



**ULF CHRISTIAN EIRAS NORDENSTAHL**  
\* Director  
Oficina de Mediación y  
Conciliación Penal



**CECILIA BASTERRECHEA**  
\* Subdirectora  
Oficina de Mediación y  
Conciliación Penal

En estos casi cinco años de recorrido a la hora de hacer un balance queremos resaltar los distintos desafíos que fuimos encontrando en el camino.

Por un lado advertimos que la gran heterogeneidad de casos que se derivaban desde las Fiscalías merecía diferentes modos de abordaje en función de sus características y los variados contextos de la realidad neuquina. Para ello se requirió una capacitación específica y el desarrollo de metodologías apropiadas para cada tipo de casos, como por ejemplo en conflictos con comunidades indígenas, en situaciones protagonizadas por jóvenes y adolescentes, e intervenciones en conflictos públicos complejos.

Del mismo modo, y a los fines de llevar a la práctica el acceso a justicia por parte de la comunidad, establecimos un modelo de trabajo descentralizado y planificado estratégicamente con el objetivo de abarcar todo el espacio físico provincial, para lo cual periódicamente el equipo se traslada a las distintas localidades para realizar su trabajo, articulando para ello con otras instituciones (Juzgados de Paz, Bibliotecas, Museos, Centros de Salud, Comisarías, etc.).

Conociendo la importancia de la capacitación continua y la revisión permanente de la práctica, establecimos un programa con espacios periódicos de reflexión y de supervisión docente externa.

A los fines de poder conocer con mayor profundidad las características de nuestro trabajo los invitamos a acceder a nuestra página web, donde podrán encontrar, además de los textos completos de los casos aquí reseñados, información respecto de la organización institucional, normativa, publicaciones, estadísticas y modos de contacto:

<http://prensampfn.wixsite.com/mediacionpenal>

# 5 CASOS

## OFICINA DE MEDIACION Y CONCILIACION PENAL NEUQUEN



El día 15 de enero de 2014 se puso en vigencia el **nuevo Código Procesal Penal de la Provincia del Neuquén**, que como una de sus novedades estableció en su artículo 17 “que tanto jueces como fiscales procurarán la solución del conflicto primario surgido como consecuencia del hecho típico, a fin de contribuir a restablecer la armonía entre sus protagonistas y la paz social, utilizando la pena como último recurso”, incorporando para ello una serie de nuevos institutos para el abordaje de los casos ingresados al sistema penal.

Tanto la mediación como la conciliación, en cuanto modos no tradicionales de resolución de conflictos, vinieron entonces a formar parte del menú de herramientas que el Ministerio Público Fiscal puede proponer a las partes que acuden al sistema penal en razón de haber sido protagonistas de una situación que puede constituirse en un delito o que no han podido resolver en forma particular sus diferencias.

Estos verdaderos procesos dialógicos tomaron forma mediante la **Ley 2879**, sancionada por la Legislatura neuquina en el año 2013, y que propone como objetivos:

- \* **Abordaje integral de los conflictos**
- \* **Autonomía de la voluntad**
- \* **Protagonismo de la partes**
- \* **Autocomposición**
- \* **Reparación del daño**
- \* **Mayor participación de la comunidad en la resolución de sus controversias**

Este tipo de procesos, basados en conceptos de prácticas restaurativas, garantiza los principios de neutralidad, imparcialidad, igualdad, voluntariedad, confidencialidad, inmediatez, celeridad y economía procesal; a la vez que se trata de un servicio gratuito y conducido por profesionales de diversas disciplinas que están capacitados en técnicas de comunicación.

La intervención de los mediadores se da mediante la derivación de los casos por los Fiscales, pudiendo también ser solicitada por las partes, pero siempre se respeta la voluntad y el consentimiento informado de los participantes.

La mencionada ley exceptúa de este tipo de abordaje a las causas originadas por delitos dolosos cometidos por un funcionario público en el ejercicio de su cargo o cuando haya mediado violencia doméstica o de género.

El Programa de Mediación y Conciliación Penal fue reglamentado por el Tribunal Superior de Justicia mediante el Acuerdo 5163, y se desarrolla en todo el ámbito de la geografía provincial, ya que cuenta con Oficinas en las ciudades de Neuquén, Cutral Có, Zapala, San Martín de los Andes, Junín de los Andes y Chos Malal.

