

Equipo de investigación

Lic. Alicia de la Fé, Dra. Stella Maris Margetic,
Dra. Patricia Mazzeo, Dra. Nélica Reggiardo,
Dra. Silvina Russo

Dirección Metodológica

Lic. M. Valeria Quiroga, Lic. M. Alejandra Sánchez
Centro de Mediación del Consejo de la Magistratura
de la CABA. Director General Dr. Daniel Fabregas.
Directora Dra. Susana Velazquez.

Trabajo de investigación

Mediación en casos de familias atravesadas por situaciones de violencia

Resumen

El presente trabajo es una síntesis de nuestra obra publicada por la Editorial Jusbairens *Investigación sobre mediación en casos de familias atravesadas por situaciones de violencia*¹ y expone la metodología utilizada y los resultados de esa investigación que fue llevada a cabo en la ciudad de Buenos Aires, en la que se analizó una muestra no probabilística de 161 causas contravencionales y penales, que involucran amenazas simples, daños, violación de domicilio, incumplimiento de los deberes de asistencia familiar y hostigamiento, entre otros.

Con esta investigación se pudo demostrar la viabilidad de la mediación en esos casos, a partir del nivel de acuerdos alcanzados y la proporción del cumplimiento de los mismos; y a su vez, identificar algunos factores que pudieron haber facilitado esos acuerdos.

A partir del análisis del nivel de acuerdos alcanzados, así como la proporción del cumplimiento de los mismos, se presenta aquí evidencia de la efectividad de la mediación, y también se identifican factores que permiten facilitar los acuerdos.

La hipótesis de investigación consistió en que para que la mediación sea efectiva como mecanismo de resolución de conflictos, se deben reunir cinco condiciones copulativas:

- Que la violencia se encuentre controlada
- Que la frecuencia de la violencia no sea crónica
- Que las partes tengan capacidad de reflexión
- Que las partes tengan voluntad de cambio
- Que las partes estén asesoradas legalmente

1 <http://editorial.jusbairens.gov.ar/libro/cargar/149>

1. Introducción

Esta investigación nace a partir del trabajo diario en el Centro de Mediación y Métodos Alternativos de Solución de Conflictos. Tratando de abordar interdisciplinariamente los conflictos que se presentaban dentro de causas penales y/o contravencionales derivadas por un fiscal o un juez, detectamos que estábamos mediando con familias que habían vivido en al menos alguna ocasión, o bien situaciones de violencia propiamente tales o situaciones que habían sido percibidas tales, aunque no lo hayan sido en estricto rigor.

Se veía en la realidad de estas familias que se encontraban frente a nosotros, además de la violencia y el dolor que ésta conlleva para todos, aun en los casos de mayor naturalización, el deseo y la necesidad de seguir funcionando como familia; con los padres juntos o separados, encontrar la forma de ocuparse de sus hijos, de seguir adelante como parejas o de formar otras parejas, de mejorar el vínculo con esa madre, ese hijo, esa suegra o cuñado con quien el conflicto creció y la violencia y la denuncia vinieron a hacer un corte, una cuña, y esto fue lo que nos llevó a encarar la presente investigación.

Ese *hacer* diario nos llevó a reflexionar y ver que la sola intervención nuestra no parecía suficiente, que se necesitaba una intervención mucho más precisa y articulada. Sin embargo, advertimos que lo que habíamos trabajado juntos, familias y mediadores, familias y operadores del sistema judicial, había servido, algo había cambiado y por eso decidimos conformar un equipo de investigación enfocado en este proceso.

Se realizó un estudio descriptivo² cuyo objeto de estudio fue identificar los factores que posibilitan la construcción de acuerdos de mediación en casos atravesados por violencia

intrafamiliar y las variables que favorecen su sostenimiento en el tiempo.

2. Marco teórico

Entendemos que abordar este tema, como cualquier problemática humana, supone una riqueza, una complejidad en la que se entrecruzan lo biológico, psicológico, espiritual, social, cultural y contextual. Y esto requiere de miradas y abordajes simultáneos y articulados desde lo interdisciplinario o lo transdisciplinario.

Para una mayor comprensión de nuestro marco teórico, nos remitimos a nuestro trabajo ya citado en la página anterior, contextualizando aquí alguno de los conceptos allí analizados.

