

Co-mediación familiar a distancia: reflexiones en torno a la innovación en el proceso de mediación y el uso de las tecnologías

Distance family co-mediation: reflections on innovation in the mediation process and the use of technologies

Recibido: 11-10-2022 | Aceptado: 13-12-2022

Patricia Alejandra Veraciertó*

*<https://orcid.org/0000-0002-7734-3285>
Facultad de Derecho - Universidad de Buenos Aires,
Argentina

Resumen

Este artículo relata la experiencia de la autora en la adaptación de las prácticas de mediación familiar a distancia con recursos tecnológicos desde el año 2010 hasta la actualidad. Luego de narrar las primeras experiencias de co-mediación a distancia y sus repercusiones, se da cuenta de la creación paulatina de una Red de Centros Institucionales que alcanza en la actualidad varios países de América del Sur. Asimismo, el artículo detalla el diseño de la metodología de trabajo y el modo en que estas herramientas tuvieron un particular protagonismo en el contexto de las restricciones a la movilidad ocurridas durante 2020 y 2021, en plena pandemia de Covid-19. Por último, a través del análisis FODA, se busca dar cuenta de las oportunidades, las ventajas y riesgos del trabajo con herramientas tecnológicas, para reflexionar, evaluar y posibilitar el desarrollo de nuestra tarea profesional como facilitadores de la comunicación en conflictos familiares, temática abordada en esta revista.

Palabras clave: *Mediación familiar, co-mediación a distancia, resolución de conflictos, tecnología, comunicación*

Abstract

This article reports the author's experience in adapting distance family mediation practices with

Cómo citar

Veraciertó, P. A. Mediación familiar a distancia: el uso de la tecnología para garantizar el acceso a justicia. MSC Métodos De Solución De Conflictos, 3(4). Recuperado a partir de <https://revistamsc.uanl.mx/index.php/m/article/view/41>

technological resources from 2010 to the present. After narrating the first experiences of distance co-mediation and its repercussions, he realizes the gradual creation of a Network of Institutional Centers that currently reaches several countries in South America. Likewise, the article details the design of the work methodology and the way in which these tools had a particular role in the context of the mobility restrictions that occurred during 2020 and 2021, in the midst of the Covid-19 pandemic. Finally, through the SWOT analysis, it seeks to account for the opportunities, advantages and risks of working with technological tools, to reflect, evaluate and enable the development of our professional task as facilitators of communication in family conflicts, the topic addressed. in this magazine.

Key words: *Family mediation, Distance Co-mediation, Conflict resolution, Communication, Technology*

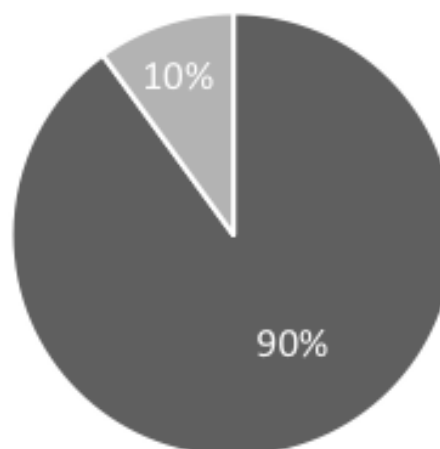
INTRODUCCIÓN

A fines del año 2010, en el marco del Centro de Mediación¹ de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires, dependiente del Departamento de Práctica Profesional donde hace 27 años me desempeño como mediadora y docente, comencé a pensar y diseñar un dispositivo de co-mediación a distancia con el uso de herramientas tecnológicas. Mi inquietud era dar respuesta a las personas que vivían distanciadas geográficamente y que no contaban con recursos económicos para afrontar los gastos de traslado o de representación a la hora de acceder a una mediación.

Entre los años 2009 y 2011, el Centro antes mencionado recibió 49 casos de mediación con requeridos domiciliados en el interior del país. De ellos, 44 casos no fueron me-

diados, 11 por imposibilidad de notificación y 33 por incomparecencia. Los 5 restantes fueron mediados por la comparecencia de los convocados. Estos datos señalaban que existía un vacío legal en nuestro país, que nuestro diseño vino a llenar.

Gráfico 1. Situación previa. Pedido de Mediación con requeridos en otras Pro-



■ No mediados ■ Mediados presencial

¹ El Centro de Mediación se encuentra anexo al Consultorio Jurídico Gratuito de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires, que brinda asesoramiento y representación jurídica a personas con recursos económicos limitados.

Fuente: Veracierto, 2020, p. 254.

Elaboración propia en base a datos recopilados por el equipo de trabajo del Centro de Mediación de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires.

Epígrafe gráfico 1:

Del cien por ciento de los casos que ingresaban con requeridos cuya residencia se encontraba fuera de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y, más específicamente, en otras provincias de la República Argentina, solo el diez por ciento se realizaba porque asistía el requerido. El resto eran mediaciones cerradas por incomparecencia.