**EL LUGAR** ZONA OESTE DE LA CIUDAD DE NEUQUEN, CAPITAL DE LA PROVINCIA. UBICADA EN LA PATAGONIA ARGENTINA, EN EL VALLE QUE CONFORMA LA CONFLUENCIA DE LOS RIOS LIMAY Y NEUQUEN.

**EL CONFLICTO** UN CONFLICTO VECINAL ENTRE DOS FAMILIAS QUE TIENEN UNA LARGA HISTORIA DE VIOLENCIA MUTUA CON MULTIPLES INTERVENCIONES DE LA POLICIA Y LA JUSTICIA.

**LAS PARTES** TRES GENERACIONES DE DOS FAMILIAS VECINAS.



**MEDIADORA**  
**GABRIELA C. SABELLO**  
ABOGADA, MEDIADORA Y  
CONCILIADORA PENAL EN EL MPF  
DE NEUQUEN, EN LA OFICINA DE LA 1ª  
CIRCUNSCRIPCIÓN JUDICIAL  
(NEUQUEN, AÑELO, RINCON DE LOS  
SAUCES, PLOTTIER, SENILLOSA).



**MEDIADORA**  
**PATRICIA V. TORRES**  
ABOGADA, MEDIADORA Y  
CONCILIADORA PENAL EN EL MPF  
DE NEUQUEN, EN LA OFICINA DE LA  
1ª CIRCUNSCRIPCIÓN JUDICIAL  
(NEUQUEN, AÑELO, RINCON DE LOS  
SAUCES, PLOTTIER, SENILLOSA).

#### ASI LO TRABAJAMOS:

En el mes de noviembre del año 2017 nos solicitan intervención desde la Unidad Fiscal especializada de Actuación Genérica debido a que Kevin Mo. había cumplido 18 años y por los antecedentes penales que tenía, que traía desde su adolescencia, si la fiscalía tendría que tomar intervención, no tenían más recursos que aplicarles una sanción (podría ser detención) tanto para él como para las demás personas involucradas. En cambio, desde la Fiscalía pensaron que sería importante darles la posibilidad de participar de un espacio distinto, reflexivo, orientado a darles una última posibilidad de modificar algo de su futuro. Existían varias denuncias recíprocas entre ambas familias, la última denuncia se trata del delito de “Lesiones Graves y Daños Cosa Simple” y desde la fiscalía ya había realizado intervenciones pero ninguna en este sentido.

La Familia Mo:

Está compuesta por Andrés Mo quien queda viudo hace 3 años y a cargo de sus hijos: Maximiliano Mo (21), Maira Mo (20), Kevin Mo (18), Alexia Mo (12), José Mo (10) y Milagros Mo (7), estos dos últimos viven en un hogar porque nadie puede cuidar de ellos. Maira Mo a su vez tiene 2 hijos que viven en la casa.

De la familia Mo, los que participan del proceso de mediación son:

Andrés: nos cuenta que ha tenido una vida muy dura, que ha tenido que llevar a los más pequeños a un hogar porque no puede cuidar de ellos. Trabaja mucho y además intenta encargarse de todos, el reconoce que no tiene una vida ejemplar (dice que esta “cochino”) no le gusta tener que presentarse ante la justicia, por otro lado siempre ha acompañado a sus hijos a las entrevistas y a participado de los encuentros de mediación.

Kevin: tiene un bebé de 3 años y vive con la pareja, atrás de la casa, en un departamentito; cobra una pensión por una discapacidad que tiene en un ojo y hace changas de soldadura. Se nota el estado de vulnerabilidad en el que Kevin vive: psíquicamente inestable, drogas, alcohol, robos, falta de pertenencia a un grupo, los otros lo perciben como alguien que no tiene “códigos” y siempre se las “manda”. La familia, que no puede darle la contención que necesita ya que todos se encuentran en el mismo estado de vulnerabilidad.

Maximiliano: ha padecido las particularidades del barrio donde vive, expresa que tenía que salir armado para poder salir a la vereda, ya no vive en la casa, vive con su pareja y ha comenzado a ir a la Iglesia. La iglesia como una salida de la calle. La madre de los vecinos (Ester) dice que con él se podía hablar y al parecer tenía más registro que Kevin sobre lo que está sucediendo.

Familia Mu:

Yani Mu tiene 74 años, se había casado con Ester Vi con quien tuvo 4 hijos: Pablo Mu (26), Marcos Mu (25), Yanina Mu (20) y la niña más pequeña Liz Mu (12) que vive con Ester. La casa familiar la han dividido por la mitad. De un lado vive Ester con Liz y del otro lado Yani.

