

14. CASOS DE MEDIACIÓN

14.1. Análisis de los casos presentados en la instancia judicial previa de mediación en el Centro de Mediación de la Facultad de Derecho de la UBA. Reflexiones

Una vez más la posibilidad de mostrar el trabajo realizado durante el año tanto en el Centro de Formación Profesional, como en el de Mediación, a toda la comunidad educativa y público en general a iniciativa de nuestras autoridades así como expresión clara e indubitable del trabajo de Extensión Comunitaria de nuestra Facultad, es motivo de orgullo y satisfacción de pertenecer y colaborar en la formación de nuestros futuros abogados, así como de brindar a la sociedad y en este caso a los más carenciados la asistencia necesaria así como la digna inserción social al facilitar el acceso a la justicia de dicha franja social.

En este caso como Sub-directora del Centro de Mediación, me toca reflexionar sobre los casos aquí presentados, mediados por nuestros profesionales, que solo reflejan una muestra pequeña de la cantidad de mediaciones que se realizan semanalmente. Pero como bien dice el refrán “para muestra basta un botón”.

Quisiera previamente volver a recordar la función e importancia que han desarrollado los métodos alternativos de resolución de conflictos, en las controversias que surgen en el devenir de los tiempos, de las relaciones y de la falta de comunicación.

Reflexionemos un poco en este último concepto: “Comunicación” y pensemos como en un mundo actual donde las redes sociales a través de cada vez más sofisticadas tecnologías, supone la interacción inmediata y constante entre los diferentes actores de una sociedad, de un país, una comunidad educativa, una familia, etc. Donde podamos dialogar de diferente forma, ha desembocado en una serie infinita de diversos conflictos donde la raíz y la base es justamente la falta de comunicación o, en este caso, podemos decir de una mala o deficitaria comunicación entre los actores del problema.

Estos nuevos paradigmas de ver desde otra óptica la resolución de los temas nos brinda nuevos saberes y herramientas en nuestra tarea.

Partimos de lo más elemental, que es el diálogo. Me permito citar aquí algunas reflexiones del destacado físico y pensador contemporáneo David Bohm, en su libro *Sobre el diálogo*, edición a cargo de Lee Nichol, Editorial Kairos, 2012.

Parte de hablar sobre la naturaleza del Diálogo y su etimología dado que proviene de la palabra griega “diálogos” que está compuesta de la palabra “logos” y “día” en este caso no significando a dos personas, sino “a través de”. Se podría interpretar como el conocimiento, la información el saber a través de dialogar entre dos o más personas, o podíamos pensar en un diálogo íntimo de una persona consigo misma.

Pensemos que en la mayoría de las ocasiones el diálogo se produce, pero en muchos casos termina en discusión.

Discusión que nos muestra las diferentes posturas entre los participantes, y que no ha sido constructivo atento a que nos olvidamos de algo elemental, que quizás nosotros con nuestra tradicional formación académica, no tenemos muy en cuenta, que es la *emoción*, que en muchas situaciones derivan en *violencia*, y así el conflicto puede intensificarse.

Así es en cualquier conflicto de la naturaleza que sea la emoción, como el sentimiento inherente al ser humano aflora y muchas veces nubla nuestro entendimiento, lo que no nos permite arribar a una solución, o tomar una decisión correcta.

Es aquí donde se puede observar las bondades de los métodos alternativos de resolución de conflictos, enfocándose en este momento solamente a la mediación, sabiendo que existen otros como la conciliación, arbitraje, etc.

El mediador en estos casos que, como sabemos, es un tercero, neutral e imparcial, observa el conflicto que se le presenta, diríamos con frases de nuestra profesión, “desde el balcón”, y “separando las personas del problema”.

¿Qué significa esto? Que en su función no está involucrado ni sometido a la emoción del conflicto ya sea de las partes o de sus propios abogados, que justamente desarrollan con todo ímpetu sus saberes y estrategias conforme sus propias emociones puestas al servicio de su cliente.

Es así que nuestros colegas abogados deben entender que *nuestra participación en los diálogos* ya sea con todas las partes, o alguno de ellos se efectúa desde otro lugar, obteniendo muchas veces información que hasta el mismo profesional ignora, atento a que no ha salido en las entrevistas previas con su cliente.

El mediador busca que las partes puedan mejorar su comunicación, para así explorar sus intereses y opciones en forma conjunta, poniendo en un mismo nivel a todas las partes respetando sus derechos y autonomías, manteniendo el equilibrio entre las mismas.