¿Qué historias, nunca escuchadas, quedaban detrás de aquellos que no podían presentarse? ¿Qué alternativa había para esas personas, privadas de esta posibilidad por no contar con recursos suficientes, y a los que sólo les quedaría por delante la ardua vía judicial, complicada por las dificultades, costos y tiempos, que se ven acrecentados por la distancia y, fundamentalmente, por la imposibilidad de solucionar los problemas por la vía de la palabra y el entendimiento?

La situación previa me motivó a diseñar el dispositivo que se puso en práctica con el primer caso llevado a cabo el 9 de febrero de 2011, por videoconferencia, facilitada por la Corte Suprema de Justicia de la Nación, con el apoyo de la Dra. Elena Highton² y de la Dra. Gladys Álvarez³, precursoras de la

mediación en Argentina y en el mundo. La co-mediación fue llevada adelante por el equipo interdisciplinario que formé junto al Lic. Sergio Arch Guerrero, por aquel entonces mediador del Programa de Mediación Comunitaria de la Provincia de Salta. Al finalizar el proceso, en abril de 2011 se plasmó el acuerdo escrito de la primera co-mediación familiar a distancia realizada en Argentina y en el mundo **con acuerdo homologado judicialmente** por el Juzgado Nacional de la Instancia en lo Civil N° 82, a cargo de la Jueza Subrogante Dra. Celia Giordanino, Secretaría de la Dra. Laura Masi.

Cuando empezamos a pensar en esta problemática, no teníamos noticias de métodos de mediación a distancia que se hubieran aplicado ni en la República Argentina ni en el resto del mundo desde el marco legal y con acogida favorable de los Tribunales. El caso que inició este camino, entre la Ciudad de Buenos Aires y la provincia de Salta, puso de manifiesto que a través de las nuevas tecnologías era posible satisfacer las necesidades de personas que no podían acceder a la mediación.

2. PRIMERAS APLICACIONES DEL MODELO DE CO-MEDIACIÓN Y SUS REPERCUSIONES

Mariela requería la mediación en Buenos Aires convocando a Marcelo, residente en la Provincia de Salta (a 1300 km de distan-

² La Dra. Elena Highton de Nolasco fue jueza ministra de la Corte Suprema de Justicia de la Nación Argentina desde 2004 hasta 2021. Autora de más de 30 libros y casi 100 proyectos de investigación, recibió un premio otorgado por el Foro Mundial de Mediación por su actuación destacada.

³ La Dra. Gladys Álvarez fue jueza de la Cámara Nacional

de Apelaciones en lo Civil de la Ciudad de Buenos Aires. Dirige la carrera de posgrado en Negociación y Resolución de Conflictos en la Facultad de Derecho de la UBA y es Directora Académica de la Escuela de Mediación de la Facultad de Derecho de la Universidad de Mar del Plata. Es autora de numerosos libros sobre mediación.

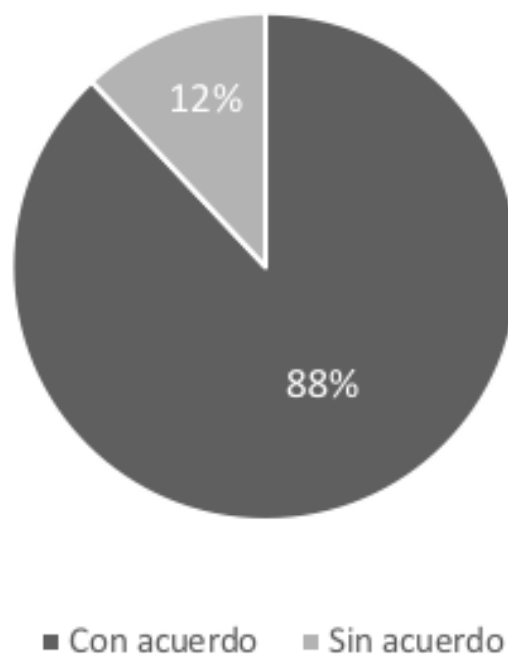
cia)⁴. La primera imposibilidad para concretar el diálogo era la económica: Marcelo no tenía recursos para viajar y encontrarse. Esto nos impulsó a trabajar pensando en los fundamentos políticos y filosóficos que tiene la mediación para nosotros, esencialmente entendida como la posibilidad de modificar la realidad propia, participando de manera horizontal en las decisiones que nos involucran, y que no sea un tercero ajeno quien decida sobre los desacuerdos. Desde lo público, acercar esa posibilidad implicaba (y aun lo hace) buscar medios posibles para que la falta de recursos no imposibilitara esa forma de participar en la transformación de los conflictos y de acceder a justicia.

