospitalaria que pueda dar salida a los diferentes y variados conflictos que surgen de tantas relaciones interpersonales que se dan en el cumplimiento de las labores propias dentro de los hospitales.

No sería buen mediador si de esta experiencia no rescatara algo positivo, además de la experiencia. Me llevo como algo valioso el haber palpado sin sombra de dudas la solidaridad y amor de mi familia, la dedicación amorosa de mi compañera de vida que a lo largo de más de cuarenta años me ha dado pruebas del valor de un matrimonio como el nuestro. El amor de mis hijos al ver a su padre en tal estado de peligro. Es gratificante sentirse el destinatario de tanto amor.

Las expectativas que tenía del 2020 no llegaron; en cambio me entregó una crisis mediante la cual pude confirmar mi vocación mediadora, tomar los acontecimientos como una gran enseñanza, el desarrollo de la pandemia demostró la grandeza de la naturaleza que nos sacudió con un enorme problema del tamaño de nuestro mundo y lo mandó, paradójicamente, en una pequeñez que solo puede medirse en fracciones de micras, el virus que lo provoca. Nuevamente pude comprobar en toda su magnitud, que aquello que predicamos los mediadores en relación a los conflictos, problemas, dificultades, son afirmaciones probadamente valederas. Siempre podemos encontrar otras formas de verlas, siempre serán fuente de oportunidades que surgen del momento de crisis.

Mi experiencia personal con el COVID-19, si bien me puso al borde de un fin inevitable, también me acercó a la oportunidad de apreciar lo que tengo, que es mucho, no porque sea extensa mi fortuna, sino porque aprendí a apreciar esas grandes cosas que pueden darme el valor de enfrentar serenamente la transición de mi vida y que por suerte sólo fue una pausa para disfrutar mi entorno. Encontré la felicidad en el amor profundo de mis hijos, la esperanza contenida en mis nietos y en mi compañera en la construcción de esta familia, mi socia con la que comparto los dividendos de una tarea cumplida.

BIO

ANTONIO ANGUIANO GONZÁLEZ

Miembro de la primera generación de mediadores del CJA del Tribunal Superior de la Ciudad de México.

anguianolic@hotmail.com

INMEDIATEZ EN LA PROXIMIDAD

**MTRA. SOFÍA VICTORIA QUINTAL RAMÍREZ Y
DRA. PAOLA JACKELINE ONTIVEROS VÁZQUEZ**

Hoy se vive una "nueva normalidad", se escucha en la radio, televisión periódicos, redes sociales los cambios necesarios en la forma de trabajar, de capacitarnos, de evaluarnos, de generar negocios, prestar servicios profesionales y comunicarnos con nuestros seres queridos.

Las tecnologías se han vuelto un elemento indispensable, una necesidad básica para sobrevivir, para generar ingresos, para sentirnos cercanos a los amigos, los familiares, nuestros compañeros de trabajo.

Esta pandemia derivada del COVID-19 ha cambiado la perspectiva de las sociedades: la organización de las empresas, el acceso a la justicia y la gestión de trámites oficiales, la prestación de los servicios a distancia, las reuniones entre los socios, la firma de documentaciones, entre otros.

Ya se escuchaban en las noticias cada vez más alarmantes la forma en que China vivía la situación, siendo el lugar de origen de la pandemia por COVID-19; las normativas para el cuidado, la interacción, el cierre de lugares, negocios, escuelas. En México todavía no habíamos concebido las afectaciones, los cambios que se tendrían que hacer y el impacto que tendría en nuestra cotidianeidad.

Día a día hemos ido transformando nuestra forma de vivir, de comportarnos y de relacionarnos; hoy es un lujo poder dar un abrazo a la gente que amamos, compartir una comida de manera presencial o tener una plática sin tapabocas (barbijo, mascarilla) en la calle, con la pareja o amigos. Tenemos más responsabilidad en el cuidado de la salud al asistir a un restaurante, a las compras de víveres en el supermercado; hay un riesgo inminente de ser propensos a contraer el virus, del cual se puede sobrevivir o perder la vida.

La dinámica de las convivencias en casa, con los compañeros de clase, con los compañeros de trabajo, ha dado un giro de 180 grados. En casa ahora, papá y mamá tienen que hacer las labores del hogar, trabajo a distancia, educación de los hijos y la convivencia diaria aumentó; día y noche son las mismas rutinas, tratando de tener armonía y una sana convivencia. Otras familias con dificultades; y, otras sin poder estar cerca de los suyos, debido a que la pandemia les sorprendió en otro lugar; o manteniendo su distancia por temor a contagiarlos o a contagiarse.

En las noticias parecía como si se viviera una guerra a diario, las muertes aumentaban, cada vez más contagios, hospitales saturados, sin medicamentos, sin información real, sin vacunas, sin medidas de seguridad. El miedo en todos aumentaba, con la necesidad de hacer trámites bancarios, procesos judiciales, compras básicas.

Como es sabido, el conflicto tiene aspectos positivos y negativos; puede generar oportunidades, mejorar relaciones, implementar nuevas funciones dentro de una estructura organizacional, cambios en la forma de actuar o comportarnos para prevenir, gestionar o resolver futuros conflictos. Más que nada hoy se necesita aprender a ocupar de una forma más habitual la tecnología, otros medios de comunicación y electrónicos, tales como plataformas digitales, servicios de banca electrónica, plataformas de educación en línea.

Lo anterior lleva a concebir un período de comunicación y transformación digital, el cual se medirá en un AP (antes de la pandemia) y en un DP (después de la pandemia), en donde se marcan las siguientes cuestiones: antes de la pandemia, ¿existía la comunicación digital, el teletrabajo o el trabajo a distancia?, ¿la educación a nivel preescolar o primaria podía ser impartida a través de clases virtuales?, ¿los servicios jurídicos o en materia de mecanismos alternativos de solución de conflictos se proporcionaban a través de medios electrónicos, ópticos o de otras tecnologías?; las respuestas son afirmativas, aunque no habían sido planteadas hasta este momento y eran en segundo plano y en muchas ocasiones en función de normativa específica, más que por cuestiones de seguridad y protección a la salud.

En México, en 2018 ya se estaba incursionando en el tema de la mediación digital, con conferencias³², capacitaciones, además se desarrolló una plataforma de mediación digital³³ que fue presentada a varios centros de justicia alternativa de la República Mexicana. La visión del acceso a la justicia y de los servicios tecnológicos no se había concebido; fue hasta este año 2020 cuando donde se expidieron varias circulares por parte de los consejos de la judicatura estatales³⁴ con el fin de promover los servicios

32 XIX Congreso Nacional de Mediación, llevado a cabo por Colegio Nacional de Mediadores Privados (CONAMEC), con la disertación "Mediación electrónica" el día 21 de junio de 2019 impartida por la Dra. Paola Jackeline Ontiveros Vázquez; Coordinación del evento Nuevas Tecnologías en la Resolución de Conflictos llevado a cabo en la Coordinación de humanidades el día 14 de mayo de 2019; XX Congreso Nacional de Mediación, llevado a cabo por Colegio Nacional de Mediadores Privados (CONAMEC), con la disertación "ODR (Online Dispute Resolutions)" el día 21 de junio de 2019 impartida por la Dra. Paola Jackeline Ontiveros Vázquez; Curso de capacitación E-mediadores impartido por la Mtra. Sofía Quintal Victoria Quintal Ramírez y la Dra. Paola Jackeline Ontiveros Vázquez, en el módulo 1. Mediación Electrónica y Digital y el modulo IV. Adaptación de habilidades y técnicas para la mediación electrónica impartido del 10 de agosto al 30 de octubre con una duración de 40 horas en la plataforma digital: abogadadigital.wisboo.com.

33 Plataforma de Mediación Digital desarrollada por la empresa Empower Data, para más información consultar: <http://www.empowerdata.mx/mediacion-digital.html>.

34 Ejemplos de Circulares del Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México:

-Circular CJDMX-14/2020. Lineamientos para el Uso de firma, Sello y Documentos Electrónicos, ante las Salas y Juzgados en Materia Civil y Familiar del Tribunal.

-Circular CJDMX-15/2020. Lineamientos para la práctica de Notificaciones Electrónicas en materia Civil y Familiar del TSJCDMX

-Circular CJDMX-16/2020. Lineamientos para el funcionamiento de una oficina virtual en materia civil

de los tribunales superiores de justicia por medios electrónicos y ópticos. Así como la firma electrónica avanzada para los documentos presentados dentro de un proceso judicial.

Los medios electrónicos, ópticos y en sí de cualquier tecnología de la información y la comunicación (TIC) han facilitado las interacciones, las comunicaciones, la profesionalización, el acercamiento entre los seres humanos. Además han permitido el progreso dentro de las instituciones para la implementación de servicios tecnológicos, como de capacitación del personal y de facilitación de acceso a los servicios o compra venta de productos.

Por tanto, como prestadores de servicios de resolución de conflictos y profesionales de la mediación, es necesario que se siga privilegiando el diálogo; el encuentro de las personas que tienen un conflicto y que no lo pueden resolver por ellas mismas, pero que están dispuestas a participar en el proceso a través de estos medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología.

La mediación ha sido caracterizada por el uso de técnicas y herramientas de comunicación tales como la escucha, observación y silencio activos, el resumen, reencuadre, connotación positiva, recontextualización, preguntas, legitimación, *caucus*, etc.; mismas que se utilizan cual director de orquesta en vivo; usándolas armónicamente y en sintonía con las necesidades de los mediados.

Hoy la pregunta obligada en esta situación de pandemia, es: ¿cómo vamos a aplicarlas y adaptarlas?, ¿cómo armonizaremos a la mediación con el uso de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología?; no es un

y familiar, así como de los sistemas electrónicos de atención efectiva, de la Oficialía de Partes Común de las Salas y Juzgados del TSJCDMX
-Circular CJDMX-17/2020. Lineamientos para la Implementación y Uso del Servicio de Mediación y Facilitación Virtual en el Centro de Justicia Alternativa del PJCDMX

tema nada sencillo de llevarse a cabo; pero el uso ahora es más frecuente en pro de la comunicación y en beneficio de los mediados.

La mediación antes de la pandemia (AP) facilitaba la inmediatez a la proximidad; utilizando técnicas e implementando herramientas para que los mediados se comunicaran de forma directa y asertiva, se hacía el acompañamiento presencial, que en muchas ocasiones es reconfortante en una situación de conflicto entre personas que no habían contado con la oportunidad de establecer acuerdos, desde una mirada, una sonrisa, un momento de silencio, un vaso de agua, un kleenex, un movimiento del cuerpo se facilitaba el acercamiento y la generación de acuerdos.

En virtud de los cambios y la situación que enfrentamos, estas técnicas y herramientas se han tenido que implementar de forma diversa. Primero, ha sido necesario un acercamiento a estos medios electrónicos, ópticos o de otras tecnologías, para conocer las bondades ofrecidas, las situaciones a enfrentar con problemas en cuanto a la conexión o manejo de plataforma, el tiempo que se destinará para proporcionar los servicios, la disponibilidad del tercero(s) neutral y de los mediados, si será una comediación y todos tienen la disponibilidad; cabe señalar que antes de la pandemia uno de los requisitos materiales para mediar era tener una sala libre de distracciones, con una mesa redonda, promoviendo la igualdad entre las personas. Por tanto, con el uso de la tecnología los requisitos deberán ir enfocados a cómo se debe preparar el lugar de trabajo, el fondo de pantalla, si las personas pueden observar solo mi imagen con un fondo blanco o si se buscará que sea un fondo libre de distracciones para llevar una sesión; si los participantes conocen la plataforma de servicios, si han usado estas tecnologías, si tienen facilidad de acceso a ella, si están en lugares con señal adecuada, sin ruido e interrupciones y con buena calidad en la imagen y el audio, si se tiene buena iluminación, si el espacio es cómodo, si tienen al alcance material para anotaciones y/o un vaso de agua.

Segundo, una vez establecidas y consensuadas el uso de estas tecnologías, así como los requisitos necesarios durante el proceso, el mediador debe analizar cómo llevará a cabo su trabajo, generando empatía, haciendo uso de la creatividad, establecerá los lineamientos para el uso de los medios electrónicos ópticos o de otras tecnologías, explicará cómo se llevará a cabo la protección de los datos personales, la confidencialidad y la seguridad del proceso; hará del conocimiento de los participantes el uso de otras herramientas tecnológicas fuera de la plataforma previamente establecida, como videos o materiales necesarios dentro del proceso (videos, música, presentaciones que ayuden de forma visual a identificar el objetivo pretendido).

La mediación electrónica y el uso de estas herramientas tienen muchas ventajas, entre ellas podemos identificar que en tiempo real se pueden compartir documentos, tales como las identificaciones oficiales, los documentos probatorios, y en su caso, el propio convenio, el cual podrá contar con modificaciones solicitadas por los mediados en ese mismo momento, para su firma digital y posterior impresión o registro electrónico, dependiendo de los lineamientos de cada institución en donde el mediador se encuentre acreditado.

Tercero, la escucha y observación activa del mediador será muy importante, en razón de que el mediador no podrá analizar todo el lenguaje paraverbal y analógico, deberá hacerlo con lo que pueda observar desde los sistemas electrónicos que se estén utilizando. Lo anterior, implicará un reto en el trabajo del mediador para identificar emociones, estados de ánimo y así poder tener la oportunidad de retroalimentar a los mediados a partir de su canal de comunicación, el cual en muchos casos varía de persona a persona (kinestésicos, visuales, auditivos).

Por último, el tiempo y la calidad de un servicio de mediación a través de medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología puede variar en virtud de las situaciones de convivencia mencionadas anteriormente,

en muchas ocasiones aunque se solicita sea un tiempo destinado para llevar a cabo el proceso de manera electrónica, surgen cuestiones que no se encuentran bajo la responsabilidad de los participantes, como es el sistema de conexión a internet, las interrupciones del trabajo, los hijos, alguna situación imprevista, la calidad del sonido o la videollamada, la seguridad de la plataforma que puede ser vulnerada; son cuestiones de las que se debe hacer conciencia y apelar a la flexibilidad tanto del mediador como de los mediados para llevar a cabo un proceso efectivo y satisfactorio, sin permitir que la angustia, el desconocimiento en relación a la tecnología, vulneren la cordialidad y la finalidad enfocada a gestionar y resolver los conflictos a través de una cultura de paz.

A diferencia de la mediación electrónica en donde se emplean medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología para llevar a cabo los procesos de mediación con sus respectivas etapas como las de un proceso tradicional; la mediación digital presenta ciertos retos logísticos como son el conocimiento y uso de plataformas digitales en donde se llevan a cabo los procesos completos, desde la gestión documental, el calendario de actividades, las sesiones de mediación, la revisión y firma del convenio de mediación, por tanto no solo serán necesarios los medios electrónicos, sino la implementación de tecnologías más sofisticadas, lo cual también presenta ventajas, pues permite resolver de forma más inmediata los conflictos, contar con una mayor flexibilidad en la calendarización y resguardo de información, además puede llevarse a cabo desde cualquier parte del mundo en un horario abierto, porque incluso se puede mediar desde latitudes diferentes conforme a la disponibilidad de los mediados.

Estas nuevas formas de resolver los conflictos con el uso de medios electrónicos o a través de un proceso totalmente digitalizado, es una forma de tener un acceso a la justicia directo, equitativo, en donde todos los participantes se involucran y autorresponsabilizan tanto del proceso, del uso de la tecnología, como en el cumplimiento de los acuerdos.

En conclusión, la *inmediatez a la proximidad* es el área de oportunidad de todo mediador, frente a la mediación electrónica y/o digital; que sin lugar a dudas fomenta la creatividad y la adecuación de las técnicas y herramientas a las tecnologías en pro de la mediación y la cultura de paz.

BIO

MTRA. SOFÍA VICTORIA QUINTAL RAMÍREZ

Maestra en derecho, con especialidad en juicios orales por la Universidad CESCUIJUC; especialidad en Administración de Justicia, impartida por el Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México; fue mediadora pública del Tribunal Superior de Justicia de la CDMX en materia civil, mercantil y familiar.

aifosquintal@yahoo.com.mx

DRA. PAOLA JACKELINE ONTIVEROS VÁZQUEZ

Doctora en derecho con mención honorífica por la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Abogada en nuevas tecnologías, mediadora privada N° 525 certificada con fe pública por el Centro de Justicia Alternativa del Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México.

mprivada525@gmail.com

PARAGUAY

“... Y en el espejo una mañana
reconoció el viajero su secreto fantasma,
se vio pómulo y sien,
pupilas de agua para siempre cautiva,
frente como una lápida de sí mismo.
Se vio por fuera, se olvidó por dentro.
Y comenzó a clasificarse
según color y pelo. ...”

Josefina Plá.

Todo comenzó en el espejo

PARAGUAY

EXPERIENCIA Y GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN DE MEDIACIÓN DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DEL PARAGUAY EN TIEMPOS DE COVID-19

GLADYS ALFONSO DE BAREIRO

Quédate. Estamos en un momento muy particular de la historia de la humanidad, estamos viviendo ante la aparición de una pandemia, una situación totalmente desconocida para el ser humano del siglo XXI, la cual ha iniciado como una epidemia y se ha transformado en una pandemia, iniciando con un tránsito restringido pasando a un confinamiento obligado, conviviendo con la orden que ha superado todas las repeticiones "Quédate en casa" y obligándonos a implementar el modo COVID de vivir. Este sacudón que trajo la pandemia ha golpeado a diferentes ámbitos de la vida cotidiana desde la forma de saludarnos hasta la convivencia y el acceso a justicia, en el caso particular mío como Directora de la Dirección de Mediación del Poder Judicial del Paraguay y mi equipo de mediadores, en todo momento hemos decidido dejar una impronta positiva que acentúe la labor realizada desde el lugar donde nos corresponde servir en estos tiempos de tanta necesidad.

En la República del Paraguay se dio a conocer el primer caso confirmado de coronavirus el 7 de marzo de 2020 en Asunción, por el Ministro de Salud Pública y Bienestar Social, por lo cual el Gobierno Nacional tomó medidas

al respecto iniciando la cuarentena total en todo el país, para el efecto el presidente de la República Mario Abdo Benítez dispuso mediante el decreto N° 3456, la declaración de Estado de Emergencia Sanitaria en todo el territorio nacional, para el control del cumplimiento de las medidas sanitarias dispuestas en la implementación de las acciones preventivas ante el riesgo de expansión del coronavirus.

El 11 de marzo de 2020 en cumplimiento del mencionado decreto, la Corte Suprema de Justicia dictó la Acordada N°1.366/20 por la cual suspende las actividades judiciales y administrativas con la suspensión de los plazos procesales, en principio por el término de 15 días, el cual fue extendido por aproximadamente treinta días más, señalando que fueron garantizados los servicios básicos. Todas estas medidas fueron tomadas a fin de mitigar la propagación del SARS-Cov-2 (COVID-19).

La reanudación parcial de actividades del Poder Judicial fue reglamentada por la Acordada N°1373/20, la cual afectó a la Dirección de Mediación, designando dos turnos para la atención a profesionales y usuarios de justicia, iniciando a las 7:30 a 13:30 horas el primer grupo y de 14:00 a 19:00 horas el segundo grupo.

A modo de dar una breve reseña de la Oficina de Mediación, primeramente que cuenta con el soporte constitucional de 1992, para la implementación de la mediación en la Corte Suprema de Justicia del Paraguay, que garantiza el acceso a justicia en igualdad de la ciudadanía ante la ley, también con la Ley 1879 del 2002 "Ley de Arbitraje y Mediación", que da un marco legal a la mediación, pues anteriormente eran utilizadas en forma análoga la normativa referente a la conciliación.

La Oficina de Mediación del Poder Judicial fue creada por Acordada N° 198 en el año 2000, emanada de la Corte Suprema de Justicia, a raíz de la necesidad de contribuir con el mejoramiento cuantitativo y cualitativo de

la administración de justicia en nuestro país y de la necesidad de ampliar los mecanismos de solución de conflictos existentes en el sistema judicial mejorando de esa manera el acceso a justicia.

Transcurrido varios años la Corte Suprema de Justicia elevó la Oficina de Mediación a Dirección por Acordada N° 905 del año 2014, constituyéndose en una unidad técnica de apoyo jurisdiccional, especializada en brindar servicio de mediación, como procedimiento de resolución de conflictos judiciales, que involucra a juzgados de distinta competencia para la derivación de casos y la recepción de casos extrajudiciales, solicitados directamente por particulares afectados. Teniendo como misión contribuir al fortalecimiento de la paz social y del servicio de administración de justicia del Poder Judicial y su acercamiento con la comunidad, mediante el desarrollo y administración de los métodos alternativos de solución de conflictos.

La Dirección de Mediación venía realizando actividades de mediación a distancia previa a la pandemia, denominada mediación móvil, teniendo como finalidad facilitar a las personas alejadas geográficamente por más de 150 kilómetros, la posibilidad de solucionar sus conflictos a través del diálogo con audiencias telemáticas a nivel nacional e internacional.

El escenario COVID-19 ha impactado en el ámbito sanitario, económico y psicológico de manera particularmente relevante. Escenario que constituye una oportunidad para introducir cambios que mejoren en el futuro.

Durante la cuarentena total se comenzó a planificar los mecanismos y lineamientos a seguir para la aplicación de los medios telemáticos. Las experiencias previas dieron paso a *aggiornarse* con la nueva realidad en los tiempos de COVID-19 utilizando la tecnología como instrumento de comunicación, una nueva realidad virtual, con audiencias telemáticas y audiencias presenciales pero en forma reducida y con todas las medidas sanitarias en los dos turnos.

Con el aislamiento se dio continuidad a las campañas de difusión "dialoguemos", realizando capacitaciones virtuales a nivel local e internacional, en el marco de convenios interinstitucionales entre la Corte Suprema de Justicia y la Fundación MEDIAR de la Ciudad de Corrientes, Argentina, se participó en el II Congreso Americano de Mediación; se desarrolló el Curso sobre "La mediación como método alternativo de solución de controversias en materia de propiedad intelectual", organizado en conjunto con la Dirección de Propiedad Intelectual y el Centro Internacional de Estudios Judiciales (CIEJ) de la Corte Suprema de Justicia, del cual participaron jueces, actuarios, relatores, mediadores y funcionarios del Poder Judicial, del Ministerio Público y de la Defensoría Pública de todo el país; se realizó el seminario virtual sobre: "Resolución de controversias de propiedad intelectual: la experiencia del Centro de Arbitraje y Mediación de la OMPI", con experto del Centro de Arbitraje y Mediación de la OMPI.

Buscando unificar criterios entre magistrados de diferentes fueros penal, niñez y laboral se realizó por medios telemáticos, el coloquio sobre la "Mediación como mecanismo adecuado para la descompresión del sistema judicial y el pronto acceso a la justicia", abordando temas fundamentales sobre la mediación y reconociéndose a la misma como mecanismo adecuado de resolución de conflictos en las distintas jurisdicciones del Poder Judicial, destacándose como una herramienta útil y válida para lograr la descompresión del sistema judicial y efectivizar el derecho fundamental del acceso a la justicia.

Se cuenta con la Ley 6495/2020, que autoriza la implementación del sistema de audiencias por medios telemáticos en el Poder Judicial, que brinda la oportunidad de ofrecer a los usuarios un servicio ágil, accesible y gratuito, para el acceso a justicia.

Se han concretado audiencias de mediación por video llamadas en las veinticuatro oficinas de las circunscripciones judiciales del interior del país

y capital, con resultados positivos a través de la implementación de los medios telemáticos, resultando de suma importancia porque se ofreció a los usuarios el servicio de una red o recursos tecnológicos de transmisión, garantizando la protección sanitaria de los mismos para estrechar lazos de comunicación y propiciar con más ímpetu el diálogo hacia la CULTURA DE PAZ, cumpliendo con la misión institucional de lograr coadyuvar la labor de los juzgados para disminuir la mora judicial. La pandemia nos obligó a ampliar el servicio de mediación y vemos una gran aceptación, por lo que creemos necesario continuar con esta modalidad donde se brinda el servicio presencial y digital.

La Dirección de Mediación ha logrado que el 79% de casos ingresados se resuelvan sin necesidad de una sentencia judicial decisoria, quedando solamente como labor de los jueces homologar los acuerdos presentados por las partes.

Estos números de casos implican un ahorro en tiempo y otros recursos que en procesos judiciales muchas veces llegan a tener varios años de duración, frente a un proceso de mediación, que en su mayoría son resueltos en cuestión de un mes, semanas e incluso es posible resolverlo en una sola reunión. Así tenemos los ingresos históricos que han aumentado año tras año, que a pesar del cierre de las oficinas a nivel país durante los meses de marzo, abril y parte de mayo, las estadísticas demuestran el trabajo realizado, puesto que han ingresado 19.747 causas en el período de enero a noviembre de 2020. Trabajando en forma coordinada entre la Dirección y los responsables de las oficinas en las diferentes circunscripciones del territorio nacional, para garantizar el acceso a justicia a todos los usuarios y profesionales.

En cuanto a las cifras estadísticas de enero a noviembre de 2020, la Dirección de Mediación ha registrado el ingreso de 19.747 casos, de los cuales 3.835 casos corresponden al fuero de la niñez y la adolescencia,

1390 al fuero civil y comercial, 1776 casos al fuero laboral, 1305 casos al fuero penales y 10.949 casos extrajudiciales. Así también se han registrado 194 casos judiciales y 298 casos extrajudiciales en el servicio de Mediación Móvil.

El incremento significativo del número de casos ingresados a la Dirección de Mediación año a año marca una diferencia positiva, así como el aumento del número de acuerdos genera una efectividad ascendente en los que las partes han comparecido a las audiencias de mediación.

Se destaca además la gran cantidad de causas extrajudiciales que han sido procesadas y que no han ingresado al sistema ordinario de justicia, y por ende se ha prevenido un considerable gasto de dinero y tiempo al Estado, en atención al alto costo que conllevan los litigios. A pesar de la situación pandémica que se ha suscitado en el presente año, se dio cumplimiento a cabalidad con lo establecido como apoyo al área jurisdiccional.

En este contexto es de resaltar la creatividad del mediador judicial y la adecuada aplicación de las normas vigentes que permitieron el uso de las tecnologías de comunicación en los procesos judiciales tradicionales, aportando ventajas en el clásico proceso de mediación, emergiendo la mediación por medios telemáticos, que -sin duda alguna- representa una resolución de conflictos más eficaz y segura para los mediados, eliminando los problemas de distancia y el traslado y/o exposición innecesaria de los mismos hasta los asientos judiciales para el proceso de mediación.

La pandemia nos deja varias enseñanzas y sinsabores de los cuales debemos aprender y con una resiliencia especial de levantarnos, reaprender a comunicarnos a fin de lograr de manera efectiva la construcción de acuerdos cooperativos y solidarios, comenzando desde la familia para dar paso a la construcción de una sociedad en la que impere la paz y se

generen los nuevos rumbos para un mejor desarrollo y progreso.

La mediación en tiempos del coronavirus es posible, en la medida en la que se utilice la mediación a distancia y con todas las medidas sanitarias. Sin duda el mejor escaparate para no colapsar el sistema de justicia y generar una cultura de paz es la mediación.

BIO

GLADYS ALFONSO DE BAREIRO

Abogada paraguaya dedicada a la formación en materia de mediación penal. Posee varios títulos de posgrado y diplomado en liderazgo estratégico, mediación, pedagogía. Tiene un amplio reconocimiento en justicia restaurativa. Se ha desempeñado como docente de la cátedra medios alternos de resolución de conflictos en la Carrera de Derecho y Notariado de la Universidad del Norte - Filial Luque y ha sido expositora de la Coordinación de Magistrados de la Niñez y la Adolescencia y Penal de la Adolescencia del Paraguay. Actualmente, es Directora de Mediación del Poder Judicial de Paraguay, desde donde coordina acciones con otros países como Ecuador con el que suscribió un convenio de cooperación.

“RELATOS DE CASOS”

“*Hablando se entiende la gente*”

Dicho Popular

ARGENTINA

“ Si el espacio es infinito, podemos estar en cualquier punto del espacio. Si el tiempo es infinito, podemos estar en cualquier punto en el tiempo ”

Jorge Luis Borges

REPÚBLICA ARGENTINA
BUENOS AIRES
San Isidro

EL PERFUMISTA

MARIANA ROSPIDE Y GRACIELA CURUCHELAR

“ Dedicado a Machu Rocchi, con quien supimos construir mediación a distancia, sin conocernos ni haber mediado juntas anteriormente. Y con quien creamos desde ese entonces un cálido encuentro de la vida y la vida mediadora. De eso se trata, querida Machu, de trascender, como vos lo hiciste. Abrazo allí donde estés ”

Graciela

Participantes

Rosa desde Salta

Gustavo desde Buenos Aires

Tema del conflicto: Alimentos para su hija menor de edad. La mediación se realizó en un solo encuentro. No hubo sesiones privadas. La reunión duró aproximadamente una hora y fue mediante el uso de la plataforma Zoom.

Contexto institucional: Mediación de Salta Federal y Mediadora y Centro Institucional de Mediación del Colegio de Escribanos de la Provincia de Buenos Aires, Delegación San Isidro.

Reunión conjunta

La reunión conjunta se realizó mediante la plataforma Zoom. En ella participaron las partes; dos mediadoras de la provincia de Salta y dos mediadoras de la Provincia de Buenos Aires.

Rosa desde la Provincia de Salta junto con las mediadoras María y Cecilia.

Gustavo desde Buenos Aires junto con las mediadoras Graciela y Mariana.

El requerimiento de la mediación fue la manutención de su hija Cecilia de 13 años. Rosa se encontraba viviendo en Salta con sus dos hijos, Cecilia e Iván. Gustavo, su ex, se encontraba viviendo en Buenos Aires.

Comenzó hablando la mediadora Graciela, haciendo la presentación. Un discurso inicial claro y pedagógico, invitando a un proceso de diálogo. Educando a las partes para que se escucharan, hablaran de a uno a la vez y, por sobre todas las cosas, logaran conversar y resolver la situación de la manera que ellos considerasen posible y manejando siempre la posibilidad de llegar a un acuerdo.

La mediadora informó a la requirente y al requerido que el proceso de mediación no tenía costo y todo lo que fuera conversado era confidencial. Destacó como una de las principales características la voluntariedad del proceso y sostuvo: "sin ustedes esto no es posible", "Van a trabajar ustedes y nosotros vamos a acompañarlos". Importante esta aclaración para determinar la autocomposición del proceso de mediación.

La mediadora destacó que durante la mediación se iban a utilizar técnicas específicas, básicamente, técnicas de comunicación.

María, la mediadora de Salta, comentó cómo era el proceso en Salta y que en este caso la mediación era un requisito previo y obligatorio al juicio. Destacó también que era un espacio que tienen las partes para poder conversar y expresarse.

Luego, se le dio la palabra a Rosa, la requirente, quien solicitó la mediación. Inició el relato e hizo saber que Gustavo no había hecho ningún aporte para alimentos en el último tiempo, también dijo que prácticamente no estaba presente.

María propuso que Graciela parafrasee a Rosa, ya que sería una buena opción en este momento y ya que se estaba haciendo la mediación a través de medios tecnológicos. Esto resultó favorable ya que permitió que Gustavo escuchara de boca de Graciela, con quien compartía el espacio, lo que había dicho Rosa.

"Rosa, si la entendimos bien por aquí, porque por los temas tecnológicos mejor que la parafrasee yo... Lo que usted nos está refiriendo es que usted tiene dos hijos con Gustavo. ¿Es así? Y que hace unos años él estaba en Salta...".

Gustavo interrumpió y dijo que cuando se separaron ella viajó a Salta y luego él la visitó en una oportunidad. Aclaró que él al principio mandaba plata hasta que se quedó sin trabajo.

Graciela ordenó el proceso y aclaró que después se le iba a dar la palabra a Gustavo y le hizo entonces una pregunta aclaratoria a Rosa.