La información que surge de un diálogo fluido es “valiosa”, para todos, inclusive para los propios abogados en caso de no arribar a un acuerdo en esta instancia y tener que judicializar el tema, lo que hará que se encuentre más fortalecido.

El mediador guía a las partes a través del procedimiento, siendo el objetivo primordial mediante el uso de técnicas específicas en empoderar a las partes a resolver por sí mismo sus conflictos y su propio destino, por supuesto con la ayuda imprescindible y necesaria de sus abogados al tratarse de temas prejudiciales.

Es de destacar también que la Mediación es un proceso educativo donde las partes aprenden entre sí a reconocer en el otro su interdependencia, reconocer no solo sus propias necesidades, sino también la ventaja de aprender y aplicar las técnicas de resolución de problemas en una amplia gama de cuestiones conflictivas.

También no nos olvidemos que en el ámbito donde nosotros desarrollamos nuestra tarea estamos preparando y formando a los futuros abogados, jueces, funcionarios, etc. Y que toda esta enseñanza nos conduce a una cultura de paz en el futuro. Ese es por lo menos nuestro anhelo como integrantes no solo de la comunidad educativa, sino como miembros de una sociedad donde vemos lamentablemente multiplicarse a diario los conflictos de distinta índole, donde la clave está en la falta de diálogos constructivos.

Comenzando ahora a analizar los tres casos presentados y mediados en nuestro Centro, haremos diferentes consideraciones donde se podrá apreciar muchos de los conceptos aquí vertidos.

Caso 1

En este primer caso, mediado por la Mediadora, María Teresa Quiroga, que se iniciara por un requerimiento de un papá consultante del Centro Profesional, por impedimento de contacto (régimen de visitas) y que no pudo llegarse a un acuerdo, terminando con una reconvención por alimentos.

Vemos acá por el relato los inconvenientes que muchas veces se

presentan cuando la parte requerida no puede ser notificada, lo cual demora el inicio del procedimiento.

Una vez que esta notificación fuera positiva observamos que ya en el inicio, tal cual lo hemos manifestado anteriormente, las partes tenían un “grave” problema de comunicación atento a que la madre del niño nunca quiso estar frente al padre de su hijo en ninguna de las audiencias celebradas.

¿Qué sucede en un caso como este?; ¿Cómo el Mediador debe zanjar este inconveniente debiendo ver la manera de facilitar la comunicación?

Con acertado criterio la Mediadora solicita la Intervención del Servicio Social y de Psicología, en este caso personalizado en la Lic. Graciela Pelejero, Psicóloga y Mediadora, que conforme al trabajo realizado por ella logra mediante distintas entrevistas descubrir parte del conflicto entre ambos progenitores que afecta nada más ni nada menos que al niño hijo de ambos, que sufre la conflictiva relación de sus padres, sin saber cuáles serán las consecuencias futuras en el desarrollo de su vida, donde sabemos que los niños necesitan del amor y atención de ambos progenitores para crecer en debida forma.

Es de destacar que acá introducimos otro tema importantísimo que no siempre es tenido en cuenta cuando como profesionales debemos enfrentarnos ante un caso de familia, que es la *interdisciplina*, es decir, otros saberes y conocimientos que nos pueden *ayudar desde otro lugar* a resolver el tema.

Así es como la profesional actuante mediante estas entrevistas descubre que entre los padres existe una diversidad de intereses aparentemente irreconciliables.

Además surge otro conflicto: la requerida reconviene por el pago de alimentos.

Acá cabe preguntarse qué ha pasado en la entrevista previa de los letrados con su cliente cuando solicita el consultante ver a su hijo.

Parecería que quizás debería haberse interrogado más profundamente a este e indagar para ver si como padre que tiene derecho de ver a su hijo, estaba cumpliendo con su obligación alimentaria. Es quizás esto último una sugerencia para poder tener una información lo más completa posible.

Caso 2

En este caso llevado a cabo por el Mediador Mario Rauth, el requerimiento fue por un tema de alimentos.

Vemos acá que el ámbito ofrecido a las partes en esta instancia fue sumamente positivo atento a que rápidamente las partes y sus abogados arribaron a un acuerdo sobre el tema, destacando el Mediador la cordialidad y afabilidad desarrollada entre las partes durante el procedimiento.

Esto también es importante destacar que es observado por los alumnos, nuestros futuros abogados, quienes aprenden también que a partir del dialogo constructivo entre las partes se puede resolver un conflicto en forma más rápida y menos dolorosa para los interesados.

Como destacó el mismo Mediador “las partes conformaron una justa solución del conflicto”.