Tomamos como definición de “familia” la que brinda la Ley de Violencia Familiar de la provincia de Córdoba por ser, a nuestro criterio, la más amplia y completa. Se considera familia a: “los integrantes del grupo familiar, entendiéndose por tal, el surgido del matrimonio, de uniones de hecho o de relaciones afectivas, sean convivientes o no, persista o haya cesado el vínculo, comprendiendo ascendientes, descendientes y colaterales” (Ley de Violencia Familiar de Córdoba N° 9283/2006).

Por la misma razón adoptamos como propios los conceptos vertidos en la mencionada ley para hablar de violencia familiar:

“A los efectos de la aplicación de la presente Ley, se entenderá por violencia familiar, toda acción, omisión o abuso dirigido a dominar, someter, controlar o agredir la integridad física, psíquica, moral, psicoemocional, sexual y/o la libertad de una persona en el ámbito del grupo familiar, aunque esa actitud no configure delito.” (Art. 3°)

La familia es una organización compleja. Podemos también pensarla desde lo sistémico, lo relacional, con una dinámica

² Se propone en este tipo de investigación describir de modo sistemático las características de una población.

en permanente cambio e intercambio con el medio. No sólo se modifica por las variaciones internas de cada uno de sus integrantes sino por el intercambio constante de cada uno de ellos con el afuera. La organización familiar, a diferencia de otras, se sustenta en los lazos afectivos y nutre a través de ellos a sus miembros. Tiene una historia que excede la de la pareja y sus hijos para extenderse a las generaciones que los preceden.

La familia, como el individuo, para crecer atraviesa diferentes etapas normales, esperables, que son al mismo tiempo etapas críticas. Etapas esperables serían, por ejemplo, la constitución de la pareja, el nacimiento del primer hijo con la consiguiente inauguración del subsistema paterno, la entrada a la escolaridad, la adolescencia de los hijos, la salida de los hijos del hogar, etc.

Cada una de estas etapas tiene sus dificultades o puede tenerlas para uno y para todos los integrantes de la familia; como dijimos, conforman un sistema y lo que le pasa a uno repercute en todos. O aparecen crisis que si bien no son evolutivas, surgen motivadas por una desavenencia conyugal, la enfermedad de alguno de los miembros, la pérdida de empleo, un accidente y frente a estas situaciones el sistema tambalea, se desestructura y necesita volver a estructurarse.

El conflicto sucede. La causa penal cristaliza ese conflicto en el tipo penal, dando un marco que no responde en su totalidad a la complejidad del conflicto ni a las necesidades de las partes. La mediación amplía la mirada, focaliza sobre la complejidad del conflicto y busca que la palabra circule para que los vínculos sean restaurados y transformados.

A partir del pedido de intervención a la justicia, al abrir el espacio de mediación, se nos descubre en parte la singularidad de esta familia que llega con lo propio, con relaciones

y vínculos contruidos de determinada manera y con conflictos en los cuales aparece la violencia.

¿Cómo surge la violencia? ¿De dónde? Las situaciones son muchas, variadas, distintas, como familias se nos presentan. ¿Tal vez cuando se presenta una única visión del mundo y no se concibe otra posibilidad? Si bien no dejamos de ver que a veces hay rasgos de personalidad, en alguna o en ambas partes, que favorecen la generación de situaciones de violencia, entendemos que la violencia surge en la interacción, entre dos, en ese espacio “entre” y no solo desde uno. Entre dos, ligados afectivamente, se pueden generar muchas emociones y entre ellas también violencia.

Entendemos, siguiendo a Freud y al psicoanálisis, que la agresividad es inherente a la naturaleza humana y que a ninguno de nosotros nos es ajena esta energía. El hombre es un ser que entre sus disposiciones instintivas incluye una buena porción de agresividad, necesaria para su supervivencia. La cultura se ve obligada a realizar múltiples esfuerzos para poner barreras a las tendencias agresivas del hombre, para dominar sus manifestaciones mediante formaciones reactivas psíquicas.