El teléfono fue la primera herramienta que utilizamos para superar la distancia: Marcelo atendió personalmente y charlamos acerca de la importancia de solucionar el problema que se presentaba. Él estaba interesado, la distancia y su situación económica le impedían concurrir, pero también manifestó que tenía temas para plantear. En síntesis: la voluntad estaba presente. Mariela, quien había iniciado la mediación por alimentos con pocas expectativas de realización, aceptó con sorpresa y cierto temor nuestra propuesta de intentarlo haciendo uso de recursos tecnológicos. Ella había dejado Salta por problemas con Marcelo tres años atrás, y en ese momento vivía en Buenos Aires con su nueva pareja, con un niño de 2 años (hijo de ambos), una hija de 9 años (de su primera unión) y con Ruth, de 5 años, la hija de Marcelo, quien era la principal destinataria

de este primer intento. Ruth no recordaba mucho de su padre biológico y trataba como tal a la pareja actual de su madre.

Muchísimos casos siguieron al primero, con enorme éxito y aceptación. A continuación, presentamos algunos datos estadísticos:

Gráfico 2. Resultados mediación a distancia. (Período: 2011 a junio de 2019).



Fuente: Veraciero, 2020, p. 255.

Elaboración propia en base a datos recopilados por el equipo de trabajo del Centro de Mediación de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires. Cantidad de casos relevados: 184.

Epígrafe gráfico 2: Del 100% de los casos de conflictos familiares co-mediados a distancia, el 88% fueron cerrados con acuerdo de las partes.

⁴ Fuimos autorizados y relevados de la confidencialidad para compartir la experiencia con fines pedagógicos y de difusión de este trabajo innovador.

2.1. Una red en expansión

En aquellos años no podía imaginar que sobrevendría el contexto que nos atravesó a partir de marzo de 2020. Cuando vuelvo a aquel pasado, recuerdo a la comunidad de mediadores y mediadoras, las miradas, los susurros y ciertos silencios “de esos que hablan por sí solos”, tal como Paul Watzlawick lo enuncia en su primer axioma de la comunicación (Watzlawick et al., 1993). En mi primer libro, publicado durante 2015 (Veracieto, 2015) y luego reeditado y ampliado en una segunda edición presentada cinco años después (Veracieto, 2020), dediqué algunos párrafos a quienes pensaban que la co-mediación a distancia no era mediación, a los prejuicios derivados de esa práctica novedosa, y justifiqué conceptualmente el diseño de intervención facilitado por el uso de nuevas herramientas tecnológicas de comunicación.

La recomendación de que hubiera un marco institucional para la práctica y la divulgación de mi enfoque para el diseño del trabajo, sumado a la participación en los Congresos Nacionales e Internacionales en los que estuvimos presentes, las capacitaciones, las revisiones de prácticas y las publicaciones en diversos ámbitos, dieron nacimiento a un universo importante, pero por entonces minoritario entre los mediadores. Ese universo se fue expandiendo a partir de enriquecedoras experiencias de capacitación que realicé para mediadores de distintas provincias y Centros de Mediación del interior del país, sumado a la circulación de la primera edición de mi libro, que permitió que las herramientas llegaran a numerosos profesionales media-

dores. Todo esto derivó en la conformación de una Red de Centros Institucionales de todo el país, que paulatinamente se fueron adhirieron a la práctica y redactando protocolos para la realización de mediaciones a distancia. En las siguientes tablas puede observarse la presencia de la red en toda la República Argentina y las conexiones logradas con varios países limítrofes.

Tabla 1. Red de centros de mediación a distancia conectados en el interior de Argentina.

| Provincias conectadas con el Centro de Mediación UBA | Provincias conectadas con otros Centros de Mediación |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Catamarca | Córdoba |
| Chaco | Corrientes |
| Chubut | Entre Ríos |
| Formosa | Neuquén |
| Jujuy | Santa Fe |
| La Pampa | Santiago del Estero |
| Mendoza | |
| Misiones | |
| Río Negro | |
| Salta | |
| San Juan | |
| San Luis | |
| Santa Cruz | |
| Tierra del Fuego | |
| Tucumán | |

Fuente: Veracieto, 2020, p. 77.

Elaboración propia en base a datos recopilados por el equipo de trabajo del Centro de Mediación de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires.

Tabla 2. Red de centros de mediación a distancia conectados en el interior de la Provincia de Buenos Aires.

| Localidades conectadas con el Centro de Mediación UBA | Localidades conectadas con otros Centros de Mediación |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Azul | Bahía Blanca |
| La Plata | Pilar |
| Mar del Plata} | Lomas de Zamora |
| Junín | |

Fuente: Fuente: Veracierto, 2020, p. 78.

Elaboración propia en base a datos recopilados por el equipo de trabajo del Centro de Mediación de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires.

Tabla 3. Red de centros de mediación a distancia conectados con países de América del Sur.

| País conectado con el Centro de Mediación UBA | Países conectados con otros Centros de Mediación |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Chile | Bolivia |
| | Uruguay |

Fuente: Fuente: Veracierto, 2020, p. 79.