"¿Usted habló de 4 años, o su hija tenía 4 años? Eso no le llegue a entender" dijo la mediadora. Ahí Rosa aclaró que Gustavo viajó cuando su hija tenía 4 años.

Luego de que Rosa continuara con su relato, se llegó así a la conclusión de que eran dos los temas que se quería trabajar en la mediación. Los ali-

mentos y el salario familiar que debe ser tramitado en el ANSES³⁵. Rosa tenía problemas para cobrar la asignación y Gustavo aclaró que él había hecho las averiguaciones para resolver la situación.

Una vez terminado el relato de Rosa, se le preguntó a Gustavo cuál era su situación laboral y el comentó que estaba en blanco hace casi dos años en una empresa privada.

Rosa pidió un compromiso por parte de Gustavo para cumplir con una cuota de alimentos todos los meses. La mediadora preguntó con cuánta plata creía Rosa que iban a estar cubiertos los gastos de Cecilia. Rosa mencionó y enumeró los gastos que tenía su hija y relató cómo era la diaria de Cecilia.

Una vez que Rosa comentó los gastos de Cecilia, la mediadora Graciela le preguntó a Gustavo cómo pensaba que podía colaborar con los mismos. Una pregunta reflexiva que lo llevó a hacer un ofrecimiento.

Gustavo ofreció pagar los gastos en dos cuotas mensuales, ya que era como percibía su sueldo. También ofreció pagar la obra social³⁶ de su hija solamente, ya que no podría hacerse cargo de su hijo ya que este era mayor de edad y tenía mujer y un hijo.

Luego Rosa, en un ambiente cómodo y abierto al diálogo, mencionó que quería inscribirse en el IPV³⁷, que era un plan para viviendas y necesitaba para ello un acuerdo relacionado con lo que antes se llamaba la tenencia y hoy se llama cuidado personal. Este cuidado personal de Cecilia lo tenía Rosa, y la mediadora de Salta aclaró que esto debería verse reflejado en el acuerdo para que pudiera pedir el plan para vivienda. Para ello necesitaba el consentimiento de Gustavo.

35 Salario familiar se refiere a la Asignación familiar por hijo o hija brindada por el Estado y que se tramita en ANSES Administradora Nacional de Seguridad Social

36 Asistencia de salud brindada por el Estado o prepaga privada.

37 Instituto Provincial de la Vivienda, organismo del estado que gestiona la construcción de casas económicas.

La pregunta concreta que hizo la mediadora fue: "Usted, Gustavo, ¿está de acuerdo con que se inscriba el cuidado personal unilateral a nombre de Rosa?"

Gustavo accedió sin problemas.

Gustavo en ese momento expresó también que a él le gustaba la idea de que sus hijos viajaran a Buenos Aires a visitarlo.

Rosa dijo que esa era una decisión que tenían que tomar los hijos, ella aclaró que quería que los chicos decidieran.

La mediadora hizo una pregunta circular a Rosa, sobre qué pensaba que podía decir Cecilia si la llamaba su papá Gustavo.

Rosa dijo que a Cecilia le gustaría viajar a Buenos Aires, adonde nació, que ella quería conocer. También sostuvo que son ellos, los chicos, los que tenían que decidir.

¿Que podrías hacer vos, Norma, para ayudar a que esto sea posible? Preguntó la mediadora. Rosa dijo que su hija sola no iba a querer ir, que tendría que ir con su hermano o con ella, y podía ayudar a que esto sucediera.

Rosa dijo que hubo cosas que pasaron con la pareja del padre que hicieron que su hijo no la pasara tan bien cuando viajó a Buenos Aires.

En ese momento, Graciela, la mediadora, hace una intervención oportuna donde destacó de manera positiva que Rosa había mencionado que el padre la invitó de corazón. Sacó la connotación negativa del relato y le dio importancia a las ganas que expresó Gustavo de ver a su hija y que viajara a verlo. Graciela destacó también que era importante reconocer que su papá trató bien a su hijo en el viaje que hizo, y que las críticas fueron para con la mujer del padre. Habló también de la importancia de fortalecer el vínculo familiar.

Se conversó entonces sobre la idea de plasmar todo lo conversado en

un acuerdo, focalizando en lo que sería bueno para Cecilia y también que para ello era necesario que los dos padres estuvieran de acuerdo. Se hizo hincapié en lo bueno de la mediación, en la comunicación lograda por las partes, en que ambas partes se escucharon y se respetaron. Se mencionaron los puntos conversados y se hizo el resumen para el acuerdo.

La cuota por alimentos se pagaría en dos cuotas mensuales y sería del 30 por ciento del sueldo de Gustavo, para que con los aumentos de sueldo se actualizara la cuota. Los depósitos serían entre el 5 y el 10 y entre el 20 y el 25 de cada mes. En el caso del trámite de Anses, quedó en claro que Rosa contaba con la colaboración de Gustavo y ella lo continuaría. En cuanto a la obra social de Cecilia, quedó a cargo de Gustavo y se conversaría con Cecilia para que tuviera vacaciones con su papá. También Gustavo reconoció en Rosa el cuidado personal de Cecilia para que pudiera tramitar el plan de viviendas.

Las mediadoras propusieron entonces homologar el acuerdo y que se habilitaría una cuenta judicial para los depósitos que tuviera que hacer Gustavo.

Destacaron que se hizo un gran acuerdo, que se respetaron, que no se interrumpieron, que hubo voluntad de ambas partes.

También hablaron de lo importante que sería que Gustavo comience una comunicación más fluida con Cecilia, que sea la misma que mantiene con su hijo. Hablaron del canal de comunicación de Gustavo con Cecilia, y que había voluntad y eso es muy importante.

Se procedió a redactar el acuerdo para que luego cada una de las partes lo firmara cada una en su lugar y desde Buenos Aires se enviaría por correo.

Gustavo preguntó si iba a haber otro encuentro y las mediadoras respondieron que no era necesario, pero que podía haber un acompañamiento en caso de que las partes lo creyeran conveniente.

Reflexión

El rol del mediador fue fundamental en el proceso. Los mediadores pudimos guiar, acompañar y ayudar a las partes a explorar las posibilidades. Destacamos en este caso la autocomposición del proceso donde los participantes pudieron hacerse cargo y dialogar, logrando un acuerdo satisfactorio.

En la mediación se creó un clima favorable de retroalimentación y hubo una relación colaborativa de las partes.

Como mediadores ayudamos al saneamiento de la comunicación y a la redefinición de la relación. Aceptamos nuestro rol y buscamos así generar un clima favorable, donde se dio la suspensión de la puntuación negativa de los hechos y se obtuvo la colaboración de las partes.

Título y dedicatoria: a propuesta de la mediadora Machu, dimos en llamar a esta mediación "El perfumista"; por un lado, porque así se llama la obra social de uno de los protagonistas, y por el otro, porque quedará en el recuerdo una mezcla de perfume salteño y bonaerense.

Un perfume que acompaña a cada parte de este relato, un perfume que trasciende la vida mediadora.

Ese que es mezcla de encuentros y desencuentros, de escuchas y silencios, de la búsqueda del bienestar, de volver tangible lo intangible, de mejorar la calidad de vida de cada quien en esta historia.

¡Gracias, Daniela Almirón, por esta oportunidad!

RACIELA CURUCHELAR

Abogada, notaria, mediadora, conciliadora en relaciones de consumo, formadora de formadores. Directora del Centro Institucional de Mediación del Colegio de Escribanos de la Provincia de Buenos Aires, responsable institucional de las entidades formadoras MEDIANTE, REGEF N° 24 (con más de 30 cursos de actualización y especializaciones con horas homologadas por el MJN) y Centro Institucional de Mediación, REGEF N° 62. Docente universitaria. Autora y coautora en libros de su especialidad y en resiliencia.

MARIANA ROSPIDE

Nacida en la Provincia de Buenos Aires, mamá de Clara y Ana, notaria, mediadora, colaboradora en el Centro Institucional de Mediación del Colegio de Escribanos de la Provincia de Buenos Aires, docente, Directora de la carrera de Abogacía de la Universidad de San Isidro.

ANDREA Y BASUALDO, EL CONTEXTO

DOLORES AYERDI

Este caso se desarrolló en el Área de Mediación y Gestión de Conflictos de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, un organismo constitucional, autónomo y autárquico que garantiza el ejercicio de los derechos de las y los habitantes de la Provincia de Buenos Aires, así como de quienes estén en tránsito por su territorio, incluyendo los de carácter cívico, político, social, económico y cultural. Entre otras cosas, además, garantiza que las instituciones y los y las funcionarios de la administración provincial cumplan con sus deberes y respeten la Constitución y las leyes vigentes. Entre sus competencias se incluyen tanto las acciones preventivas como las reparadoras. Como organismo independiente, cuenta con legitimidad suficiente para propiciar espacios de vinculación entre la sociedad civil y el Estado, poniendo en diálogo las diferentes miradas, atendiendo las necesidades de los grupos más vulnerados y garantizando el pleno ejercicio de sus derechos. El área a mi cargo cuenta con un equipo de mediadoras y mediadores comunitarios que trabaja en la promoción, la difusión y la implementación de los métodos participativos de prevención, gestión y transformación de conflictos sociales urbanos.

Como parte de las medidas adoptadas por el Gobierno nacional para mitigar el impacto social y económico de la pandemia, y buscando preservar el derecho a la vivienda en tanto derecho humano, el decreto de necesidad

y urgencia 320/2020 establece entre otras cosas, que hasta el día 30 de septiembre del año 2020 (luego prorrogado y aún en vigencia) queda suspendida cualquier acción de desalojo, previendo situaciones de locatarios y locatarias cuyos ingresos pudieran verse reducidos por la merma de la actividad económica, impidiéndoles cumplir con el pago de sus alquileres y el consecuente pedido de desalojo por parte del locador. En esa línea, la provincia promulgó la Ley 15.172. Sin embargo, se produjo un gris en relación a la enorme cantidad de alquileres del circuito informal, puesto que de la interpretación del DNU se deduce que está destinado a atender aquellas situaciones entre locadores y locatarios en el marco de un vínculo contractual formalizado, dificultando en cierta medida la exigibilidad de la medida dispuesta cuando ese vínculo no es formal y los locatarios resultan en realidad simples tenedores.

Es así que la Defensoría del Pueblo, en virtud de la coyuntura, dispuso para aquellas situaciones en las que no existiera contrato alguno, propiciar una salida colaborativa y dialogada al conflicto, a través de la mediación comunitaria, buscando evitar escaladas de violencia en un contexto de mucha tensión social con entramados comunitarios debilitados y vulnerados y en donde todos, más que nunca, necesitaban ser escuchados.

La entrevista social que comprende la primera aproximación a la problemática a través de una escucha entrenada, la orientación, la invitación a participar del proceso de mediación comunitaria o la derivación si fuera necesaria, se realiza de manera telefónica la mayoría de las veces, puesto que los casos que recibimos pueden provenir tanto de localidades próximas como de otras que se encuentren a 600, 200, 900 km. de la sede central del organismo en la ciudad de La Plata, y donde se encuentra el equipo de mediadores comunitarios. Hasta el momento de la pandemia, de aceptar las partes participar del proceso, los mediadores nos trasladábamos a su comunidad para los encuentros de mediación, que siempre se realizan bajo la modalidad de comediación.

La pandemia actuó como catalizador de la implementación de la mediación comunitaria remota, dispositivo que estaba en ciernes, pero que no terminábamos de definir.

Las consultas por amenazas de desalojo y por las medidas tomadas por algunos propietarios a partir del incumplimiento en el pago de los alquileres (corte de servicios de luz, agua o gas, retiro violento de los bienes de los inquilinos a la vía pública) sumado a la poca colaboración de la policía de algunos municipios para desescalar el conflicto, fueron en progresivo aumento durante los primeros meses de la pandemia, conforme el aislamiento social preventivo y obligatorio se iba extendiendo temporalmente.

En este contexto nos llegó el caso...

El caso

Andrea vive en uno de los municipios más grandes del Conurbano bonaerense, región que concentra casi un 65 % de la población de la Provincia de Buenos Aires y el 25 % del total de la República Argentina.

Tiene unos cincuenta años y cría sola a su hijo de 20. El 19 de marzo de 2020, día en que el Presidente de la Nación anunció el aislamiento social preventivo y obligatorio en todo el país y el consecuente cierre de toda actividad no esencial, Andrea perdió su trabajo en el restaurant donde se desempeñaba como camarera. Su hijo no tenía empleo al momento de comenzar la cuarentena.

Hace tres años, en busca de una vivienda para alquilar, encontró un hogar para su familia a través de un conocido, quien le presentó a Basualdo, una persona de 77 años que vive en un barrio tranquilo de clase media baja.

Basualdo trabajó toda su vida en un frigorífico de la zona hasta que se jubiló. Hace 35 años construyó su casa con mucho esfuerzo, donde pudo

criar a sus hijos, hoy adultos, junto a su esposa Ana, quien falleció hace unos años. Tiempo después edificó en la parte posterior del lote otra casita para su hijo, quien acababa de casarse. Cuando la nueva familia creció, la vivienda resultó muy pequeña para el hijo de Basualdo y su familia, y así quedó deshabitada. En ese contexto, y habiendo sido diagnosticado de una enfermedad crónica poco común, Basualdo decidió comenzar a alquilar esa segunda vivienda para poder afrontar el alto costo de los medicamentos que debe tomar de por vida.

Es así como Andrea y Basualdo se conocieron. Él, necesitando generar un ingreso extra a su muy baja jubilación. Ella, buscando un lugar donde vivir con sus hijos luego de una separación muy compleja.

Fue Andrea quien se acercó a la Defensoría para que le impidiéramos a Basualdo desalojarla de la casa. Ella manifestó que desde hacía dos meses no podía pagar el alquiler, ni tampoco el proporcional a los servicios de agua, luz y gas que compartían, correspondientes a los últimos cuatro meses transcurridos. Que Basualdo le había dicho que debía irse, y que según había sido asesorada, no estaba obligada a dejar la vivienda en este contexto, sin trabajo y sin posibilidad de buscar ni encontrar otra. Y que era su intención saldar la deuda con él, pero que con la sola percepción del Ingreso Familiar de Emergencia le resultaba imposible hacerlo, por lo cual estaba comenzando a vender algunos objetos para obtener algo más de dinero. Estaba desesperada.

Como en todos los casos que abordamos por posibles o inminentes desalojos, y sobre todo en este contexto tan delicado, nos comunicamos inmediatamente con Basualdo, quien aceptó sin dudar ser partícipe del proceso de mediación comunitaria al que estábamos invitando a ambos. De no ser porque, si hay algo que la teoría y la práctica nos enseñaron es que cada uno construye su propia narrativa en función de una lógica personal que sustente los roles asignados a cada personaje, la selección

y puntuación en la secuencia de hechos y los argumentos que defiende, hubiéramos esperado encontrarnos con una persona poco comprensiva y sin predisposición al diálogo.

Basualdo explicó que además de su necesidad de cobrar el monto del alquiler para pagar los medicamentos, encontraba injusto seguir pagando el uso de los servicios que hacían Andrea y su hijo porque ni siquiera demostraban interés por un consumo racional, así como una serie de cuestiones de convivencia que incluían reuniones del hijo de Andrea con amigos en plena cuarentena, un perro que ladraba constantemente, y la falta total de trato de Andrea hacia él. También explicó que tres meses antes de declarada la pandemia él le había informado por escrito a Andrea su necesidad de contar con la vivienda ya que uno de sus hijos debía mudarse allí. Y adelantó que si Andrea se mudaba dentro de un radio cercano, estaba dispuesto a pagarle los gastos de la mudanza con tal de contar con la vivienda lo antes posible.

Así fue que, dando unos de nuestros primeros pasos en la mediación remota, iniciamos las reuniones con ambos vía Zoom.

Se realizaron alrededor de diez encuentros entre reuniones conjuntas y privadas, y el abordaje duró aproximadamente dos meses.

Andrea no utilizaba la cámara durante los encuentros conjuntos, con excusas de último momento. Consultado Basualdo, él prefería continuar con la conversación, aunque ella no apareciera visible. Hoy, con un poco de distancia, no sé si habilitaría la continuidad de la reunión bajo esas condiciones, especialmente cuando hacíamos énfasis cada vez en la importancia de poder vernos las caras, todas, todos, todes.

Basualdo priorizaba la comunicación y la sinceridad por parte de Andrea al pago de la deuda. Estaba dispuesto a negociar. Andrea buscaba que la defendiéramos y no mostraba una actitud colaborativa. Cada conversación con ella implicaba un reencuadre y la renovación de su

compromiso de aceptar la propuesta de toda mediación. Nunca fue del todo transparente, ni siquiera con el equipo. Evadió o dilató cuanto encuentro pudo. Durante días perdíamos contacto con ella, hasta que volvía a comunicarse.

Con el consenso de ambos de que Andrea y su hijo podrían permanecer en la vivienda al menos hasta el 30 de septiembre atendiendo a lo dispuesto por el DNU 320 (y más allá de no estar explícitamente alcanzados por él a falta de contrato), se comenzó a trabajar acerca del "mientras tanto" con la agenda de temas construida *ad hoc*: mejoras en la comunicación, uso y mantenimiento de espacios comunes, consumo de los servicios de agua, luz y gas, suspensión de las visitas, y otras cuestiones que daban cuenta de que el malestar iba mucho más allá de lo monetario.

Cada uno de los puntos del borrador del acuerdo fue trabajado con ambos, a partir de sus necesidades, intereses y posibilidades. Respecto a la deuda, que era motivo de mucha preocupación para Andrea, aunque estaba en conocimiento de que no estaba obligada a pagarle suma alguna a Basualdo hasta tanto continuara vigente el Decreto, ofreció pagar un adelanto como muestra de buena voluntad.

En la reunión conjunta para repasar los puntos y prestar conformidad al acuerdo, Andrea manifestó ante todos que le parecía bien, a la vez que le escribía a una de las mediadoras para decirle que le parecía descabellado. Allí comenzamos a sentir que iba a ser muy difícil continuar, aun habiendo generado más de una instancia privada para que se sincerara con nosotros respecto a sus expectativas. Entendíamos su angustia y su desesperación por volver a trabajar y poder darle una vida digna a su hijo. Pero sentíamos que no terminaba de confiar en nosotros, porque cuando sentíamos que avanzábamos, terminábamos retrocediendo un pasito.

Basualdo perdió los estribos cuando Andrea no le abonó el adelanto que había ofrecido y le cortó el servicio eléctrico. Andrea nos informó que no había cumplido porque tenía la posibilidad de alquilar otra vivienda para poder irse rápidamente y necesitaba ese dinero. Le pedimos que ella misma lo explicara en una nueva reunión conjunta. Basualdo le restituyó la luz para que pudiera conectarse a Zoom y entender qué había pasado. De todos modos, ella no asistió.

Basualdo manifestó en ese último encuentro que, si ella se hubiera acercado a explicarle que tenía la posibilidad de concretar otro alquiler, la hubiera eximido de la deuda para terminar de una vez el vínculo, pero que lo que más le molestaba era que lo ignorara, sin siquiera saludarlo al pasar delante suyo.

Nosotros entendimos que el proceso no podía continuar porque estaba muy desgastado y fundamentalmente porque Andrea no quería asumir un rol activo y de colaboración para resolver el conflicto en el marco de un verdadero diálogo. Le transmitimos nuestra decisión a Basualdo, quien comprendiendo los límites estuvo de acuerdo en darlo por cerrado. Lo mismo le informamos a Andrea posteriormente.

Creo que si lo prolongamos tanto en el tiempo fue porque habiendo pensado con perspectiva de red, y estando en juego el derecho a la vivienda, otra solución diferente a la negociada estaba muy lejos de poder concretarse debido a lo particular y complejo de un contexto que nos llevó a tomar decisiones que en situaciones "normales" no hubiéramos tomado.

Gonnet, noviembre de 2020

BIO

DOLORES AYERDI

Mediadora especializada en conflictos comunitarios. Desde el año 2011, coordino el Área de Gestión y Manejo de Conflictos de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, República Argentina.

Participantes

Fabiana y Marco, vecinos de abajo (requirentes). Nuria y Patricio, vecinos de arriba (requeridos). Osvaldo (administrador requerido).

Tema de conflicto: el caso de referencia, de mediación comunitaria, tuvo como objeto "ruidos molestos". Sin embargo, fueron surgiendo otras aristas a partir de la exploración de intereses.

Contexto institucional: el siguiente caso es una mediación vecinal online realizada en el marco del Servicio de Mediación de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, República Argentina.

Como integrante del cuerpo de mediadores de la Defensoría nombrada anteriormente, se me asignó este caso de mediación comunitaria para trabajar con las mediadoras del Centro.

Allí intervienen, junto al mediador, dos asistentes administrativas que se ocupan tanto de la conectividad, debido al carácter online de las audiencias, y de la redacción de acuerdos. Sin embargo, el personal de la Defensoría cuenta con formación en mediación, motivo por el cual, como mediador, en ciertos momentos me interesa trabajar determinadas cuestiones en equipo.

La mediación se llevó adelante en tres audiencias (dos privadas y una conjunta) a través de la plataforma Zoom.

Contexto social: es importante mencionar que este proceso ocurrió durante el mes de septiembre de 2020, transcurridos 6 meses del aislamiento social obligatorio decretado en Argentina en el mes de marzo.

Inicio del caso

Se trata de dos familias compuestas por padre, madre e hija pequeña de 2 (requiriente) y 6 años (requerida).

Luego de largas entrevistas previas con Fabiana y Nuria (realizadas por el personal de la Defensoría), de dificultades para acordar una fecha y horario de audiencia y luego de modificar la fecha de audiencia fijada inicialmente, se logró fijar otra fecha en que ambas partes podían (fundamental todo el trabajo previo a las audiencias realizado por el equipo de la Defensoría).

No obstante, el día previo a la fecha fijada la requerida se comunicó para manifestar la imposibilidad de asistir. El equipo de la Defensoría se comunicó con el mediador y, en conjunto, se acordó realizar sesiones privadas para avanzar con el proceso.

Reunión privada con Fabiana

En principio, al trabajar con la parte requerida (es importante manifestar que solo asistió Fabiana a la primera audiencia), se evidenció que además de los ruidos molestos (que se agudizaron a partir del comienzo de la cuarentena), la situación había empeorado a partir de una notificación enviada por la administración, vinculada al uso de espacios comunes, y luego otra, referida a la prohibición del uso de parrilla eléctrica.

Ante esto, la requirente advirtió que percibía cierta posición de poder de sus vecinos respecto de ellos, debido a que aquellos eran propietarios y Fabiana y Marco no, entendiendo que las notificaciones del consorcio surgían del reclamo de sus vecinos (una suposición que había que trabajar).

A su vez, la requirente sostuvo que los vecinos tenían una cámara de seguridad que filmaba parte de su balcón y violaba su intimidad.

Consultada sobre el vínculo con los vecinos, manifestó que en principio era bueno, hasta que comenzaron las notificaciones. Expresó: "Conmigo se puede hablar, pero si quieren manejarse de otra manera también puedo hacerlo".

Se le consultó qué esperaba del proceso y qué tenía para ofrecer, con el propósito de "pasar de la queja al pedido", a lo que contestó:

"Espero que saquen la cámara; que cesen los ruidos; que mejore la comunicación.

Ofrezco dejar de expresarme a los gritos y entablar una comunicación en buenos términos".

Reunión privada con Nuria y Patricio

Al comenzar la reunión, luego del leer el convenio de confidencialidad y del discurso de apertura se les dio la palabra a Nuria y Patricio. Se encontraban muy conmovidos debido a que el día anterior habían recibido una denuncia por parte de la requirente (la segunda en 3 meses) acusando ruidos molestos, lo cual generó un gran descontento por parte de estos quienes denunciaron a la parte requirente por "hostigamiento" debido a que se sentían invadidos en su privacidad y los ruidos denunciados no provenían de su departamento. Este tema de la denuncia fue el *relato dominante* sobre

el cual versó su discurso, lo cual evidenció el malestar que aún mantenían respecto de este tema.

A su vez, daban por sentado que la requirente no había participado porque "no le daba la cara luego de la denuncia, que era una paciente psiquiátrica, etc.". Quien colonizaba el relato era Nuria.

Se le explicó que, aun entendiendo la situación y su malestar, no era el espacio para conversar sobre la vida privada de su vecina, sino para tramitar sus diferencias. Por otro lado, se explicaron los motivos laborales por los cuales la requirente manifestó no poder asistir y se les informó que las audiencias privadas son una de las herramientas que tiene el mediador para trabajar con las partes.

Otra cuestión que aquejaba mucho a ellos era que los gritos de reclamo de Fabiana hacían que interrumpa las clases virtuales de su hija de 6 años, y que eso no lo permitirían.

Respecto de los temas planteados por la requirente:

Cámara: manifestaron que la colocaron cuando el edificio aún estaba en construcción, debido a que se mudaron con el edificio en obra y les advirtieron que podía ser útil para la seguridad.

Sin embargo, con los vecinos allí, ya no era necesario tenerla prendida, y manifestaron que no tendrían inconveniente en taparla.

Notificaciones: respecto de ese tema advirtieron que algunas son generales por parte de la administración y que, particularmente la de la parrilla, se debía a que el olor llegaba a su casa y que esto estaba prohibido por legislación vigente.

Ruidos: haciendo referencia a la calidad de edificio moderno, explicaban que las estructuras son muy permeables a los ruidos y, no se atribuían todos los ruidos que manifestaba la requirente.

Cuando fueron consultados respecto de qué podían ofrecer y qué necesitaban, dijeron:

"Necesitamos que mejore la comunicación; que Fabiana deje de reclamar a los gritos.

Ofrecemos sentarnos a conversar; tapar la cámara del balcón".

Dijeron que iban a evaluar si continuaban con la mediación, ya que habían hablado con un abogado al respecto. Se les explicaron las ventajas del proceso de mediación pero que, obviamente, dependía de su voluntad la continuidad.

Se fijó un plazo de 48 hs. para definir, luego del cual se comunicaron con la Defensoría para avisar que decidían continuar.

Planificación de la reunión conjunta

Teniendo en cuenta la complejidad del caso me pareció importante, previo a reunirme con el equipo de la Defensoría para planificar la reunión conjunta, conversar con la mediadora y amiga Daniela Almirón, quien me ayudó a ver otras aristas posibles y formas de abordar la reunión conjunta.

Luego de esto, nos reunimos con el equipo de la Defensoría, para conversar respecto de posibles estrategias a seguir.

En esta ocasión, se coincidió en que, una vez realizada la descarga emotiva en estas primeras reuniones y que emergieron los intereses, era necesario hacer un discurso de apertura claro en el cual se fijen las pautas de comunicación de la reunión conjunta y se respeten, sino sería difícil llevar adelante la negociación de manera cordial y eficaz.

A su vez, era importante parafrasear a ambas partes en un punteo de los temas a conversar, trabajando de a uno por vez con el fin de lograr pequeños acuerdos.

Teniendo en cuenta la asistencia de los dos requeridos en la primera audiencia, el día previo a la reunión conjunta, se consultó a ambas partes si asistirían con sus maridos para poner en autos a la contraparte, considerando fundamental que todas las partes sepan quiénes estarían durante la audiencia. A su vez, el personal de la Defensoría se comunicó con Osvaldo, administrador del consorcio, quien manifestó su disponibilidad para participar de la audiencia y se vio con buenos ojos su participación a los fines de fijar ciertos criterios objetivos.

Reunión conjunta

A esta audiencia conjunta asistieron Fabiana y Marco en calidad de requirentes; Nuria y Patricio en calidad de requeridos; y Osvaldo, como administrador del consorcio requerido.

A continuación de explicar las características del proceso de mediación, pasé a nombrar algunas pautas, las cuales, como equipo, considerábamos apropiadas para que el diálogo fuera más eficiente y cordial. Para esto fue importante resaltar la importancia de confiar en el equipo de mediación y en el proceso en sí.

A su vez, se fijaron pautas tales como levantar la mano; la importancia de trabajar ordenadamente punto por punto; pautas de respeto y escucha; entre otras, respecto de las cuales las partes mostraron su conformidad.

Luego, en función de lo trabajado en reuniones privadas, enumeré los puntos para conversar, traídos por las partes, remarcando la importancia de estas reuniones previas para avanzar en el trabajo.

Una vez nombrados los puntos fue importante reconocer cómo se habían sentido las partes y destacar la continuidad del proceso, lo cual demostraba un primer punto en común que era el de dialogar y "pasar del reclamo a propuestas y acuerdos concretos".

A partir de allí se comenzó a dialogar respecto del primer punto (cámara de seguridad), el cual, según lo conversado con la parte requerida, generaría un primer acuerdo, cuestión que el equipo consideró importante, teniendo en cuenta la perspectiva de celebrar pequeños acuerdos para generar un clima de colaboración.

La modalidad planteada fue la siguiente: quien propuso el tema, hacía un breve relato de la situación y una petición concreta a la otra parte, quien luego de escucharla tendría su momento de responder y, en caso de ser necesario, se le daba la palabra al administrador.

Tal como se planificó, este primer punto llevó a un acuerdo en tanto la parte requerida ofreció tapar esa cámara para preservar la privacidad de sus vecinos.

Al comenzar a trabajar sobre lo referido a los "ruidos molestos" la requiriente explicó en qué horarios necesitaban silencio (luego de las 21 hs.), hora en la cual acostaban a su bebé.

Al momento de tomar la palabra, Nuria comenzó a hablar de los ruidos molestos que ellos percibían expresándose de manera muy ofensiva a Fabiana. Esto generó un clima de mucha tensión, el cual fue abordado, pidiendo que se dirijan de forma respetuosa y directamente al mediador (no a la otra parte).

Este es uno de los momentos importantes de la audiencia donde, aprovechando la herramienta del chat de Zoom, una de mis compañeras se comunica conmigo sugiriendo un cuarto intermedio.

Una vez allí, trabajando en equipo, cada cual dio su punto de vista y se sugirió la posibilidad de establecer que los hombres de cada familia, Marco y Patricio, fueran los interlocutores, teniendo en cuenta la tensión que se percibía entre las mujeres.

Al regresar de ese cuarto intermedio, se les manifestó a las partes que el equipo de mediación consideraba conveniente trabajar con estos dos interlocutores, haciendo hincapié en que en ambos hogares había niñas y debía cuidarse el vocabulario y las formas de expresarse y en esta pauta era en pos de mejorar la comunicación. Esto fue bien recibido y, a partir de allí, la comunicación fue más cordial y precisa.

Con estas nuevas pautas se continuó el proceso. Respecto de los ruidos, los requeridos manifestaron que serían cautelosos durante las horas de descanso. Lo importante en este punto fue que, a instancia del administrador y el requerido, se pudo advertir algo en lo que todos coincidían que era la permeabilidad del sonido en aquel edificio debido a tratarse de estructuras modernas y más endebles en ese aspecto.

A su vez, se advirtió de otros ruidos que vienen de obras o unidades vecinas, lo cual fue importante para que Fabiana y Marco escucharan y entendieran que muchos de los ruidos que ellos percibían, también eran sufridos por sus vecinos y no eran ocasionados por éstos.

Luego se pasó a conversar sobre los ruidos sufridos por los requeridos, teniendo en cuenta que era la continuidad del anterior. Allí se advirtió que tanto este tema de ruidos y las denuncias recibidas se resolvían con el trabajo en el punto de "comunicación" traído por ambas partes. Tanto el equipo como los vecinos entendieron que, trabajando las vías y formas de comunicación, se agotaban y se abordaban de mejor manera las demás temáticas y que era la ausencia o los "ruidos" en la comunicación lo que ocasionaba conflicto.

En este sentido, ambas partes coordinaron que, en caso de necesitar hacerse algún pedido o tener algún diálogo, se comunicarían entre Marco y Patricio, vía WhatsApp, fijando un canal para el intercambio.

Por último, el tema de las notificaciones recibidas por parte de la requirente.