Nos es útil para entender parte de esta interacción de la que hablamos y para poder discriminar y trabajar sobre ella, la distinción de *violencia cíclica o permanente* a la que hace referencia la Organización Mundial de la Salud (OMS) y con más claridad la de *episódica y estructural* a la que se refieren Gianella, Curi y otros autores. La violencia episódica obedece a determinada situación puntual y tiene carácter transitorio. En el transcurrir de la crisis pueden emerger episodios de violencia. En cambio, la experiencia de violencia crónica trastorna de manera consistente y predecible, provocando fenómenos destructivos como son el silencio, la desconfianza y el aislamiento. También resulta interesante la diferencia entre

interacción simétrica y la complementaria³ aunque nos resultó de difícil identificación.

La ley funciona como límite para la violencia y en este sentido como organizadora de la cultura. La ley regula desde afuera lo que el individuo no puede manejar por sí mismo para vivir en sociedad.

El individuo adulto cuenta para dicho fin con la palabra como medio de expresión de sus emociones. Simbolizar le da la posibilidad de posponer, controlar, sublimar sus pulsiones.

La mediación habilita un espacio para el uso de la palabra, para expresar lo propio y reconocer lo del otro, para comunicarse. Porque entendemos que las familias siguen funcionando. ¿O es que una sentencia condenatoria o absolutoria, tal vez, resuelve la conflictiva familiar? Hemos conceptualizado operativamente a la mediación como: “un espacio cuidado, donde se respeta la voluntad de cada una de las partes. Un espacio en el que las partes pueden explorar qué necesitan, cómo quieren continuar a partir de la situación planteada. Resulta un modelo posible de respeto mutuo y tolerancia donde se pueden generar nuevas narrativas que faciliten para el futuro interacciones más saludables”.

Legislada en el art. 204 del CPP, la mediación es uno de los métodos alternativos de solución de conflictos que se da dentro del fuero contravencional y penal, es decir que se trata de mediación judicial. El proceso de mediación, que es siempre voluntario y confidencial, no supone la suspensión de los plazos procesales pero otorga la posibilidad de intentar acuerdos que procuren la finalización del proceso.

Nuestro centro de mediación tiene como objetivo acercar a las personas en conflicto, que puedan escucharse y reflexionar sobre la situación que motivó la denuncia,

sin tener como meta el acuerdo, sino satisfacer las necesidades de las partes en ese momento, utilizando una combinación de los distintos modelos de mediación existentes como el tradicional lineal de Harvard, el transformativo de Bush y Folger, el Modelo Circular Narrativo de Sara Cobb y otros abordajes alternativos; valoramos especialmente la posibilidad de trabajar, de pensar de manera interdisciplinaria y transdisciplinaria.

3. Metodología

Nos propusimos como objetivo “identificar los factores que posibilitan la construcción de acuerdos de mediación en causas de familias atravesadas por situaciones de violencia y las variables que favorecen su sostenimiento en el tiempo”.

En este estudio descriptivo, el universo se conformó con todas las causas del fuero en que tuvo intervención el centro y en las que se firmaron acuerdos, entre octubre de 2012 y enero de 2014.

Se trabajó con una muestra *no probabilística*⁴ integrada por un total de 161 casos, sobre los cuales los mediadores que participaron voluntariamente del proyecto de investigación completaron el instrumento de recolección de datos provisto de acuerdo a su observación personal. Se realizó posteriormente la verificación del acuerdo en el lapso de al menos un año.

La hipótesis puesta a prueba fue: *las familias que han atravesado situaciones de violencia pueden participar de un proceso de mediación, lograr acuerdos y sostenerlos en el tiempo si se cumplen los siguientes presupuestos:*

4 El muestreo no probabilístico es una técnica donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados. Por lo tanto, los resultados de la investigación no pueden ser utilizados en generalizaciones respecto de toda la población.

3 Watzlawick, Paul, Janet Beavin y Don Jackson (1985), *Teoría de la comunicación humana*, Editorial Herder. Barcelona.

- Que la violencia se encuentre controlada
- Que la frecuencia de la violencia no sea crónica
- Que las partes tengan capacidad de reflexión
- Que las partes tengan voluntad de cambio
- Que las partes estén asesoradas legalmente

Compartimos, a continuación la caracterización de cada uno de estos presupuestos:

Que la violencia se encuentre controlada. Conceptualizamos operativamente *violencia controlada* como la situación en la que se ha generado un espacio en la relación vincular para poder usar la palabra en vez de la acción. Hace referencia también a la posibilidad de cada uno de manejar su propia violencia/agresividad/impulsos.