Elaboración propia en base a datos recopilados por el equipo de trabajo del Centro de Mediación de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires.

Los destinatarios de nuestro trabajo eran las personas que, por razones económicas, no podían participar del proceso de mediación

en un mismo espacio físico, pero que estaban dispuestas, manifestando el deseo de encontrarse y de solucionar sus disputas. El modelo de trabajo diseñado contempla la formación de un equipo de co-mediación para la tarea. Se organiza un espacio online para hacer posible el encuentro de las partes desde su ciudad de residencia, cada una teniendo a su lado un mediador del equipo (Veracierto, 2020, p. 53-65). Se llenó así un vacío legal de nuestra regulación, pues la legislación nada preveía para quienes, distanciados geográficamente, no tenían recursos que les permitieran gestionar su representación por apoderado o presentarse en forma personal, tal como lo indica el artículo 19 de la Ley 26.589 de Mediación Prejudicial Obligatoria: “Las partes deberán comparecer personalmente y no podrán hacerlo por apoderado, exceptuándose a las personas jurídicas y a las domiciliadas a más de ciento cincuenta (150) kilómetros de la ciudad en la que se celebren las audiencias”.

Nosotros apostamos fervorosamente a esta herramienta intrínsecamente informal como es la mediación, para que ningún formalismo, burocracia o reglamentación obstaculizara el deseo de las personas de restablecer el diálogo en las relaciones familiares. Nuestro aporte durante estos años de trabajo sigue atento a no quitar frescura, voluntad y verdadero encuentro a través de esta metodología que muchos adoptaron como propia, con las particularidades que se pensaron necesarias, útiles o adecuadas. Quitar formalidad a un proceso informal le devuelve el potencial a la mediación, perdido en ocasiones por coexistir con estructuras necesariamente rígidas que

requieren reglamentos y disposiciones que disminuyen la potencialidad de una forma de resolución de conflictos que finalmente brinda acceso a justicia. El Poder Judicial, al intervenir en su homologación, resolvió con creatividad, pudiendo comprobar que hay otro modo de velar por el bienestar de las familias. Felices por haber posibilitado desde entonces muchísimos procesos que no podían concretarse, festejamos el potencial de esta práctica social que hemos abrazado como profesionales, con mucha pasión y con amor, ingrediente indispensable para encarar estas aventuras, a lo que podemos sumarle una dosis necesaria de H2O: “**H**umildad, **H**onestidad y **O**sadía”, utilizando palabras del maestro Enrique Mariscal.

3. DISEÑO DE LA METODOLOGÍA DE CO-MEDIACIÓN A DISTANCIA

Comparto con los lectores un resumen de los objetivos, actores involucrados y metodología que diseñara en aquella oportunidad y que fue volcada en la primera edición de mi libro:

3.1. Objetivos

- a) Garantizar el *acceso a justicia*, brindando contextos institucionales públicos y gratuitos de actuación.
- b) Posibilitar procesos de mediación familiar entre partes que viven a distancias considerables y que no cuentan con recursos económicos para presentarse en forma personal ni por medio de apoderados.

3.2. Actores involucrados

- Personas distanciadas geográficamente que solicitan o son convocados a un proceso de mediación.
- Centros de mediación institucionales públicos y gratuitos.
- Mediadores familiares con suficiente experiencia y capacitación.
- Patrocinios jurídicos gratuitos.
- Servicios sociales interdisciplinarios.

3.3. Metodología

a. Recepción del caso. Siempre se intenta celebrar la mediación presencial, que sería lo ideal, por lo que se cursan en primera instancia las notificaciones al convocado, independientemente de su lugar de residencia. Al comprobar que el requerido no puede acercarse en persona, se pone en marcha el mecanismo para realizar una co-mediación a distancia. Es decir que es un recurso pensado, desde mi perspectiva, sólo para los casos en los que no es posible el encuentro presencial.

b. Lectura y mapa del conflicto a mediar. Se trata de explorar el conflicto desde su estructura y componentes teóricos. Ver qué tensiones movilizan a las partes, más allá del objeto concreto del reclamo, teniendo en cuenta las características de dicho conflicto.

c. Construcción de una red de centros institucionales de mediación públicos y gratuitos que se adhieran al sistema. A medida que trabajamos nuevos casos, fuimos haciendo contacto con centros de distintos lugares del país, con los que volvimos a trabajar cuan-

do ellos nos lo requirieron. Cada lugar nuevo implica encontrar el centro público adecuado y disponible.

d. Propuesta de co-mediación. Se realiza en forma simultánea al centro respectivo (para conformar un equipo de co-mediación) y al requerido, en lo que hemos denominado audiencia de ofrecimiento. Ninguna de estas gestiones se puede hacer antes de la otra, porque no se puede prometer al requerido una co-mediación si no se puede armar un equipo, ni armar el equipo cuando el requerido puede no aceptar.