De la Familia Mu, los que participan en mediación son:

Yani: Es un personaje teñido de rubio y apodado por la otra familia como “violin”. A él le cuesta superar la separación con Ester, se encuentra perturbado por ello, vive con una nueva pareja pero lo niega. Expresa que la solución es irse del barrio, pero lo cierto es que no cuenta con los medios económicos para ello. De hecho tiene una sentencia en el Juzgado de Familia de exclusión del hogar por episodios de violencia familiar pero no tiene donde vivir y Ester ha decidido dividir la casa y darle un lugar.

Pablo: Se había ido a vivir con su pareja Claudia y sus tres hijos de 6, 2 y 1 año, a otro lado, y a raíz de este último episodio han vuelto y están en la parte de la casa donde vive Ester. Ester describe que él y su pareja abusan del consumo de estupefacientes y que sus hijos se encuentran muy desprotegidos. Cuando Ester sale a trabajar, Liz cuida de los niños con 12 años. Ester quiere que ellos

se vayan de la casa para que Liz no esté en contacto con las drogas y haga cosas que no le corresponden.

Marcos: Tampoco estaba viviendo en la casa, pero a raíz de estos problemas ha vuelto y esto significó perder el trabajo. Tiene una actitud conciliadora, no quiere tener problemas con la otra familia, pero no confía en que Kevin Mo pueda sostener su palabra, ha hablado con él en varias oportunidades para que no hayan más problemas, pero dice que no razona. En paralelo, más allá del conflicto con los vecinos la situación dentro de su familia es muy compleja y también se encuentra afectado por ello. Siente un tironeo entre su padre y su madre.

Ester Vi: Expresa que no tiene problemas con los vecinos, que los problemas con ellos han vuelto cuando Yani vuelve a vivir a la casa. Ella es una linda mujer, bastante joven. Cuenta que fue vendida por su madre a Yani. Ella relata una vida muy dura y violenta, esto amerita un capítulo aparte. A ella le preocupa más su situación particular que el tema con la familia Mo. Con ella, la entrevista fue bastante extensa, pensamos dar intervención a otros organismos (asistencia social, defensoría del niño, etc.).

Líder de una de las bandas del barrio: Fernando M

Es convocado porque ambas familias expresan que para poder avanzar en un proceso de diálogo era necesario previamente que la familia Mo arregle cuentas pendientes con él. Fernando es un chico que tiene ideas claras: Vende drogas pero no consume, lo hace para juntar dinero y hacerse su casa y reinvertir el dinero que le dan las ventas en otras cuestiones legales y darle una mejor calidad de vida a su familia. Tenía problemas con Maximiliano (drogas) y el conflicto lo traslada a Kevin por ser su hermano.

El Conflicto:

Se trata de un conflicto vecinal entre dos familias que viven una en frente de la otra, desde hace 20 años. La visión de Ester: cuenta que su ex marido, sus hijos varones y Andrés y sus hijos varones más grandes de éste, son los que viven en conflicto por las “yuntas” que tiene cada uno, para ella es un tema de bandas. A veces mejoraban las relaciones y Kevin visitaba la casa de Yani. Compartían cervezas y quien sabe qué otra cosa más. Ahora, finalmente se había dado una situación muy violenta entre Yani y Kevin. Al parecer estaban juntos una noche en casa de Yani y éste dice que Kevin le roba el celular (hecho desencadenante). Otras personas que estaban en la casa lo golpean bastante a Kevin, la familia Mo reacciona y comienza un enfrentamiento entre ambas familias y amigos de cada una, con armas, piedrazos, lesiones, daños materiales en casas y autos.

Andrés y Kevin por su parte, explican que Yani le da alcohol a Kevin para que le robe al nuevo novio de Ester. Kevin se niega a robarle al novio de Ester ya que a ella la aprecian y manifiesta haberle robado el celular a Yani, dice que lo revisa y encuentra imágenes muy comprometedoras de Yani con su propia hija adolescente, expresan que también les ha tocado el pecho a Maira y le ha dicho cosas, de ahí el apodo de “violín” que utiliza toda la familia Mo.

Cuando son convocados al proceso de mediación, aceptan participar del mismo. Todos manifiestan que no pueden vivir más así.