Que las partes tengan capacidad de reflexión. Entendemos la capacidad de reflexión como la capacidad de mirar, registrar, pensar sobre las propias emociones y sentimientos; mirar, registrar y pensar sobre emociones y sentimientos del otro y poder prever y registrar las consecuencias que los propios actos u omisiones tienen sobre nosotros y los otros.

Se construyó como una variable compleja, que se relevó para ambos roles –requerido y requirente- compuesta por tres dimensiones: registro de las emociones propias, registro del otro y registro de las consecuencias.

Que las partes tengan voluntad de cambio. Voluntad de cambio implica tener la disponibilidad de esforzarse para hacer algún movimiento, interno o externo, necesario para estar mejor con uno mismo, con el otro, con el entorno. Movimiento que se va a dar si uno está dispuesto a ver, a aprender algo nuevo dejando lo conocido y asumiendo los riesgos que esto conlleva.

Se construyó como una variable compleja, compuesta por tres dimensiones: disponibilidad para el esfuerzo, para el aprendizaje y para la búsqueda de un nuevo escenario.

Que la violencia no sea crónica. Hace referencia a la periodicidad con la que la violencia se manifiesta en el vínculo familiar. Hablamos aquí de episodios y situaciones aisladas de violencia.

Que las partes estén asesoradas legalmente. Se refiere aquí al acompañamiento jurídico que ambas partes han tenido previamente y al momento de la audiencia de mediación, asegurándonos así paridad y asesoramiento en obligaciones y derechos de los participantes.

4. Análisis e interpretación de datos de la muestra

Contexto en el cual se produce la muestra

Causas ingresadas a la gestión de Poder Judicial de CABA con identificación de violencia doméstica en el período 2012-2013:	3.074
Causas ingresadas al Poder judicial con identificación de violencia doméstica en el período 2012-2013, y gestionadas por el Centro de Mediación	1.117

De ese total de 1.117 causas, fue posible llevar adelante la mediación, es decir, sentar a las partes con la disponibilidad para dialogar directa o indirectamente con el otro y por lo tanto llevar a cabo la audiencia de mediación, en el 57% de los casos (637 casos). De esos casos, el 89 % arribó a acuerdos (569 casos) y el 11% no (68 casos).⁵ Ese nivel de acuerdo resulta superior a la tasa de acuerdo general verificada considerando la totalidad de los

⁵ Se pudo determinar que la tasa de acuerdos en estos casos con identificación de violencia fue superior a la tasa calculada en general sobre la totalidad de los casos mediados.

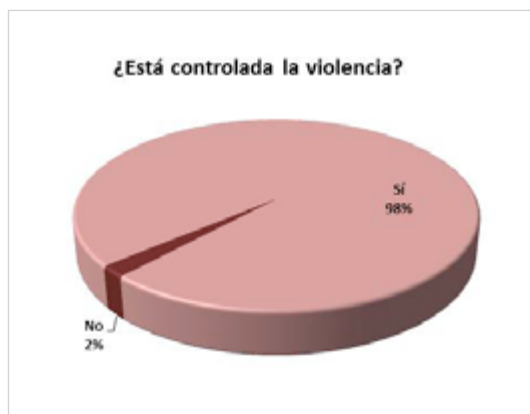
casos mediados según surge de los anuarios 2012 y 2013, con tasas de acuerdo del 81% y del 80% respectivamente, lo que resulta un hallazgo contextual para destacar⁶.

5. Hallazgos vinculados a los presupuestos de la hipótesis planteada

Vamos a compartir los resultados obtenidos en este trabajo, remitiendo nuevamente al trabajo publicado en extenso para un análisis más exhaustivo. Todos los datos fueron relevados en fichas luego de realizadas las audiencias por los propios mediadores y procesadas luego se pudieron obtener los valores que aquí adelantamos.