Caso 3

Este fue mediado por Paula Porzio. Es un caso muy interesante, desde el punto de vista del interés para los alumnos del Práctico, dado que no es muy frecuente ver temas que no sean específicamente de familia, y donde pueden observar las técnicas empleadas en este tipo de casos.

Era un típico caso de “problemas de vecindad”, caratulado “Daños y Perjuicios” provocados por la humedad y posterior daño sufrido por el requirente, el cual provenía de la propiedad del requerido.

Acá observamos como temas de vecindad ya sea por este motivo, o por ruidos molestos, etc. originan conflictos que generalmente si no son encauzados de una manera pacífica terminan muchas veces en situaciones de gravedad extrema.

Como los casos que tratamos en nuestro Servicio son de gente de escasos recursos económicos, este inmueble era un típico PH, en un barrio también de dicha condición, el cual se dividía en departamentos que eran alquilados.

Antes de poder comenzar con la mediación en sí misma hubo diversos temas a considerar dado que quien se presenta como Requerido si bien era el propietario registral del lugar, este estaba alquilado a un tercero, quien fuera citado para un próximo encuentro.

Estando ya conformado el grupo con todas las partes para iniciar la negociación, la Mediadora realiza intervenciones con distintas formas

de preguntas que hacen a nuestra técnica, con las cuales pudo llegar a saber cuáles eran los “peros” que la parte requirente tenía, atento a que se le había ofrecido el arreglo.

Estos eran “temores” (recordar cuando hablamos de las “emociones”), es decir: quién lo haría, cuáles son los antecedentes de esa persona que trabajaría, etc. Dado que en estos tiempos el tema de seguridad preocupa mucho a nuestra sociedad, así como también los costos que la otra parte debería afrontar atento a que su situación económica también era limitada.

Esto demuestra que el trabajo también artesanal que realiza el mediador en la búsqueda de la solución es de suma importancia.

Nótese que en esta misma instancia pudo hacerse lo que entre comillas diríamos una inspección ambiental, donde ambas partes, sus letrados pudieran observar y junto con el albañil que realizaría el trabajo intercambiar opiniones y detalles del trabajo a realizar.

Si este caso hubiera sido judicializado, cuanto tiempo hubiera demorado su resolución, hasta que se pudiera trabar la litis, ofrecer las pruebas, designar peritos, etc. Todo esto además sumamente costoso para gente de pocos recursos, y en él mientras tanto las relaciones entre las partes se hubiesen deteriorado mas no sabiendo en que pudiese desembocar.

En este caso un par de audiencias, bien dirigidas por un mediador idóneo, y abogados colaborativos llegaron rápidamente a la resolución del conflicto presentado, manteniendo los principios de igualdad entre las partes, de respeto mutuo y economía procesal.

Es por eso que cada vez creemos firmemente que en nuestra importante tarea como Institución formadora de futuros profesionales, y como agentes de acceso a la justicia a los más desprotegidos, debemos reforzar la tarea para que nuestra sociedad cambie sus paradigmas, dejando la confrontación permanente por causas que muchas veces son de poca entidad y pueden resolverse de otra manera menos dolorosa, dejando los casos donde la Justicia deba intervenir atento a la envergadura de los temas que así lo requieran, pudiéndose dedicarse a pleno a su rol.

No olvidemos que por nimias que parezcan los temas a resolver siempre hay detrás una persona que sufre en su interior, lo cual nos llena de mayor responsabilidad en nuestra tarea, con la cual tratamos de devolver a la sociedad lo que ella ha invertido en nuestra formación como profesionales.

No creemos que la resolución alternativa de conflictos sea la panacea universal, pero saber que podemos contribuir un poco para alcanzar la paz entre la gente trabajando de esta forma juntamente con nuestros colegas abogados ayudándolos a trabajar mejor.

María Cristina Klein

Caso 1

Materia: mediación (Régimen de visitas – Reconvención por alimentos)

Fecha inicio mediación: 11/02/2015

Mediador asignado: María Teresa Quiroga

Comisión interviniente: Turno Mañana-Civil

Hechos del caso: el requirente de la mediación por régimen de visitas es el progenitor, quien lo hace para poder ordenar el sistema de visitas con su hijo menor J.B. de 6 años de edad. La requerida es su madre. Se realiza entonces la primera audiencia sin que pudiera notificarse a la requerida. Se fija una segunda audiencia en la que asiste la requerida, con letrado patrocinante. La requerida no desea entrar a la sala de audiencia en ninguna de las reuniones fijadas conjuntas. Solo ingresa su letrado patrocinante. En cambio si se lleva su presencia en las audiencias privadas. Se realiza un total de tres audiencias, siendo que en la última la requerida reconviene por alimentos. He de señalar que este caso presenta una diversidad en la forma de vida de ambos progenitores, quizás muy extrema, desde lo económico, lo alimenticio (uno de ellos es vegano a ultranza) y frente a la formación educacional de su hijo. El detonante del conflicto fue la cuestión económica. Debiéndose varias cuotas en el colegio del menor.