El proceso

Desde que el caso ingresa a la Oficina de Mediación, como fue derivado en persona por la asesora letrada de la Unidad Fiscal (generalmente es por sistema digital) consideramos que debía ser trabajado en co-mediación, debido a las particularidades y la complejidad que se advertía. La duración total del proceso fue de un mes y las entrevistas se daban en un tipo aproximado de 1.30 cada una.

Nos pareció fundamental la participación en el proceso de los padres pertenecientes a cada familia, considerando que si ellos podían realizar una reflexión en relación con lo sucedido, esto se trasladaría a los demás integrantes de las familias.

-Se realizan 7 entrevistas preliminares, varias con cada uno de los miembros de cada una de las familias y además con Fernando.

- Se realizan 3 encuentros:

1er. Encuentro entre Maximiliano, Kevin y Fernando. “Los corderos de Dios”

Conversan, legitiman el espacio de mediación. Todos expresan que si el conflicto sigue, van a terminar de dos maneras: “o presos o muertos, o se matan entre ellos o en manos de la policía!”. Al parecer todos habían sido detenidos en algún momento. Maximiliano inicia el diálogo, explica que él ha comenzado a ir a la Iglesia (como la posibilidad de salirse de la conflictiva social en la que vivían), entiende lo que su hermano ha hecho y que él hubiera hecho lo mismo en lugar de la Familia Mu. Explica que ha llevado a Kevin a la Iglesia para que lo ayuden también a él. Le insistían a Fernando que también se una a la Iglesia, Fernando les explica que no es el momento para él, pero ahí entiende que cuando quiso hablar con Kevin para aclarar las cosas, éste le dijo: “que dios te bendiga” y Fernando creyó que Kevin le estaba tomando el pelo, y eso desencadenó que lo vaya a tirotear a la canchita de futbol del barrio. Ahora entiende que no quiso provocarlo sino que se lo decía en buenos términos, con las mismas intenciones que él tenía de dejar las cosas atrás y dar por termina-

do los asuntos entre ellos. Eso, lo pudieron hacer en este encuentro. Fernando se compromete a hablar con los demás miembros de la banda sobre esta nueva relación entre ellos, de alguna manera “para parar la bronca”, como dicen ellos.

2do Encuentro en realidad se da a través de mediación puente por un lado Yani, Pablo y Marco y por otro Andrés, Maximiliano y Kevin, se transmiten propuestas y de esta manera arriban a un acuerdo que queda firmado, pero de todos los actores surge la necesidad de reunirse y por ello se convoca a un encuentro final.

3er. Encuentro, se realiza la semana antes de las fiestas de fin de año, participan Andrés y sus dos hijos: Kevin y Maximiliano y Yani y su hijo Pablo (Marcos tuvo que irse del barrio a Zapala, porque al parecer alguien más se la “tenían jurada” y no eran los Mo) y tuvo una duración aproximada de dos horas.

Vuelven a relatar todo el episodio vivido, donde se echaban culpas unos a los otros. Kevin se encontraba muy alterado, hasta que Andrés y Maximiliano toman la palabra, reconocen que todos habían hecho las cosas mal, pero que ellos se querían juntar para encontrar la manera de parar con las agresiones. Se planteó que debido a los últimos episodios, los vecinos juntaban firmas para que ambas familias se vayan del barrio y si eso sucedía era algo más grave que el conflicto puntal entre ellos y ésta reunión era la oportunidad que tenían para cambiar las cosas. Por otro lado, Andrés plantea su preocupación por la seguridad de sus hijos más pequeños que venían del hogar de menores, a pasar el verano a la casa y el peligro que representaba para ellos; y por último el asunto referido a los aliados de cada familia que se juntan a tomar en la esquina, al lado del mercado de Yani que le dicen cosas y molestan a las chicas. Por su parte Pablo entendía mejor que su padre, de que se trataba el espacio y tenía una actitud muy colaborativa, ayudaba a explicar y reflexionar a Yani sobre las cuestiones que se estaban planteando, además se compromete a hablar con los “amigos” para que acompañen este acuerdo entre ambas familias y se abstengan de molestar y Yani explica que ya no venderá alcohol en su local y eso ayudara a que no se junten en la esquina. Entre Yani y Kevin (el robo del celular y los golpes a Kevin) el asunto estaba aclarado.