Por una parte, la que generó una escalada en el conflicto (según Fabiana), que fue la vinculada a la utilización de espacios comunes. Para esto fue muy importante contar con un "colaborador" como fue el administrador, quien se encargó de explicar que estas notificaciones eran enviadas por igual a todas las unidades y con el objetivo de hacer un recordatorio respecto de las pautas de convivencia. Esto fue importante para despejar algunos supuestos, donde la requirente consideraba que estas notificaciones eran impulsadas por la requerida, en su calidad de propietaria.

La otra notificación recibida por los requirentes fue con respecto al uso de la parrilla eléctrica, para lo cual también fue muy importante la intervención del administrador, ya que este tema (considerado una cuestión personal por la parte requirente) pudo abordarse a partir de la palabra de Osvaldo, quien contó que ha sido tema de conflicto en muchos consorcios y la normativa así lo prohíbe. Este parámetro objetivo establecido, facilitó en gran medida el acuerdo en este último punto y, el requirente entendió que no era una cuestión personal, sino que se trataba de hacer cumplir la normativa vigente.

Dada la complejidad del caso, el equipo consideró importante dar seguimiento al caso y las partes se comprometieron a utilizar los canales acordados y no hacer más denuncias policiales.

Pasado un mes del acuerdo, mis compañeras de la Defensoría se comunicaron conmigo para contarme cómo había sido el seguimiento. Se habían comunicado con Marco y Patricio, quienes dijeron que la comunicación y la

relación habían mejorado; que en los casos que fue necesario se manejaron por la vía que habían pactado y que agradecían la intervención del equipo, la cual había mejorado su convivencia. Por este motivo, se dio por cerrado el caso.

Conclusiones

- Importancia de las sesiones privadas para brindar un espacio de desahogo, necesario en este caso tan controvertido, lo cual posibilitó que emerjan los intereses de las partes y, con ese insumo, trabajar en la sesión conjunta.

- Importancia de fijar pautas claras al comienzo la sesión conjunta, teniendo en cuenta lo ofensivo y emocional que había sido el relato de ambas partes durante las reuniones privadas.

- Importancia de remarcar la disponibilidad acotada de tiempo y de asumir el protagonismo de las partes para que pasen "de la queja al pedido" y se trabaje en concreto sobre los puntos planteados por ellas.

- El recurso del chat y las salas que ofrece Zoom fue de gran utilidad para el equipo de trabajo. Respecto del primero, sirvió para hacernos ciertas observaciones dentro del equipo. Con respecto al recurso de las salas, fue muy importante para repensar la estrategia y a la hora de redactar el acuerdo.

BIO _____

GINO BELSITO

Abogado y mediador. Facilitador del diálogo en contextos de encierro del Programa Marcos de Paz. Integrante del cuerpo de mediadores de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, República Argentina.

belsitogino68@gmail.com

RELATO INCONCLUSO DE UNA MEDIACIÓN

MARCELO LEKERMAN

Participantes: Verónica (requirente), Darío (requerido), Instituto Educativo Carl Jung (requerido)

Materia del conflicto: daños y perjuicios por daño físico, psicológico y moral derivados de un hecho acaecido en el espacio áulico de un establecimiento educativo.

Contexto: el proceso de mediación se da en el marco de la mediación prejudicial en la Provincia de Buenos Aires y en el contexto de la pandemia y las medidas sanitarias de aislamiento y distanciamiento social dictadas por las autoridades gubernamentales; motivo por el cual la mediación se realiza bajo la modalidad a distancia.

El requerimiento se efectuó a través de la Oficina de Receptoría de Expedientes de Lanús, donde resulté sorteado, por pertenecer al listado de mediadores del Departamento Judicial Avellaneda-Lanús de la Provincia de Buenos Aires y con la matrícula habilitante, expedido por el Ministerio de Justicia provincial, a través del Colegio de Abogados Avellaneda-Lanús.

El hecho que motiva el pedido de mediación sucede en la localidad de Lanús el día 20 de noviembre de 2018, en las instalaciones del Colegio Carl Jung, entre Verónica Guaymallen y Darío López, cuando ambos cursaron el 5to. año del secundario.

El medio tecnológico utilizado en las audiencias fue la plataforma Zoom.

Primera audiencia

Previo a la audiencia, el letrado del requerido Dr. Matías San Martín, me informa de la imposibilidad de su asistido para participar en la audiencia, debido a la falta de recursos tecnológicos, aceptando proporcionar la información sobre el número telefónico del requerido, para intentar lograr que de alguna forma pudiera estar presente en la mediación.

Luego de una conversación telefónica con Darío, explicando la importancia y necesidad de que él estuviera presente en la mediación y la sanción prevista de una multa frente a su incomparecencia, finalmente se comprometió a comparecer a la audiencia. La anécdota fue que finalmente el que tuvo dificultad tecnológica para estar presente resultó ser el abogado, Dr. San Martín, que luego de varios intentos, se terminó conectando conmigo por medio de WhatsApp y así le pude dar intervención en el Zoom.

Se inicia la audiencia con el relato de la requirente Verónica, que el día 20 de noviembre de 2018, en forma imprevista y con malicia, sin ningún motivo que pudiera justificarlo, fue objeto de maltrato psicológico, insultos y golpes por parte de su compañero Darío.

Cuenta que el hecho ocurrió en el Colegio Carl Jung, en el aula que compartían, cuando su compañero Darío empezó a pegarle por detrás y frente a la mirada preocupada de sus compañeros, lo cual le provocó más vergüenza, quienes intentaron interceder, para ayudarla, lo cual consiguieron en forma tardía, ya que fue golpeada duramente en la cabeza.

El Colegio Carl Jung resulta ser un establecimiento escolar de gran reputación en la zona.

Manifiesta, además, que el Colegio requerido no le proporcionó la contención necesaria, ni arbitró los medios para la ayuda que la situación exigía y que eran tan necesarios para su salud mental.

Por estos hechos que relata, tomó la decisión, en conjunto con sus padres, de abandonar el establecimiento y finalizar sus estudios secundarios en otro colegio, lejos del afecto de sus compañeros, que fueron su compañía durante todo el secundario.

Finalmente relata que esta situación le ocasionó tener que comenzar un tratamiento psicológico, el cual fue prolongado en el tiempo, durante varios meses.

Se la notaba con una postura tranquila frente al relato, aunque en los momentos más comprometidos de su historia mostró cierto nerviosismo e incomodidad.

Su letrado, Dr. Ángel Pérez Esquivel, toma la palabra y puntualiza el objeto del reclamo jurídico, señala que se trata de un pedido de daños y perjuicios, con fundamento en el daño físico, psicológico y moral ocasionado por el hecho. Menciona asimismo la existencia de causa penal.

Al dar la palabra a Darío, no quiso hacer comentario alguno, limitándose a señalar que prefería que su abogado, Dr. San Martín, se encargara de dar su versión sobre los hechos ocurridos.

Se lo notó nervioso, con el ceño fruncido, frente al relato de Verónica.

El letrado señaló que solo se trató de un altercado entre dos menores y que también su representado resultó agredido, y que en la causa penal que se le instruyó fue sobreseído y rechaza las imputaciones, como fueran contadas.

Con relación al Colegio Carl Jung, se presenta a la audiencia por medio de su letrado apoderado. Dr. Daniel Sarnachi.

El letrado apoderado del Colegio manifestó que de acuerdo a la información recogida no coincidía con el relato de Verónica, que hubo contención del establecimiento escolar Carl Jung y que la Srta. Verónica Guaymallen renovó la matrícula para el año siguiente.

Formuló también el pedido de citar como tercero a la Compañía de Seguros "Confianza", ya que el Colegio se encuentra allí asegurado.

Párrafo aparte, quiero agregar que, ante la ausencia de algún directivo del establecimiento escolar, le solicité al letrado del Colegio Carl Jung que, en una próxima audiencia, se encuentre presente alguna autoridad educativa y representativa del establecimiento, a lo cual, luego de un breve intercambio sobre la cuestión técnica de mi pedido, lo aceptó y cumplió con este requerimiento en una 2da audiencia, en la que estuvo presente el vicedirector de dicho Colegio.

Segunda audiencia

En la segunda audiencia no se presentaron ni Darío López ni su abogado Dr. San Martín, quien avisó el día previo de su imposibilidad de acudir por una superposición de horarios con otra audiencia.

Sí asistió la autoridad educativa, Carl Jung, en cabeza del vicedirector del Colegio, quien al darle la palabra no quiso hablar, limitándose solo a escuchar a la requirente y por medio de su abogado, Dr. Sarnachi, reiteraron el pedido de citar como tercero a la Compañía de Seguros "Confianza".

En cuanto a su lenguaje corporal, se lo vio disgustado frente al relato de la requirente, mostrando una postura rígida, contenida, como metido para adentro, sin querer poner en palabras sus sentimientos y su visión sobre el conflicto.

Ante la posibilidad de fijación de una tercera audiencia para la integración en la mesa de la aseguradora, el abogado de la requirente, Dr. Pérez Esquivel, se mostró reticente.

Mi intervención en este punto fue explicitar que, a raíz de que hubo inconvenientes en el envío de la carta documento por parte del correo y que esta no llegó a destino, por lo que ese era el motivo de la ausencia de la aseguradora "Confianza". Que para el caso en que no se notifique e integre a la mesa, el Juez, por lo que indica la ley, iba a ordenar la vuelta de la causa a mediación, ya que no se puede considerar cerrada la instancia en este estado. Finalmente, el Dr. Ángel Pérez Esquivel accedió y solicitó que se fije en el menor tiempo posible, lo cual obviamente acepté.

Cabe acotar que la mediación se desarrolló en dos encuentros a distancia y está prevista una 3era audiencia, a desarrollarse los próximos días, también en esa modalidad.

Conclusiones

La conducta inicial de ambos requeridos, sobre todo de Darío López, demostró la dificultad y la falta de voluntad de participar en la mediación, de formar parte del espacio.

En relación al Colegio Carl Jung, si bien en un momento inicial acudió solo el letrado apoderado del Colegio, una vez que pude realizar mi intervención y explicación necesaria, logré que en la siguiente audiencia estuviera presente una autoridad del establecimiento, y así tener a todos los actores del conflicto presentes en la mesa de negociación.

Mi actividad, hasta el momento, se concentró en el esfuerzo constante de intentar, primero, que todas las partes estén presentes y representadas, y paso seguido, tratar de mantener el espacio de mediación; esto

se reflejó, aún frente a Verónica y su abogado Dr. Pérez Esquivel, con su negativa inicial de la fijación de una 3ra audiencia, frente la imposibilidad del Correo de notificar a la aseguradora en una 2da audiencia.

Todas las partes involucradas han mostrado gran resistencia en la participación y continuación de la mediación.

Reflexión final

Sobre el propio rol, y como materia pendiente, pretendo poder trabajar en una 3era audiencia, mediante audiencias privadas con cada una de las partes sobre los obstáculos que impiden avanzar en el proceso.

En privadas porque hay palabras que no se han dicho y que entiendo que ese espacio (las privadas) puede ser más propicio para la apertura.

Con relación al Colegio, indagar mediante preguntas abiertas sobre lo acontecido y la contención otorgada a la requirente. Asimismo, en una segunda instancia avanzar -como hipótesis de trabajo- la afectación/prestigio frente a lo acontecido y sobre la posibilidad de un posible juicio.

En relación a la Compañía de Seguros "Confianza", es prematuro porque aún no hemos tenido contacto, pero se deberá indagar sobre su voluntad de estar en la mediación y la voluntad o no de eventualmente responder sobre el reclamo indemnizatorio y si le da importancia a la institución educativa como asegurado -elemento que muchas veces resulta relevante a la hora de acceder a negociar las aseguradoras-.

En relación al requirente, trabajar en el interés de la parte y qué necesidad subyace en este tiempo presente, más allá de la posición expuesta en la mediación.

Asimismo, empezar a trabajar el contenido del reclamo y su limitación en mediación para una posterior liquidación.

Lo que me enriqueció, de esta mediación aún sin concluir, es volver sobre la importancia de que estén todas las partes representadas en un mismo ámbito -virtual o físico-, para que puedan escucharse, y motivarlas, para que puedan expresar sus sentimientos y sensaciones del conflicto, la búsqueda de los objetivos parciales incompatibles entre las partes y la interdependencia entre las mismas, además de la necesidad de percibir la existencia de conciencia de conflicto en todas las partes. Agradezco especialmente la supervisión de este caso por mi colega mediadora Dra. Silvana Hanglin.

BIO _____

MARCELO LEKERMAN

Abogado y procurador. Especializado en derecho de familia. Mediador. Redactor periodístico. Director del Centro de Mediación Avellaneda, perteneciente al Colegio de Abogados de Lomas de Zamora. Integrante del laboratorio teatral para mediadores, dictado por el Dr. Juan M. Luce.

RELATOS DE UNA MEDIACIÓN EN TIEMPOS DE PANDEMIA

MARÍA ANTONIA ROJO

Geográficamente nos situamos en una Provincia de Argentina, Catamarca, ubicada en el sector noroeste del país, de una superficie generosa, mas muy incomunicada por su geografía que separan sus departamentos: valles, ríos y cadenas montañosas.

Esto aconteció en la ciudad de San Fernando del Valle de Catamarca, Capital de la Provincia, en el Centro Público de Mediación de Colegio de Abogadas y Abogados, en el mes de agosto de 2020. En plena crisis sanitaria por la pandemia, en la sala de conferencias de la institución, lugar de amplio espacio, que nos permitía mantener una presencialidad como la requerida, respetando todos los protocolos y la distancia social, alternativa elegida por las partes que no deseaban utilizar la virtualidad, por su imposibilidad para acceder a ella.

Trataba la temática de: responsabilidad parental, cuidado personal y régimen de comunicación, las partes las llamaré, a los efectos de este relato, **Delia, Jorge, el niño Augusto.**

Se realizó una sola reunión que nos llevó cuatro horas de diálogo, totalmente distendido, respetuoso y colaborativo, se les explicó como es el procedimiento de la mediación, en todos sus aspectos, lo

confidencial del proceso, todo lo cual aceptaron de plena conformidad, asistidos por profesionales de su confianza.

Jorge, progenitor, manifiesta que solicita la mediación porque desea que Delia, progenitora, le ceda la responsabilidad parental y el cuidado personal del hijo en común Augusto, de 4 años. Delia es madre soltera de otros tres hijos; Jorge expresa que lo que desea es mejorar la calidad de vida de su hijo y gestionar una vivienda en el Instituto de la Vivienda, de ese modo darle un lugar digno para vivir al niño y para lograr ello precisa presentar en el organismo documentación que acredite que el niño está a su cuidado personal y bajo su exclusiva responsabilidad.

Se les explica a las partes que la responsabilidad parental es de ambos progenitores por igual en cuanto a responsabilidades y obligaciones, conforme la legislación vigente (CCyC) (Ley 26.061) y que ambos deben procurar el mejor bienestar del niño, siempre teniendo en cuenta que éste es un sujeto de derecho y debe respetarse el interés superior del niño (CIDN).

Escuchado Jorge, habló Delia, legitimó a Jorge como una gran padre y muy responsable, le agradeció que quiera darle una mejor vida al hijo de ambos Augusto, dado que a ella no le es posible por tener que ocuparse de sus otros tres hijos, también menores de edad. Manifiesta no tener inconveniente que el cuidado personal del niño lo tenga el progenitor, con quien tiene una muy buena relación, a pesar de no estar juntos, solo quiere tener un régimen comunicacional permanente, como también así establecer cómo manejarían los días y fechas especiales, trátase de cumpleaños de los tres, días del padre y madre, fiestas de fin de año.

Los progenitores mantenían un diálogo sereno, calmado, muy colaborativo, siempre buscando las alternativas más satisfactorias para el niño, los asesores y la mediadora asistíamos a una reunión en la cual las partes

realmente eran las verdaderas protagonistas, una reunión de mediación en la cual éstas hicieron absolutamente todo el trabajo, buscando siempre solucionar y resolver cualquier escollo que se les presentaba.

Una vez que ambos progenitores hubieron tratado todos y cada uno de los temas que habían llevado a la sala de mediación, se les preguntó si deseaban formalizar acuerdo escrito, al que accedieron de manera muy positiva y con gusto, porque dijeron era lo mejor para todos, y a su vez tenían el documento que el progenitor necesitaba para gestionar una vivienda para Augusto; una mediación que más que trabajo significó mucho aprendizaje de los comportamientos humanos y el trabajo de emociones, fortalezas y debilidades.

Solo por mencionar algunos puntos se acuerdo, las fechas especiales, las pasarían todos juntos, con el niño, y las familias de ambos progenitores, si bien Augusto estaría con su papá, ambos padres tendrían decisión en la educación y salud del mismo; la mamá podría ver a su hijo las veces que quisiera, siempre teniendo en cuenta de no interferir en su actividad escolar y actividades extracurriculares.

Se les advirtió que cualquiera podría requerir la homologación judicial, por ante el fuero en lo familiar. Ambos declinaron esa alternativa y manifestaron que en caso de existir algún punto a tratar, querían volver a mediación cuantas veces fuera necesario, por cuanto se sintieron muy cómodos y hablaron de todo lo que les interesaba y que no podían hacerlo por no encontrar el lugar y oportunidad para ello, por lo que ahora sabían que tienen un espacio y quieren aprovecharlo cada vez que lo consideren necesario.

La pandemia ha puesto en crisis todo el sistema, no solo de Argentina sino del mundo, en muchos lugares se ha podido implementar la mediación a través de medios tecnológicos, lo cual está muy bueno, yo

los he utilizado para restablecer vínculos comunicacionales, con muy buenos resultados, y siempre apelando no solo a la voluntariedad sino también a la confiabilidad de las partes, para hacer respetar los principios básicos de la mediación, en particular el de la confidencialidad.

En todo este tiempo de crisis sanitaria por la pandemia, ha logrado generar en los comunicadores y operadores sociales y jurídicos, extremar las alternativas para poder hacer realidad el acceso a justicia a la comunidad en la mayor medida posible, teniendo en cuenta que no todos tienen la posibilidad de conectividad y/o acceso a medios electrónicos, como Delia y Jorge, que buscando ponerse de acuerdo para darle lo mejor al hijo de ambos Augusto, solicitaron mediación presencial.

Estas situaciones concretas y específicas nos obligaron a buscar la alternativa de un espacio donde pudiese garantizarse no solo el proceso de mediación, sino que nadie saliera perjudicado por no respetarse los protocolos sanitarios; hoy les digo convencida que hemos logrado nuestro objetivo y me siento muy satisfecha por ello, porque así como se pudo acercar a las partes a través de medios electrónicos, también pudimos dar respuestas a través de la presencialidad a aquellos que no tienen acceso a la conectividad o elementos electrónicos, por la gran brecha existente y los grandes sectores de alta vulnerabilidad que a veces se sienten excluidos del sistema por falta de respuestas que les permitan tener un acceso a justicia acorde a la situación particular en la que se encuentran.

BIO _____

MARÍA ANTONIA ROJO (MARITA)

Abogada mediadora. Diplomada en mediación y resolución de conflictos. Directora del Centro Público de Mediación del Colegio de Abogadas y Abogados de Catamarca. Madre de dos hijos y abuela de cuatro nietos.

PUEDO PERO NO QUIERO

GLADYS CORONATI

“ No me resigno a dar la despedida a tan altivo
y firme sentimiento
que tanto impulso y luz diera a mi vida.
No es culminación lo que lamento.
Su culminar no causa la partida, la causará,
tal vez, su acabamiento ”

Manuel Altolaquirre

Participantes: Carlos de 39 años, de profesión fumigador de campos y Ana de 38 años, sin trabajo remunerado actualmente.

Mediadoras designadas: María de los Ángeles Moreno y Gladys Coronati

Carlos, asesorado por un abogado de la Defensoría Pública, en plena pandemia, con restricciones estrictas en la circulación y relación entre las personas en la ciudad y en la provincia del Chubut derivadas del Corona-

virus, solicita por teléfono al Servicio de Mediación de Puerto Madryn una mediación con Ana, la madre de sus hijos Joaquín de 18, Pedro de 15 y Laura de 8 años para trabajar un plan de parentalidad que organice la vida familiar. Se lo pone en conocimiento de las características de la mediación, que será con medios tecnológicos, que puede estar acompañado por su abogado, se le explica que se asignará día y hora para la conexión y recibirá un mail con la invitación. Carlos plantea la necesidad de reuniones privadas ya que Ana realizó una denuncia por violencia familiar en su contra y tiene reparos en verla.

Desde el servicio se comunican con Ana, se la pone en conocimiento de lo requerido por Carlos, de las características de la mediación por medios tecnológicos, que puede estar acompañada por un abogado o abogada y acepta.

Se realizan cuatro reuniones privadas on line, mediante plataforma Webex, con la intervención como moderadora de la responsable del Servicio Público de Mediación, quien nos presenta y se retira de la reunión a la espera de que solicitemos su intervención.

Primera reunión con Carlos: nos conectamos a horario y sin inconvenientes, Carlos se presenta sin abogado y parece sentirse cómodo, se encuentra en su departamento y expresa que estuvo muchos años casado con Ana, se conocen desde muy jóvenes y con idas y vueltas la pelearon juntos todo lo que pudieron, hace dos años se separaron, él se fue de la casa familiar y alquila un departamento. Manifiesta que sus hijos mayores Joaquín y Pedro viven con los abuelos paternos en la localidad cercana de Dolavon, que como su trabajo lo obliga a trasladarse a pesar de las restricciones actuales, ve a sus hijos mayores semanalmente, tiene buena relación con ellos y hace aportes de dinero a su hijo mayor en una cuenta abierta a su nombre. Expresa que ha estado cuatro meses sin ver a Laura, de 8 años, que vive con su madre,

actualmente la ve los fines de semana, su prima Blanca retira a la niña de la casa materna y la reintegra para no generar problemas: "le tengo miedo a Ana", "no quiero otra denuncia". Utiliza para trabajar una camioneta de titularidad compartida con Ana.

Formula una propuesta para ver a Laura los fines de semana, como hasta ahora será su prima Blanca quien la retire y reintegre, propone también una cuota alimentaria proporcional para sus tres hijos. Asimismo, le gustaría volver a relacionarse con Ana para tratar los temas de los hijos.

Primera reunión con Ana: la reunión con Ana comienza a horario, está tranquila, relata que se divorció de Carlos en 2007, con muchas idas y venidas, se conocen desde muy chicos y que al final se separan definitivamente hace dos años. Expresa que Carlos después de separados intentó suicidarse ingiriendo veneno de fumigar, tiene altibajos emocionales y se enoja fácil, por eso le hizo dos denuncias, pero nunca le pegó. Manifiesta tener dificultades económicas porque está sin trabajo, se sustenta con el alquiler que cobra de dos departamentos que heredó de sus padres y una ayuda estatal por sus hijos menores. Le transmitimos la propuesta de Carlos y acepta sin dudar, está interesada en que Laura se relacione con su papá, y la suma ofrecida como cuota alimentaria le parece razonable. También está de acuerdo con que Blanca continúe siendo el nexo entre ella y Carlos. No aceptó una reunión virtual conjunta, pero muestra interés en volver a relacionarse con Carlos respecto de los hijos, sobre todo la posibilidad de que Carlos traslade a Laura con la camioneta a sus actividades extraescolares o al médico cada vez que ella se lo pida.

Segunda reunión con Carlos: con mi comediadora abordamos la segunda reunión con la casi convicción de que se llegarían a un acuerdo. Carlos

escucha atentamente el resultado de la reunión con Ana y su cara se iba transformando, comienza diciendo que no era justo que solo él aporte alimentos para sus hijos mayores, que la madre no tenga trabajo no es justo para él por lo que desiste de su propuesta. Agrega que su prima ya no puede interceder entre él y Ana como hasta el momento, y no tiene otro modo de organizar los encuentros con su hija Laura, está de acuerdo en trasladar a la niña en la camioneta familiar si lo creyera necesario.

Segunda reunión con Ana: Ana se conecta sin problemas para asistir a la reunión virtual de mediación, escucha atentamente los planteos de Carlos y no se sorprende, manifiesta que el último fin de semana Carlos personalmente retiró y reintegró a Laura en la puerta de su domicilio, cruzando algunas palabras y generando desconfianza y malestar ya que no era lo verbalmente acordado. Manifiesta que no puede aportar suma alguna de dinero para sus hijos mayores, que le gustaría modificar los días de encuentro del padre con su hija ya que lo pensó mejor y quiere algunos fines de semana con Laura, no pudiendo precisar otra modalidad, por lo que se da por concluido el proceso.

Reflexión final: las mediadoras y la responsable del Servicio Público de Mediación hemos coincidido en que tanto Carlos como Ana han podido salvar los inconvenientes que presenta la pandemia, el distanciamiento social, la prohibición de circulación, el uso de medios tecnológicos para llevar adelante las reuniones de mediación, así como la voluntad para asistir a las reuniones. Son padres que tienen la posibilidad de acordar un plan de parentalidad que organice la vida familiar, se los impide el miedo a que desaparezca el conflicto permanente que los mantiene unidos.

GLADYS JOSEFA CORONATI

Nació en Casilda, Provincia de Santa Fe, donde vivió hasta los 28 años. Casada, tres hijos y tres nietos. Estudió abogacía en la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco. Mediadora por CIARC. Trabajó 30 años en el Poder Judicial de la Provincia del Chubut y los últimos 15 años en el Juzgado de Familia N° 1 de Puerto Madryn, Provincia del Chubut. Perfeccionó su formación como mediadora en temas familiares en Génova, Italia. Integrante del equipo de mediadores externos del Servicio Público de Mediación dependiente de la Dirección de Mediación del Superior Tribunal de Justicia de la Provincia del Chubut. Desarrolla el ejercicio de la profesión de abogada de manera independiente y es socia del centro de mediación "Mediación Privada Madryn".

Y QUE LA TECNOLOGÍA NOS ACOMPAÑE...

JORGELINA EZCURRA

La mediación de la que quiero contarles transcurre en el Servicio Público de Mediación de Rawson (SPMRw), dependiente del Superior Tribunal de Justicia de la Provincia del Chubut, Patagonia, República Argentina. En ese servicio me desempeño como funcionaria, formada como mediadora y abogada.

A principios del mes de julio de 2020 ingresa al SPMRw un expediente derivado del Juzgado de Familia de Rawson, toda vez que entiende el Juez que se encontraban dadas las condiciones para conversar en mediación respecto de la liquidación de la comunidad de bienes.

La coordinadora del SPMRw realiza telefónicamente el primer contacto con los letrados de las partes. En esa entrevista de premediación, ambos letrados coincidían en que la mediación sería una gran oportunidad para sus clientes, dado que existían conversaciones pendientes y varios temas por resolver. Así es que con la aceptación de ambos letrados, dado que en la Provincia del Chubut el proceso es voluntario, se fijó fecha para la primera reunión conjunta.

La coordinadora me designa como mediadora para conducir el proceso junto a ella, dado que fue ésta una de las primeras mediaciones que transcurrirían de modo virtual.

El proceso se desarrollaría íntegramente de modo virtual a través de la plataforma Webex con una extensión de tres encuentros realizados a la fecha.

En la primera reunión, que se celebrara a fines del mes de julio, nos encontrábamos conectadas virtualmente las mediadoras, cada una desde su hogar, la letrada de Patricia junto a ella en su estudio, y el Sr. Hugo en su domicilio. El primer inconveniente fue tecnológico, dado que el letrado de Hugo no podía conectarse. Así es que Hugo nos propuso a las mediadoras trasladarse hasta el estudio de su abogado que vivía a cinco minutos de su casa. Con el acuerdo de Patricia y su letrada esperamos que Hugo se conectara junto a su letrado, mientras tanto las mediadoras asistíamos al letrado con algunas indicaciones para ver si podíamos solucionar ese inconveniente, que, adelante, no pudimos. ¡Celebro la creatividad del participante!

Una vez que Hugo llegara al estudio de su letrado ya nos encontrábamos en condiciones de dar inicio a la reunión de mediación.

Las mediadoras realizamos el encuadre virtual, con las especificaciones necesarias para garantizar la confidencialidad, la dinámica de la escucha, la gestualidad que utilizaremos levantando la mano al pedir la palabra, entre otras cosas que nos trajo la virtualidad y luego realizamos el encuadre propio del proceso.

Preguntamos a las partes quién quería comenzar y la letrada de Patricia tomó la palabra. Contó que Patricia y Hugo permanecieron en matrimonio por aproximadamente 14 años. Que Patricia había iniciado la demanda de divorcio y que no se encontraban conviviendo desde hace aproximadamente 8 meses. Que tuvieron dos hijos de 14 y 16 años de edad. Que ambos tenían residencia en la casa de su mamá y un acuerdo de derecho y deber de comunicación vigente que se desarrollaba sin inconvenientes. Que el objeto de la mediación sería acordar respecto de los bienes que tenían en común y que detalló: dos vehículos, una vivienda, ahorros en dólares, deuda

de crédito hipotecario, membresía en natatorio. Patricia permaneció siempre de brazos cruzados, y con su barbijo puesto, asintiendo con la cabeza lo que su letrada iba contando. Le preguntamos a Patricia si quería agregar algo y dijo que no con la cabeza.

Luego tomó la palabra el letrado de Hugo, quien manifestó que coincidía en los temas con la letrada, sin embargo quería incorporar el tema de reducción de cuota alimentaria, realizando una exposición de los motivos. La letrada de Patricia interrumpe al letrado, aclarando que respecto de ese tema existía un expediente judicial en curso y que sería allí donde debería plantearse esa cuestión. El letrado asintió lo dicho por ella, sin embargo relató con detalle los gastos que la crianza de los adolescentes demandaba, más los gastos de su nuevo hogar, que debió acondicionar para compartir el tiempo con sus hijos, etc. Le pedimos al letrado que por favor enfocara el celular de manera que podamos conocer la cara de Hugo que hasta ese momento no conocíamos, dado que al inicio de la reunión tenía una conexión débil y canceló su video y más tarde al llegar al estudio, la cámara lo enfocaba en todo momento a su letrado. Una vez que vimos a Hugo en la pantalla le preguntamos si quería comentarnos algo más y nos dijo que no.

Las mediadoras realizamos un resumen de lo dicho por ambos letrados y expusimos un punteo de los posibles temas de agenda. Compartimos con las partes la agenda y les propusimos que le dieran un orden para tratarlos de esa manera.

Los letrados ordenaron los temas así: 1- división de los dos vehículos, 2- deuda de crédito hipotecario, 3- membresía en natatorio, 4- ahorros en dólares, 5- división del inmueble.

De inmediato los letrados de las partes realizaron ambas propuestas respecto de la posible división de los vehículos y quedaron de acuerdo en que para el segundo encuentro ambos buscarían las valuaciones de los mismos que surgieran de la última actualización de la revista del automotor.

Aunque teníamos mucho por trabajar, tanto mi compañera como yo considerábamos muy valioso oír a Patricia y a Hugo en primera persona, sus sentires, sus narrativas y sus expectativas con este encuentro. Así fue que mi compañera dijo: "antes de avanzar con los temas de la agenda quisiera recordar que hoy estamos reunidos hablando de la familia de Patricia y de Hugo, y que en esta mesa no se encuentran dos de sus integrantes, María y Pedro, los hijos de ambos". En ese preciso momento Hugo relajó sus brazos y sonrió. Agregó "sí, son muy maduros pero me preocupa verlos tristes". Ahí tomó la palabra Patricia quien dijo "están muy pendientes de todo". Por primera vez escuchamos sus voces y la actitud de Hugo cambió desde ese momento. En el caso de Patricia seguía cruzada de brazos y ambas mediadoras percibíamos su enojo, que con el transcurso del tiempo se asomara. Con este último intercambio finalizamos la primera reunión acordando que en la segunda reunión comenzaríamos a trabajar los temas de la agenda.

Antes del segundo encuentro mi compañera no podía continuar en el proceso por razones personales, así que designó a la mediadora que me acompañaría desde ese momento, quien también es abogada. Nos reunimos y le transmití lo trabajado hasta ese momento y los temas a desarrollar en el segundo encuentro.