e. Audiencias privadas con las partes, a modo de pre-mediación, con trabajo simultáneo del equipo de co-mediación. Esta es la etapa más importante, y es fundamental que los mediadores cuenten con un máximo entrenamiento y capacitación sobre la modalidad a distancia. Cada mediador trabaja con cada una de las partes, sin perjuicio del intercambio permanente, a fin de trasladar los resultados entre los mediadores y estos con las partes y sus abogados, de modo de confirmar y/o ampliar la lectura del mapa inicial. En esta etapa cobra particular importancia el uso de las herramientas comunicacionales, para que el traslado referido anteriormente sea correcto. También se debe considerar la voz del niño⁵ en la co-mediación familiar a distancia, insistiendo cada vez más en su consideración y participación activa por ser en quienes impacta primor-

5 Recordando que, tanto en la Declaración Universal de Derechos Humanos como en la Declaración de los Derechos del Niño, las Naciones Unidas proclamaron que las infancias tienen derecho a cuidados y asistencia especiales. Ley 26.061 de protección integral de los derechos de las niñas, niños y adolescentes (art. 3, inc. C).

dialmente la distancia planteada entre los progenitores, con los efectos que de ella se derivan.

f. Audiencia conjunta por videoconferencia. Se realizarán tantas como sean necesarias. Esto es incluso indispensable, tanto en caso de acuerdo como de cierre sin acuerdo⁶, a fin de otorgar validez al proceso de mediación para casos ingresados por sus temas legales (en el caso de Argentina, la Ley de Mediación Prejudicial Obligatoria). Esta metodología presencial de cada parte con el mediador y por videoconferencia otorga el consentimiento necesario para acordar o cerrar la mediación. ¿Por qué decimos presencial si el sistema funciona a distancia? Porque entendemos lo presencial como la comunicación fluida, directa entre las partes, sin necesidad de que la presencia sea física en el mismo lugar. Es necesario tener en cuenta los problemas logísticos que se pueden producir, y tener acordado entre los mediadores un plan de contingencia por si surgen dificultades. Al involucrar tecnología, hay múltiples factores que pueden interrumpir la comunicación, y mientras más preparación haya para lidiar con ellos, las partes tendrán menos confusión y más confianza en la seriedad del trabajo realizado.

g. Remisión del acuerdo y/o acta por correo certificado para su firma. Se remite el acuerdo a fin de que sea materialmente firmado por la parte convocada, con certificación ante el Juez de Paz del lugar u otro funcionario público que dé fe de dicho acto. En

6 Caso co-mediado a distancia con la Provincia de Río Negro. CE.JU.ME. Cipolletti. Año 2011.

general suelen ser los Coordinadores de los Centros quienes realizan esta certificación dada la conformación general de la red. Previamente, en la videoconferencia cada parte habrá firmado su ejemplar, a modo de preacuerdo y como prueba del consentimiento y compromiso.

h. Escrito con firma certificada solicitando homologación del acuerdo, para el caso de ser necesaria la homologación, siempre que el sistema legal así lo solicite, fundamentalmente en cuestiones de familia y si existen intereses de menores involucrados, evitando de este modo la posibilidad de que la parte que se encuentra distanciada geográficamente sea convocada a ratificar el pedido.

i. Nueva remisión de antecedentes al lugar de origen del requerimiento para proceder a la homologación. Dado el avance de la tecnología en el ámbito de las comunicaciones en los años transcurridos desde el diseño original de la metodología, estos últimos pasos pueden modificarse de acuerdo con las nuevas posibilidades y recursos disponibles, o mantenerse según el caso y las necesidades institucionales. Cabe destacar que, en la actualidad, las cuestiones relativas a la firma del convenio han encontrado nuevas prácticas por la aceleración de los sistemas y plataformas virtuales.

j. Presentación al Juzgado de todos los antecedentes de la mediación. Actas, intercambios realizados por medios informáticos, preacuerdos, acuerdos, videoconferencias, etc. Todo ello resguarda la legalidad y seriedad del proceso mediatorio y puede ser entregado por el mediador al abogado de

la parte requirente para el correspondiente trámite.

4. UNA PRÁCTICA EN CRECIMIENTO

La herramienta metodológica presentada en mi primer libro llegó a lugares distantes, lo que posibilitó la conformación de una Red de Centros Institucionales, uno de nuestros objetivos iniciales, que se alcanzó ampliamente dentro de nuestro país y más allá de las fronteras. Siendo aún una práctica joven y en proceso de desarrollo, en el año 2019 sentí el deseo de actualizar mi libro para compartir la experiencia de los años que siguieron, sumando voces, casos y centros que forman parte de esta práctica, y enriquecer la obra con el aporte de todos. El nuevo material da cuenta de que la co-mediación es una tarea instalada y compartida, que nos propone un mutuo crecimiento. Incorporamos nuevos casos articulados con la metodología, actualizamos estadísticas, apuntamos los Congresos donde dijimos presente, sumamos intercambios y consideraciones con nuestros equipos de trabajo, reflexionamos acerca de la importancia de la voz del niño en los procesos, legitimamos la ampliación de la red, recapitulamos la experiencia de los talleres de capacitación y los efectos de la supervisión de prácticas.