Finalmente ambas familias asumen compromisos recíprocos de evitar conductas que puedan ser apreciadas como violentas y que puedan dar origen a nuevas denuncias y con esto se da por terminado el proceso de mediación. Este acuerdo es acompañado por Ester y Fernando con su firma. Ester representaba un actor positivo, era respetada por ambas familias y Fernando fue traído por

los actores principales, como una persona necesaria.

Las mediadoras, evaluamos la posibilidad de realizar un acompañamiento de los compromisos asumidos por las personas, pero en realidad, más en relación a Kevin que al resto. A medida que fue avanzando el proceso de mediación, surgió por parte de ellos, el compromiso de volver a comunicarse con la Oficina de Mediación en caso de que surjan nuevos conflictos.

Se despidieron agradeciendo la posibilidad de haberse podido reunir, de la utilidad del espacio. Se sintieron escuchados de haber podido conversar en un lugar neutral. Y a la fecha no han vuelto a contactarse ni a realizar nuevas denuncias.

Las mediadoras también agradecemos su presencia y predisposición ya que cabe destacar que las personas fueron convocadas en varias oportunidades y siempre asistieron con buena predisposición.

Conclusión:

Decidimos seleccionar este caso porque en un primer momento parecería que estamos ante un caso “no mediable”: existían situaciones de violencia, abuso de armas, drogas, medidas cautelares, características particulares de las partes, relatos en inicio muy contradictorios, situaciones de vulnerabilidad vinculadas a niños, entre otros. Por parte de las mediadoras se nos plantea el temor que con nuestra intervención, hiciera escalar aún más el conflicto.

El contexto social en el viven las personas involucradas en este caso, en barrios marginales del oeste de la ciudad de Neuquén, con la particularidad de la presencia de bandas anquilosadas, con identidad propia, vinculadas a situaciones delictivas, conocidas por la sociedad. La ausencia del Estado en la asistencia social, en estos lugares es una característica y parecería que únicamente el Estado interviene a través de la justicia tradicional a los fines de determinar la responsabilidad de una persona, en un hecho puntual y con fines sancionatorios.

Con todo ello, decidimos trabajar este caso, representando un gran desafío y que hoy podemos decir que nos ha sorprendido gratamente, con un resultado muy positivo. Cabe destacar, que en esta provincia, se ha dado el cambio de paradigma de justicia propuesto con la última reforma del código procesal penal orientado a buscar una solución del conflicto primario, pensando en las personas y situaciones, no como cuestiones aisladas, sino teniendo en cuenta sus relaciones, el contexto y el futuro.

**EL LUGAR** EL CONFLICTO SUCEDIO EN SAN MARTIN DE LOS ANDES, AL SUR DE NEUQUEN, SOBRE LA COSTA ESTE DEL LAGO LACAR, DE 34.500 HABITANTES, CUYA PRINCIPAL FUENTE ECONOMICA ES LA ACTIVIDAD TURISTICA.

**EL CONFLICTO** EN UNA FIESTA DE EGRESADOS, VARIOS JOVENES PERTENECIENTES A DIFERENTES GRUPOS PROVOCAN UNA SITUACION DE VIOLENCIA Y AGRESIONES QUE CONTINUA EN LA CALLE CON PERSONAS LASTIMADAS.

**LAS PARTES** GRUPOS DE JOVENES DE DISTINTOS CLUBES DEPORTIVOS.

**MEDIADORA**  
**KARINA BATTOLA**  
DOCTORA EN DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES, MASTER EN  
MEDIACION PENAL, MEDIADORA Y CONCILIADORA  
PENAL EN EL MPF DE NEUQUEN  
(4° CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL / SAN MARTIN DE LOS  
ANDES, JUNIN DE LOS ANDES, VILLA LA ANGOSTURA,  
VILLA TRAFUL, PIEDRA DEL AGUILA).



**ASI LO TRABAJE:**

Al momento de pensar y seleccionar un caso que me resultara emblemático varios venían a mi mente, cada uno despertaba un recuerdo particularidad ya sea por la participación de algunos de sus protagonistas, la temática a abordar, las emociones en juego, la exploración del conflicto, los puntos de acuerdo y modalidad de implementación de los mismos. Entre todos esos seleccioné este conflicto social complejo con jóvenes, que resultó emblemático por las cuestiones relacionadas a la oportunidad de derivación, por la posibilidad de ir y venir al balcón -en términos de Ury-, por el abordaje desde la perspectiva del paradigma de justicia restaurativa, y, además, por la transformación de la situación de conflicto entre los jóvenes participantes.