Estrategia desplegada: frente a esta diversidad de criterios en las distintas ópticas en la forma de vida, solicitamos ayuda al Servicio Social. La trabajadora social interviniente llevó a cabo dos reuniones conjuntas con ambos progenitores. Al chequear información advierte la disparidad de personalidades. Puesta en valor de criterios de realidad, mediante la pregunta circular, y torbellino de ideas, con la finalidad de destrabar un círculo vicioso en las elecciones de educación del menor que lo llevaba al progenitor una onerosidad que no podía sostener”. Si se encargaba de retirar al menor del colegio, no podría trabajar, *ergo*, no se dispone de dinero para afrontar la cuota alimentaria”. La posición inamovible del requirente de la mediación, lo paralizó en la frase “yo vine a esta mediación por un régimen de visitas”.

Resolución obtenida: en este caso no fue posible llegar a ningún acuerdo.

Fecha de cierre de la mediación: 15/04/2015

Resultado: finaliza la mediación sin acuerdo. Sin embargo, los letrados quedaron en buenos términos para continuar en comunicación.

Derechos reconocidos y/o restituidos: no pudo trabajarse sobre estos aspectos.

Impacto social de la intervención desplegada en el reconocimiento y/o restitución del derecho o derechos vulnerados: si bien no se llegó a un acuerdo en el marco de la mediación, si es importante remarcar que este ámbito posibilitó reconocimientos recíprocos capitalizados por los letrados, quienes tuvieron una participación activa, y tienen a su cargo abogar por el reconocimiento de los derechos vulnerados de los involucrados sobre todo del menor.

Caso 2

Materia: mediación (alimentos)

Fecha inicio mediación 01/04/2015

Mediador asignado: Carlos Rauth

Comisión interviniente: Turno Mañana-Civil

Hechos del caso: en la mediación realizada la parte requirente, la madre del menor J, reclama a la parte requerida alimentos a favor de la hija de ambos de 4 años de edad. El requerido se presenta con patrocinio particular y se lo nota predispuesto para arribar a una solución al problema suscitado con la madre en lo referido al monto reclamado por ella para cubrir los gastos de J. Luego de un intercambio de opiniones de los letrados de ambas partes que en todo momento cuidaron que el proceso se desarrolle dentro del ámbito de cordialidad que manifestaron las partes, destacando la predisposición de la letrada del requerido, quien recordó el paso por estas aulas en su formación profesional refiriéndose a la labor del patrocinio.

Estrategia desplegada: luego de confeccionado el acuerdo los letrados de ambas partes se comprometieron a realizar un seguimiento sobre el cumplimiento de este y presentar en forma conjunta el escrito para su homologación.

Resolución obtenida: las partes pudieron llegar a un acuerdo satisfactorio en relación con el monto de la cuota de alimentos que el requerido se comprometió a pagar como también de ayudar a cubrir en un 50% los gastos extraordinarios que demandan las actividades que desarrolla su hija (jardín - natación y danza).

Fecha de cierre de la mediación: 15/04/2015

Derechos reconocidos y/o restituidos: se pudo llegar a un acuerdo mutuamente satisfactorio, en el que se reconocieron los derechos alimentarios del menor.

Impacto social de la intervención desplegada en el reconocimiento y/o restitución del derecho o derechos vulnerados: se llevó un proceso de mediación en el marco de la cordialidad lográndose un acuerdo en el marco de la autocomposición, donde han sido las partes quienes conformaron una justa solución a su conflicto.

Caso 3

Materia: mediación (daños y perjuicios)

Fecha inicio mediación: 27/05/2015

Mediador asignado: Paula Eugenia Porzio

Comisión interviniente: 1189

Hechos del caso: se solicita la mediación por daños y perjuicios provocados en el ambiente del requirente por la filtración provocada por una pérdida del departamento del piso superior.

A la primera audiencia se presenta el requerido, quien informa que en realidad si bien era el titular registral no vivía en este, colabora avisando a los habitantes de la unidad, de los cuales uno voluntariamente concurre a la audiencia.