Comenzó la segunda reunión conjunta y Hugo estaba más relajado que en la primera, podíamos verlo y tuvo gran participación realizando aportes de documentación que había recopilado para avanzar en los puntos de agenda. Nos saludamos, recordamos que en la anterior reunión habíamos quedado con el compromiso de buscar las valuaciones de los vehículos, y les preguntamos cómo les había ido con eso. Hugo tenía en su poder la revista con la valuación de ambos vehículos, Patricia tomó la palabra y dijo que no la había conseguido. Hugo realiza la propuesta de que cada uno quedara con la titularidad del vehículo que de hecho tenían en su poder, siendo que ambas valuaciones eran muy cercanas. Patricia dijo que no podía resolver nada sin la valuación. Hugo dijo "esta es la valuación, yo compre la revista

que habíamos acordado, yo me ocupé". Allí las mediadoras le consultamos a Hugo si podría compartir esa información, sacarle una foto para enviar a Patricia y su letrada. El estuvo de acuerdo y la letrada dijo que se lo mandara por WhatsApp. ¡Bendita red! Y una vez más la tecnología fue el nexo. Ahí surgió el primer acuerdo.

Rápidamente Patricia plantea el segundo tema de agenda y manifiesta que no podía avanzar en las averiguaciones del banco por el crédito hipotecario dado que no era la titular. Hugo afirmaba que debían darle a ella la información porque era la cotitular. Patricia explicó que lo había intentado con un turno en el banco pero que no le dieron respuesta, que solo podrían darla al titular del crédito. Hugo insistía en que debía consultarlo nuevamente, y ahí mi compañera pregunta "Hugo, ¿de qué manera crees que podrías colaborar para que Patricia cuente con esa información?" Él hizo una pausa y luego contestó "podría reenviarle el mail que recibo mensualmente del Banco con el detalle de la cuota". Le preguntamos a Patricia si eso estaría bien para ella, y dijo que sí. ¡Y el mail nos salvó!

Al avanzar con el tercer tema, que debo decir parecía menor, "la membresía del natatorio", resultó ser mucho más que eso. Aquí comenzaron los intercambios entre Hugo y Patricia respecto de quién usaba y quién no el natatorio, o las instalaciones conexas, etc. Cada uno tenía una perspectiva de ese tema. Ella decía que si no la usaba no debía pagar el mantenimiento y él decía que si no se pagaba el mantenimiento se perdía la membresía. El abogado de Hugo toma la palabra y dice: "atento a que mi cliente abona de modo exclusivo los gastos derivados de la membresía, tenemos dos propuestas, o bien la Señora abona el 50 % de la misma a partir de este momento y disfruta del uso de las instalaciones al igual que mi cliente o bien la Señora continúa sin abonar y se ´auto excluye´ del uso de la misma".

¡Eso fue una bomba en la mesa! El enojo de Patricia se manifestó por completo. Elevó su voz y realizó la exposición de los motivos por los cuales ella consideraba que la "auto exclusión" no sería ni por asomo una posibilidad. Uno de los motivos era que la titularidad y el uso de la membresía eran dos cosas diferentes. Hugo dijo "Si algo me quedo claro de la reunión anterior es que tengo que resolver por mis hijos". A eso Patricia le contesta directo a él, con ojos vidriosos y acercándose a la cámara "si te importaran tus hijos no estaríamos discutiendo por el monto de una cuota de una actividad que ellos disfrutaran realizándola exclusivamente con vos".

Luego dijimos a los participantes que los pasaríamos a la sala de espera virtual (esta herramienta nos brinda la plataforma) por cinco minutos para tener una reunión de mediadoras y luego una reunión técnica con ambos letrados.

Con el acuerdo de todos pasamos primero a la reunión de mediadoras, donde acordamos trabajar el significado de "auto exclusión" para resignificarlo en la mesa, ya que había causado gran impacto negativo, y despejar dudas que me surgían de lo dicho por las partes.

Luego pasamos a la reunión técnica y los letrados intercambiaron sus puntos de vista desde el derecho y disiparon dudas. Pudimos saber a qué se refería el letrado con la auto exclusión. Con esa información consultamos si podía ser una posibilidad que Patricia continuara con la titularidad de la membresía y que en caso de hacer uso de las instalaciones abonara el cincuenta por ciento de los gastos. Ambos letrados estuvieron de acuerdo. Al regresar a los participantes de la sala de espera transmitimos la propuesta con esos términos y coincidieron.

Por primera vez en más de seis meses la tecnología les había dado la oportunidad, a través de la pantalla, de dirigirse la palabra, de sacar sus

emociones, y eso pudo sentirse. Luego Hugo dijo "yo lo único que voy a pedir es respeto" e intervenimos como mediadoras recordando que este debía ser un espacio amigable, que esa era una de las pautas que habíamos consensuado al inicio de la primera reunión, si continuábamos de acuerdo con eso, todos dijeron que sí y la letrada de Patricia aclaró que le pedía disculpas a Hugo si por alguno de sus dichos el sintió que le faltaba el respeto. Hugo agradeció y quedamos habilitados nuevamente para continuar conversando.

La mediación virtual continuará, como también continuará esta pandemia. Por eso espero que la tecnología, que nos permitió vernos, conocernos, reconocernos, escucharnos, sentirnos, entendernos, desentendernos, reanudar conversaciones pendientes, resolver, disentir, acordar y sobre todo encontrarnos, nos continúe acompañando.

BIO

JORGELINA EZCURRA

Abogada. Mediadora. Funcionaria del Servicio Público de Mediación de la ciudad de Rawson, perteneciente a la Dirección Provincial de Mediación del Superior Tribunal de Justicia de la Provincia del Chubut, Patagonia Argentina.

QUE VENGA LA NAVIDAD PARA ADORNAR MI ARBOLITO

*Relato de caso en el marco del nuevo mundo
atravesado por COVID*

**CAROLINA ALEJANDRA SEQUENZIA
Y MARÍA DE LOS ÁNGELES MORENO**

Mediadoras:

Carolina Alejandra Sequenzia y María de los Ángeles Moreno.

La presente mediación se realizó en el mes de septiembre del año 2020 en el contexto de la pandemia COVID-19, en forma virtual mediante plataforma Cisco Webex Meetings provista por el Poder Judicial de la Provincia del Chubut.

Fue un pedido de intervención realizado en el Servicio Público de Mediación Circunscripción Puerto Madryn dependiente de Superior Tribunal de Justicia de la Provincia del Chubut.

El marco normativo vigente es la Ley XIII N° 13 (Antes Ley 4939) - Ley Provincial de Mediación, Provincia del Chubut, República Argentina, las resoluciones y acordadas vigentes. (Pueden ser consultadas en <https://www.juschubut.gov.ar/>).

Los participantes son Armando y Guillermina, hijos de Lucía, por una parte, y Mariana.

Armando realizó una solicitud de intervención en el Servicio Público de Mediación Circunscripción Puerto Madryn dependiente de Superior Tribunal de Justicia de la Provincia de Chubut en forma espontánea, ya que según dijo conocía de la existencia de este servicio.

Se mantuvo con él reunión de premediación individual informativa en la que se le explicaron las características del proceso de mediación en cuanto a la voluntariedad, confidencialidad y las pautas de trabajo. Esta entrevista fue realizada de manera telefónica dado el contexto sanitario vigente.

Armando manifestó que este pedido lo hacía en nombre de su madre Lucía, quien por su edad y salud sentía que no estaba en condiciones de ocuparse de este tema. Dijo también que deseaba poder hablar con la vecina de su mamá sobre un pino de 10 o 15 metros de altura, sembrado a unos 2 metros de la medianera.

Dijo que él quería que su vecina sacara el árbol porque entendía que era muy peligroso por la altura.

También habló de los problemas que ocasionaban las raíces, las que tapaban las cañerías de la casa de su madre y que todos los meses tenía que contratar a alguien para que las destapara con una máquina. También refirió los problemas derivados de la resina que caía en su patio, lo que no le permitía ni siquiera poder colgar la ropa.

Sobre la vivienda materna, manifestó que se estaba rajando toda.

Se le sugirió que le consultara a Lucía si deseaba mantener esta entrevista y participar en el proceso de mediación. Dijo que se angustiaba mucho con este tema. De todas formas se comprometió a hablar con ella e informarnos sobre su decisión.

Se comunicó nuevamente telefónicamente a los dos días manifestando que en principio participaría él, y de estimarlo necesario consultaría a su hermana Guillermina. Armando aceptó participar en mediación en forma conjunta. Dijo disponer de recursos tecnológicos para hacerla de manera virtual.

Se mantuvo entrevista de premediación con la Sra. Mariana, que aceptó participar en forma virtual. Manifestó que con Armando no habían hablado de este tema. Que siempre había conversado con la mamá. Que ella se ocupaba de la limpieza de la resina y que entendía que el tema de las raíces no era de su árbol. Remarcó que ella no quería sacarlo que ya había perdido un árbol por un inconveniente con el padre de Armando y que no estaba dispuesta en esta oportunidad a lo mismo.

Se realizaron con Armando y con Mariana en forma individual pruebas sobre la conexión y uso de la plataforma Cisco Webex con el fin de que el día de la mediación se encontraran tranquilos sobre cómo conectarse.

Se fijó reunión de mediación con ambos y se convocó como mediadora a María de los Ángeles.

Se realizaron dos reuniones de mediación y se trabajó en forma conjunta y privada con cada uno de los participantes.

Primera reunión de mediación conjunta

Comenzó Ángeles contándoles sobre las características del proceso de mediación y la forma de trabajo (discurso inicial). Relató también que era su primera experiencia y que compartía la inquietud de los participantes, lo que contribuyó a crear un ambiente sistémico.

Luego le dimos la palabra a Armando quien contó sobre la casa familiar donde se habían criado y que en la actualidad solo la habitaba su madre debido a que su padre había fallecido hace unos años.

Refirió que la altura del pino era de unos 10 o 12 metros con 50 cm. de diámetro así como también sobre la inclinación que tenía el árbol hacia la casa materna.

Luego habló de las raíces diciendo que tapaban las cloacas y de la resina que manchaba los techos y paredes arruinando la pintura, también se refirió a la pinocha que se desprendía y tapaba las canaletas, terminó diciendo que entendía que lo conveniente era sacar el árbol y plantar una especie que no creciera tanto.

Continuó hablando Mariana, quien comenzó valorando la cantidad de años que tenían vínculo de amistad, dijo que hacía 32 años que se conocían con la mamá de Armando, que eran vecinas, que ella primero alquilaba esa vivienda y que desde hace unos 12 años era propietaria. Dijo que sentía que era difícil contentar a su vecina y que deseaba manifestar sus razones para no sacar el árbol, que para ella tenía un gran valor ecológico y económico.

La conversación entre las partes era cordial, cada uno daba libertad al otro para expresarse y que a pesar de que la mamá de Armando era difícil de contentar, en varias oportunidades habían colaborado en buenos términos.

Continuó diciendo que se había asesorado sobre el tema de medianeras y que ya había cortado las ramas que tocaban la casa de Lucía.

Se refirió a la especie del árbol, compartió que los pinos no eran árboles de poda. Se refirió también a las raíces diciendo que iban en profundidad y no hacia los costados como las de los aromos.

También ofreció que un jardinero con las medidas de seguridad correspondientes despuntara las ramas y que colocara una cincha con la finalidad

de asegurar el árbol con otro del mismo tamaño a lo que agregó que estaba dispuesta a realizar algún tipo de aporte económico para la limpieza del patio de Lucía.

Armando la escuchaba muy atentamente en forma respetuosa y sin interrupciones. Luego tomó la palabra y manifestó que él entendía que el suelo por la ubicación de las viviendas y del árbol, cercana a la playa, era arenoso y que los arboles se movían. Continuaron conversando sobre el tema, Armando le consultó que con qué frecuencia estaría dispuesta a contratar a alguien para que limpiara.

Se fijó una nueva reunión ya que Armando manifestó que deseaba conversar con su mamá y su hermana sobre las propuestas de Mariana y lo conversado en la mediación.

En el transcurso de tiempo entre una reunión y otra se comunicó con el Servicio de Mediación del Poder Judicial Armando y preguntó si su hermana Guillermina podía participar.

Se le consultó telefónicamente a Mariana si estaba de acuerdo en que se incorporara a la próxima reunión Guillermina, a lo que respondió que los conocía de toda la vida y que no tenía ningún inconveniente sino que todo lo contrario.

Se mantuvo premediación con Guillermina a fin de informarle características y modalidad de trabajo en el proceso de mediación.

Segunda reunión de mediación conjunta

Al inicio de la reunión se les recordaron la forma y reglas de trabajo en el proceso de mediación.

Tomó la palabra Mariana y compartió que el jardinero había colocado la cincha y realizado el corte de las ramas y que a partir del mes de mayo se podía volver a podar, ya que era la temporada de poda.

Guillermina manifestó sentirse preocupada por la inclinación de 25 o 30 grados del árbol hacia la vivienda de su mamá y que entendía que era necesario que un experto evaluara la peligrosidad.

Se pasó a reuniones privadas con las partes y se trabajó sobre los siguientes temas: experto, corte de ramas, limpieza de patio y cloacas.

Mariana en todo momento se ofreció a realizar lo necesario para mantener la buena relación vecinal pero es manifiesta su visión ecológica y el deseo de no perjudicar al árbol.

Luego se trabajó nuevamente en reunión conjunta; las partes realizaron un acuerdo verbal. Dada la confianza que se tienen mutuamente Armando y Lucía convocarán a un experto a fin de que realice una evaluación sobre peligrosidad del árbol y raíces. Mariana se comprometió a que su jardinero se ocupará cada 15 días de la limpieza del patio de la casa de Lucía.

Se fijó nueva reunión en el mes noviembre, dado que Mariana debía viajar para concretar la venta de una propiedad, a fin de un seguimiento del acuerdo y realizar cambios en caso de considerarlo necesario.

El desarrollo de la mediación a través de los recursos tecnológicos fue cada vez más relajado y permitió observar el lenguaje analógico de las partes, la presencia de Guillermina aflojó la tensión que mostraba su hermano y reinó en el segundo encuentro conjunto. Mariana, por su parte, se mostró asertiva pero resguardó en forma clara su defensa de la especie. Todo transcurrió en un clima tranquilo durante el cual las partes, propiciado por las mediadoras, pudieron hablar amigablemente.

BIO _____

CAROLINA ALEJANDRA SEQUENZIA

Mediadora abogada, profesional en el Servicio Público de Mediación Circunscripción Puerto Madryn dependiente del Superior Tribunal de Justicia de la Provincia del Chubut.

MARÍA DE LOS ÁNGELES MORENO

Profesora en Letras, Mediadora.

LA PANDEMIA: UNA OPORTUNIDAD

MARIANA GONZÁLEZ

Febrero 2020, inicio del año judicial, retornamos a nuestra labor de mediadores judiciales en la normalidad. Así fue hasta el 17 de marzo de 2020, último día que mediamos en el formato hasta ahora habitual: la presencialidad, el cara a cara, todos en la sala de mediación reunidos alrededor de la mesa ovalada.

18 de marzo de 2020 se decreta el aislamiento social preventivo y obligatorio en Córdoba. La cuarentena había iniciado, también en el Poder Judicial. El personal del Poder Judicial realizaba teletrabajo, los mediadores "de feria" y las causas en trámite o que se derivaban a la espera de una disposición, de una nueva norma que nos permita retornar.

El 11 de mayo de 2020 se dicta el acuerdo reglamentario N° 1425 del TSJ de Córdoba que instaura la mediación virtual voluntaria. A simple vista parecía un paso atrás, dado que en nuestra provincia la mediación intrajudicial es obligatoria. Empezamos a trabajar...

Llamadas telefónicas, e-mails, mensajes de WhatsApp a abogados de partes informándole la remisión a mediación y la nueva forma de tomar las audiencias: "la virtualidad"; explicando siempre que si no tenían voluntad de participar, el legajo quedaría suspendido hasta la vuelta a la "normalidad". Luego, el contacto directo con las partes. Contar qué es la mediación, cómo se trabaja, cuál es el objetivo, y todo aquello que quisieran saber. Finalmen-

te, concretar la fecha y la plataforma. Para sorpresa de muchos, en Marcos Juárez y Bell Ville, centros judiciales de mediación en los que intervengo, no hubo resistencia. Todo lo contrario. Gran colaboración por parte de letrados y partes.

Cuando el mecanismo ya se había aceitado, y funcionaba, apareció un brote de COVID-19 en Marcos Juárez que implicó la aplicación de una cuarentena estricta, con el cierre de tribunales, y por tanto con el cese del servicio de mediación.

El 29 de julio de 2020, el Tribunal Superior de Justicia de Córdoba dictó el acuerdo reglamentario N° 1643 que instauró la mediación virtual de modo obligatorio. Primera prueba superada. Volvíamos a la aplicación de nuestra Ley 8858, por tanto ya no requeríamos obtener el consentimiento para la mediación virtual. La virtualidad se convirtió en regla.

Dentro de este marco, la realidad superó ampliamente las expectativas. Estamos mediando todo tipo de temas. A modo ejemplificativo, pasaré a relatar un caso que tuvo todos los condimentos de la virtualidad. Tres partes del conflicto: actora María, demandado Juan y la compañía de seguros. La compañía de seguros no tiene letrado en la zona, por lo tanto, generalmente a las mediaciones presenciales no asiste, dado que la distancia desde la ciudad de Córdoba a Marcos Juárez es de 260 kms, por lo cual el solo gasto de combustible es más caro que la multa que se aplica, por tanto si la instrucción es desistir de la mediación, prefieren pagar la multa. Dicho esto, el marco de la virtualidad nos permitió llevar adelante la audiencia. En la primera audiencia se nos permitió conocer el accidente de tránsito, los daños y cuál era la postura de la compañía. La misma expresó la necesidad de realizar una revisión médica. Y allí surgió el interrogante, ¿cómo?, ¿por qué medio? La revisión también se hizo por videollamada. En la segunda audiencia se conoció el resultado de la revisión, la pretensión de la actora y el ofrecimiento de la aseguradora. No fue suficiente. La aseguradora volvió a

requerir instrucciones, y en una tercera audiencia se alcanzó el acuerdo. Todo esto en un plazo de 15 días. Hasta ese momento, algunas compañías todavía requerían la suscripción ológrafa de los acuerdos. Hoy ya se habituaron al protocolo de mediación que reemplaza las firmas con la ratificación de los acuerdos mediante el envío de un e-mail al Centro Judicial de Mediación.

Otro caso que me resulta de interés para relatar es una cuestión familiar que interrumpió un régimen comunicacional entre un niño con su madre por el aislamiento social preventivo y obligatorio.

El niño de 10 años reside con su padre y tiene un régimen comunicacional fijado con su mamá consistente en dos días a la semana y fin de semana de por medio. A raíz de la cuarentena estricta en Marcos Juárez, dicho régimen se vio suspendido, por tanto la madre se acercó a la Asesoría Letrada de Tribunales, donde derivan el caso a mediación.

Fijamos audiencia de mediación virtual por videollamada de WhatsApp, dado que era la tecnología con la que contaban las partes. Se realizó una audiencia donde se clarificó cuáles eran los intereses de ambos, y se pudo vislumbrar el miedo que existía ante un potencial contagio por COVID-19, así como una necesidad de cumplir con las normas vigentes en relación al traslado del niño. Ese elemento preocupaba mucho al padre, pero no tanto a la madre.

Luego de una larga charla, se logró retomar el régimen comunicacional suspendido cumpliendo todas las normas legales. Lo que resultó trascendente para mí es que recibimos un mensaje de una de las partes agradeciendo al espacio de mediación porque de no ser por la intervención realizada no hubiera podido retomar el contacto personal con su hijo, debido a un gran problema de comunicación entre ambos progenitores.

Como estos dos casos, podría contar muchos más, dado que en lo que va del año he participado en aproximadamente 100 mediaciones virtuales.

De dos o tres que teníamos por año a cien. Sin aviso previo, la virtualidad llegó para quedarse.

Hemos aprendido mucho en este tiempo. Aprendimos a ver el lenguaje corporal virtual, el manejo del tiempo virtual que es diverso al presencial, el tiempo virtual "pasa más lento". Hemos recibido gran colaboración de los abogados y abogadas que, en muchos casos, ponen a disposición sus recursos y sus espacios físicos para poder realizar las audiencias. Hemos podido realizar audiencias que en lo presencial no se hubieran hecho por la distancia y el costo de los traslados. El número de incomparecencias es muy bajo. El número de acuerdos es muy bueno. Y sobre todo hemos podido llegar a las personas que se encuentran atravesadas por el conflicto. Este requisito que nos exige el protocolo de contactar directamente a las partes antes de notificarlas nos permite darle la tranquilidad de qué significa estar en mediación y generar un clima de confianza que se percibe en el momento de la audiencia.

Es por todo esto que titulé este texto como la pandemia una oportunidad. Siento que es una oportunidad para la mediación, para las partes, para los letrados y para los mediadores. Es una oportunidad de difusión y de crecimiento del espacio, de conocimiento y de aprendizaje, de reconocimiento y de voluntad; de una verdadera voluntad de resolver los conflictos.

BIO _____

MARIANA GONZÁLEZ

Abogada. Mediadora. Docente. Master en negociación y mediación. Mediadora judicial y comunitaria. Integrante de CIDEPEDAS (Centro Internacional de Estudios sobre Democracia y Paz Social).

mariana_gonzalez18@hotmail.com. Facebook: Mariana González

UNA MEDIACIÓN PENAL CON IMPACTO COMUNITARIO

MATÍAS MACCIO

Introducción

Promediando la segunda semana de haberse decretado el aislamiento social preventivo y obligatorio en Argentina (marzo de 2020), en Villa La Angostura, ciudad ubicada en la región andina de Neuquén, Patagonia argentina, tres personas quedaron vinculadas -además de su relación de vecindad- por un episodio de agresión sobre un animal.

Luis, vecino de María, al ver a la perrita de ella en su patio hacer sus necesidades, tuvo una reacción que terminó por lastimar al animal. Ella -y su esposo e hijo- al ver la mascota herida acudieron a por el vecino. Luis relata que recibió amenazas y golpes. Tanto Luis como María procedieron a realizar una denuncia policial por los respectivos episodios que vivieron. María además lo hizo a través de una app móvil del gobierno Neuquino (AMVoz) relacionada a situaciones de maltrato animal.³⁸ Asimismo, ella utilizó una red social para expresarse sobre lo que había ocurrido, publicación ésta que tuvo mucha repercusión, trascendiendo las fronteras nacionales.

La Fiscalía, luego de recibir ambas denuncias del caso desde la sede policial y por derivación realizada desde la App AMVoz, decide derivarlas a una instancia de mediación.

38 https://play.google.com/store/apps/details?id=com.artech.amvoz.amvoz&hl=es_AR&gl=US

La Oficina de Mediación Penal de Neuquén, metodología de trabajo e intervención del caso

La provincia del Neuquén, República Argentina, a través de la Ley 2879, sancionada el 23/10/2013 y promulgada el 14/11/2013 creó en el ámbito del Poder Judicial de la Provincia el Programa de Mediación Penal, con el objeto de poner en práctica el principio rector mediante el cual se establece que tanto jueces como fiscales procurarán la solución del conflicto primario surgido como consecuencia del hecho típico, a fin de contribuir a restablecer la armonía entre sus protagonistas y la paz social, utilizando la pena como último recurso. Dicho programa funciona en el ámbito del Ministerio Público Fiscal.

La Dirección tiene oficinas funcionales que atienden en todo el territorio de la provincia, una de ellas con asiento en la ciudad de Villa La Angostura. En dichas oficinas trabajan mediadores por concurso, de formación de origen multidisciplinaria. El equipo cuenta actualmente con 14 profesionales mediadores.

A partir de la derivación del caso a mediación por parte del Ministerio Público Fiscal, se forma un legajo con número interno y se procede a diseñar el abordaje. En general y en este contexto de pandemia el equipo de mediadores acordó que la primera intervención sea realizada con la persona que figura como denunciante. La modalidad prioritaria es a distancia, ya sea por vía telefónica, video llamada o plataformas virtuales, y excepcionalmente de modo personal si no hubiera modo de contactarse por otros medios.

Derivados los legajos de las denuncias arriba referidas, las primeras intervenciones fueron individuales con María, su cónyuge y Luis. El abordaje fue de modo telefónico y las primeras respuestas arrojaron como resultado un contundente NO; "no sé", "no voy a creer unas disculpas",

"debe tener una sanción", "no quiero saber nada con esa persona", "quiero dar vuelta la hoja", fueron algunas de las primeras respuestas. Note que estaban enojados y sin voluntad de participar de un proceso de mediación. En el caso de Luis y su vecino, la mediación no avanzó por la definitiva no aceptación del proceso por parte del denunciado. Con María y Luis acordé hablar en una semana para que lo pensarán.

En la siguiente intervención telefónica con Luis, nos tomamos un buen tiempo para conversar sobre los impactos que la situación tuvo para él y para la otra parte. A partir de su reflexión auto compositiva y de arrepentimiento sobre su accionar, empezamos a explorar qué podría necesitar María y qué estaría dispuesto a hacer para recomponer la situación.

Luego de esta intervención, retomé la charla con María. La conversación empezó escuchando de parte de ella que le había buscado la vuelta. Empezamos a explorar sus intereses. Por momento escuchaba en ella una suerte de confusión entre su enojo y el optimismo de poder llegar a una solución más satisfactoria que una sanción. En una entrevista siguiente (telefónica) ella pudo clarificar y clasificar sus necesidades e intereses: a) llegar a la gente con el mensaje de que "alguien" en la justicia nos escucha, legitimando la mediación como un espacio adecuado, b) llegar a un acuerdo satisfactorio y que sea acordado y c) destacar la buena voluntad (de Luis) de resolver esto de una manera amistosa. Con relación a Luis, sus intereses se ubicaban en: a) resolver el tema de una forma amistosa, b) no avanzar con una judicialización del caso, tanto en carácter de denunciado como de denunciante, c) poder disculparse y esperar disculpas de María.

Resumiendo, intereses y necesidades.

	María	Luis
Comunes	No judicializar el caso Una solución acordada	No judicializar el caso Una solución satisfactoria para ambas partes
Opuestos	No perdonar a Luis No ofrecer disculpas por lo hecho en redes.	Disculparse y esperar disculpas formales de María por el actuar en redes
Diferentes	Generar un mensaje de concientización para la comunidad sobre los modos de reclamar en casos de violencia hacia un animal	No difundir nuevamente datos de las personas involucradas por redes sociales personales Que se informe a María sobre cuidado responsable

María se predispuso para pensar algunas opciones de reparación, que exploraríamos más avanzado el proceso. Para esta etapa exploramos información adecuada y pertinente sobre el tema animal a través de un trabajo articulado con zoonosis del gobierno local y con una Asociación por la Defensa del Animal. La tarea se centró en trabajar opciones de reparación satisfactorias y viables. A partir de haber recibido información sobre el cuidado responsable de animales, con María recorrimos el material y a la vez los modos de imponer un reclamo evitando las publicaciones en redes sociales. Esto permitió repasar cómo ella había contribuido a la situación y entender el malestar de Luis por los impactos del caso en ese espacio. María sintió la motivación de hablar sobre esto con la comunidad y también de informar a sus vecinos/as sobre las maneras de gestionar este tipo de conflictos a partir de los espacios institucionales, incluyendo la posibilidad de

un espacio de mediación en donde se escucha y se atiende el caso con la importancia que se requiere.

Habiendo cada parte madurado una solución satisfactoria, resolvieron el modo de llevarla a cabo. Acordaron que Luis realizaría una donación a favor de una asociación protectora de animales de la localidad y asimismo acordaron llevar a cabo una acción de divulgación mediante un texto -también acordado- (aquí se puede consultar la publicación realizada <https://www.facebook.com/1058307840935240/photos/a.1058765794222778/3271523062947029/>) concientizando a los/las vecinos/as sobre el cuidado responsable de animales domésticos y los modos de realizar reclamos en casos similares al vivido.

Resultado

Luego de cuatro meses de trabajo y varias horas de conversaciones en modalidad de mediación puente telefónico en contexto de pandemia COVID, María y Luis lograban consensuar un convenio satisfactorio. La parte ofendida manifestó su dolor y no quiso aceptar disculpas, aunque sí se sintió satisfecha con la reparación y la acción de divulgación para concientización comunitaria acordada. Asimismo, el proceso de mediación le brindó lo que no había podido encontrar al momento de formular su denuncia -el que relata tuvo que hacer redactar hasta cuatro veces y concurrir en dos días distintos al destacamento policial-: escucha, contención, entendimiento de lo que había vivido con su mascota y lograr que el ofensor asuma su responsabilidad por la situación generada.

Por su parte, Luis se sintió satisfecho con poder dar la vuelta de página que necesitaba contemplando su arrepentimiento, reflexionando acerca de no volver a reaccionar de esa manera sino por las vías institucionales adecuadas o en forma directa y respetuosa con la persona responsable del

animal y asimismo ofrecer y cumplir una reparación por el daño generado. No encontró satisfecho su ofrecimiento de disculpas en la oportunidad del abordaje, como tampoco pudo obtener un pedido recíproco de la otra parte sobre lo sucedido en redes sociales. Sí se vio satisfecho con el texto de concientización acordado y evitar nuevas exposiciones de él y su familia en otros ámbitos.

La modalidad de trabajo a partir del COVID

Se destaca de este caso que el abordaje fue realizado en el contexto de las medidas de aislamiento social preventivo y obligatorio por razón del COVID, como así también que todo el abordaje fue telefónico, individual y sin encuentro.

Cabe destacar que en el marco de las medidas sanitarias por COVID, las intervenciones de las oficinas de mediación penal migraron en su mayoría a la modalidad a distancia, pudiendo ser sincrónica (las entrevistas con las personas usuarias se lleva a cabo de modo telefónico o en el caso de encuentros -reuniones conjuntas- por video llamada (ya sea WhatsApp, Zoom, Meet u otras) o asincrónica (ejemplo: en el caso de trabajar a través del canal de contacto WhatsApp o el mail). Excepcionalmente trabajamos con la presencialidad física en la oficina (por ejemplo si la persona no tiene otro modo remoto de contactarse o bien si se requiere la firma de acuerdos en papel de manera estricta).

En etapa de formulación y firma de acuerdos, recurrimos al protocolo de intervenciones a distancia o virtual de la Dirección de Mediación Penal. Para tales fines el equipo de la Dirección acordó una modalidad bajo el criterio que yo describo como de una formalidad flexible, es decir hacer hincapié en las formas amoldadas a las posibilidades reales de cada persona, por ejemplo: formalizar la aceptación electrónica

del convenio por mail o por WhatsApp (ambas modalidades fueron utilizadas en este caso).

En relación a cómo se realiza la aceptación electrónica el protocolo dispone que se remitirá un mail a la persona solicitando que conteste el correo con un texto proforma en el cual manifiesta estar de acuerdo con el convenio de mediación celebrado en la fecha y que se compromete a asistir a la oficina para la suscripción personal cuando las condiciones sanitarias lo permitan. Asimismo, se adjunta al mail como archivo en PDF el convenio final. Recepcionado el mail, se procede con la vía administrativa de cierre y devolución del caso a la Fiscalía, informando el resultado del mismo.

En tal caso, si bien las partes no quisieron tener un encuentro, ambas trabajaron conmigo a distancia y en la modalidad descrita arriba y con los temas de agenda convenidos. Este modo de abordaje -también- fue cómodo para las partes; trabajaron a su ritmo y en total intimidad. Solo tuve una entrevista presencial, con María, una vez que pasamos a la etapa de distanciamiento social y a pedido de ella. Con Luis pudimos vernos el día que llevó la donación a la oficina para ser luego entregada a la entidad beneficiaria. Para esa oportunidad tomamos las medidas sanitarias dispuestas a tal fin por el protocolo del Ministerio Público Fiscal y la Dirección de Mediación (registro de temperatura, utilización de barbijo o tapaboca, higienización de manos y calzado, registro en planilla de trazabilidad, distancia y utilización de mesa de reunión con separadores acrílicos).