El tema de conflicto es rivalidad entre grupos juveniles en una fiesta de egresados que continuó en la vía pública del que surgieron lesiones.

El caso es derivado por la oficina de asignación de casos de la Fiscalía de San Martín de los Andes conforme las disposiciones del sistema penal de justicia de Neuquén que establece en el artículo 17 de su Código procesal penal que “tanto jueces como fiscales procurarán la solución del conflicto primario surgido como consecuencia del hecho típico, a fin de contribuir a restablecer la armonía entre sus protagonistas y la paz social, utilizando la pena como último recurso”. Este marco normativo permitió la inserción del Programa de

mediación conciliación penal en el ámbito del Ministerio Público Fiscal del Poder Judicial de Neuquén; ante ello, si bien existen diversos modelos de gestión conforme el proceso restaurativo que se lleve adelante desde este Programa de mediación y conciliación penal, el abordaje se articula a partir de la derivación que se realiza desde las Fiscalías a las oficinas de mediación y conciliación penal en la que toma intervención el mediador asignado y realiza una primera evaluación del abordaje que se llevará a cabo.

De esa primera evaluación, se consideró que la situación de controversia presentaba notas distintivas ya que estaba involucrado tanto lo social/comunitario como el abordaje particular con jóvenes y adolescentes. Los indicadores de complejidad que se advirtieron fueron que el caso era con multipartes y que presentaba un alto grado de difusión en los medios de comunicación local. Asimismo, se identificaron los actores sociales involucrados que resultaron ser grupos de jóvenes, en etapa final del colegio secundario, pertenecientes a clubes de rugby y básquet de la localidad. En razón de la edad de la mayoría de los jóvenes el caso presentó una importante participación de los adultos responsables con protagonismo también de los abogados.

Luego de esa primera evaluación y para establecer la conveniencia del lineamiento a seguir tomamos en cuenta el aporte de Ury sobre “El Balcón”, ese lugar en el que uno vive o al que puede ir y venir de una forma tan veloz que pareciera que estamos en ambos lugares (balcón y escenario) al mismo tiempo.

Así trabajamos en este caso, yendo y viniendo en muchas oportunidades. Desde la dimensión del balcón estimamos conveniente trabajar el caso en co-mediación. Aquí surgió una primera cuestión, relacionada con la neutralidad/imparcialidad atento que en mi caso se conjugaban las circunstancias de ser una de las mediadoras y mamá de un joven que pertenecía al club de rugby y era compañero de algunos de los jóvenes con quienes trabajaríamos en mediación. Nuevamente desde el balcón analizamos esta situación y consideramos que se pondría sobre la mesa esta circunstancia con total transparencia y que conversaríamos con las partes para que ellos pudieran manifestar si tenían inconveniente en mi participación y hacerles saber que podría apartarme y evaluaríamos la continuidad del trabajo en mediación con la Dirección de mediación.

Luego, se realizaron las convocatorias para entrevistas individuales con los jóvenes junto a un adulto responsable, madre, padre u otro adulto significativo para ese momento. En las entrevistas con los jóvenes y el adulto referente que los acompañaba, se informó sobre el sentido y alcances del programa de mediación. Asimismo, tomamos un momento en las entrevistas para hacer una referencia al rol del mediador interviniente y a mi participación como mediadora y la circunstancia de ser mamá de un joven con quienes algunos de ellos tenían cierta relación por compartir amigos y deportes en común; ninguno de ellos expresó inconveniente, por el contrario, tanto los jóvenes, los

padres y los abogados expresaron que no sentían que fuera a haber un desequilibrio en la mesa por esta situación; igualmente, se les señaló que durante el transcurso del abordaje expresarían si tenían un parecer diferente.

Acordado este punto, continuamos con los primeros relatos y habiendo cada uno de ellos aceptado participar del espacio de mediación, se promovió una entrevista individual con cada uno de los jóvenes con el objetivo de generar confianza y reflexionar sobre su situación personal, el hecho que generó la denuncia y evaluar un probable encuentro entre los jóvenes en miras a la transformación de la situación conflictiva.

Fuimos nuevamente al balcón y allí consideramos intereses y necesidades centrándonos en un primer momento en los jóvenes y convocamos para un primer encuentro para trabajar con ellos. Habíamos advertido que la cuestión entre ellos era relacional y desde allí trabajaríamos.