En dicha audiencia, se logra trabajar a fondo la comunicación y se desarrollan propuestas superadoras de la solución de la controversia, la que primordialmente residía en la falta de acuerdo con la fecha y forma de revisión de los daños y opciones de reparación.

En esta primera audiencia entonces se logra disponer las pautas para la revisión y presupuesto de las reparaciones debidas.

Se realiza la segunda audiencia, en la que finalmente se logra el acuerdo sobre la forma en la que se realizarían las reparaciones y quienes quedarían obligados a soportar el costo de las mismas.

Estrategia desplegada: se inició la Mediación con la aplicación de las técnicas de la escucha activa, y la pregunta abierta, por lo que en su relato, se fueron advirtiendo los intereses ocultos que existían en la parte requirente, quien no solo estaba afectada a la posición de su reclamo, sino que también reunía un historial de perjuicios sufridos en situaciones anteriores provocadas por otras filtraciones producidas en su inmueble, que le generaba un estado de desconfianza y resistencia al arreglo de las partes afectadas. Asimismo, se pudo trabajar con los miedos que esta requirente tenía sobre la intromisión en su morada de un albañil desconocido, quien debiera realizar las obras, también sobre su experticia y los tiempos en los que esta obra debería ser cumplida. Asimismo temía por la seguridad de sus objetos personales, como también sobre el resultado final de la reparación. Por parte de la requerida, se aplicaron inicialmente las mismas técnicas, de escucha

y preguntas abiertas, advirtiéndose que la posición en todo momento era la de allanarse a la pretensión de la requirente, dado que reconocían la existencia del daño provocado, pero tenían claramente evidenciado un interés de que la reparación tuviera un costo controlado, de manera que esta cuestión podría arrastrarlos a un proceso judicial, si no se arreglaba en un monto económico superior a sus posibilidades.

Se aplicaron preguntas reflexivas de manera de romper la estructura de pensamiento cerrado que ambas partes exhibían. Surgieron las primeras opciones.

Llegada a la pregunta del replanteo, sobre cómo podría satisfacerse la reparación considerando las preocupaciones que esta le provocaban a la requirente, y como esa reparación podría ser asumida por la parte requerida, sin que pudiera ser un costo difícil de asumir, comienzan a aparecer las opciones de mutuo beneficio.

Y en tal sentido se trabajó sobre los tiempos y las opciones de revisión de los daños, y quien podría llevar adelante la obra. A tal fin la parte requerida ofreció a una persona de su confianza, quien iría al inmueble en un horario definido en presencia del hijo de la requirente, y con la compañía de uno de los vecinos.

De esa manera se zanjarían las preocupaciones de ambas partes, las que se veían ancladas en sus propios enfoques de la situación, que los asfixiaba y no les permitía superar la situación provocada. De esa manera entonces trabajaron en los días posteriores a la primera audiencia, y cumplida la fecha de la segunda audiencia concurren a la misma con el presupuesto de las reparaciones hechas y de acuerdo en la forma en la que se resolverían estas. Llegándose entonces con la colaboración activa de los letrados, quienes en todo momento actuaron con la objetividad del caso y de la experticia profesional, en especial el letrado del Servicio Jurídico de esta Facultad, quien en todo momento resulto ser un facilitador, de manera de enmarcar el requerimiento, el que muchas veces era desdibujado por la requirente, quien permanentemente volvía a situaciones del pasado.

Resolución obtenida: de dicho acuerdo se obtiene entonces una solución de mutua satisfacción, por un lado el arreglo de los daños con una persona de confianza para ambas partes, y un riesgo controlado de gastos para quienes deberían asumir el pago de las obras.

Fecha de cierre de la mediación: 17/06/2015

Derechos reconocidos y/o restituidos: se pudo llegar a un acuerdo mutuamente satisfactorio, en el que se alivió la situación de tensión ve-

cinal, mediante la obtención de una solución que no solo contuviera la contingencia provocada por la filtración, sino que también puso un manto de olvido sobre situaciones de similar dimensión por una historia de filtraciones anteriores.

Impacto social de la intervención desplegada en el reconocimiento y/o restitución del derecho o derechos vulnerados: se llevó a cabo un proceso de mediación en el marco de la relación de vecindad, donde se pudo lograr una solución a una recurrencia de problemas de convivencia, generando asimismo, la posibilidad de crear mecanismos de solución ante la eventualidad de que dichos problemas se pudieran suscitar en el futuro, generando un cambio en la dinámica del conflicto, de manera de alcanzar la paz en la relación fracturada por problemas –primordialmente– de comunicación.