4.1. La mediación y el aislamiento social obligatorio

A su vez, la situación de aislamiento social obligatorio que vivimos en 2020/2021 no podía escapar a las reflexiones incorporadas para esta segunda edición, pues confi-

guró nuevas experiencias que merecían ser abordadas. Decidimos incorporar un capítulo para pensar juntos cómo este imprevisto cambió el contexto y se incorporó a nuestro quehacer. Durante muchos meses, en nuestro país la circulación estuvo restringida, por lo que ni partes ni mediadores podían trasladarse. Desde la flexibilidad que distingue la práctica que abrazamos como mediadores, tuvimos que dar respuesta a las demandas de las partes y garantizar el acceso a justicia más genuina e inmediata posible. Ya contábamos con una amplia caja de herramientas tecnológicas, para intentar que la palabra circule, que la disputa se aborde y sea tratada por la imperiosa necesidad de resolverla.

La experiencia del aislamiento social obligatorio nos incluyó a todos. Nosotros mismos, como mediadores, nos vimos convocados a repensar, confirmando o variando rumbos de acción, sumidos en una marea de sensaciones personales. La situación puso en común la experiencia de la distancia y la imposibilidad de trasladarnos para encontrarnos con nuestros afectos, lo que me pareció una oportunidad para volver a pensar nuestras prácticas. Las nuevas condiciones nos permitieron, en el mejor de los casos, comprender más y mejor las historias familiares y los dolores de quienes se acercan a nosotros, con el desafío de trabajar con **mayor empatía y una escucha sensible, a todo volumen**, como lo he conceptualizado junto a otras herramientas que nacieron con estas prácticas.

4.2. Una co-mediación a distancia inter-

nacional

Cabe mencionar que la situación global de aislamiento sanitario aceleró mi mudanza desde la Ciudad de Buenos Aires hasta el pie de las sierras, en la Provincia de San Luis, a casi 800 kilómetros de distancia. Este cambio de escenario propició el trabajo en la nueva edición de mi libro y, con el avance estrepitoso de la virtualidad, facilitó mantener mi labor en los distintos contextos en los que intervengo como mediadora.⁷ Fue allí, en la Provincia de San Luis, donde realicé el 30 de junio del corriente año mi última experiencia en la temática, con un caso internacional cuya parte convocada residía en la República Oriental del Uruguay. El caso, que no había sido aceptado por otros mediadores —que seguramente al observar el domicilio del requerido no supieron cómo abordarlo— “casualmente” resultó resorteado a mi favor y, sin dudar, puse manos a la obra.

Los amorosos vínculos que fui cosechando en este largo recorrido por congresos internacionales y capacitaciones brindadas en otros países —como el mantenido con la directora de esta revista, Giovana P. Ríos Godínez, quien gentilmente me ofreciera esta participación—, me permitieron saber quién sería mi compañera de equipo. Me contacté con la querida colega Mónica Casavieja López, del Centro de Mediación Cerro, perteneciente al Poder Judicial de la República Oriental del Uruguay, y propuse el caso a la Coordinación del centro para el cual presto

7 Centro de Mediación Facultad de derecho UBA, Mediadora Privada Prejudicial en C.A.B.A., Consejo de Mediación de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires y Mediadora Extrajudicial y Judicial de la Provincia de San Luis.

mis servicios, para llevarlo a cabo conforme a mi metodología.

El trabajo conjunto que realizamos posibilitó la concurrencia del convocado a una cuestión iniciada por alimentos ante la Defensoría de la Niñez y Adolescencia, y juntos fuimos encontrando soluciones a las distintas temáticas planteadas a lo largo del proceso. Se trataba de un papá distanciado de su hija de 14 años, por lo que fue muy interesante la concurrencia de la Defensora en representación de los intereses de la adolescente, trayendo su voz, colaborando en la solución y posibilitando abrir un nuevo capítulo en la historia para la familia. La variedad de posibilidades que la mediación trae aparejada en los distintos contextos y espacios institucionales de intervención, desafía permanentemente nuestro ejercicio de la creatividad. Esto me lleva a continuar alentando estos procesos y a confirmar una vez más los beneficios de la metodología, que sigue posibilitando encuentros entre familias que han sido atravesadas por conflictos no resueltos.