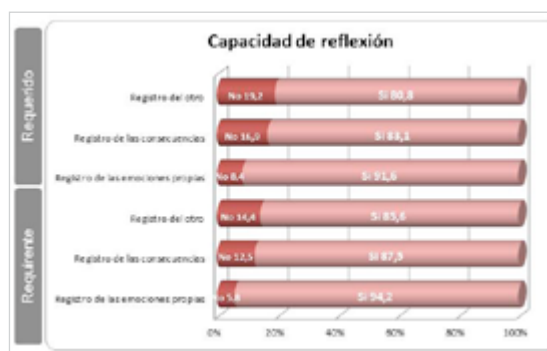
Verificación de nuestros presupuestos

Que la violencia se encuentre controlada.



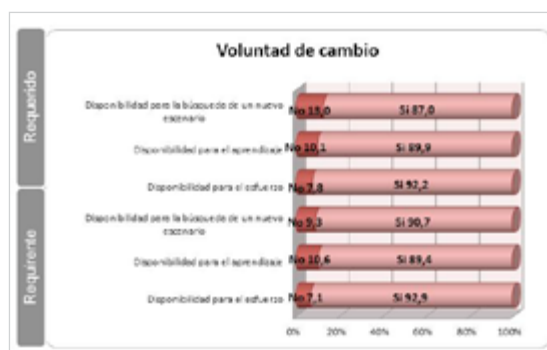
Del análisis de resultados surge que la violencia está controlada en el 98.1% de los casos relevados.

Que las partes tengan capacidad de reflexión.



Pudimos observar que los valores de la capacidad de reflexión tanto en el requirente como en el requerido superan el 80%, lo que da cuenta de un nivel elevado en ambas partes. Los valores registrados son ligeramente superiores respecto de todas las variables simples en el requirente respecto del requerido. Si bien esta diferencia no altera el equilibrio observado entre las partes, podría indicar una disponibilidad ligeramente mayor para pensar y reflexionar en el requirente.

Que las partes tengan voluntad de cambio.



Los valores obtenidos indican un alto nivel de voluntad de cambio en ambas partes, ubicándose a partir del 87%, y siendo ligeramente superiores en el requirente respecto del requerido.

⁶ Anuario estadístico sobre medición años 2012 y 2013 <https://versionanterior.jusbaires.gob.ar/content/anuario-estad%C3%ADstico-sobre-mediaciones-a%C3%B1o-2012-0>, <https://versionanterior.jusbaires.gob.ar/content/anuario-estad%C3%ADstico-centro-de-mediaci%C3%B3n-a%C3%B1o-2013>

Que la violencia no sea crónica.



Se observa que, contradiciendo el presupuesto, en el 20% de casos en los cuales se identificó con claridad la existencia de violencia crónica, se pudo trabajar con las partes, llevar adelante una mediación y arribar a un acuerdo.

Que las partes estén asesoradas legalmente.

Se cumplió en el 100% de los casos respecto del requirente y del requerido.

Para poder analizar la sostenibilidad de los acuerdos, se realizó **la verificación del cumplimiento** de estos acuerdos durante un año.

Entendemos por verificación al conjunto de herramientas que son utilizadas por el equipo interdisciplinario del Centro para contactar a las partes que han construido un acuerdo intentando ver si se está cumpliendo lo acordado. Se realizan llamados telefónicos y/o entrevistas personales con una frecuencia pautada de 1 mes, 3 meses, 6 meses y 1 año, o de acuerdo al tiempo y modo que las particularidades del caso requieran.

De esa verificación se obtuvieron los siguientes resultados:

Resultado de la verificación del cumplimiento del acuerdo		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cumplimiento	118	73,3%	92,2%	92,2%
	Incumplimiento	10	6,2%	7,8%	100%
	Total	128	79,5%	100%	
Perdidos	Imposibilidad de comunicarse	33	20,5%		
Total		161	100%		

Contrariando nuestro presupuesto, en un 17,2% de casos registrados como de violencia crónica, no sólo fue posible llevar adelante la mediación y arribar a acuerdos como se vio anteriormente, sino que también se verifica su cumplimiento en el tiempo.