La dinámica de conversación telefónica me requiere generar una atención total y profunda sobre cada palabra, respiración, silencio, tono de voz, como si a través de ello uno pudiera recrear una suerte de holograma de la persona que está escuchando. Asimismo, me interpela a generar una confianza diferente a partir de hacer sentir al otro que puede hablar, sin ser juzgado/a y que se le escucha, a pesar de no tener un contacto visual inicial. En general las personas han recibido con buena predisposición el trabajo telefónico; se

ha vuelto una modalidad más económica y que dota de mayor inmediatez la participación de la gente.

Claramente -para mí a partir de esta pandemia- no me era familiar trabajar en un formato a distancia; adaptarme a esta circunstancia ha tenido el desafío de resignificar los modos y también mi modo de ver y hacer la práctica mediadora. Las principales virtudes desarrolladas: la preparación del espacio a distancia, la escucha imaginativa y la paciencia.

BIO _____

MATÍAS MACCIO

Mediador penal del Programa de Mediación y Conciliación Penal del Poder Judicial de la Provincia del Neuquén, República Argentina.

maccio.matias@jusneuquen.gov.ar

DESAFÍOS Y DIÁLOGOS EN CONTEXTO DE PANDEMIA, EL APRENDIZAJE AL COMEDIAR EN FORMA REMOTA

ADRIANA SYLVIA ABRAMETO Y KARINA ELIZABETH BUSTAMANTE

“*Todo lo que somos es el resultado
de lo que hemos pensado*”

Buda

El contexto

La práctica de mediación familiar se llevó a cabo desde el Centro Judicial de Mediación (hoy denominado Centro Integral de Métodos Autocompositivos de Resolución de Conflictos) de la ciudad de Viedma, Provincia de Río Negro, Argentina. Dicho proceso se desarrolló en forma remota durante los meses agosto y septiembre del año 2020, en el marco de lo dispuesto por la Resolución N° 129/20 del STJ-Río Negro³⁹.

39 Por esta Resolución se aprueban los lineamientos generales para el funcionamiento de los MARC en forma remota en la Provincia de Río Negro, en el marco del aislamiento social preventivo y obligatorio decretado por el Gobierno Nacional argentino ante el COVID-19.

El pedido de mediación lo solicita una mamá sobre el régimen de comunicación de su hijo con el papá.

Los protagonistas del caso⁴⁰

Hijo: Lucas, de 11 años

Mamá: Leticia

Papá: Fernando

Terapeuta: Lic. Martínez

Abogados:

Dr. Pérez de la parte requirente

Dr. García de la parte requerida

Objeto de mediación: Sistema de comunicación de Lucas con su padre

Lo que desde un inicio nos invita a trabajar juntas

La mediación había sido propuesta a la mediadora con formación de base en derecho, solicitando la intervención también de un o una profesional en psicología. Es así que, considerando experiencias previas en forma presencial, decidimos llevar a cabo esta práctica en comediación. Apostamos desde un inicio a enriquecer, a partir de nuestros saberes profesionales previos, el diagnóstico del conflicto y llevar a cabo un abordaje respetuoso e integral, orientadas a un objetivo primordial: facilitar la comunicación, propiciando el diálogo y el entendimiento mutuo de los protagonistas del proceso.

⁴⁰ A los fines de resguardar el principio de confidencialidad se cambian los nombres, datos y circunstancias del caso.

Nuestra metodología

Una vez tomada la decisión de trabajar de manera coordinada y en equipo, nos propusimos llevar adelante diferentes tipos de encuentros. En primer lugar mantuvimos reuniones entre nosotras, con el fin de evaluar cuál sería la mejor estrategia de trabajo dado que contábamos con información previa acerca de la particularidad y, por qué no... complejidad del caso.

Los encuentros llevados a cabo fueron: reuniones con ambos abogados, reuniones privadas con cada parte, con la Lic. Martínez y una reunión conjunta final. En el transcurso del proceso mantuvimos encuentros permanentes entre las mediadoras.

Debido a la particularidad del diseño y por ser esta nuestra primera experiencia juntas en mediación online, fuimos meticulosas tanto en aspectos metodológicos como vivenciales, lo que nos brindó la posibilidad de tener conciencia acerca de la direccionalidad que tomaba nuestra práctica y la consideración de revisar y modificar intervenciones si era necesario.

El proceso de mediación se llevó a cabo de forma remota en su totalidad, a través de diversos sistemas de comunicación: llamadas telefónicas, video llamadas y mensajes de WhatsApp, correo electrónico y plataforma virtual Zoom.

Algunas particularidades del caso

Al momento de inicio del proceso el niño no mantenía contacto con el padre desde hacía dos semanas por decisión de la madre, por lo cual la instancia de mediación era un espacio necesario para que esto se modificara.

Ambas partes contaban con patrocinio letrado particular, lo que permitió, entre otras cosas, mayor flexibilidad y disponibilidad de tiempo para trabajar

en diferentes horarios del día y la utilización de plataformas digitales y equipos informáticos que no siempre suelen estar disponibles para las partes.

Los protagonistas del proceso ya habían tenido hacía más de cinco años una experiencia previa de mediación, la cual no fue grata según referían ambos y, en algún punto, esto nos desafiaba, desde nuestro rol como mediadoras, a que las partes se permitan la posibilidad de un encuentro diferente y superador de su malestar.

Acerca del conflicto

La mamá se oponía sistemáticamente a que Lucas compartiera tiempo con su padre. Argumentaba que esa relación no era buena para su hijo, ya que en cada oportunidad que volvía del domicilio del padre, tenía episodios de angustia y malestar, el cual ella atribuía directamente a este vínculo. Por este motivo, ella interrumpió intempestivamente y unilateralmente la relación entre ambos, como había ocurrido también en otras ocasiones anteriores.

Por su parte, el padre se mostraba molesto con Leticia, porque sentía que ella le impedía ver a su hijo, él quería mantener una buena y tranquila relación con el niño y sin personas que obstruyan y controlen dichos encuentros, pero sostenía que era imposible hasta el momento.

Encuentros previos y privados con los abogados

Acordamos la forma en que íbamos a realizar los encuentros de mediación con sus clientes y la utilización de sistemas de comunicación.

Destacamos la buena predisposición a trabajar en el espacio virtual y el profesionalismo desarrollado por parte de ambos abogados, quienes

se mostraron colaborativos, fueron amigables y conscientes de que este espacio de mediación podría ayudar a sus clientes a resolver los problemas del sistema de comunicación.

La información brindada fue muy interesante y nos permitió contar con un primer diagnóstico de la situación familiar.

Los abogados relatan aspectos generales acerca del conflicto que hace tiempo vienen atravesando sus clientes, y coinciden en reflexionar que repercute de forma directa y negativa en el niño. Agregan que la falta de comunicación y acuerdos es algo que ha caracterizado la relación de estos padres.

El Dr. Pérez comenta acerca de los miedos y angustias de su clienta sobre Lucas, que ha tenido episodios de ansiedad y excitación psicomotriz y propone conversar con su clienta para sugerirle un espacio terapéutico para ella.

El Dr. García plantea la postura de su cliente que retome el vínculo con su hijo antes de la etapa del acuerdo dado esto que podría demorarse en el tiempo.

También conversamos sobre la posibilidad de que Lucas participara del proceso y de su concurrencia a un espacio terapéutico a los fines de evaluar su estado emocional y sugerir estrategias de abordaje.

Primera entrevista privada con Leticia

Relata que no tiene ninguna comunicación con Fernando, solo y escasamente a través de mensajes de texto de celular. Lucas es su único hijo y viven los dos solos. Con Fernando estuvieron en pareja dos años y hace más de 10 que se separaron, teniendo poco diálogo y tensiones permanentes en relación a las pautas de crianza de Lucas.

Se la observa angustiada, con una actitud sobreprotectora hacia el niño (la cual ella misma define de esa manera), atribuyendo el mal-estar de Lucas directamente al vínculo con su padre. Quiere llegar a un acuerdo donde se respeten las necesidades del niño y acepta que retomen el contacto.

Primera entrevista privada con Fernando

Relata que se separaron cuando Lucas era muy chico, que no tienen ningún diálogo ni comunicación con Leticia y que los encuentros con su hijo siempre han sido un problema. Manifiesta que el niño es presionado por su madre para que le informe detalladamente todo lo que hace cuando está con él.

Se muestra como un papá presente y preocupado por el bienestar de su hijo. Agrega que el niño necesita un régimen fijo, que organizaron una semana con cada uno por la pandemia del COVID-19 ya que Lucas no va a la escuela, pero finalmente no se respetó este acuerdo.

Encuentro virtual con la terapeuta de Lucas

Durante el transcurso de las entrevistas privadas con ambos progenitores surgió la idea de la participación del niño en el espacio de mediación. Como mediadoras estuvimos de acuerdo en que no estaban garantizadas las condiciones para que Lucas sea escuchado.

Encontramos un camino intermedio. Ante el ofrecimiento de Leticia de que la terapeuta de Lucas estaba dispuesta a participar decidimos realizar una entrevista con la Lic. Martínez.

En ese espacio obtuvimos información muy valiosa sobre Lucas, sus necesidades y la relación con sus progenitores.

Nos sugiere que no hay motivos de preocupación sobre la situación de Lucas, dice que posee recursos emocionales propios de su edad para actuar ante situaciones de cambios (como es el contexto de la pandemia y familiares). Recomienda dar continuidad al espacio terapéutico para poder evaluar, entre otros aspectos, las causas de los episodios de ansiedad.

Decidimos no revelar detalles de esa conversación a las partes pero sí utilizarla para ayudar a destrabar el conflicto. En dicho encuentro hicimos especial hincapié en el encuadre y pensamos estratégicamente en que la profesional actuaría como un tercero neutral y facilitador en la resolución del conflicto, un criterio objetivo para introducir en el espacio de mediación, siendo de alguna manera también la voz del niño.

Reunión conjunta final

En la reunión conjunta final hicimos varios movimientos.

En primer lugar hicimos el reencuadre del proceso a través de un discurso inicial que fuimos haciendo en forma conversada entre ambas mediadoras.

En segundo término hicimos un resumen de todo lo actuado, un relato pormenorizado de todas las acciones realizadas hasta el momento y los avances que se fueron haciendo.

Finalmente legitimamos a las partes, incluidos los abogados, por la predisposición a trabajar en el espacio de la mediación y en la virtualidad. Resaltamos las preocupaciones de ambas partes pero poniendo énfasis en las coincidencias y no en los déficits de esta familia. Decidimos estratégicamente poner al niño en el centro de la escena. Así destacamos la predisposición de ambos progenitores para solucionar los temas en la mediación en beneficio

de Lucas y considerar sus necesidades e intereses por sobre los propios e individuales de cada uno de ellos.

Consideramos como puntos de partida: la preocupación de ambos por el bienestar de su hijo, la importancia que tiene la asistencia terapéutica y que ambos estaban dispuestos a implicarse y la idea de que suspender la comunicación entre Lucas y su papá no sería la mejor salida para ninguno de los tres. Ambos coinciden en que es muy importante ponerse de acuerdo en este espacio.

Acuerdo final

Ambos progenitores acordaron un sistema de comunicación amplio y flexible que irán acordando en forma telefónica entre el hijo y su padre de manera que contemple las necesidades e intereses del joven, por lo tanto dicho sistema de contacto se iba a desarrollar respetando la autonomía de Lucas y cualquiera de las partes podría solicitar una mediación si lo considera necesario para revisar o ajustar este convenio.

También acordaron la necesidad de un espacio terapéutico de Lucas comprometiéndose a participar e involucrarse en el mismo de acuerdo a las sugerencias que efectuara el profesional a cargo de dicho espacio.

Observaciones, hipótesis y algunas conclusiones

Leticia llega con la certeza de que la relación de Lucas con su padre es lo que le hace daño y lo enferma. Idea con la que interrumpe intempestiva, unilateral y permanentemente el vínculo.

Ante su discurso, miedos y preocupaciones nos preguntamos: ¿cómo repercute en el niño? ¿Cuáles serían los orígenes de los miedos de Leticia?

¿Cómo ayudarla? ¿La mediación tendrá límites en este punto?

Por su parte, Fernando aparenta ser desestructurado y despreocupado, manifestando tener una relación "excelente" con su hijo, aunque diferenciándose de Leticia en cuanto a los hábitos, horarios y costumbres en las pautas de crianza.

Nos preocupaba cómo íbamos a trabajar para conciliar estas diferencias que eran tan notorias.

Nuestra hipótesis inicial es que la madre necesita la confirmación y aval de los profesionales para validar su visión ante Fernando. ¿Lo hizo con la terapeuta y ahora lo intenta con nosotras?

También pensamos que sus "desmedidos" miedos y la sobreprotección podrían tener consecuencias negativas en Lucas y que los episodios de ansiedad podrían estar vinculados a todo el contexto y dinámica familiar.

Nuestras intervenciones apuntaron a poner al niño en el centro de la escena, realizando preguntas e intervenciones que les posibilitaran ponerse en el lugar de Lucas y considerar cuál sería para él la decisión más óptima.

Propiciamos el diálogo y la reflexión acerca de la modalidad de comunicación que han tenido hasta el momento, abriendo la pregunta acerca de si esto ha sido resolutivo y ha posibilitado acuerdos sostenibles en el tiempo.

Nuestras intervenciones apuntaron a correrlos de sus posiciones iniciales, para que pudieran reflexionar y poner en crisis las certezas que ambos trajeron al espacio de mediación, considerando qué era realmente lo importante para su hijo. Trabajamos con ambos padres la importancia de diferenciar cuestiones de adultos y de expareja con cuestiones parentales, remarcando en todo momento la importancia de poder separar su sentir y actuar con lo que le sucede al niño.

Destacamos que durante el proceso se fueron concretando pequeños pero a la vez significativos acuerdos entre ambos, que legitimamos y que permitieron sentar bases para un acuerdo final. Este fue un recurso utilizado para empoderar a las partes, y así lograr una mayor confianza en el proceso.

Concluimos que la mediación nos aportó varias ventajas y a la vez nos implicaba un desafío debido al contexto en el que trabajamos. Nos vimos atravesadas por varios interrogantes y reflexiones sobre la práctica y, a la vez, convencidas de que cada una podía aportar algo enriquecedor y novedoso en el abordaje del caso. Esta experiencia nos permitió integrar nuestros diferentes puntos de vista, enriquecer la tarea y disminuir la posibilidad de intervenciones iatrogénicas.

Sentimos, casi sin darnos cuenta, que afloraba nuestro ingenio a través de la puesta en escena de diversas estrategias, intervenciones y puestas en acción ante el desafío que nos propusimos.

“
*El mayor fracaso, incluso el más craso error,
el más incorregible,
es preferible a no haberlo intentado.*”

Grey's Anatomy

BIO

KARINA ELIZABETH BUSTAMANTE

Profesora y Licenciatura en Psicopedagogía, Docente, Mediadora Familiar.
brunikabus@gmail.com

ADRIANA SYLVIA ABRAMETO

Abogada. Mediadora. Ciber mediadora. Con formación en coordinación de parentalidad y Especialista en mediación familiar y en violencia familiar.
dra.adriana.abrameto@gmail.com / @mediadoraabrameto

BRASIL

“Y el futuro es una astronave
que intentamos pilotar.
No tiene tiempo ni piedad
ni tiene hora de llegar.
Sin pedir licencia,
cambia nuestra vida
y después invita
a reír o a llorar...”

Toqinho. Acuarela

BRASIL

SAN PABLO

MEDIACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN TIEMPOS DE PANDEMIA

ADOLFO BRAGA NETO

La mediación es practicada en Brasil desde los años noventa en muchos ambientes. En las familias, entre las empresas, en las escuelas, en las comunidades, y otros más, excepto en la Administración Pública, que viene poco a poco cambiando su perspectiva y empieza a utilizarla y debate al respecto.

Con la Ley 13.140 de 2015, la mediación fue marcada como instituto jurídico definido y reglado en Brasil, incluso también un estímulo muy grande para su uso por parte de la Administración Pública a partir de un capítulo dedicado al tema.

Los conflictos en los que la Administración Pública muchas veces está involucrada son múltiples, con diferentes elementos. Todos demandan diferentes caminos para la búsqueda de solución y la mediación empieza a promoverse como un camino posible para todos estos conflictos.

Este artículo tiene la intención de relatar brevemente la experiencia del autor en una mediación entre una empresa pública y un grupo de compañías de ingeniería que había respondido a una licitación de la empresa pública para reforma de sus instalaciones y fue elegida para hacerlo. Este es un ejemplo de mediación con la Administración Pública. El conflicto es debido a las percepciones de los participantes con incumplimientos conjuntos de

un contrato administrativo que los dos participantes se quejaban uno del otro y aceptaron la mediación antes que el arbitraje con la intención solo de cumplir el contrato.

Este comentario inicial ofrece el marco para la mediación recientemente cerrada con acuerdo, que ha trascendido el simple debate de aspectos económicos y comerciales contractuales, naturalmente esperados cuando se trata de conflictos en contratos administrativos.

Esta mediación ha también promovido un gran aprendizaje para los participantes y como siempre para el mediador.

Es importante recordar que el contrato contaba con una cláusula med-arb y los integrantes del departamento legal de la empresa pública con su conocimiento sobre los dos temas, no aceptaron el arbitraje intentado por el grupo de compañías porque sabían que deberían empezar con la mediación, para después el arbitraje, como la ley obliga. El grupo desconocía la mediación y sus ventajas e intentó el arbitraje con la intención de responder las determinaciones del contrato y lograr celeridad en la resolución de los conflictos.

Para que la mediación tuviera lugar el momento de preparación se volvió fundamental, ya que fue cuando se realizaron amplias aclaraciones sobre la mediación para todos los participantes.

El mediador fue llamado por el gerente del contrato de la empresa pública para saber cómo hacer para empezar. En ese momento se observó que se trataba de la primera experiencia de la empresa pública con la mediación, que tenía gran respeto con el grupo de compañías de ingeniería en razón de contratos anteriores muy bien desarrollados y sin conflictos.

Es importante aclarar que en Brasil llamamos premediación a este momento de preparación, donde también se observa el interés de los futuros

participantes en la mediación, que fue hecho antes de la pandemia, por tanto, en la oficina del mediador en vivo.

El mediador tuvo el mismo cuidado de preparar a los participantes del grupo en el sentido de brindar amplias aclaraciones sobre la mediación y cómo se desarrollaría, sin embargo, en la sede del grupo de empresas con la presencia del responsable por el contrato y los titulares de cada una de las empresas del grupo, total 9 personas durante una reunión de casi dos horas.

Desde el momento preparatorio hasta la efectiva instalación de la mediación, transcurrieron 2 meses, ya que dependía de la agenda de 11 personas y los estudios iniciales sobre todos los temas y elementos del contrato. Todos reforzaron la importancia de la presencia y participación activa de todos para desarrollar la mediación.

Los trabajos comenzaron en una reunión con todos los participantes, cuando confirmaron los temas mencionados en el momento preparatorio con la dificultad de pagos de las construcciones hechas y las múltiples negativas para discutir eventuales solicitudes extras.

Como la gran mayoría de las mediaciones, el diálogo comenzó con puntos de vista antagónicos, algunos de los cuales ya se conocían en virtud de las reclamaciones entre ellos. Otros puntos fueron planteados como gravamen de obras no programadas y ejecutadas, así como aclaraciones sobre la dificultad de ejecutar la obra por el local y el ambiente. Esta reunión fue la última en vivo, todas las otras fueron virtuales.

La mediación cambió el ambiente de desconfianza por credibilidad entre todos los participantes durante otras cinco reuniones, y permitió que todos planteasen otras demandas recíprocas (alrededor de 20 temas).

Todas fueran sistematizadas cronológicamente para programar las reuniones. Este escenario propició un cambio en la visión de todos ellos,

construyendo un entorno más próximo entre ellos mismos, estimulando la disponibilidad de intercambio de información y aclaramiento mutuo, involucrando otras personas responsables por los estudios y creación de comisiones internas para hacer otros estudios, incluso conjuntamente. Este ambiente animó a todos a abrir hojas de cálculos para más estudios diversos no solamente económicos o legales, sino también para elaborar análisis con criterios comunes creados y consensuados en la mediación para profundizar los debates.

Esto resultó en mayor credibilidad entre los participantes, aunque en ocasiones se pudieron ver las dificultades de los dos lados a la vista de las opciones de los técnicos de las comisiones. Este ambiente se mantuvo en las 25 sesiones plenarias y muchas reuniones por separado o en las comisiones creadas por las empresas participantes durante once meses.

Se han realizado avances mutuos cuando se han revisado las reclamaciones de valores. Las dificultades fueron superadas poco a poco, promoviendo entendimientos, que se perfilaron en un posible acuerdo amplio que se llevó a cabo, incluso ante el temor a futuras lecturas por parte de los órganos de control externo a los que están sujetas las empresas públicas.

En ningún momento el mediador utilizó instrumentos evaluativos, estimulando permanentemente el diálogo innovador y diferente entre los participantes. Todos sin excepción reforzaron su satisfacción por desarrollar su plena autonomía, además de ser reconocidos especialmente por sus diferencias, que siempre han sido respetadas. Esta trayectoria fue posible gracias a la colaboración, la informalidad y las decisiones responsables desarrolladas durante todo el proceso de manera virtual o presencial en el inicio de los trabajos.

Es importante notar que la mediación empezó en vivo y ha continuado virtualmente. El diálogo rescató la confianza entre los participantes, no importando el ambiente donde se produjo, sea en vivo, sea virtual.

BIO _____

RODOLFO BRAGA NETO

Abogado, mediador, supervisor en mediación. Presidente del Consejo de la Administración de IMAB, Instituto de Mediación y Arbitraje de Brasil. Autor y coautor en libros de su especialidad.

CHILE

“*Gracias a la vida que me ha dado tanto
Me ha dado el oído que en todo su ancho
Graba noche y día, grillos y canarios
Martillos, turbinas, ladridos, chubascos
Y la voz tan tierna de mi bien amado
Gracias a la vida que me ha dado tanto
Me ha dado el sonido y el abecedario
Con el las palabras que pienso y declaro
Madre, amigo, hermano, y luz alumbrando
La ruta del alma del que estoy amando*”

Violeta Parra. *Gracias a la Vida*

CHILE
SANTIAGO DE CHILE

CONTRAPUNTO

CARMEN GLORIA BREVIS TORRES

“*Porque es un hecho bien establecido que el presente no existe sino en la medida en que se hace pasado y ya pasó... como la juventud. En resumidas cuentas, sólo nos va quedando el mañana: yo levanto mi copa por ese día que no llega nunca pero que es lo único de lo que realmente disponemos*”

Nicanor Parra⁴¹

41 Disponible en <https://www.biobiochile.cl/noticias/artes-y-cultura/libros/2018/01/23/15-frases-de-nicanor-parra-para-nunca-olvidar.shtml>

Mediación familiar privada.

Primer acto: derivación

Teléfono. Ruido. Pandemia.

Es uno de los primeros días en que se ha comenzado a aflojar el confinamiento en este sector de la Capital, comenzando septiembre. El día es hermoso, aunque un poco frío y mis ganas pudieron más. Necesitaba tomarle el pulso al barrio comercial por donde tantas veces transitaba, ver gente, conversar con una amiga al pasar, mirar cómo está todo, algo simple y breve dado el poco tiempo que se reparte entre lo laboral, lo doméstico y lo familiar/social. Partí en metro, con todo lo necesario, lo que por supuesto cada cual chequea antes de salir: "¿alcohol gel y mascarilla?".

Ya caminando por Providencia, suena mi teléfono, número desconocido. Contesto enredada entre la mascarilla, la cartera y el ruido ambiente. Era Bastián, un excompañero del magíster del que no sabía hace mucho: nos ponemos brevemente al día ("¡no sé si te acuerdas de mí!, ¡sí, qué gusto! ¿en qué estás?") y luego de unos minutos, me cuenta que tiene un caso que necesita mediación, no entiende qué pasó, tenían la transacción lista, que la expareja de su cliente no quiso firmar a última hora. Me pregunta si su representado me puede llamar, que cuándo me queda mejor, lo acordamos y nos despedimos con cariño, hacía tiempo que no hablábamos directamente, aunque algo sabía de que estaba trabajando en el área empresarial/laboral.

Segundo acto: premediación

Casa-oficina. Llamado. Consultante.

A poco andar la tarde, me llama Jorge Andrés. Es un joven profesional, que trabaja en una gran compañía. Lo que necesita es que formalice el estado actual de las cosas: el cuidado personal de su pequeña hija Samantha lo comparte con Marjorie, con quien ya no son pareja y desea que ojalá se firme el acuerdo que ya tenían. No sabe qué pasó, cree que tal vez ella desconfió porque estaba redactado por su abogado.

Tercer acto: invitación a mediación

Correo electrónico. Invitación. Conexión.

Les envío correo a ambos; es un texto cordial y amable, donde intento explicar encuadre y alinear expectativas, invitándolos a sesión vía plataforma digital⁴², con día y hora preciso, que también podemos ajustar de común acuerdo. Jorge Andrés contesta a poco andar la tarde, de Marjorie no tengo noticias por varios días, por lo que le envío mensaje de WhatsApp; me llama él y cae en cuenta de que se ha equivocado al enviarme el correo de ella; les mando nuevo correo, por fin, tengo noticias de ella por ambas vías, y todo se confirma.

42 La mediación online fue admitida el 17 de julio del 2020 luego de numerosas gestiones con diferentes actores claves que realizamos desde el Colegio de Mediadores de Chile. El hito señala: "Las juezas y jueces presidentes del 1°, 2°, 3° y 4° juzgados de Familia de Santiago, de Pudahuel y Colina acordaron por unanimidad que aprobarán las mediaciones que se hayan realizado por videoconferencia y derivarán las demandas nuevas en las materias de mediación obligatoria que por la limitación de la ley 21.226 no hayan efectuado el proceso, conforme cada tribunal determine". Dado que no se interpreta el art. 108 de la Ley 19.968 en términos de exigir la comparecencia en persona de los usuarios, tal como en el caso de las audiencias, que se ha estimado posible realizarlas por vía remota". Disponible en https://www.pjud.cl/web/guest/noticias-del-poder-judicial/-/asset_publisher/kV6Vdm3zNEWt/content/juzgados-de-familia-de-santiago-pudahuel-y-colina-acuerdan-aprobar-mediaciones-realizadas-por-videoconferencia?fbclid=IwAR1z7A6q95qRbmFmuwa872xLE0vxAjL7RZm6q3mqwxE--orkq719Zgm09HY

Cuarto acto: mediación

Conectados. Plataforma. Mirar(nos) y escuchar(nos).

Comenzamos: presentación, encuadre, cómo lo haremos en caso de desconexión, expectativas. Son jóvenes, unos 30 años, andan apurados surfeando los desafíos de la pandemia. Cuentan de su vida cotidiana, ella trabaja en el sector salud, lejos de casa, con turnos rotativos. Él mantiene empleo por el que recibe ingresos que doblan los de su expareja y planea seguir creciendo profesionalmente. Son amables en el trato y entre ellos.

Samantha es la única hija de ambos; cuando hablan de ella, se les ilumina la cara y les cambia hasta el tono de voz. De pronto, aparece en la pantalla Samantha: llega corriendo y abraza a Marjorie, quien la calma y le cuenta que está en reunión. La niña se va con su abuela, se le ve feliz y contenta. Sonríen por primera vez y señalan que, hasta ahora, han ajustado horarios y modos de vida pensando en cómo favorecer el que la niña pueda contar con ambas familias.

Cuentan del posible acuerdo anterior que estaba listo; Marjorie relata que no confió en que fuese justo para ambos pues lo había redactado el abogado de Jorge Andrés, que ella necesita ser escuchada y que esta conversación es vital. Detallan cómo son las cosas hoy por las condiciones ambientales y cómo les gustaría que fuesen para el futuro con la niña. Qué colegio han elegido, en qué entorno quisieran que creciera y de cómo lo están propiciando.

Después de hablar en detalle de sus motivaciones y de escucharse emocionalmente, acuerdan cuidado personal compartido⁴³; con días y horas muy

43 Se encuentra regulado en la Ley 20.680 del 13 de junio del 2013, donde se destaca "Si los padres viven separados podrán determinar de común acuerdo que el cuidado personal de los hijos corresponda al padre, a la madre o a ambos en forma compartida". Disponible en <https://www.bcn.cl/leychile/>

definidos, que exigen coordinación y buena disposición para el traslado de la niña, los que asume Jorge Andrés para todos los desplazamientos; pactan además un monto de pensión de alimentos que pagará el padre a la madre y agregan que él asumirá el costo de la colegiatura. Todo ok y surge el tema de las firmas⁴⁴, lo que finalmente acordaron que sería mediante envío de firmas vía digital, barajando opciones y aceptando que, al final del día, todo dependía del criterio del juez que analizaría el acuerdo⁴⁵. Les envié mediante correo el texto, el que ambos firmaron digitalmente a los pocos días, siendo aprobado por el juez en muy breve plazo, cerrando así el proceso.

Historia B

Por esos mismos días, una abogada a la que conocí por medio de otro de sus colegas me contacta para solicitar mediación que, aunque en este momento no es obligatoria⁴⁶ ella prefiere que se concrete buscando un acuerdo. Se trata de un cese de alimentos, pues la hija tiene 28 años y no estudia ni trabaja, de acuerdo con lo que le ha comentado su cliente. No hay más datos que sus números telefónicos. Los llamo: el padre, Daniel, señala que nunca se han relacionado, pero que son vecinos. Que fue una relación

navegar?idNorma=1052090.

44 En acta del 21 de julio del 2020, los jueces presidentes de dos de los cuatro juzgados de familia de Santiago, uno de los dos de San Miguel, más los jueces de tribunales de familia de Valdivia, Colina, Buin, Peñaflo y Pudahuel señalan, entre otros puntos, que "se acordó tramitar las mediaciones por video conferencia. En cuanto a los requisitos de firma, se acordaron como opciones las siguientes: i) firma por OJV; ii) grabar la ratificación del acuerdo; iii) la comprobación por el ministro de fe llamando a las partes, y iv) la forma por algún medio que produzca fe".

45 La Ley 19.968 que crea los tribunales de familia, publicada el 30 de agosto 2004 que incluye las modificaciones al 14 de agosto del 2020 señala en el "Artículo 111.- Acta de mediación. En caso llegar a acuerdo sobre todos o algunos de los puntos sometidos a mediación, se dejará constancia de ello en un acta de mediación, la que, luego de ser leída por los participantes, será firmada por ellos y por el mediador, quedando una copia en poder de cada una de las partes. El acta deberá ser remitida por el mediador al tribunal para su aprobación en todo aquello que no fuere contrario a derecho, pudiendo el juez en todo caso, subsanar los defectos formales que tuviera, respetando en todo momento la voluntad de las partes expresada en dicha acta. Aprobada por el juez, tendrá valor de sentencia ejecutoriada." Disponible en <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=229557>

46 <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1144003>

impensada y casual la que mantuvo con la madre de Pamela, pero que alguna vez la ha visto en la calle: por su parte, ella me comenta que sabe quién es su padre biológico y que lo pensará. Les mando el enlace para sesión vía plataforma digital. Ninguno aparece. Al llamarlos, él dice que incluso ofrece pago adicional para que esto se termine; ella señala que prefiere seguir la vía judicial porque, aunque sabe que la pensión de alimentos se terminará, ella persigue "que él me dé la cara en el tribunal". Así, emito el acta de mediación frustrada y la intervención concluye.