5. ANÁLISIS FODA DEL USO DE LA TECNOLOGÍA EN LA MEDIACIÓN

Ahora bien, en el contexto actual, después del avance del uso de la tecnología en casi todas las áreas de la vida cotidiana y del trabajo a raíz de la crisis sanitaria mundial, y como lo expuse en una presentación efectuada en el mes de abril del corriente año en el “III Seminario Internacional Los MARC y la mediación. Lecciones aprendidas. Nuevos escenarios y posibilidades”⁸, encuen-

tro necesario reflexionar sobre el uso de la tecnología en los procesos de mediación en general —y en la especificidad de la mediación familiar en particular— desde un análisis FODA, como matriz y herramienta de diagnóstico, que permite evaluar y al mismo tiempo proyectar escenarios eventuales.

Fortalezas: Sin dudas, la mayor fortaleza de las prácticas realizadas —y que motivaron e hicieron exitoso el primer diseño de intervención del 2011— fue **posibilitar la concurrencia a un proceso de mediación...** ni más ni menos. Es irrefutable que la mediación a distancia brinda la posibilidad de continuar con los procesos de mediación no solo a personas distanciadas geográficamente o faltas de recursos económicos, sino también para resguardar la salud de todos los involucrados en el contexto de crisis sanitaria. **Posibilitar el diálogo** que propone la mediación a través de las técnicas de información y comunicación amplía la caja de herramientas de los mediadores ante un sinnúmero de imposibilidades (físicas, geográficas, temporales o de restricción a la libertad, por ejemplo) y constituye una posibilidad cierta de **acceso a justicia**, ante la parálisis o ineficacia de otros mecanismos para el reclamo de derechos.

Otra fortaleza a destacar es la posibilidad que, como profesionales mediadores, tenemos de poder estar presentes a través de la virtualidad en espacios geográficos distantes, hecho que la presencialidad física obligatoria antes nos vedaba. También puede destacarse como fortaleza la agilización y

8 Veracierto, P. (2022) Disertación: Mediación y co-media-

ción a distancia. Reflexiones desde un análisis FODA.

facilitación de trámites internos del proceso que no requieran de corporalidad, y no digo **presencialidad** porque considero que realmente **estamos presentes** en el espacio virtual.

Debilidades: Por el contrario, la pérdida de esa corporalidad que favorece lo vincular de las relaciones familiares se torna necesaria e indispensable para posibilitar diálogos y conversaciones, en los que la mirada, el tono de voz y el espacio físico tangible generan un clima muchas veces imposible de homologar en la virtualidad. Por otra parte, la falta o escasez de recursos tecnológicos en muchos de los actores de una familia provoca una asimetría de posibilidades inaceptable en un proceso que busca el equilibrio de poder. La mayor homologación del espacio virtual en presencial requiere de una tecnología de punta aún ausente en muchos casos. No todos ni todas la poseen, esto se observa en la realidad de las prácticas, especialmente con actores vulnerables o que residen en lugares con escaso acceso a internet. Es por esto que hay momentos en que, aun contando con la pericia de mediadores entrenados, se producen pérdidas de voz y de imagen, interrupciones en la conexión y situaciones imprevistas, pues la realidad socioeconómica de muchos países (o territorios dentro de un mismo país), no permite contar con plataformas y sistemas más eficientes. Esto nos lleva a pensar en el siguiente punto.

Amenazas: ¿En qué puede convertirse la práctica de la mediación como proceso de encuentro, de diálogo restaurativo, como proceso de transformación e interacción de las personas? ¿Cuál será el futuro o el impacto

con relación a la corporalidad y el afecto que ella nos produce? El incuestionable valor de encontrarnos “carne a carne” y su efecto en lo vincular, presente en la mediación como proceso dialógico, puede verse amenazado. ¿Cómo y cuánto se podría vulnerar nuestra capacidad de vincularnos si la modalidad actual impuesta por la crisis llegara para quedarse?

Promover esa “comodidad” o “conveniencia” —expresada por muchos mediadores— podría traer aparejada una simplificación de la tarea, desnaturalizando y empobreciendo la especificidad del acto de mediar, fundamentalmente en las cuestiones de familia que nos convocan, poniendo en riesgo el enorme potencial del dispositivo de mediación.

Oportunidades: Estas amenazas ciertamente generan incertidumbre y temor a la pérdida de calidad en la mediación, pero como operadores y agentes de procesos de cambio y de visión positiva ante las crisis, podemos pensar y capitalizar las oportunidades que nos ofrece este momento de reflexión actual. ¿Qué beneficios podemos observar para que las tecnologías de la información y la comunicación se conviertan en herramientas a las que el mediador pueda acudir como conductor del proceso cuando lo considere pertinente, necesario y beneficioso para el proceso comunicacional? Creo que varios e interesantes.

La primera oportunidad sería **suprimir absolutamente la posibilidad** de que una persona **esté eximida por la distancia de concurrir a una mediación**. Toda persona

necesaria para el proceso ahora puede estar presente de manera virtual. Surge también la oportunidad de **posibilitar escenarios semipresenciales** que pueden ser más útiles que mediar con apoderados, con quienes siempre se desdibuja la exploración de los intereses y las necesidades reales.