6. Análisis de datos

Valoración de los resultados obtenidos

Como consecuencia del análisis del estudio de campo realizado estamos en condiciones de afirmar que en el contexto de la justicia penal respecto de los delitos de amenazas simples, violación de domicilio, daños, incumplimiento de los deberes de asistencia familiar, y la contravención de hostigamiento, en los que intervienen familias que han atravesado situaciones de violencia, *éstas han podido participar en procesos de mediación, lograr acuerdos y sostenerlos en el tiempo.*

Siguiendo a Karl Popper, en su método de ensayo y supresión de errores, procedimos a la falsación de los presupuestos y pudimos comprobar que las partes estaban asesoradas legalmente en el 100% de los casos y la violencia se hallaba controlada en el 98.1%. Para los presupuestos capacidad de reflexión, voluntad de cambio, y que la violencia no sea crónica, el porcentaje superó el 80% de los casos.

Uno de los resultados más importantes de este estudio exploratorio es que la mediación como proceso de resolución de conflictos en situaciones que involucran familias atravesadas por violencia es viable cuando la “violencia se encuentre controlada”. Pudimos constatar en el 98.1% de los casos relevados ausencia de violencia activa entre las partes que arribaron a un acuerdo.

En el cruce que hemos hecho del *presupuesto violencia controlada* con los otros presupuestos, no hemos podido constatar que existe asociación entre el control de la violencia y el sostenimiento de los acuerdos. Sin embargo se observa que en porcentajes muy altos los cumplimientos se dan cuando la violencia se encuentra controlada. Lo que nos permite concluir que la existencia de control sobre la violencia allana el camino hacia el acuerdo, y favorece el cumplimiento de los mismos.

Constatamos también que existe asociación entre la *capacidad de reflexión* del requirente y del requerido y el *control de la violencia*, lo que nos permite concluir que mejores niveles de capacidad de reflexión en situaciones de violencia controlada favorecen asimismo el alcance de acuerdos.

Respecto al cruce de la *violencia controlada* con *voluntad de cambio*, nos encontramos con distintos panoramas al examinar la persona del requirente y del requerido. En el caso del requirente en situaciones de *violencia controlada* hemos constatado que existe asociación entre ambas variables, haciendo posible mediar y a su vez, allanar el camino hacia el acuerdo. En cambio, respecto del requerido no se pudo constatar asociación entre ambas variables, pudiendo estar controlada la violencia sin haberse registrado niveles significativos de voluntad de cambio, sin perjuicio de arribar a acuerdos. Este punto que resulta ser un hallazgo en términos de “lo no previsto” genera un interrogante que daría lugar a una nueva investigación acerca de qué es lo que posibilita en este caso el camino hacia el acuerdo.

Con respecto a la relación entre la *violencia controlada* con otras intervenciones judiciales, se constató que había habido otras intervenciones judiciales tales como medidas cautelares, causas civiles, penales o contravencionales, además de la instancia en la que estábamos trabajando, en 72.8%. Sin embargo también vimos que en el 25.7% de esos casos la violencia se encontraba controlada aunque no había habido otras intervenciones judiciales. Ahora bien, se pudo asimismo constatar que los acuerdos fueron cumplidos en un 92.8% de los casos abarcando tanto situaciones que contaban con otras intervenciones judiciales (73.9%) como sin otras intervenciones (18.9%). Podríamos decir entonces que la violencia se encontraba controlada aunque no hubiera otra intervención judicial excepto la de la causa en que se estaba interviniendo. Entendemos que el contexto institucional del Poder Judicial actúa como garante de ese “espacio cuidado” que puede brindar la intervención de nuestro Centro en tanto nuestra mediación es intrajudicial. Se operativiza el encuentro en la generación de intercambios para la solución del conflicto. Este punto que resulta ser un hallazgo en términos de “lo no previsto”, genera un interrogante que daría lugar a una nueva investigación acerca del rol de la justicia como generadora de una oportunidad de cambio para las personas.

En relación a otro de los presupuestos evaluados (“que la violencia no sea crónica”), se constató su existencia en más del 80% de los casos. Al cruzar la variable *frecuencia de la violencia* con el presupuesto *violencia controlada*, hemos comprobado que si bien se asocia mayoritariamente con la *violencia episódica*, también se pudieron detectar casos de *violencia crónica* en situaciones de *violencia controlada*.

Al buscar la asociación entre el presupuesto antes mencionado y el cumplimiento de los acuerdos se registraron cumplimientos e incumplimientos tanto para casos de violencia episódica como crónica.