Impresiones a la distancia

"Desde las historias pequeñas, aparentemente insignificantes, llegar a la historia grande contra la cultura universal que nos obliga a confundir la grandeza con lo grandote. La grandeza no está en lo grandote, la grandeza está escondida en las pequeñas cosas de la vida cotidiana"⁴⁷ (Eduardo Galeano)

Los tiempos de pandemia y sus desafíos corren a una velocidad incommensurable, en que las personas protagonistas de estos casos revelan la necesidad de poder resolver con urgencia sus asuntos, dada la sensación de que las certezas por algún medio hay que suministrarlas para sí mismos y sus motivaciones más importantes, como son la familia, sus relaciones significativas y la búsqueda de estabilidad, en tiempos de inseguridad.

Asimismo, el contexto en que en Chile se desarrolla la mediación familiar, que va tan de la mano con lo judicial, requiere la constante revisión y ajuste a la normativa vigente, que dejó durante varios meses a los mediadores sin certezas, de forma y fondo, respecto a las exigencias que se plantearían frente a los posibles acuerdos. Una vez más, la realidad fue la que exigió cambios, que esperamos que se asienten, ofreciendo alternativas de atención tanto presencial como digital.

47 Entrevista completa disponible en <https://www.rtve.es/noticias/20120508/eduardo-galeano-mas-necesario-nunca-defender-esta-siendo-aniquilado/522773.shtml>

En este recorrido por dos casos en contexto de confinamiento y su paulatino y progresivo levantamiento -por ahora y sin certezas- se destaca la importancia del trabajo interdisciplinario, que requiere confianza y colaboración constante, que emerge con fuerza cuando se ha establecido a la base el trabajo coconstruido, en torno al ideal compartido de la resolución del nudo crítico del conflicto. Esto también requiere generosidad y abrir otras perspectivas para apreciar otras formas de percibir honorarios, que impliquen otorgar valor a la asesoría de los abogados a la(s) parte(s), y a su vez, proveer un servicio de mediación que responda a tiempo a la necesidad de justicia de las personas.

Aun cuando el desenlace es tan diferente, ambos relatos reflejan que los objetivos a la base son los que guían la acción, respondiendo la mediación a esta elección de los protagonistas, tanto al proceso y su desenlace, como a las necesidades de acceder a la comunicación por cualquiera de las vías hoy disponibles.

A su vez, la premediación surge como la gran clave para poder ofrecer un espacio de diálogo, tal mediación puente, en que cada cual puede expresar sus necesidades, incluso frente a un tercero desconocido, que igualmente en ambos casos fue bien recibido y reconocido, lo que también muestra la motivación y necesidad de hablar, de ser escuchado, de contar con un espacio acogedor y contenedor.

Desde allí, el fortalecer las habilidades comunicacionales, la apertura con el menor sesgo posible, respetando los tiempos de las personas y el proceso, sumado a la flexibilidad para ser recurso en la circunstancia que nos toca e influye a todos, la formación continua y el diálogo con los actores relevantes, se tornan como un motor y un desafío que bien vale el esfuerzo cuando nos re/encanta y re/motiva.

Vamos por más.

CARMEN GLORIA BREVIS TORRES

Nací en Chillán, centro sur de Chile, formándome como asistente social en la Universidad de Chile y como mediadora en diversas instituciones, trabajando principalmente en el área privada en lo familiar y organizacional, recorriendo y exponiendo en diferentes realidades dentro y fuera del país, siempre en pro de la difusión de la mediación. Madre, hija, hermana y tanto más; docente, consultora e investigadora, participante activa en lo social. Coordino el equipo interdisciplinario en CEAC de la Universidad Católica Silva Henríquez.

çcgbrevis@yahoo.com / Facebook: Carmen Gloria Brevis

CHILE
SANTIAGO DE CHILE

JUAN Y EDUARDO

JEANNETTE CARES AGUILAR

Mediación online, a través de Microsoft Teams

Participantes

Director de un colegio

Apoderado

Mediadora

Temática

Controversia relacional entre miembros de la comunidad educativa.

Objeto

Establecer canales de comunicación, para promover el buen clima y el buen trato, entre establecimiento y apoderado.

Cantidad de sesiones: 2 sesiones individuales y 1 conjunta.

Solicitante: Juan, apoderado de Esteban que cursa último año de estudios en enseñanza media.

Solicitado: Eduardo, director del establecimiento.

Se me deriva a través del sistema instalado en nuestra institución, que a partir del teletrabajo nos capacita para realizar los procesos de mediación vía telemática.

Esta nueva modalidad considera las siguientes fases:

1.- Fase previa donde se aclaran principios de la mediación y la forma de funcionamiento del proceso y culmina con la firma del consentimiento informado. Se evalúan capacidades tecnológicas de las partes.

2.- Fase de tramitación de la gestión colaborativa de conflictos con sesiones individuales sincrónicas o asincrónicas, y sesiones conjuntas que culminan con el cierre con acuerdo o sin acuerdo.

Recibo el caso listo para realizar las sesiones individuales, agendando primero a Juan, y luego a Eduardo, pero, por problemas tecnológicos de Juan, comienzo con el director del colegio, Eduardo.

Primera sesión individual sincrónica con Eduardo

Comenzamos con una charla social, y me llama la atención su actitud hosca, con la mirada hacia abajo. No mira la pantalla. Casi que a disgusto de ser llamado a esta reunión. Traigo, entonces, a esta conversación el refuerzo del principio de la voluntariedad, sin saber nada del motivo que suscita este proceso. Él me responde que lo tiene muy claro, pero que está en juego su imagen como director y como persona: "Me siento obligado a participar".

Me explica que con Juan tuvieron una pelea a la entrada del establecimiento, en presencia de docentes y alumnos, en la que Juan lo agarró del cuello y le empujó. Luego de esto se le aplicó el Reglamento de Convivencia y se le suspendió la titularidad de apoderado, lo que provocó molestia y

enojo en Juan. Él cree que pide la mediación solo para molestarlo y decir falsedades.

Sostiene además que hubo un avenimiento entre ellos, que se pidieron disculpas, pero cree que el tema no se ha cerrado y él no tiene miedo de enfrentarlo de nuevo. Según lo que él sabe, se le acusa por parte de Juan de no querer recibirlo, ni de aceptar conversar. "Entonces, lo pertinente, aunque no me agrada, es aceptar este proceso y saber en definitiva qué es lo que quiere".

Pregunto, una vez indagado lo ocurrido, qué le gustaría lograr en esta mediación.

"Cerrar el tema – me dice. Terminar la fiesta en paz. Realizar una ceremonia de graduación de Cuartos Medios en orden, sin altercados, si es que ésta se puede realizar en el modo presencial".

Finalmente, descubro que su mayor temor, o interés que quiere proteger, es que Juan le eche a perder la ceremonia de graduación y le deje mal parado frente a su comunidad educativa.

Entonces, ¿qué tendría que pasar para que esta ceremonia no se viera empañada?

"Sentarme a conversar con él".

Entonces nuestra preagenda queda construida así:

- 1- Escuchar al apoderado
- 2- Cerrar el tema
- 3- Asegurar que la ceremonia de graduación se realizará en orden y tranquilidad.

Sesión sincrónica: Juan, padre y apoderado de Esteban

Juan, a primera vista, se ve completamente distinto a Eduardo. Se muestra seguro, muestra todo su cuerpo en la pantalla, y en un par de minutos me trata con mucha familiaridad, "tú entiendes, yo hablo así con las personas, y sé que a muchos esta forma de hablar les molesta, pero así soy, guste a quien le guste".

En un primer instante me incomodó. Luego decidí que yo no usaría el trato coloquial y que le llamaría señor o usted, y puse en práctica la escucha activa, entendiendo por ello lo que dice Diez y Tapia en *Herramientas para trabajar en mediación*: "escuchar activamente es hacer el esfuerzo de comprender al otro y entenderlo como tal, como otro". Tenía que escuchar empáticamente, para poder comprender cómo Juan percibía y veía el problema que había tenido con Eduardo; saber en qué lugar se ubicaba él.

Prestar atención a lo que decía y mostrar interés en sus argumentos fue dando sus frutos. Ya no percibía el trato hacia mí como demasiado informal, ni tampoco molesto. Nos fuimos posicionando positivamente ambos.

- ¿Qué quiere lograr en esta mediación, Juan?

- Quiero sentar precedente, para que todas las irregularidades que ocurren en el colegio no sigan sucediendo – señaló. A continuación, hizo un largo relato de todos los reclamos que había hecho y que no habían tenido ninguna respuesta satisfactoria para él: poca gestión en infraestructura, baños deficientes, salas de profesores en mal estado, cobros excesivos de mensualidades, "con un director complaciente que no cuestiona nada, solo obedece lo que su jefe le dice. No lucha por los derechos de sus profesores y estudiantes".

Todavía no me cuenta nada de la pelea, yo no pregunto.

Aclaro, que en la mediación no veremos temas económicos, puesto que esos son resortes del área financiera del establecimiento y no corresponde hablarlos en este espacio. Hablamos de educación y de cómo se puede mejorar, y si se aceptan las críticas constructivas o aportes que pueden entregar apoderados como él.

Le pregunto: ¿qué faltó para que se comprendiera su mensaje? ¿Por qué cree que no es escuchado, si tiene preocupaciones tan legítimas que van en beneficio de la comunidad educativa de la que usted es parte desde hace tanto tiempo?

Piensa y me dice que su manera de ser impide que se le entienda. "Por eso me ofusqué y discutí fuertemente con Eduardo". No dice "lo tomé del cuello". Yo no pregunto detalles. Agrega: "tuvimos después una conversación y nos pedimos disculpas, pero necesito que se escuchen mis descargos y mi versión del tema".

Pregunto: "Si hubiera ceremonia de graduación, ¿cómo cree usted que se desarrollaría?" "Bien -responde- como corresponde a una ceremonia formal, pues me preocupa que mi hijo termine bien sus estudios".

Vuelvo a preguntar qué le gustaría lograr en la sesión conjunta con Eduardo (preagenda):

- 1- Escucharse, para comprender cómo piensa cada uno.
- 2- Cerrar el tema respecto a los hechos acontecidos entre él y Eduardo.
- 3- Asegurar que en el caso de que hubiera una ceremonia de licenciatura presencial, esta se llevaría con la formalidad que corresponde y el protocolo que merece el evento, dada la significación que tiene para los estudiantes, y en especial para su hijo.

Sesión conjunta

Tenemos problemas de conexión, las cámaras no se encienden. Buscamos soluciones: las apagamos, entramos de nuevo a la sesión. Sin embargo, Eduardo, el director, no logra ver a Juan, solo lo escucha, y él a su vez no tiene ningún problema, nos ve a todos. Finalmente, Eduardo y Juan aceptan continuar, a pesar de que Eduardo no ve a Juan.

Primer inconveniente que no me da un buen augurio para lo que viene.

Comienzo la sesión realizando un encuadre, enfatizando las reglas de la reunión: hablar por turno, con respeto mutuo y con un lenguaje adecuado, y dando relevancia a los principios de voluntariedad y de confidencialidad.

Presento un pequeño resumen de las dos sesiones individuales que sostuvimos en las que pude constatar que los temas a tratar en la sesión serían comunes, lo que quiere decir que ambos quieren escucharse, cerrar el tema, y que si hubiera una ceremonia de graduación esta se desarrollará como corresponde a la formalidad dada para estos eventos.

Ambos quieren escucharse, ¿cuál es el mensaje que querrían entregar hoy?

Le doy la palabra a Juan y ocurre lo inesperado. No reclama, se dirige a mí con respeto y le habla a Eduardo, diciéndole que quiere reconocer que su actitud no fue la más adecuada, que ofrece nuevamente sus más sinceras disculpas y que le pide a Eduardo que no tome medidas en contra de su hijo por su mal comportamiento. Le pide que recuerde aquellos tiempos en que eran amigos y que podían hablar de todo. Agrega que, si hubiera ceremonia de graduación, se compromete a tener una actitud correcta y formal.

Mientras Eduardo, que se encuentra en una actitud de desagrado, con la cabeza baja, mientras va escuchando a Juan, va transformándose. No

se esperaba esto. Lo escucha con atención, se distiende, afloja la rigidez de su cuerpo, y presta atención a lo que sigue escuchando.

- Eduardo, ¿qué siente usted con las palabras de Juan?

- "Yo solo quiero agradecer a Juan sus disculpas y asegurarle que asisto, a esta sesión para despejar toda duda". Agrega, en seguida, que no habrá represalias en contra de su hijo por lo que pasó entre ellos. Le informa que probablemente habrá ceremonia de graduación el 18 de diciembre.

- ¿Qué tendría que pasar para dar por cerrado la situación ocurrida entre ustedes?

Juan solo quiere que se le contesten los correos que envió por el tema financiero y que hasta la fecha no tienen respuesta. Agrega que, para él, el tema se cierra y que, por supuesto, se hace responsable de sus actos. Por eso ha pedido disculpas.

Eduardo le pide que le envíe de nuevo el correo, señalándole que lo reenviará a la sociedad sostenedora a quien corresponde responder por temas financieros, ya que él no es considerado para la toma de decisiones en esa área; solo le corresponde el área académica. Da por cerrado el tema y espera verlo en la graduación

Finalmente acuerdan lo siguiente:

1- Juan, el día 29 de octubre de 2020, enviará un correo al director, xxxxxxxx@gmail.com, para requerir información sobre temas financieros, relativos a cobros de matrículas y mensualidades. Eduardo dará acuse de recibo al correo, y derivará a la Sociedad Sostenedora, a quien corresponde dar respuesta de estos temas a los apoderados. Esta derivación se hará con copia a Juan.

2- Las partes, tanto el apoderado como el director, se comprometen a participar en la ceremonia de graduación, correspondiente a los Cuartos

Medios, de manera respetuosa y cordial, por el bienestar del estudiante y de la comunidad educativa.

Reflexión

Cuando escuché a Eduardo hablar de lo ocurrido con Juan, pensé que esta mediación se venía muy complicada, puesto que él estaba muy resentido y se sentía obligado a participar; se sentía desafiado, estaba su imagen en juego, no podía demostrar miedo frente a Eduardo. Sin embargo, él estaba protegiendo otro interés, el que su ceremonia de graduación no se echara a perder por el comportamiento de Juan. Su actitud, además, era de desagrado, y por ello, enfatiqué que en cualquier minuto del proceso podría desistir, pero que le agradecía que quisiera continuar y que era muy relevante visualizar que, a pesar de su incomodidad, era importante para él enfrentar la situación y cerrarla adecuadamente. Al finalizar la sesión me di cuenta de que, de alguna manera, me había colonizado con su historia.

Con Juan, el comienzo no fue auspicioso. Me echó al bolsillo en dos segundos, y en ese instante supe que debía salir del lugar donde estaba, (incómoda) y debía crear un contexto donde me sintiera segura para poder facilitar y alentar la comunicación con él. Tenía que localizarlo positivamente, para construir el puente de la colaboración y salir de la interacción negativa a la positiva (Diez y Tapia).

Fue un gran esfuerzo, pues sentía que me ponía a prueba con su trato. Incluso a veces sentía que si decía algo que le resultara negativo iría tras de mí. No ocurrió. Manifesté interés por escucharle, por entender desde dónde me hablaba, sobre su percepción del mundo educativo en Chile, sobre cuáles habían sido sus aspiraciones como apoderado, si sentía que había sido un aporte con sus intervenciones, etc. Eso lo fue distendiendo. Ya terminando la sesión, estaba menos intenso.

La sesión conjunta fue una sorpresa. Me había preparado mucho para ella. Sabía que llegarían a algunos acuerdos, pero creía que habría manifestación de resquemores entre ellos. Sin embargo, descubrí un interés que Juan quería proteger y que Eduardo nunca imaginó: quería recuperar su confianza y su amistad. Sabía que no era posible, pero quería que él lo supiera.

Debo añadir que esta ha sido una experiencia sorprendente, pues no esperaba tan buenos resultados en el modo telemático. Claro está que este sistema es mucho más demandante en términos de tiempo y de gestión, pero es la forma más adecuada para llevar a cabo la mediación en tiempos de pandemia. Exige, también, mucha más preparación de nuestra parte como mediadoras. Importante el logro de la confianza de los participantes en el modo online, en el proceso a través de este modo, y finalmente la confianza en nuestro rol como mediadoras.

BIO _____

JEANNETTE CARES AGUILAR

Mediadora familiar. Mediadora escolar.

ESPAÑA

“El mundo gira
Rápido a mi alrededor
Y no sé si orbitar con él
O dejar que lo hagan los demás
Llévame vida llévame
Sin miedo sin tapujos ni mentiras
Porque esto se acabará
Ya sabéis que un día pronto acabará
Y sólo me queda disfrutar
Arder, quemar, reír y llorar
Porque esta es la verdad
Mantener la llama en la oscuridad
Porque esta es la verdad
Mantener la llama en la oscuridad”

Canción Erosión de la banda "Club del río"

A MEDIA DISTANCIA

EMMA LÓPEZ SOLÉ

Contexto institucional: derivación judicial. Mediación realizada dentro del programa Mediación Exprés del Centro de Mediación del Departamento de Justicia de la Generalitat de Cataluña. Programa de mediación familiar creado a raíz de la COVID-19 para aligerar la saturación judicial producida por la pandemia.

Participantes: Laia, Pol y la hija en común Montse.

Duración del proceso: diez días, entre la sesión inicial conjunta y la sesión final. Se desarrollaron dos sesiones conjuntas y una individual con cada uno de ellos.

Lugar de desarrollo: reuniones virtuales mediante Zoom.

Desarrollo del proceso: después de recibir los datos de las partes desde el Centro de Mediación del Departamento de Justicia de la Generalitat de Catalunya, el primer contacto con Laia y Pol fue telefónico. En estas conferencias iniciales se informó a las partes de las características del proceso de mediación y en particular del programa de mediación al que el Juzgado de familia había derivado su conflicto.

En España la declaración del estado de alarma por el RD 463/2020, de 14 de marzo, supuso la paralización de las actuaciones judiciales y de los plazos procesales, salvo en unas pocas materias que fueron calificadas como

esenciales. Ante esta situación el Centro de Mediación del Departamento de Justicia de Cataluña puso en marcha un programa específico de mediación, que tiene por objeto los conflictos familiares ocurridos durante la pandemia, particularmente aquellos relacionados con la guarda compartida, el restablecimiento del régimen de visitas, la revisión de medidas económicas o la prestación de alimentos. Estos procesos de mediación deben desarrollarse por vía telemática. De forma excepcional, además, este programa tiene carácter gratuito para las partes en mediación hasta que hayan transcurrido seis meses desde la finalización del estado de alarma. Laia y Pol aceptaron participar en un proceso de mediación mediante videoconferencia por lo que el mismo se desarrolló mediante Zoom.

Laia y Pol comparten una hija de tres años, Montse. Fueron pareja durante tres años y llevan separados desde que Laia estaba embarazada de cinco meses. Laia ha presentado ante el juzgado de familia una demanda de modificación de medidas del convenio sobre el cual hace un año que se dictó sentencia de mutuo acuerdo. Desde el momento de la separación no existe comunicación fluida entre ellos, casi no se hablan y todas las decisiones las toman mediante sus respectivos abogados. El objeto de la mediación es la escolarización de Montse. Ésta desde los ocho meses asiste a una escuela privada que escogieron Laia y Pol conjuntamente, además hasta el momento la madre se ha hecho cargo de los gastos relacionados con la misma. El convenio que hace un año rige su relación estipula que debe existir acuerdo entre ellos sobre la escuela de Montse, pero que si no existe acuerdo y uno de ellos quiere seguir llevándola a una escuela privada puede hacerlo siempre que asuma el 100% de los gastos relacionados con la misma. En el momento actual Pol cree que deben buscar una escuela que esté a medio camino entre los dos domicilios. Faltan dos semanas para que empiece el curso escolar.

El proceso de mediación empezó con una reunión conjunta en la que Laia y Pol se vieron obligados a hablar directamente el uno con el otro por primera vez en mucho tiempo.

De los relatos de cada uno de ellos se destila dolor y mucho resentimiento. No son capaces de escucharse, su lenguaje no verbal pone de manifiesto lo duro que es para ellos compartir espacio, aun siendo éste virtual. Resulta evidente que a pesar que los dos han aceptado participar en esta sesión conjunta, existen una serie de emociones no gestionadas que dificultan el proceso.

Como es tan común en mediación, a pesar de que estamos hablando sobre las características del tipo de escolarización que cada uno de ellos cree que es mejor para Montse, existe un diálogo subyacente de reproches sobre la vida privada de cada uno de ellos.

Los dos se reconocen como padre y madre, alaban el desempeño del otro en estos roles, y manifiestan que entienden la guarda compartida de Montse como la mejor opción para la crianza y desarrollo personal de esta.

Cuando hablamos sobre las características que debería tener el proyecto educativo ideal para su hija o de los criterios para determinar cual sería una buena escuela, casi no existen diferencias. A pesar de esto, ambos perciben que las diferencias entre ellos son insalvables.

Convoco a cada uno de ellos a una sesión privada con el objetivo de comprender cuáles son los obstáculos que perciben el uno en el otro a la hora de llegar a un acuerdo. En estas sesiones individuales algunas de las preguntas desde las que trabajamos fueron: ¿cuál es exactamente el problema que te ha traído a mediación? ¿Cómo hace que te sientas? ¿Por qué no lo has solucionado antes? ¿Qué necesitas que pase para solucionarlo? ¿Cómo vas a sentirte cuando esto pase?

Creamos un espacio de autorreflexión en el que principalmente trabajamos cómo y desde dónde habían construido el rol de padre y madre, buscamos explorar las necesidades de ambos en este momento, Laia pone de manifiesto la necesidad de seguridad, habla de la necesidad de que el acuerdo al que se pueda llegar sea duradero. Después de dos años de enfrentamientos llegaron a un acuerdo y no entiende que ahora, un año más tarde, tenga que volver a visitar esa situación cuando las circunstancias no han cambiado y lo que se habló en la sesión conjunta puso de manifiesto que los dos piensan que la escuela a la que va Montse es una muy buena opción. Vive todo el proceso como un intento por parte de Pol de controlarle a ella.

Por su parte, Pol identifica esta necesidad de seguridad en el hecho que el entiende que si tienen un régimen de guarda compartida, todo debe ser equidistante manifestándose esa equidistancia en el hecho de que cree que la escuela debe estar a media distancia entre los domicilios de Laia y el suyo.

En la segunda sesión conjunta y última del proceso de mediación parece que pueden escucharse con más facilidad, reconocen la diferencia que existe entre sus miradas, no obstante sigue existiendo mucha emoción. A pesar de todo ello, parece que también son capaces de ver aquello en lo que coinciden. La escuela a la que asiste Montse es un centro preescolar por lo que solo tienen alumnos en edad de educación preobligatoria. Ambos deciden que Montse siga en la misma escuela hasta los cinco años y que entonces volverán a hablar sobre este tema.

Hay un momento en el que Laia le pregunta a Pol que si están de acuerdo que la actual escuela de Montse es una buena opción cuál es el problema y este apaga la cámara. Después de hablar con él, vuelve a encenderla y cerramos la sesión con el acuerdo por ambas partes de que

redactaré una propuesta de acuerdo que haré llegar a sus respectivos abogados para que la revisen antes de la firma definitiva.

Se ponen en contacto conmigo primero Laia y después Pol diciéndome que sus abogados les han recomendado no llegar a un acuerdo en este momento y que den por terminado el proceso de mediación. Ambos están interesados en saber si pueden ponerse en contacto conmigo en un futuro. A día de hoy no existe resolución judicial sobre este caso.

Reflexión final

La gestión del proceso de mediación nos plantea a los profesionales de la misma muchos retos. En todo momento debemos evaluar desde dónde intervenimos, cuál es el objetivo de nuestra intervención y qué herramientas son idóneas para ese caso en concreto y esas personas en particular. Este ejercicio requiere un trabajo previo de autoconocimiento que vamos revisitando mediación a mediación. Personalmente este proceso de mediación puso a prueba mi capacidad de separar lo que siento como persona y mi rol profesional en más de una ocasión. Hacía mucho tiempo que no me encontraba con una situación que me pusiese al límite en ese sentido, por ejemplo, el hecho de que una de las partes apagase la cámara generó en mí una sensación de rechazo casi física que tuve que reconocer como propia y personal, pero que al reconocer como mía pude apartar y no reaccionar a la misma, manteniendo así la neutralidad y multipartialidad necesaria seguir trabajando en mediación.

En mediación es muy importante la creación de un vínculo de confianza entre las partes y entre estas y la persona mediadora que favorezca la comunicación necesaria para escuchar y ser escuchado. El estilo de facilitación de esta comunicación viene determinado por la formación y experiencia de cada persona mediadora, lo que no hace más que acentuar la necesidad de una formación específica y de calidad que aporte técnicas y habilidades comunicativas y psicológicas muy determinadas como pueden ser la pro-

moción de la empatía, la escucha activa, la escucha reflectante, el resumen, el parafraseo, el conocimiento del lenguaje no verbal o la gestión de emociones entre otras, y en este caso en particular cómo manejar todas ellas en un entorno virtual.

Para actuar como persona mediadora de una manera creíble y consistente, hay que ser consciente de lo que se está ofreciendo a las personas que entran en mediación. La objetividad y autocontrol, independientemente de las reacciones emocionales que pueda experimentar, son requisitos fundamentales.

A pesar de que no hubo acuerdo entre las partes el proceso de mediación les dio la oportunidad de volver a hablarse y escucharse directamente después de casi cuatro años sin hacerlo.

BIO _____

EMMA LÓPEZ SOLÉ

Consultora en resolución de conflictos en Saó Dispute Resolution, Co-directora del postgrado en mediación y resolución de conflictos de la Fundación Universidad Rovira i Virgili, abogada y mediadora.

emma@saoadr.com

LO IMPORTANTE DE UNA FAMILIA NO ES VIVIR JUNTOS, SINO ESTAR UNIDOS Y TENER UNA BUENA COMUNICACIÓN

EVA SALA, EVA NOGUERA CAMBRAY Y AIDÀ ALMIRALL SERRA

El siguiente relato se enmarca en el proyecto **Diálogos pre-libertad: mediación y reparación familiar y comunitaria para internos de centros penitenciarios**, iniciado en 2019 y actualmente en proceso de consolidación. Dicho proyecto está ideado y desarrollado por la Organización **EsMediatio** en el **CP Brians 2** (Centro Penitenciario) en Catalunya con el apoyo del Departamento de Justicia de la Generalitat de Catalunya y concretamente la Dirección de Servicios Penitenciarios.

Los objetivos fundamentales del proyecto son: **restablecer y sanar las relaciones y redes de las personas internas** con sus vínculos familiares y comunitarios (más allá del delito) en el exterior del centro penitenciario. Con ello se pretende incidir principalmente en los procesos de reinserción y revinculación de las personas internas en su proceso de reconstrucción en contexto de libertad, como elemento protector y preventivo de la reincidencia delictiva.

Estudios recientes en torno a la reincidencia delictiva indican que una de las principales causas de reincidencia, junto con el de consumo de tóxicos, son la existencia de conflictos de la persona penadas con su entorno

familiar y relacional. El proyecto Diálogos pre-libertad trabaja directamente en la gestión, resolución y reparación sobre los conflictos del interno para la mejora de las relaciones y el restablecimiento de sus redes de apoyo como elemento preventivo de la reincidencia.

Llegada la pandemia y el posterior confinamiento, los centros penitenciarios se limitaron sus entradas y salidas para la prevención de los contagios por COVID-19 y los internos vieron todavía más acentuada la distancia entre el interior y el exterior (dentro/fuera) y su esperanza, habitualmente expresada con un *cuando salga...* se diluía con la cancelación temporal de permisos y salidas.

El caso de Juan y Mercedes surge precisamente unos meses después del confinamiento, cuando Juan obtiene un permiso de 48hs para visitar a su mujer, y por motivos de prevención por COVID-19, dado que su compañero de celda da positivo, el CP decide confinar a Juan en su domicilio ampliando la estancia en el domicilio y con su pareja 10 días.

Bajo la hipótesis de que las redes sostienen y que la familiar es una de las principales redes de apoyo y cuidado, Juan y familia estarían aprovechando y disfrutando de esta oportunidad sobrevenida, pero a los pocos días, Mercedes contacta con el CP para exponer la situación de límite de sus capacidades e imposibilidad para gestionar la convivencia con Juan. A partir de este momento y dada la detección de la situación que se produjo en el domicilio, el Trabajador Social deriva el caso al servicio Diálogos pre-libertad para iniciar un proceso de gestión del conflicto y mediación.

A principios del confinamiento, varias entidades sociales, incluso el Síndic de Greuges (Defensor del Pueblo en Catalunya), habían reivindicado la excarcelación de determinados perfiles de personas internas (en tercer grado, en condiciones de salud de riesgo,...) pero en este caso, la oportunidad de Juan de confinarse con su familia precisamente se

había acabado convirtiendo en una dificultad dadas las dificultades de convivencia y el conflicto en el domicilio.

En este sentido, cualquier unidad de convivencia (familiar o no) a lo largo del confinamiento ha tenido que afrontar el reto de gestionar, valga la redundancia, la convivencia delante del aumento de tiempo y la reducción del espacio compartido, por lo que se producen como consecuencia más situaciones de conflicto. La situación de aumento de los conflictos junto con la situación de incertidumbre; aparición de miedos, angustia,... y los conflictos anteriores no resueltos entre ambos, provocaron que Juan y Mercedes no pudieran encauzar de forma positiva esta situación de convivencia.

Volviendo al mes de marzo, Juan había pasado de disfrutar de sus primeros permisos a no poder salir ni recibir visitas de su esposa y sus cuatro hijos, con quienes mantiene una buena relación, dada la situación de confinamiento, lo que suponía sumar una dificultad a la gestión emocional de Juan dentro del CP, como la mayoría de los internos afectados por la misma situación. Esta situación de Juan y la de los demás internos ha sido una de las preocupaciones y prioridades de los equipos de trabajo dentro de los CP: cómo gestionar y paliar el malestar y las reacciones de los internos consecuencia del incremento de privación de libertad y de derechos en un contexto por naturaleza ya caracterizado por ambas dadas por el confinamiento por COVID-19.

En la primera sesión individual de mediación con Juan, manifiesta que ha sido duro ir a casa después de tanto tiempo y que las cosas han cambiado mucho, *en prisión el tiempo no pasa, pero fuera sí*. Siente que se ha perdido toda la infancia de sus hijos y esto le entristece, le frustra y le genera impotencia.

Y ahí surgen de nuevo algunos de los elementos vertebrales del proyecto: facilitar el restablecimiento de lazos y ayudar a las personas

internas a conectar emocionalmente con su situación personal y la de sus familiares. Juan se ha sentido desplazado en su propia casa, *como si fuera un desconocido*.

Mercedes lleva 13 años sosteniendo y sacando adelante una familia, sola. Sigue queriendo que Juan haga de padre, pero no quiere seguir siendo su pareja. A Juan le afecta esta situación como a muchos otros internos con condenas largas y que tienen familia con hijos e hijas en el exterior. Además, otras situaciones de dificultades importantes en la pareja y la falta de comunicación han mellado la relación entre ambos durante el tiempo de cumplimiento de condena.

En diferentes casos de mediación penitenciaria, en los que existe comunicación entre las partes, más o menos adecuada, los encuentros revolucionan su manera de relacionarse. Si en un caso de mediación entre personas en libertad ya suele pasar, en estos casos las posibilidades de cambio se multiplican ya que la vivencia de la excepcionalidad de ese encuentro es mucho mayor.

En este sentido, la posibilidad de generar comunicación y encuentros seguros entre Juan y Mercedes se presenta como una oportunidad de poderse comunicar, exponer y clarificar los temas pendientes sobre la mesa y poder hablar desde la confianza, la sinceridad y la proyección hacia un futuro compartido como madre y padre de sus cuatro hijos.

La entrevista con Juan, como todas las entrevistas individuales con internos, se realiza dentro del mismo CP. En cambio la entrevista con Mercedes se realiza de forma telemática a través de una videollamada, lo que representa una novedad introducida a partir de la situación de pandemia.