La segunda oportunidad que observamos es la posibilidad de aumentar y potenciar el **trabajo en equipo** en mediación. Esta, que fue una característica del primer diseño de intervención, se vio reflejada en la conformación de equipos de trabajo en virtualidad, que nos sacaron de ese aislamiento típico del mediador, trabajando solo en su estudio o en su despacho. Nos atrevimos a pensar en equipos de trabajo, a contar con la colaboración de otro para el soporte técnico, para la tarea de observación de prácticas, etc. Creo que este es un punto positivo que nos deja este tiempo de virtualidad. Es importante destacar que esta modalidad de trabajo en equipo fue pensada en la metodología de la co-mediación a distancia para otorgar un plus de simetría al desarrollo del proceso, aunque muchos no lo entiendan así y pretendan aplicar el modelo con un solo mediador.

Otra oportunidad inmejorable es la de dimensionar nuestra posibilidad de **resolver con creatividad situaciones problemáticas o inesperadas**, exigiéndonos reacción y modificación de nuestros modos de ver, pensar y actuar. La situación se convirtió en un analizador natural de nuestros modos de mediar y nuestras capacidades para ello. Así lo he experimentado. Toleramos la propia

frustración y ello nos dio la oportunidad de repensarnos como operadores, problematizando nuestros roles, desde preguntas muy simples, pero necesarias: ¿cómo?, ¿cuánto?, ¿para qué? ¿quién desplaza a quién?

CONCLUSIÓN

El análisis realizado anteriormente resulta un disparador para seguir pensando nuestras prácticas de mediación familiar, nos desafía a seguir velando por la calidad de nuestras intervenciones que, en esta materia, requieren el encuentro –sin ninguna duda–, aunque la tecnología posibilita y abre el abanico de acciones inclusivas en la mediación. El mundo ha cambiado, las formas de comunicación se encuentran en un fuerte proceso de transformación, y la mediación como práctica dialógica no escapa a esta realidad. Los mediadores familiares, como facilitadores de la comunicación, tenemos por delante la tarea de acompañar estos cambios sin desmedro de lo conocido, privilegiando el encuentro e incorporando los avances tecnológicos, en tanto sus herramientas favorezcan a las familias y sus posibilidades de arribar a consensos. El arte que implica también la tarea de mediar, permitirá apreciar el caso por caso y sumar o descartar las nuevas posibilidades.

Finalmente, para cerrar este espacio de presentación y reflexión, dejo a los lectores parte del prólogo de mi segundo libro, que pertenece a mi amigo y colega mediador Sergio Arch Guerrero, con quien inauguramos aquella aventura de incorporar la tecnología a nuestro trabajo en el año 2011:

El conocimiento del territorio lo tienen los baqueanos⁹ por tanto ir y venir acompañando a otros. Saben que el mapa se dibuja en cada recorrido y en cada encuentro, y saben que de tanto dibujar mapas tienen muchos previstos y los actualizan todo el tiempo. El baqueano va mapeando con otro. Mira curioso, amable y sin juicios, mira para descubrir nuevas y únicas conexiones y senderos. Dispuesto a renunciar siempre a dibujos anteriores, sabe que no hay mapas definitivos sin heridas narcisistas.

Los mapas inmodificables son los del ego y la identidad. La mediación, en cambio, es un acto de servicio y de amor, que privilegia el vínculo por sobre la identidad. Las tecnologías avanzan con lógicas binarias de control, nosotros avanzamos a la par para descubrir con otro cómo nos vinculamos cada vez, cada única vez en la que nos encontramos.

Dibujar mapas nuevos conociendo el territorio con el otro sería la tarea (Veracierto, P., 2020: 8-9).

TRABAJOS CITADOS

Jackson, D.D., Beavin Bavelas, J., Watzlawick, P. (1993) Teoría de la comunicación humana: interacciones, patologías y paradojas. Barcelona: Herder.

⁹ El término “baqueano” o “baquiano” muy utilizado en América del Sur para designar a una persona conocedora de una zona geográfica determinada, su topografía, y los caminos y atajos que se pueden recorrer.

Mariscal, E. (2014) Manual de Jardinería Humana. Buenos Aires: Ediciones Urano.

Veracierto, P. (2015) Co-mediación familiar a distancia. Metodología, redes y acceso. Buenos Aires: Ed. de la autora.

(2020) Prácticas de mediación y co-mediación familiar a distancia. Conectando territorios a través de la tecnología. Metodología, redes y acceso a justicia. Buenos Aires: Ed. de la autora. Versión física y digital disponibles.

Patricia Alejandra Veracierto

Graduada de la carrera de Derecho de la Universidad de Buenos Aires (UBA), integra el Centro de Mediación del Departamento de Práctica Profesional de la Facultad de Derecho de la UBA y de la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires. Docente de grado y posgrado en la Facultad de Derecho y en la Facultad de Ciencias Sociales de la UBA. Mail: patricia.veracierto@gmail.com