Este dato obtenido cuestiona nuestro presupuesto inicial en cuanto que solo se podía mediar en casos de violencia episódica, al observar que en el 17.2% de los casos la violencia era crónica e igual se pudo arribar a acuerdos sostenibles en el tiempo. Este punto que resulta ser un hallazgo en términos de “lo no previsto”, genera un interrogante que daría lugar a una nueva investigación acerca del impacto que tuvo la presencia o no de violencia crónica para lograr acuerdos y sostenerlos en el tiempo.

Ahora bien, respecto específicamente al presupuesto *capacidad de reflexión*, pudimos observar que los valores tanto en el requirente como en el requerido superan el 82.4% de los casos, lo que da cuenta de un nivel elevado de capacidad de reflexión existente en ambas partes. Los valores registrados son ligeramente superiores en el requirente respecto del requerido. Si bien esta diferencia no altera el equilibrio observado entre las partes, podría indicar una disponibilidad ligeramente mayor para pensar y reflexionar en el requirente (quien realiza la denuncia quizá reflexiona sobre lo acontecido con anticipación al requerido y además no se puede ignorar que el requerido se encuentra en una situación de constreñimiento como denunciado en una causa penal o contravencional, lo que seguramente podría influir en sus capacidades.

Respecto al presupuesto *voluntad de cambio*, pudimos observar que los valores tanto en el requirente como en el requerido superan 86.4%, lo que da cuenta de un alto nivel de voluntad de cambio en ambas partes. Los valores registrados son ligeramente superiores en el requirente respecto del requerido, lo que nos permite llegar a igual valoración que la realizada respecto de la capacidad de reflexión.

Sin embargo, cabe resaltar que, si bien una alta capacidad de reflexión parece tener estrecha vinculación con la posibilidad de arribar a acuerdos, la relación no se

mantiene entre la *capacidad de reflexión* y el *sostenimiento de esos acuerdos* y lo mismo ocurre respecto del presupuesto *voluntad de cambio*. Este punto resulta ser un hallazgo.

En la variable *otras intervenciones para el sostenimiento del acuerdo*, también surgió que el mediador en un altísimo porcentaje consideró necesario sugerirlas. Entre ellas apoyo terapéutico, programas para desarrollar habilidades comunicacionales, comunicación no violenta, etc.

7. Conclusiones

Con este estudio exploratorio y nuestra reflexión cotidiana permanente intentamos construir teoría desde la práctica. Hemos podido comprobar que en los procesos de mediación observados en los que hemos arribado a acuerdos, las partes se encontrarían en una relación de paridad en cuanto a sus capacidades de enfrentar el conflicto, pudiendo reflexionar sobre lo acontecido. Esto es importante porque los acuerdos requieren el aporte de ambas partes y la posibilidad de movimiento y compromiso para explorar alternativas, una cierta plasticidad psíquica.

De acuerdo a los antecedentes y resultados analizados, ha quedado de manifiesto la viabilidad y la efectividad del proceso de mediación contrastando con las posturas de los que plantean la imposibilidad de llevarlo a cabo cuando ha existido violencia.

El haber identificado los presupuestos esgrimidos por medio de este estudio supone un cambio de paradigma al considerar a las familias atravesadas por violencia con capacidad para responsabilizarse de sus actos, devolviéndoles el poder para revertir conductas dañinas, lo que tendría impacto positivo para la reestructuración de pautas relacionales y el desarrollo de mecanismos de resolución de conflictos más eficaces y funcionales.

Hacia adentro del Centro de Mediación, el impacto que esta investigación impulsó a generar nuevos procedimientos y recursos para dar respuestas a los desafíos que se nos iban presentando. Se requiere el compromiso ético de los profesionales que intervienen en este tipo de casos: mediadores capacitados especialmente en la temática de violencia (Ateneo de Casos-Supervisión- Capacitación específica- Talleres) para el desarrollo de mayores destrezas, en un enfoque necesariamente interdisciplinario.

La particularidad del proceso de mediación es que trabaja desde la práctica, desde el caso por caso. Nosotros lo hacemos desde el enfoque sistémico, relacional, promoviendo la potencialidad de los vínculos para el sostenimiento de la familia, sin desconocer ni dejar de estar atentos al contexto señalado.