Juan lamenta muchas de las cosas que han pasado y quiere que las cosas se arreglen, pero admite que no sabe cómo hacerlo pues la comu-

nicación con Mercedes no es buena, y cuando surge un conflicto entre ellos se ponen ambos a gritar y se dicen palabras muy duras impidiendo las posibilidades de escucharse y entenderse.

Mercedes necesita que *Juan haga su vida*. Ha sostenido durante muchos años la situación familiar pero necesita su espacio. También se le hace necesario el aporte económico de Juan ya que para ella ha sido y es muy costoso salir adelante durante tanto tiempo. En este sentido, Juan no puede empezar a trabajar hasta que no acceda al tercer grado penitenciario, ya que durante el confinamiento no lo ha podido hacer. Esta ha sido otra de las dificultades que han tenido que afrontar muchas personas internas (y también no internas), el no poder trabajar, es decir, en la mayoría de casos, no poder responder a las necesidades económicas de sus núcleos familiares.

Volviendo a los 10 días de confinamiento, Mercedes se sintió *invadida* y *agobiada*, sensaciones comunes en muchas familias que recuperan la convivencia en el domicilio con un familiar con el que hace mucho tiempo que no conviven y que lleva años viviendo bajo un funcionamiento reglado en el que todo está previsto: hora de despertar, hora de desayunar, momentos libres, tiempo de tratamiento, comida, horas en la celda,... Mercedes ve a Juan perdido, preguntando constantemente por todo, probablemente condicionado por la rutina regida por la normativa y el código disciplinario que conduce a que pase exactamente esto: para todo hay que pedir permiso. Y además *Juan no ha colaborado*.

Dadas las dificultades de comunicación y los importantes conflictos de pareja que la misma arrastraba, garantizar un espacio respetuoso, seguro, con turnos de palabras, en el que puedan expresarse personal y emocionalmente en plenitud pero sin despreciar o insultar al otro y que permita la escucha activa entre ambos, parece que coincide con las necesidades que tiene Mercedes en relación a la comunicación con Juan.

Las entrevistas conjuntas suelen realizarse en espacios neutrales (equipamientos o servicios públicos fuera del CP) para garantizar que ambos puedan sentirse cómodos y puedan expresarse sin aferrarse a cuestiones espaciales. En este caso, después del análisis del equipo y después de dos entrevistas individuales con cada parte se propone al CP realizar una sesión conjunta en la casa común, que es el lugar donde en principio se tiene identificado como domicilio de convivencia de ambos cuando Juan acceda a un tercer grado.

A lo largo del proyecto el lugar donde realizar las entrevistas conjuntas ha supuesto un debate interno dentro del equipo y también con el CP. La neutralidad y la accesibilidad del espacio son elementos importantes para fomentar un proceso de diálogo abierto y seguro y fuera de los CP a veces resulta complicado conseguir este tipo de espacios. El entorno penitenciario es un espacio que marca e influye en las intervenciones y por ese motivo se priorizan espacios comunitarios o externos al sistema penitenciario.

En casos excepcionales donde las partes tienen el mismo espacio de referencia compartido, se ha considerado la posibilidad de poder hacer la intervención en el mismo siempre que se pudieran garantizar los principios de confidencialidad, imparcialidad, seguridad y entendiéndose que la persona mediadora pueda sentirse acogida y posea la suficiente destreza técnica como para gestionarlo y generar un espacio idóneo para el diálogo.

Aunque la realización de entrevistas en los domicilios o espacios familiares puede generar confusión en los internos entre el trabajo de mediación y del proceso que hace el equipo de tratamiento del CP, el tiempo de desarrollo del proyecto ha llevado a analizar y considerar lo más oportuno en cada caso. La situación de pandemia ha condicionado que se tengan que revisar criterios y acuerdos en este sentido, lo que supone un aprendizaje y un crecimiento a nivel de proyecto.

La sesión conjunta parece que se presenta como una oportunidad para restaurar la relación de Juan y Mercedes, pudiendo poner sobre la mesa de trabajo toda aquella rabia contenida por ambos, y empezando a trabajar en la comunicación, para establecer acuerdos sobre su futura convivencia.

Previo al encuentro el equipo analiza y planifica la intervención técnica para no dejar escalar el conflicto a lo largo de la sesión conjunta, aprovechando que en este momento ambos están dispuestos a avanzar y reconocer al otro.

Juan y Mercedes llevan muchos años sin sentarse a hablar de todo lo pasado y vivido y para ambos ha sido mucho más fácil permanecer a distancia y no hablar de sus sentimientos. Han estado unidos como familia, pero es ahora, que van a vivir juntos, el momento de iniciar una nueva comunicación y construir consensos entre ambos. Esto puede facilitar la comprensión mutua y establecer relaciones que impidan la escalada de violencia. Al mismo tiempo, proporcionar un clima seguro en el cual puedan hablar abierta y profundamente sobre sus diferencias, y quizás descubrir sus puntos de vista comunes.

El relato del caso se queda precisamente a las puertas de ese encuentro ya que Juan estuvo un fin de semana en su casa y de nuevo tuvo que quedarse confinado. Durante el confinamiento a Juan le otorgaron el tercer grado y con ello un cambio de CP que impidió la continuación de la intervención.

En esta segunda convivencia Juan y Mercedes relatan una mejora importante en su relación y en la convivencia y la comunicación. Han podido hablarse de forma distinta y relacionarse de otra manera mejorando la comprensión mutua y la identificación de las necesidades comunes. Han podido avanzar, y aunque les queda camino, el conflicto se encuentra en una fase más madura y gestionable de forma autónoma.

A primera impresión, parecería que no poder finalizar la intervención y

hacer la sesión conjunta pueda suponer un proceso inacabado o sin éxito. Se hace evidente indicar que lo idóneo para la finalización de la intervención sería poder realizar la o las sesiones conjuntas necesarias, de hecho se está coordinando el caso con el CP en el que actualmente está Juan para poder realizarlo, pero cabe destacar que para Juan y Mercedes el hecho de predisponerse y participar en un proceso de diálogo y mediación supone el cambio más revolucionario, porque implica aceptar dejarse acompañar, aceptar y clarificar la situación de conflicto, decidir gestionarlo desde el dialogo, abrirse, escuchar y ser escuchados, en definitiva acceder a comunicarse de otra forma en un espacio no habitual.

Ponemos de manifiesto la importancia que tiene trabajar la gestión dialogada de conflictos con las personas privadas de libertad y sus familiares y redes de apoyo, y los grandes y sustantivos cambios que genera en todos ellos. Y a la vez la trascendencia del proceso de mediación en sí, como elemento de transformación y empoderamiento a una gestión autónoma, comprometida y responsable de los conflictos.

BIO _____

EVA SALA

Abogada, mediadora familiar y comunitaria y coordinadora parental. Mediadora del Servicio Diálogos pre-libertad.

EVA NOGUERA CAMBRAY

Mediadora y directora-fundadora de EsMediatio. Coordinadora del Servicio Diálogos pre-libertad.

AIDÀ ALMIRALL SERRA

Mediador, dinamizador comunitario y psicólogo. Mediador del Servicio Diálogos pre-libertad a lo largo de 2019.

ESPAÑA
CATALUNYA

OJOS, PALABRA Y SOLUCIONES EN LOS CONFLICTOS DE LA NOCHE.

*La mediación nocturna en Castell – Platja D’Aro
(Girona – Cataluña - España)*

XAVIER PASTOR Y MONTSE SOLER

El servicio de mediación nocturna y gestión de conflictos en el ocio nocturno nace en 2016 a petición del jefe de policía y del concejal de promoción económica, actualmente alcalde, del municipio de Castell-Platja d’Aro-S’Agaró de la provincia de Girona en Cataluña, España.

El diseño de este proyecto se encargó a los conflictólogos y mediadores Xavier Pastor y Eduard Carrera, director y coordinador del Postgrado de Resolución de Conflictos Públicos y Mediación Comunitaria de la Fundación Universidad de Girona, respectivamente. Xavier Pastor ejerce de profesor del Master de Gestión y Solución de Conflictos de la UOC y Eduard Carrera de profesor de la facultad de Educación Social de la Universidad de Girona.

En su puesta en marcha contó con mediadores formados en los masters y posgrados de resolución, gestión de conflictos y mediación de las dos universidades. Entre los cuales estaba Montse Soler que ha actuado como mediadora en el 2017 y mediadora y coordinadora en 2018, 2019 y 2020.

Su principal finalidad era hacer compatible el descanso vecinal con las ganas de pasarlo bien de noche de los usuarios de los locales de ocio nocturno y de los jóvenes en la calle.

El funcionamiento de este proyecto fue todo un reto por su planteamiento innovador -que bebió de la experiencia de servicios coincidentes en algún aspecto e implementados antes en dos municipios de Cataluña a través de otras figuras profesionales-, y un éxito a través de los resultados obtenidos en su aplicación, con la reducción del 50% de las quejas telefónicas de los vecinos y vecinas por la actividad del ocio nocturno.

¿CON QUÉ FIN NACE EL SERVICIO DE MEDIACIÓN NOCTURNA?

Los objetivos del servicio son, de un lado, prevenir y gestionar los conflictos de baja y media intensidad durante noches y madrugadas, principalmente el fin de semana, en período estival y de vacaciones en España, y del otro establecer una comunicación fluida y lograr un vínculo con los locales de ocio nocturno y sus usuarios, facilitando la creación de espacios relacionales y de diálogo.

Este no es un servicio de mediación tradicional. Los mediadores y/o conflictólogos de este servicio trabajamos utilizando diferentes técnicas de la conflictología. El contexto requiere adaptar la mediación al conflicto, antes que el conflicto a la mediación. A través de este planteamiento, la mediación y los métodos de resolución de conflictos dan buenos resultados.

La intervención se concentra en los conflictos asociados con las consecuencias negativas de la actividad del ocio nocturno y de su público, en concreto del ruido ocasionado por la música de los locales y de las voces, gritos y el deambular de sus usuarios por las calles de noche.

Castell-Platja d'Aro-S'Agaró fue el primer municipio en el que se aplicó el servicio de mediación nocturna, pero pronto le siguieron otros más, que vieron en la mediación y en la resolución de conflictos una oportunidad para gestionar de forma inmediata y con éxito con los conflictos que se generan de noche y de madrugada.

Cabe recordar que de noche, más allá de los trabajadores de los locales de ocio nocturno, sus usuarios y los agentes de seguridad, no hay nadie más. Precisamente es la policía, conocedora de esta situación, quien propone la incorporación de profesionales de la resolución de conflictos, de la mediación, para que sean los ojos de la noche, visualizando los conflictos que ocurren; la palabra de la noche, estando presentes, atendiendo a la aparición de conflictos y realizar su gestión y soluciones de noche, tratar de abordarlos con los protagonistas y con los recursos disponibles.

FICHA DEL CONFLICTO

A continuación, presentamos un conflicto mediante la herramienta de la ficha del conflicto (creada por Xavier Pastor en el 2005). Este conflicto se ha dado en el verano del 2020 en una de las zonas más concurridas por los usuarios de ocio nocturno.

Contexto: noche - madrugada en el municipio de Castell – Platja d'Aro-S'Agaró. Situado en la Costa Brava. Amplia oferta hotelera, restauración y ocio nocturno. Población que se multiplica de 10.000 a 120.000 habitantes en verano y temporadas festivas.

La situación causada por la COVID-19 ha llevado a la aplicación de medidas sanitarias con afectación en el sector de la restauración y ocio nocturno -confinamiento, reducción de aforo y horario-.

Naturaleza del conflicto: conflicto de convivencia por ruido en horario nocturno entre vecinos que quieren descansar y actividad de un local de ocio nocturno y sus usuarios.

Efectos detectados: comunicación inexistente, insultos cruzados, disputa de poder y por los derechos.

Factores causales: culturales y comportamiento -sentimiento de arraigo al lugar, diferencias generacionales-. Estructurales -local histórico, situado en el núcleo urbano, aislamientos pisos y local, organización interna del propio local, control y aplicación de la normativa municipal en relación mapa acústico-.

Partes implicadas: un vecino de 35 años, a quien llamaremos Jordi, y Manuel, el gerente de un local de ocio nocturno denominado *Fiestón* y que abrió sus puertas hace 37 años.

Personas, grupos o instituciones afectados: los vecinos, los propietarios y trabajadores de restauración y locales de ocio nocturno, los usuarios más jóvenes, la Policía local e inclusive el propio ayuntamiento.

Proceso y herramientas: análisis del conflicto a través de la elaboración del mapa (ficha) de conflicto. Trabajo sobre el terreno: observa, interaccionar con las diferentes partes implicadas. Los mediadores establecen el modo de intervención.

Efectos de la intervención: trabajar el vínculo y las relaciones, buscar puntos en común, promover el diálogo para gestionar conflictos futuros.

FASE PREVIA AL ENCUENTRO

02:00h de la madrugada del 3 de julio del 2020. La Policía local nos comunica que han recibido numerosas llamadas de un vecino. Le han indicado

que el servicio de mediación nocturna contactará inmediatamente con él, pues el vecino, Jordi, ha manifestado un malestar continuo por la actividad de un local de ocio nocturno, el *Fiestón*.

Nos acercamos a la dirección del vecino. Al llegar, observamos en la calle frente al *Fiestón* un hombre de unos 35 años que deambula de un lado a otro, mueve la cabeza diciendo que no, con la cara enfadada, porque a pesar de llevar mascarilla su mirada nos habla.

Primer encuentro con Jordi (vecino)

Nos presentamos. Le sorprende vernos allí de madrugada, pues tratándose de un servicio municipal no imaginaba trabajar a estas horas y en la calle. Su tono de voz confirma que está muy molesto y que se encuentra en una fase muy avanzada e intensa de la escalada conflictual.

Su tensión es tan evidente que en cualquier momento puede estallar y producirse una situación de violencia. Es necesario rebajar la tensión, para ello propiciamos con el diálogo que Jordi nos indique lo más tranquilamente posible que es lo que le pasa. Lo escuchamos de forma activa, mientras nos relata su percepción de la situación. A medida que pasan los minutos, el tono de su voz es más sosegado y su expresión corporal más relajada.

En base a los que nos cuenta, le proponemos participar en un proceso de mediación donde podría hablar con *Manuel*, el gerente del *Fiestón*. Le explicamos el proceso y nuestra actuación. Que estamos allí como terceros neutrales e imparciales, para ayudarles a comunicarse desde el respeto hacia el otro y que serán ellos quienes podrán encontrar la mejor solución, la más satisfactoria para ambos.

Primer encuentro con Manuel, gerente del *Fiestón*

A continuación, fuimos a ver a Manuel. Él conoce el servicio de mediación, pues durante estos años de proyecto hemos establecido vínculo con

los diferentes locales y porque en el pasado hemos tenido la oportunidad de abordar conjuntamente conflictos. Es Manuel quien nos pide si podemos iniciar un proceso de mediación.

Encuentro de Jordi y Manuel en un espacio informal

Días después, el equipo de mediación se reúne individualmente con Jordi y Manuel. Les propusimos encontrarse la noche del 11 de julio delante del local y bajo el balcón del vecino. Aceptaron.

Después de ese buen primer encuentro, les preguntamos si querían seguir adelante con el proceso de mediación, ambos dijeron que sí, pero pidieron realizar la siguiente sesión en las dependencias de la Policía local y que algún policía estuviese presente en la sesión conjunta por si salía alguna duda sobre la ordenanza de civismo o mapa acústico del municipio.

Servicio de mediación y la Policía local acordamos que tratándose de una solicitud de ambas partes, valía la pena aceptar la petición. Se acordó que el policía solo intervendría si la mediadora que conduciría la sesión le daba la palabra para ofrecer alguna aclaración sobre las ordenanzas municipales de civismo y el mapa acústico del municipio. Desde la puesta en marcha del servicio de mediación en el 2016, la policía local y los mediadores han trabajado de forma coordinada y conjunta.

Días previos a la sesión de mediación conjunta

Los días previos a la sesión conjunta con la policía, los mediadores incrementamos nuestra presencia en la zona. Pudimos observar cómo el local apagaba la música de la terraza a las 00:00 hs a pesar de disponer de licencia que le permitía mantenerla abierta.

Jordi siguió llamando insistentemente al teléfono de la policía local, quienes nos derivaban sus llamadas. Frente a esta situación, valoramos realizar un *caucus* con Jordi. Hacía falta desbloquear la situación antes de llegar a la

sesión conjunta. Nos desplazamos a su domicilio. Trabajamos con él sobre cómo se sentía. Este trabajo sacó a la luz sentimientos y emociones de impotencia, rabia, ira, miedos. Le dejamos que se expresara libremente, que fluyera, y utilizamos preguntas como *-Entiendo lo que me cuentas, ¿pero qué crees que podría hacer Manuel para mejorarlo? y ¿Tú que podrías hacer?* Con estas preguntas queríamos trabajar la empatía y puntos de la futura sesión de mediación.

Antes de irnos, le dijimos que pensara en las preguntas. Esta misma propuesta se la planteamos a *Manuel*.

Sesión conjunta

La sesión conjunta tuvo lugar según lo esperado, en función del trabajo previamente desarrollado. A pesar de que no se llegó a firmar ningún acuerdo, hubo un acercamiento próspero entre las partes y se establecieron unas bases para mejorar la convivencia.

En concreto, Jordi agradeció a Manuel que cerrara la música de la terraza a las 00.00 hs, pero a pesar de ello afirmaba que seguía escuchando la música desde su casa y que era muy molesto. Manuel agradeció las palabras de Jordi, y aprovechó para decir que a lo mejor la música que escuchaba no era de su local y que revisaría que las puertas del local se cerraran después de la salida de usuarios.

Entre los beneficios del encuentro destacaríamos que por primera vez Jordi y Manuel pudieron hablar tranquilamente y buscar soluciones conjuntamente, algo impensable sin la mediación hasta ese momento. Destacar que parecía que Jordi estaba focalizando ese malestar en el local equivocado y Manuel descubrió que la música convertida en ruido puede llegar a ser muy molesta y obsesiva.

Reflexión final

La mediación de este conflicto trajo las bases para una mayor compatibilidad entre el descanso de Jordi y la actividad de ocio nocturno del local de Manuel, que es la finalidad del servicio de mediación nocturna. Después de la sesión conjunta Manuel continuó cerrando la música de la terraza a las 00:00 hs, puso medidas para asegurar el cierre de la doble puerta del local y se encargó personalmente de insistir a los controladores de acceso que explicaran a sus usuarios que en la zona había vecinos y debían respetar su descanso.

Si la mediación tiene como objetivo facilitar que las personas en conflicto puedan comunicarse, este proceso fue un éxito. Si la mediación pretende que las personas en conflicto busquen y encuentren sus soluciones, bien, no hubo acuerdo, pero fue exitoso, pues Jordi y Manuel establecieron medidas para la reducción de las afectaciones de la actividad del local desde las 00.00 hs hasta el momento de cierre del local, una disminución del ruido y de las llamadas de queja, pues Jordi podría hablar a partir de ahora con Manuel en cualquier momento.

BIO

XAVIER PASTOR PÉREZ

Politólogo y conflictólogo. Experto en la gestión de conflictos públicos, políticos y sociales. Autor de "Guía práctica de la Gestión de Conflictos en el tejido asociativo y de voluntariado" (2005). Impulsor de proyectos innovadores de mediación como los de mediación nocturna y gestión de conflictos en el ocio nocturno (Premio Asociación Madrileña de Mediación, 2019) y el de mediación y resolución de conflictos en clubes deportivos, en la práctica y la gestión deportiva. Autor del libro "La mediación y la Resolución de Conflictos en el deporte" (2019) editorial UOC. Director del Diploma de Postgrado en Resolución de conflictos Públicos y Mediación Comunitaria de la Fundación Universidad de Girona. Desde el 2014 hasta

el 2019 he sido el director del Posgrado de Resolución de Conflictos y Mediación familiar sistémica de la Fundació UdG (Universidad de Girona). Profesor del Máster de Gestión y Solución de Conflictos de los Estudios de Derecho y Ciencia Política de la UOC. Autor de diferentes investigaciones en Cataluña y de libros sobre la gestión de los conflictos. Ganador del Premio Civismo de la Generalidad de Cataluña (2014 y 2015) y los Premios Ammi al mejor proyecto de mediación 2019.

Twitter @XavierPastor - instagram @xavierpastor_conflictologia

www.resoluciodeconflictos.org

MONTSERRAT SOLER ANTONIO

Licenciada en Derecho por la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) y Conflictología. Postgrado en Resolución de Conflictos Públicos y Mediación Comunitaria y Postgrado en Resolución de Conflictos y Mediación Familiar Sistémica por la Fundación Universidad de Girona. Docente en el Postgrado Resolución de Conflictos Públicos y Mediación Comunitaria de la Fundación Universidad de Girona. Coordinadora y docente el curso de especialización en mediación nocturna año 2020 de la Fundación Universidad de Girona. Directora del curso de especialización en análisis e intervención de conflictos para el proyecto piloto de conciliadores voluntarios de l'Hospitalet del Llobregat (1edición) de la Fundación Universidad de Girona. Mediadora y Coordinadora del Servicio de Mediación en Zonas de Ocio Nocturno de Playa de Aro (2017 a 2020) Girona (2019) Camprodon (2019). Presidenta de la Associació Societat Catalana de la Conflictologia (2020). Mediadora y experta en acompañamiento de procesos y gestión de conflictos familiares, comunitarios y en organizaciones.

Twitter @ratsoler - Instagram @montse_soler_

Y AHORA, ¿QUÉ?

LAURA MARAÑÓN CASTELLS

Es un martes del mes de junio cuando, como cada día, me dispongo a ir a trabajar, que es por las pocas razones que uno puede salir de su casa y desplazarse por la ciudad en el estado de alarma que estamos viviendo en mi país. No llevaría más de cuatro o cinco kilómetros cuando recibo una llamada del departamento de mediación. Pensé que me llamaban con relación a una mediación familiar que me habían asignado unos meses antes, pero, cuál es mi sorpresa, cuando descubro que el motivo de la llamada era consultarme si podía llevar una mediación familiar de una pareja que me habían solicitado personalmente. Por supuesto que sí, fue mi respuesta.

Se trata de una mediación familiar entre dos personas que están esperando un bebé en pocos meses y que han cesado su convivencia y necesitan a alguien que les ayude a organizarse para ese momento y los posteriores, me indica la persona que me hace llegar el caso. Además, te han escogido porque eres psicóloga y creen que bajo esta visión les podrás ayudar más.

Colgué el teléfono y durante unos instantes pensé que era una gran responsabilidad para mí, no solo por el hecho de que me habían escogido personalmente y, por lo tanto ya antes de comenzar confiaban en mí para ayudarles a gestionar el proceso y transformar su relación, sino que el caso incluía unos elementos que lo podían hacer muy dificultoso. Por una parte, estábamos hablando de un hijo que todavía tenía que nacer, de unos padres

que no convivían y de una madre que llevaba más de dos décadas con apoyo psicológico. Además en un estado de pandemia.

Inmediatamente, asocié a la responsabilidad el hecho que, podía ser un reto para mí, y que la experiencia que tengo a mis espaldas como mediadora familiar junto con mis cualidades personales podrían ser una excelente combinación para colaborar con esta pareja a deshacer algunos nudos de su relación y mirar a un futuro esperanzador en el que compartirán la educación de un hijo/a. Además, ya había realizado varios casos de manera telemática y había comprobado por mí misma que esta manera de relacionarnos también ofrece toda una serie de oportunidades que no impiden el desarrollo adecuado de las sesiones de mediación.

En breve, recibí toda la documentación del caso y me puse a realizar las primeras llamadas de contacto. De estas primeras conversaciones obtuve la información básica de las partes para poder comenzar con una sesión conjunta.

Pero antes de explicaros cómo se desarrollaron las sesiones, dejarme que os cuenten quiénes son los actores que intervienen en esta mediación.

Él, al que llamaremos José, es un chico de mediana edad que está muy ilusionado con la llegada de un hijo a su vida. A José le hubiera gustado que las cosas fueran de otra manera y que su hijo pudiera nacer en el seno de una familia tradicional en la que los hijos conviven y son educados por sus padres, pero las circunstancias son muy distintas. Su relación de pareja se rompió al poco tiempo de saber que iban a ser padres y él no sabe muy bien dónde ubicarse en la relación ya que tiene sentimientos hacia ella. Pero lo que sí tiene claro es que quiere formar parte del día a día de su hijo/a.

Su relación con la familia de origen, que es con la que convive en el momento de la mediación, es dificultosa con algún miembro, pero él, que se considera una persona conciliadora, lo maneja muy bien. Y ha sido capaz

de poder anticiparse a la llegada de ese hijo/a y preparar un espacio donde pudiera crecer en un ambiente confortable y aislado del resto de miembros de la familia.

Ella, a la que llamaremos María, es una chica de mediana edad que está feliz de poder ser madre. Hubo muchos momentos en su vida en que pensó que no podría serlo ya que algunas dificultades por las que había atravesado y algunas otras, que aún seguían acompañándola, impedían que lo pudiera ser. Pero su capacidad de lucha y de sobreponerse, junto con el acompañamiento psicológico que estaba recibiendo, habían favorecido que su gran ilusión, por fin, se cumpliera.

Explico este punto porque para María el hecho de poder ser madre tenía unas connotaciones que, posiblemente, para otras mujeres no lo tengan. Y es que no es solo la ilusión de ser madre y lo que a cada uno pueda representar ese momento, sino es el hecho de haber superado muchas dificultades como consecuencia de algunos trastornos psicológicos que la habían acompañado desde la adolescencia. Y también los sentimientos ambivalentes que tiene en ese momento de la concepción y para el futuro por la apuesta que está haciendo con la disminución del tratamiento farmacológico para que ese bebé pudiera desarrollarse con total normalidad.

María, podríamos decir que vive en una constante montaña rusa emocional en la que el miedo, el dolor, la inseguridad y la alegría, el amor y la ilusión son sus acompañantes cotidianos.

María proviene de una familia en la que sus padres se separaron y volvieron a tener pareja y con los que tiene una buena relación. Para ella el hecho de estar separados no impide que los "hijos estén bien".

Ambos están de acuerdo en comenzar la mediación y lo primero que hacemos es determinar el modo en que nos reuniremos. No podemos hacerlo de manera presencial y barajamos diversas opciones, que si Zoom que

si Skype que si Teams, y todas ellas presentaban dificultades para ellos, que si no disponían de ordenador, que no podían descargarse la aplicación... en definitiva, ninguna les convencía sobre todo por el desconocimiento que tenían sobre estas aplicaciones y por el hecho de no estar acostumbrados a relacionarse a través de plataformas como estas. Al final pudimos ir sorteando estas barreras iniciales y nos comunicamos los tres sin ninguna dificultad y con plena seguridad jurídica.

Iniciamos la mediación con una sesión conjunta en la que cada uno expuso su situación y sus demandas, Hablamos del ayer, del hoy y del mañana, y aunque surgieron momentos de disputa la sesión fue muy satisfactoria. Y también se llevaron algunas tareas, como averiguar cuáles son los gastos de un bebé en las diferentes etapas evolutivas, qué necesidades tienen los bebés en su desarrollo... Vimos diferentes fuentes de información, personas que les podrían asesorar y también profesionales a los que podían acudir. Determinamos unos puntos a tratar en las siguientes sesiones y decidieron comenzar con el tema que más les distanciaba y que era ¿dónde viviría el bebé? Cómo era un tema que hacía que el conflicto se intensificara decidí que pensarán sobre ello una vez que hubiesen obtenido la información que habían acordado investigar y que lo trabajaríamos en la siguiente sesión.

Y como siempre, esta primera sesión también sirvió para que conocieran en qué consiste un proceso de mediación, qué haremos y qué no haremos, cuál es mi papel en el proceso, sobre qué principios trabajaremos, etc. Ya que ellos no conocían esta metodología, pero se lo habían recomendado y ambos consideraron que era lo mejor.

Tengo que decir que, desde el inicio, una de las partes siempre traía a la sesión la posibilidad de ir al juzgado pensando que allí le podían dar la razón y ajustarse a lo que pedía. Y en muchos momentos del proceso esta posibilidad impedía que avanzáramos. Pero, no quiero adelantarme.

Después de esta sesión conjunta, quise conocer a cada uno de ellos con más profundidad, comprender sus intereses y consolidar la alianza de trabajo con cada uno. En estas sesiones individuales descubrí que uno de ellos todavía abrigaba la esperanza de retomar la relación mientras que el otro tenía claro que no había vuelta atrás. Y también que los dos tenían mucho dolor el uno con el otro, que algunas terceras personas estaban influenciando en sus decisiones y en su perspectiva del conflicto y que ambos coincidían en que querían lo mejor para su hijo/a y que querían ser buenos padres.

Las siguientes dos sesiones tuvieron mucha carga emocional y fueron muy intensas. La elección del tipo de lactancia se convirtió en un elemento de gran complejidad que les acercaba y les distanciaba en cuestión de minutos. Hubo amenazas de ir a los juzgados, de pruebas de paternidad/maternidad, de llantos, gritos, incomprensiones... que pudimos ir tratando en la medida que podía intervenir y bajar la intensidad del momento, que en algunas ocasiones no fue fácil. En la tercera sesión conjunta, y cuando parecía que todo se había reconducido y que ya estaban otra vez en una posición que les permitía escucharse, una mala interpretación de una actitud de una de las partes vuelve a incendiar el proceso. En ese momento decido acabar la sesión no sin antes hacerles un resumen de lo que estaba pasando y reformular lo sucedido.

A las dificultades que tenían para poder encontrar la mejor manera de atender a su futuro hijo/a se les sumaban las dificultades sobrevenidas por la situación de confinamiento. El aislamiento, las dificultades laborales generadas por la crisis económica consecuencia de la COVID-19, la imposibilidad de asistir conjuntamente a las revisiones médicas y la decisión de quién podía acompañarla en el momento del parto ya que solo podía ir una persona (al final estuvo la madre de ella en el paritorio y José en la habitación) y las dificultades para preparar la canastilla con otras personas o el recibir los abrazos de los amigos o de la familia, son algunas razones provocadas por la

situación de pandemia que vivíamos que hicieron que el nivel de ansiedad que tenían las partes influyera en el proceso.

Paralelamente, y ante esta gran dificultad que presentan para poder escucharse, pienso qué puedo hacer yo para ayudarles, qué herramientas podía poner al servicio del proceso que no había puesto, y es en ese momento cuando pienso en la historia única. Y así se lo traslado antes de cerrar la tercera sesión. Les digo que dejamos la sesión, que así se están haciendo mucho daño y que lo que vamos a hacer a partir de ese momento es que vamos a trabajar en paralelo. Yo les haré llegar un cuestionario con una serie de preguntas y ellos me lo habrán de devolver cumplimentado en el plazo acordado (pensemos que este proceso comienza cuando queda poco tiempo para que nazca el bebé y ellos quieren tener el acuerdo antes de que nazca por lo que las sesiones eran bastante seguidas).

Una vez me hayan respondido de manera privada yo iré recogiendo los puntos en los que están de acuerdo y les seguiré planteando cuestiones hasta completar todos los temas que nos habíamos planteado trabajar en las sesiones.

Ambos están de acuerdo y se dan cuenta de que anclarse en el pasado y en los miedos no les está ayudando, sino todo lo contrario.

Me dispongo, al cabo de unos días, a preparar el cuestionario para cada uno y decido hacer una pequeña y emotiva introducción en la que les invitaba a cerrar los ojos y pensar en ese primer momento en que tendrían a su hijo/a en brazos, cómo sería, a qué olería, cuál sería su tacto, cómo se sentirían ellos, qué le dirían y qué creían que les iba a decir él o ella; cómo les gustaría que se relacionaran sus padres, cómo querría que fuera su descanso, y su primera celebración, con quién querría estar... Intenté en este cuestionario transportarles a un momento en el que pudieran sentir y pensar por y para su hijo y dejaran de pelear entre ellos.

El cuestionario lo mandé a sus direcciones de correo por la noche y al día siguiente recibí la llamada de dos personas, cada una por su lado, muy emocionadas y agradecidas. Puedo decir que fue un antes y un después, y que a partir de ese momento y con tan solo seis sesiones pudieron bucear en el interior de cada uno y mirar hacia un futuro en el que los dos se comprometían a hacer feliz a su hijo, y que eso pasaba porque ellos pudieran relacionarse de una manera relajada y positiva.

El detalle del acuerdo tiene como base el ir adaptándose a las diferentes etapas evolutivas del bebé y a respetar esas etapas, a no tener prisa, a que lo importante es ser y estar y que la manera de estar irá cambiando. Lo detallamos por etapas: el primer mes, del segundo al sexto, del sexto al año y del año hasta los dos años en que ya tendrían el tiempo compartido a partes iguales y semanales porque la custodia ya la tenían compartida desde el primer momento.

Y esta es la historia de la mediación de José y María. Una historia llena de dificultades personales y de pareja que concluye con un acuerdo satisfactorio para ambos centrado en el día a día de la crianza y educación del hijo/a. Un día a día en que ambos estarán presentes, ya que han comprendido que su hijo les va a necesitar y amar a los dos. Una mediación que me enseñó que, aunque existan muchas dificultades, si éstas se ponen al servicio de la mediación pueden ser grandes aliadas y que es muy importante evaluar las sesiones para saber qué podemos hacer en la siguiente, escogiendo aquellas herramientas de nuestra caja de mediadores que vayan en beneficio del proceso. Y que la tecnología es un elemento que, por su capacidad de eliminar distancias, nos permite tenerla como aliada de la resolución de conflictos.

Laura Marañón Castells

Psicóloga y Mediadora. Coordinadora de parentalidad. Desde muy pequeña me ha gustado escuchar a los demás y he sentido una especial atracción por las personas que tienen dificultades en sus relaciones porque creo que la felicidad es el camino para transitar en este mundo. Llevo más de 20 años orientando a familias y a personas a través de cursos, conferencias y talleres y colaborando con diversas entidades enfocadas a esta hermosa tarea que es la educación. Y desde hace unos seis años me tropecé con la mediación y me he apasionado de la misma. Estoy especializada en mediación familiar y comunitaria. He colaborado con diferentes asociaciones y entidades en la implementación de la mediación y de la cultura de la paz en nuestras vidas transformando las relaciones de las personas y la comunidad. Coordinó una asociación sita en un barrio deprimido de la ciudad de Barcelona en la trabajamos con personas vulnerables, en riesgo de exclusión social y sus familias. Comparto esta labor con la de docente de mediación comunitaria y con mi despacho privado, en el que atiendo a mis propios clientes y a los que me deriva el Centre de Mediació de Dret Privat de la Generalitat de Catalunya. Me encanta leer y compartir conversaciones con mis amigos. Y seguir aprendiendo todos los días.

lauramaranon@copc.cat

REFLEXIONES SOBRE MEDIACIÓN ONLINE: ¿IMPOSICIÓN DE MEDIACIÓN ONLINE U OPORTUNIDAD EN TIEMPOS DE CORONAVIRUS?

ANA PIERNAS

SUMARIO: I. Introducción. II. Regulación de la mediación en España. III. Desventajas de la mediación online. IV. Ventajas de la cybermediación. V. Conclusiones.

I. INTRODUCCIÓN

Desde mi punto de vista como mediadora internacional, voy a relatar mi experiencia como mediadora desde que ha llegado a nuestras vidas el coronavirus. El día que nos confinaron entró el miedo en nuestras vidas de mediadores y en las vidas de los mediados. En resumen, la mediación como todos los métodos alternativos de resolución de conflictos se han visto afectados por el coronavirus. Si algo caracteriza los conflictos internacionales es que cruzan fronteras igual que las personas que hasta que se instaló la pandemia en nuestras vidas tenían una gran movilidad. Al estar restringido el movimiento de las personas de un país a otro o incluso en el mismo país se puede pensar que no se generaron problemas que cruzaran las barreras de cada país. Es justo lo contrario, hemos estado acostumbrados a movernos,

a negociar con personas de diferentes culturas y nacionalidades e incluso a vivir con personas de otros países. La globalización de este mundo y las sociedades en las que vivimos son multiculturales y eso no lo cambiará un virus como el COVID-19. En estos momentos precisamente debido a las restricciones se han generado situaciones que son problemáticas, ya que no podemos seguir viviendo nuestras vidas caracterizadas por ser internacional, por conflictos en los que se ven involucradas personas de diferentes países. Hay que buscar nuevas salidas a la resolución de conflictos y la mediación se nos ofrece como salida, al menos virtual para encontrar una solución al conflicto sin moverse los mediados de su casa.

En este relato me gustaría analizar tanto los efectos positivos como negativos que ha tenido el confinamiento por el COVID-19 para la mediación y todo ello desde mi punto de vista y mi experiencia. Quiero mostrar todas las ventajas y desventajas exponiendo el siguiente caso de mediación:

Beatriz de 36 años y Tomás de 40 años residían juntos en Francia. Se casaron en Cádiz en 2016 y en julio de 2018 nació su hijo Julio. En noviembre de 2018 se mudaron a Chartres, una pequeña ciudad a 80 kms de París. Ella al llegar empezó a aprender francés, pero como no dominaba el idioma tampoco encontró trabajo en Chartres y París quedaba muy lejos para ir y venir en un día y además ella quería cuidar de su hijo por lo que no acababa de sentirse bien en Francia. En 2019 Beatriz decidió pasar parte de las vacaciones de verano junto a su familia en Cádiz y acordó con Tomás que iba a estar allí desde el 12 de agosto hasta el 26 de agosto. Como Tomás, arquitecto de profesión, tenía varios proyectos en Estados Unidos le parecía buena idea. Pasado el 26 de agosto él iba a volver a París y pasar 10 días con Beatriz y su hijo en Francia. Cuando Tomás el 26 de agosto acudió al Aeropuerto Charles de Gaulle, a la hora de llegada del avión en el que iban a regresar Beatriz y su hijo. Beatriz y Julio no se bajaron del avión. Preocupado Tomás llamó a Beatriz por si había pasado algo, y ésta le comentó que había decidido quedarse en España, en concreto en Cádiz. Ella

echaba mucho de menos a su familia, vivir cerca de la playa y a sus amigos. Tras muchos intentos, dos meses más tarde, Beatriz y Julio acudieron a la mediación. Era octubre y todavía hacía mucho calor cuando acceden a cuatro sesiones de mediación en las que se elabora un borrador de un acuerdo y dado que Tomás debe viajar de nuevo, las partes acuerdan seguir con la mediación online. Beatriz se conectaría desde Cádiz, una mediadora desde allí, yo desde Madrid y Tomás desde New Jersey ya que tenía que visitar una obra allí. A todos nos sorprendió el confinamiento, pero se llevaron a cabo dos sesiones online.

Al relatar sobre este caso de mediación se han modificado tanto los nombres como circunstancias especiales que puedan identificar a las partes.

II. REGULACIÓN DE LA MEDIACIÓN EN ESPAÑA

El art. 24 de la Ley de Mediación de 6 de julio de 2012 menciona la posibilidad de realizar la mediación online de la siguiente forma "las partes podrán acordar que todas o alguna de las actuaciones de mediación incluida la sesión constitutiva y las sucesivas que se estimen conveniente, se lleven a cabo por medios electrónicos (...)". Por lo tanto desde el principio la ley española de mediación preveía el uso de medios electrónicos en la mediación dando lugar a una mediación online. Sin embargo, en esta ley no se encuentra una definición de lo que se debe definir como mediación online y si debe haber algo especial a considerar.

El art. 30 del Capítulo 5 del Real Decreto de 13 de diciembre de 2013 que regula "el procedimiento simplificado de mediación por medios electrónicos" establece que "Se desarrollará preferentemente por el procedimiento simplificado la mediación por medios electrónicos que consista en una reclamación de cantidad que no exceda de 600 euros o de otro interés cuya cuantía no supere esa cantidad, salvo que el empleo de éstos no sea posible para alguna de las partes o cuando éstas acuerden un procedimiento distinto

y siempre que las pretensiones de las partes no se refieran a argumentos de confrontación de derecho".

III. DESVENTAJAS DE LA MEDIACIÓN ONLINE

Con el confinamiento, a la hora de coordinar una mediación no se plantea ya la opción de que se haga una mediación presencial. Es curioso pero muchas personas debido al confinamiento no han querido acudir a la mediación online utilizando el motivo del virus como pretexto. Creamos un espacio virtual donde celebrar la mediación. En la mediación online las partes aprovecharon la posibilidad de apagar la cámara en la sesión virtual cuando se encontraban mal, así forzaban pausas en la mediación y la gran desventaja fue no saber con seguridad si había alguien más en las habitaciones en las que se encontraban los mediados. Era muy difícil convencer a los mediados a que no se fueran cuando se enfadaban. Finalmente, no se firmó el acuerdo cuyo borrador se elaboró en las sesiones presenciales ya que la mediada grabó la sesión y con eso violó la confidencialidad.

IV. VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN ONLINE

En primer lugar, me gustaría destacar que cuando los desplazamientos no son posibles como ha pasado debido a una pandemia resultó muy cómodo tanto para las mediadoras como para los mediados reunirse en un espacio virtual y desde diferentes partes del mundo y así continuar con el proceso. En general la mediación online se mostró como una gran solución para continuar la mediación y así encontrar una salida a un conflicto que se agravaba por el impedimento de poder viajar y no podía esperar a que se terminara el confinamiento.

En el caso expuesto gracias a la mediación online fue posible que las partes siguieran hablando y escuchándose. A pesar de todo en este asunto fue la mediada la que se saltó las reglas pactadas y decidió grabar la mediación, lo que por parte de los mediadores no fue tolerado y conllevó a finalizar la mediación online. Sin embargo, dada la pandemia tuvo una gran aceptación poder continuar por medios telemáticos y al mediado le ofreció la posibilidad de conectarse a la mediación a muchos kilómetros de donde tuvieron lugar las primeras sesiones de mediación. Es una muy buena experiencia ver que el uso de internet y una plataforma para reunirse permitió continuar con las sesiones y acortar las distancias. Lo que finalmente llevó a que no se pudiera firmar un acuerdo se debió a que no se respetara el principio de la confidencialidad y ese principio rige sea la mediación online o no. En resumen, se puede decir que la posibilidad de poder llevar a cabo la mediación online le dio continuidad a las sesiones y no se tuvo que suspender nada aunque estuviéramos en pleno confinamiento. Hubo un camino que permitió seguir con la comunicación y evitar que se tuviera que pausar por no poder reunirse. Las reuniones fueron posibles online y así experimentamos en esta mediación una nueva realidad.

V. CONCLUSIONES

Podemos concluir que la mediación online iniciada en este caso expuesto mostró todas las desventajas que tiene. Es difícil garantizar la confidencialidad no controlando el espacio de los mediados al otro lado de la pantalla. En el caso utilizado como ejemplo la falta de control conllevó a que la madre se pusiera a grabar la sesión de mediación y parecía que estaba también presente su padre. Era una situación muy desagradable que en las sesiones presenciales no se habría podido producir ya que les pedimos que apagaran los móviles y lo hicieron en nuestra presencia.

Sin embargo, en este caso, el no poder seguir de forma presencial no hizo posible llegar a firmar el acuerdo. Las partes habían elaborado ya un borrador que solo necesitaba perfilar algunos aspectos, pero no fue posible hacerlo online ya que al cambiar las reglas del juego llevando a cabo la sesión online la mediada incumplió el principio de confidencialidad. Ese incumplimiento era inaceptable tanto para el otro mediado como las mediadoras. Las mediadoras igual que en la mediación presencial teníamos la obligación de velar por el cumplimiento de los principios de la mediación. Fue frustrante para los mediados y las mediadoras no poder culminar esta mediación con un acuerdo homologado por un juez ya que lo que le siguió a esta mediación fue un procedimiento judicial.

No me gustaría terminar mi relato sin decir que lo que ocurrió en este caso también podría haber ocurrido en una sesión presencial, por lo que no se puede generalizar.

BIO _____

ANA PIERNAS

Soy mediadora internacional y de profesión de cabecera abogada ejerciente en Alemania y España, en especial me dedico principalmente a intervenir en asuntos transfronterizos. Hace casi una década que me especialicé en temas de sustracción internacional de menores y en relación con estos asuntos hace años conocí la mediación online. Antes de la pandemia la mediación online para mí era una opción pero durante el confinamiento descubrí la oportunidad que era y me formé como cybermediadora registrada en un registro internacional.

UN LUGAR PARA EL REENCUENTRO Y LA RECONCILIACIÓN

*La convivencia familiar en tiempos de pandemia
gracias a la mediación. Mediación penal*

JAVIER CAMPOS SÁNCHEZ Y JOSÉ ANTONIO MIRETE PARRA

Participantes en el caso de mediación: los dos mediadores; el denunciante Antonio (65 años); los denunciados Jesús (55 años), Ramón (52 años) y María (50 años); y la sobrina de los implicados, Cristina (30 años).

Contexto: conflicto intrafamiliar generado durante el confinamiento domiciliario decretado con motivo de la pandemia mundial por la propagación del COVID-19, durante el mes de abril de 2020. Mediación intrajudicial penal derivada a la Unidad de Mediación Intrajudicial de Murcia (en adelante UMIM) por un Juzgado de Instrucción, cuyo proceso se realiza íntegramente en noviembre de 2020.

Tema de conflicto: mediación penal sobre un delito de amenazas y lesiones leves en el ámbito doméstico o familiar, que realizan tres hermanos contra su hermano mayor, con el que conviven en el mismo domicilio. Justicia restaurativa. Convivencia familiar.

Procedimiento y encuentros: una vez recibido el expediente en la UMIM y asignado éste a los mediadores, se procede a realizar las pertinentes lla-

madar telefónicas a los implicados, comenzando por los denunciados, según establece el protocolo del ámbito penal de la unidad, que tras ser informados de forma breve de la derivación judicial al servicio y los principios de la mediación, quedan citados para una primera sesión informativa (PSI, en lo sucesivo) tras aceptar voluntariamente acudir a la misma.

De igual modo, siendo que el propio denunciante había instado el procedimiento de mediación en el juzgado, se procede a citarle para una PSI, en un día posterior a la realizada con los denunciados, invitándose a la sobrina de éste para que asista en calidad de implicada indirecta, que puede aportar información de la situación familiar.

Todas las sesiones se realizan de forma presencial, adoptando las medidas de seguridad e higiene necesarias para la prevención del COVID-19, según los protocolos implementados en la UMIM para tal efecto, como el uso de mascarilla obligatoria, geles desinfectantes y control de temperatura a la entrada, distancia física entre los participantes, ventanas abiertas para la renovación continua del aire, limpieza de las salas de mediación y demás zonas comunes, entre otras medidas.

Las sesiones informativas (PSI) se realizan de forma separada y según protocolo, en primer lugar los tres denunciados (Jesús, Ramón y María), en segundo lugar el denunciante Antonio y su sobrina Cristina, como se ha expuesto. Ambas sesiones duran 1 hora, en donde se informa de los principios inherentes a la mediación y las particularidades del proceso en la UMIM.

Siendo que el denunciante no dispone de abogado, únicamente se contacta con la abogada de los tres denunciados, no pudiendo asistir a la PSI aunque queda informada de la voluntad de sus clientes para iniciar el proceso de mediación, así como de que en el caso de suscribirse un acuerdo se le participará el mismo para su supervisión técnica.

El proceso culmina con la sesión constitutiva, que se convierte *de facto* en la única sesión de mediación, cuya realización acontece a continuación de la PSI del denunciante.

Estrategia: una vez realizadas las PSIs de las partes, en donde éstas muestran su interés en seguir adelante con el proceso, se inicia el mismo, a pesar de las dudas que surgieron acerca del posible comportamiento de los hermanos en conflicto durante las sesiones conjuntas, para lo que se advirtió expresamente de que el respeto hacia la otra parte, labor de los mediadores e institución son innegociables.

La citada concatenación de las sesiones del proceso, con una duración de tres días, obedece a la evidente voluntad de las partes para poner fin a la controversia que afecta a toda una familia, en aras de aprovechar la inercia positiva del momento.

Por considerarlo conveniente tanto para la PSI del denunciante, como para la posterior sesión constitutiva y desarrollo de la mediación, se opta por dar entrada a la sobrina de los implicados, con quien convive Antonio desde el incidente, en la búsqueda de un equilibrio entre las partes y por su clara vinculación con el resultado del proceso.

Por último, la única sesión de mediación se enfoca a modo de círculo restaurativo donde los participantes tienen la oportunidad de expresar su versión de los hechos, intereses y necesidades, bajo la asunción de su coresponsabilidad en el mantenimiento de una futura convivencia pacífica.

Desarrollo del proceso: por un lado, en el transcurso de la PSI de los denunciados Jesús, Ramón y María, éstos relatan que tras el fallecimiento de su madre hace dos años la convivencia en el domicilio familiar, donde residen cuatro hermanos solteros de los ocho que poseen derechos hereditarios sobre la vivienda, había empeorado sobremanera a causa, principalmente, del alcoholismo de su hermano mayor Antonio.

Esta situación se había vuelto insostenible durante el confinamiento provocado por el COVID-19, llegando al día de los hechos en abril de 2020, donde fruto de una discusión que habían iniciado María y Antonio, quien había bebido, éste falta al respeto a sus hermanos Jesús y Ramón diciéndoles "hijos de puta".

Que tras esta ofensa y, siendo reciente el fallecimiento de su madre, se inicia una acalorada pelea donde Jesús y Ramón pierden los nervios, llegando a amenazar y golpear levemente a Antonio, sacando su bicicleta a la calle. Tras ese incidente, Antonio se marchó a vivir con otra hermana y su hija Cristina, donde reside desde entonces.

Por último, los tres denunciados manifiestan su intención de proseguir con el proceso de mediación, para así buscar una solución al problema surgido entre los hermanos, estando dispuestos tanto Jesús como Ramón a pedir disculpas a Antonio por lo sucedido, así como también a que vuelva a vivir en el domicilio familiar, siempre y cuando esté dispuesto a asumir unas reglas mínimas de convivencia.

Por otro lado, en la PSI del denunciante Antonio, en compañía de su sobrina Cristina, se obtiene la otra versión de los hechos, en su mayoría coincidentes, añadiendo que desde el fallecimiento de la madre de los implicados, que era un nexo que mantenía a la familia unida, sus hermanos Jesús y Ramón se habían hecho los dueños de la casa, sin que le permitieran llevar la vida tranquila que un hombre de su edad necesita, siendo las amenazas e insultos constantes desde entonces.

Continúa indicando Antonio que el día de la pelea, iniciada por su hermana María al acusarle de haber entrado en su habitación, su hermano Jesús llegó a amenazarle con un serrucho que había en la vivienda, aunque sin blandirlo, y que la situación no llegó a mayores porque Antonio se marchó de la casa en ese instante.

Que Cristina, como parte indirecta del conflicto, hace constar que para conseguir que Antonio vuelva a vivir en su domicilio, es condición indispensable que se proceda a la división de la vivienda, según la parte proporcional que le corresponda a cada uno de los cuatro hermanos, dado que ninguno de los otros tiene interés alguno en la misma, por ser ésta la voluntad de su madre, esto es, que el domicilio familiar fuese para los hijos solteros que habían convivido con ella hasta sus últimos días.

Añade Cristina que cuenta con el consentimiento por escrito de cuatro hermanos para proceder a la mencionada división, y que el coste de la obra correría a cargo de Pepita, una de los hermanos firmantes con especial interés en que todo se solucione.

Finalmente, reunidas las partes en la sesión constitutiva en compañía de su sobrina Cristina y, tras la voluntad de todos ellos de iniciar la mediación, se les invita a realizar un análisis de lo sucedido en la búsqueda de su posible solución.

Comienza tomando la palabra Jesús, quien lleva la iniciativa, indicando que por él no hay problema en que Antonio vuelva al domicilio siempre que respete las normas, y dirigiéndose directamente a éste le dice "te pido disculpas a la cara y mirándote a los ojos por lo que te hice aquel día, si te hice daño, no era mi intención, me llamaste hijo de puta y con nuestra madre recién fallecida perdí los nervios".

A continuación, le sigue Ramón, que tras mostrar su conformidad con que Antonio vuelva a la vivienda, hace lo propio pidiéndole unas disculpas sinceras.

María, quien en realidad no había participado en la pelea, señala que solamente quiere la tranquilidad que falta en su casa desde que falleció su madre y que no la vuelvan a denunciar por cosas en las que no tiene que ver directamente.

Por su parte, Antonio hace constar que él es la víctima y que lo único que quiere es que la vivienda se divida proporcionalmente, puesto que también es de su propiedad.

Preguntados Jesús, Ramón y María en cómo verían la posibilidad de proceder a la división de la vivienda, manifiestan que no tendrían problema alguno, siempre que se haga de forma proporcional y no tengan que sufragar ningún gasto.

En este momento se otorga la palabra a Cristina, quien tras indicar que ella está allí por el bien de la familia, señala que cuatro hermanos han firmado un documento por el que se muestran favorables a la división de la vivienda, así como que Pepita, una de las hermanas, estaría dispuesta a hacerse cargo del importe de la obra.

Viendo los mediadores que por un lado Jesús y Ramón habían pedido disculpas y asumido su responsabilidad por lo sucedido y, por otro, que existía un principio de acuerdo respecto a la posible división de la vivienda, contemplan la posibilidad de que los implicados puedan volver a convivir bajo el mismo techo, para lo que lanzan una pregunta al aire, acerca de cuál era la voluntad de su madre respecto a la casa familiar, obteniendo una respuesta coincidente por parte de todos los asistentes: "nuestra madre quería que los cuatro siguiéramos viviendo juntos tras su fallecimiento".

Esta reflexión compartida, hace aflorar los sentimientos de reconciliación necesarios en los implicados para afrontar la cuestión de si estarían dispuestos a volver a vivir juntos nuevamente, tal y como lo llevaban haciendo toda la vida, para lo que se formula esta importante pregunta al respecto y, también, sobre cuáles serían las condiciones que ellos entienden como básicas para retomar la convivencia.

Todos los implicados se manifiestan en sentido favorable a intentar volver a convivir en el domicilio familiar, durante un tiempo de prueba, para lo que

cada uno expone lo que según ellos deben ser las normas de convivencia necesarias.

Resultado del proceso: tras todo lo expuesto, las partes deciden llegar a un acuerdo donde todo lo anterior quede reflejado, dejando constancia Antonio de su deseo en no proseguir con el procedimiento judicial iniciado en su día, al sentirse plenamente reparado por lo sucedido.

Se opta por incluir en el acuerdo que los cuatro hermanos van a vivir de nuevo en el domicilio en cuestión, bajo el cumplimiento de las siguientes normas de convivencia:

- Todos se tratarán con respeto y educación, evitando las discusiones.
- No se fumará en las zonas comunes de la casa.
- No se gritará en la vivienda, para favorecer el descanso y tranquilidad.
- Todos pagarán los gastos de la casa, a partes iguales, el día que corresponda.

Por último, también se hace constar que si a pesar de la buena voluntad de las partes en convivir nuevamente, ello no fuera posible, éstas muestran su conformidad para proceder a la división de la vivienda de forma proporcional, siempre que el coste no les repercuta, para cuya realización efectiva habrá que estar a lo que así determinen los ocho hermanos, como herederos del inmueble.

Reflexión final: el asunto que nos ocupa, viene a demostrar una vez más, la gran importancia de un servicio como el que ofrece la UMIM, de carácter gratuito y complementario a la vía judicial penal, en este caso, conformado por mediadores provenientes de diferentes profesiones y/o disciplinas que colaboran de forma altruista para la consecución de sus objetivos, tendentes éstos hacia el establecimiento de una verdadera justicia restaurativa.

En este sentido, solo mediante la reparación integral de las víctimas, siempre en atención a sus intereses y necesidades, podrá ofrecerse una justicia real, eficaz y eficiente, que contribuya a su protección y legitimación como actores importantes en el proceso penal, para la búsqueda de un equilibrio, reencuentro y reconciliación entre las personas en conflicto, que ven cómo la mediación se muestra como un lugar idóneo para expresarse libremente, escuchar y ser escuchado, donde en añadido, puedan retomar y mejorar sus relaciones preexistentes, familiares en el presente caso.

BIO

JAVIER CAMPOS SÁNCHEZ

Licenciado en Derecho por la Universidad de Murcia. Abogado del Ilustre Colegio de Abogados de Murcia (ICAMUR). Árbitro de la Corte de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Murcia. Mediador de la Unidad de Mediación Intrajudicial de Murcia (UMIM). Mediador concursal. Administrador Concursal. Profesor de mediación en la Escuela de Formación e Innovación de la Administración Pública de la Región de Murcia (EFIAP). Coautor del libro *Modelos de implantación de la mediación*.

campossanchezabogados@icamur.org

JOSÉ ANTONIO MIRETE PARRA

Policía local del Ayuntamiento de San Javier (Murcia). Mediador de la Unidad de Mediación Intrajudicial de Murcia (UMIM). Mediador Policial. Graduado en Derecho por la UNED. Graduado en Ciencias Jurídicas de las Admi-

nistraciones Públicas por la UNED. Graduado en Criminología (Mención en Ciencias Penales) por la UNED. Máster Universitario en Abogacía por la Universidad de Murcia. Máster Universitario en Arbitraje y Mediación: Alternativas a la Resolución Judicial de Conflictos por la UNED. Máster Universitario en Análisis y Prevención del Crimen por la Universidad Miguel Hernández. Doctorando en Derecho por la Universidad de Murcia. Título profesional de abogado. Experto en protección de datos. Experto en seguridad vial. Experto en acoso escolar. Especialista en mediación de accidentes de tráfico.

yolaley@hotmail.com

“ Sé por primera vez que tendré fuerzas
para construir contigo una amistad tan piola
que del vecino territorio del amor, ese desesperado,
empezarán a mirarnos con envidia y
acabarán organizando excursiones
para venir a preguntarnos cómo hicimos... ”

Mario Benedetti

ÍNDICE GENERAL

Prólogo	3
Palabras de los coordinadores	7
Interpelados en el rol	9
Proceso de diseño	13
De la mediación a distancia a la tecnología acercando rol y proceso	16
Reconstruyendo al Mediador	20
Gestión, capacitación. Formación. Reinención	24
Argentina	25
Provincia de Buenos Aires	
Gestión 2020	26
Graciela Curuchelar	
Ciudad de Buenos Aires	
Más de una década para una profecía autocumplida	33
Alberto Elisavetsky	
La increíble e inimaginada experiencia de un laboratorio teatral	
para mediadores, esas cosas de la pandemia...	41
Juan María Luce	
Río Negro	
Cómo adaptar un sistema a las contingencias o sucumbir	
en el intento	50
Norah Aguirre y Verónica Martínez	
Tucumán	
De la presencialidad física a la presencialidad virtual	57
Ignacio Noble	
España	66
Catalunya	
"Y entonces llegó el virus"	67
Oscar Negrodo Carrillo	

Madrid	
Mejor mediando que con el mazo dando	72
María Soledad Andreu Jorge	
La mediación y yo en los días del confinamiento	80
Carmen Sánchez Cirugeda	
Málaga	
La facilitación en los tiempos de pandemia	87
Inmaculada Jiménez Martín y Patricia Estela Barcones	
Italia	94
Génova	
Casos y experiencias mediadoras en pandemia 2020. ¿Cómo salimos de estos 8 meses de encierro?	95
Associazione di Mediazione Comunitaria	
México	107
Ciudad de México	
El mediador y el COVID-19	108
Antonio Anguiano González	
Inmediatez en la proximidad	116
Mtra. Sofía Victoria Quintal Ramírez y Dra. Paola Jackeline Ontiveros Vázquez	
Paraguay	124
Experiencia y gestión de la Dirección de Mediación de la Corte Suprema de Justicia del Paraguay en tiempos de COVID-19	125
Gladys Alfonso de Bareiro	
Relatos de Casos	132
Argentina	133
Provincia de Buenos Aires - San Isidro	
El perfumista	134
Mariana Rospide y Graciela Curuchelar	
Provincia de Buenos Aires - La Plata	
Andrea y Basualdo. El contexto	142
Dolores Ayerdi	

Ciudad De Buenos Aires	
Giro a tiempo	150
Gino Belsito	
Relato inconcluso de una mediación	161
Marcelo Iekerman	
Catamarca	
Relatos de una mediación en tiempos de pandemia	168
María Antonia Rojo	
Chubut	
Puedo pero no quiero	173
Gladys Coronati	
Y que la tecnología nos acompañe...	178
Jorgelina Ezcurra	
Que venga la Navidad para adornar mi arbolito	185
Carolina Alejandra Sequenzia y María de los Ángeles Moreno	
Córdoba	
La pandemia: una oportunidad	192
Mariana González	
Neuquén	
Una mediación penal con impacto comunitario	196
Matías Maccio	
Río Negro	
Desafíos y diálogos en contexto de pandemia.	
El aprendizaje al comediar en forma remota	204
Adriana Sylvia Abrameto y Karina Elizabeth Bustamante	
Brasil	215
San Pablo	
Mediación con la Administración Pública en tiempos de pandemia	216
Adolfo Braga Neto	

Chile	221
Santiago de Chile	
Contrapunto	222
Carmen Gloria Brevis Torres	
Juan y Eduardo	230
Jeannette Cares Aguilar	
España	239
Catalunya	
A media distancia	240
Emma López Solé	
Lo importante de una familia no es vivir juntos, sino estar unidos y tener una buena comunicación	246
Eva Sala, Eva Noguera Cambray y Aidà Almirall Serra	
Ojos, palabra y soluciones en los conflictos de la noche. La mediación nocturna en Castell – Platja D'Aro (Girona – Cataluña - España)	255
Xavier Pastor y Montse Soler	
Y ahora, ¿qué?	264
Laura Marañón Castells	
Madrid	
Reflexiones sobre mediación online: ¿imposición de mediación online u oportunidad en tiempos de coronavirus?	272
Ana Piernas	
Murcia	
Un lugar para el reencuentro y la reconciliación. La convivencia familiar en tiempos de pandemia gracias a la mediación. Mediación penal	278
Javier Campos Sánchez y José Antonio Mirete Parra	

Mediación en el Mundo, Reinención en tiempo de pandemia; escrito por autores de diferentes latitudes se inscribe en el relato de iniciativas, pertenecientes al campo de la gestión constructiva de conflictos, que han sido creadas a partir de los impedimentos, interpelaciones y desafíos que impuso la irrupción de la pandemia. Este libro condensa, desde diferentes enfoques, visiones singulares en procesos específicos y donde los lectores podrán apreciar esfuerzos, reconfiguraciones, innovación, creatividad y, especialmente, muchísima entrega y pasión por parte de los mediadores.

Los coordinadores de la obra, Daniela Almirón y Gabriel Tubío, que cuentan con merecido crédito en el movimiento mediador por su profusa trayectoria, han tenido con esta idea compartida el mérito de haber convocado a profesionales -con sólida idoneidad- de Argentina, Brasil, España, Italia, México y Paraguay para que transmitan su labor y conocimiento en contextos diversos, como aquí lo expresan: lo restaurativo, comunitario, familiar, judicial, tecnológico, educativo y situaciones de encierro.

Tanto los programas expuestos como los casos seleccionados están desarrollados con criterio teórico-práctico, desde las respectivas metodologías empleadas, procesos instaurados y lecciones aprendidas que, en los diferentes ámbitos donde se despliegan acciones, dan cuenta del enorme potencial que representan la convicción y voluntad de quienes dan lo mejor de sí para hacer de la tarea de mediar, una profesión noble y edificante.

Alejandro Nató

*Presidente del Centro Internacional
para el Estudio de la Democracia
y la Paz Social (CIEDEPAS)*



FEN

FUNDACIÓN EDITORA **NOTARIAL**

ISBN 978-987-1050-48-2