Nuestras mediaciones son intrajudiciales y transdisciplinarias en las que participan los distintos operadores del sistema, generando un contexto que favorece a que las partes puedan mantener un equilibrio en cuanto a sus capacidades de enfrentar el conflicto. Así pueden reflexionar sobre lo acontecido y tienen la posibilidad de movimiento y compromiso para explorar alternativas y lograr acuerdos sustentables con el aporte de ambos por igual.

Con respecto al sostenimiento de los acuerdos se pudo constatar que en el 92% de los casos verificados efectivamente, se sostuvieron, siendo éste a nuestro parecer el dato más relevante, satisfactorio y que da significado y consistencia a nuestra investigación.

Nuestra modalidad de trabajo, que incluye el acompañamiento de las familias, favorece la prevención, procurando que no se repitan situaciones como las que dieron lugar a la denuncia. Si logramos comprender qué redes integran y cuáles necesitarían los actores que se encuentran con el mediador, muchos puntos críticos podrían ser abordados de

manera favorable. Cuando las personas llegan al espacio de mediación, existe una red social personal, red social significativa o red microsocia con distinto grado de presencia e intensidad y con relación a ésta se pueden pensar y optar por nuevas estrategias de resolución de conflictos.

El fortalecimiento de una red deviene de suma importancia tanto hacia adentro de la institución Poder Judicial como hacia las demás organizaciones públicas y privadas. Elogiamos al legislador de la Ciudad de Buenos Aires que supo ver la importancia de que sea un órgano oficial quien tuviera a su cargo la mediación penal en la jurisdicción, reconociendo el compromiso que nos compete como Estado. También es responsabilidad del Estado evitar que el fraccionamiento en distintas jurisdicciones y diferentes fueros revictimice a las familias que se encuentran extraviadas en el laberinto judicial.

Creemos que es necesario contar con un código unificado de familia que abarque toda la problemática que la aqueja para acompañarla así en su desarrollo, por lo que debiera crearse una Justicia de Familia que contara con competencia civil y penal; y tener equipos interdisciplinarios que trabajen mano a mano con el juez así como intervenciones que desde distintos caminos alternativos coadyuven a mantener a la familia “funcionando” como familia.

8. Bibliografía consultada

- BALLARIN, Silvina (2012), *Puntos de Encuentro Familiar. El derecho a vivir en familia*, Mar del Plata, Editorial EUDEM.
- BERARDO Ema, GRECO Silvana y VECCHI Silvana (2005), *Experiencias de Mediación y Violencia Familiar, la Mediación como recurso de intervención democratizadora en las relaciones de poder*
- BUSTELO, Daniel (1995), *La mediación familiar interdisciplinaria*, Madrid, BMS Ediciones S.L.
- CARAM, María Elena (2002), *El espacio de la mediación penal*. 2002. Disponible en línea: http://www.revistalatrama.com.larevista_articulo.php?id=1&ed
- CÁRDENAS, Eduardo (1999), *Violencia en la pareja. Intervenciones para la paz desde la paz*, Buenos Aires, Ediciones Gránica.
- CURI, Sara y GIANELLA, Carolina (2002), *Mediación y violencia familiar en el contexto judicial*. Disponible en línea: <http://enj.org/portal/biblioteca/penal/rac/73.pdf> (recuperado el 1° de junio de 2012).
- FREUD, Sigmund (1930), *El malestar en la cultura*. Obras Completas Volumen 21, Buenos Aires, Amorrortu editores.
- HEISE, Lori (1994), *Violencia contra la mujer, la carga oculta de la salud*, Programa Mujer, Salud y Desarrollo. OPS. Washington D.C.
- ILUDÍAN, Mirta y TAPIA, Graciela (1998), "Mediación y Violencia Familiar". Publicado en *Derecho de Familia, Revista Interdisciplinaria de Doctrina y Jurisprudencia*, Editorial Abeledo Perrot. Buenos Aires.
- NAJMANOVICH, Denise (1998), *Interdisciplina: Riesgos y Beneficios del Arte Dialógico*. Revista TRAMAS, Publicación de la Asociación Uruguaya de Psicoanálisis de las Configuraciones Vinculares, T. IV, N° 4
- WATZLAWICK, Paul; JANET Beavin, y DON Jackson (1985), *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona, Editorial Herder.