Los puntos de agenda, es decir, aquellos traídos por las partes al inicio y durante el desarrollo del proceso de mediación y que las mediadoras tomamos como ejes poniéndolos a disposición de las partes para la conformidad con su tratamiento, fueron:

- 1- la cuestión de la estigmatización en cuanto a los rugbiers;
- 2- lo referente al modo de relacionamiento cuando ambos grupos compartían eventos locales;
- 3- las consecuencias generadas por las rivalidades de ambos grupos.

En cuanto al primer punto de agenda, se efectuaron diferentes intervenciones desde lo exploratorio, con preguntas reflexivas y circulares que produjeron un cambio de visión superando dicha estigmatización; los jóvenes consensuaron que, independientemente el deporte que realizan, en varias ocasiones utilizan la modalidad de agresión para resolver la conflictiva que los vincula. A partir de allí, desde una tarea estratégica subimos un nivel conceptual en el espacio de mediación, procurando el traspaso de una negociación entre adversarios a una dinámica colaborativa en la que todos pudieran ganar. Se abrió el diálogo en el cual emergieron los jóvenes como individualidad; a partir del trabajo realizado en esa línea no continuaron refiriéndose con las etiquetas que los agrupaban como “rugbiers” y/o “basquetbolistas” sino con sus respectivos nombres que conocían previamente desvinculando las estigmatizaciones previas.

Esto permitió avanzar en el segundo punto de agenda y que los mismos jóvenes refirieran al relacionamiento que habían tenido hasta el momento conforme a los roles asignados desde los grupos de pertenencia. Se generaron intervenciones de las mediadoras en relación a otros modos de relación procurando conocer otros lugares de encuentros de los jóvenes y señalaron modos de relacionamiento diferente que hacían tenido en la escuela por ejemplo. En esta línea fue posible que afloraran las revalorizaciones y los reconocimientos entre los distintos jóvenes, cuestiones que fueron trasladadas por ellos mismos a sus familiares. Este aspecto requirió una intervención con

los padres la cual se mencionará seguidamente.

En la continuidad del abordaje se llevaron a cabo nuevas entrevistas individuales con cada uno de los jóvenes, luego se realizaron en grupos y nuevamente encuentros conjuntos de jóvenes.

Al mismo tiempo resultó necesario mantener reuniones privadas con los progenitores, quienes por la edad que tenían los jóvenes estaban presentes con sus propios intereses. En relación a esto, es oportuno señalar que entre las madres y padres no había conflictiva sino que manifestaban su posición desde el rol protector de progenitores. Advertido esto en reuniones mantenidas con ellos y, con el objetivo de abordar este elemento que apreciábamos podría interceder de manera negativa en el trabajo con los jóvenes, generamos entrevistas individuales entre los adolescentes con sus respectivos padres y conversamos sobre las visiones que estaban teniendo ellos mismos con respecto a sus pares; esto fue previamente trabajado con los jóvenes quienes también advirtieron como oportuna esa reunión ya que comentaban que sus padres seguían teniendo opiniones negativas de los otros adolescentes y no comprendían que cada uno de ellos estaban procurando superar la situación de conflicto. Recoger este texto de los jóvenes nos permitió visualizar el avance en el trabajo con ellos y al mismo convencernos de la pertinencia de promover esa reunión con los padres.

Esto se llevó a cabo en reuniones privadas y advertimos que en todos los casos los adultos relataban la visión de la situación sin considerar lo que sus propios hijos manifestaban; esto requirió un trabajo particular y una ardua tarea que tuvo resultados positivos; sin embargo, era necesario considerar otros actores en este escenario.

Junto con los padres concurrían también a esas entrevistas individuales los abogados con quienes trabajamos en la misma línea; ellos tuvieron su momento para expresar su postura desde el asesoramiento legal que brindaban; con ellos se trabajó también la relevancia de poder continuar con el abordaje de la conflictiva primaria en la que habíamos avanzado. Nos detuvimos aquí en algunas reuniones privadas con los abogados para conversar con ellos sobre la valiosa participación en el espacio de mediación; luego, los invitamos a imaginar una situación posible en la que estuvieran participando del proceso de mediación no en calidad de abogados sino como ciudadanos de la comunidad de la que son partes y aceptaron colocarse en esa escena; con ello, trabajamos sobre las consecuencias de un abordaje con los jóvenes relacionado a ganadores y perdedores (suma cero - propio de un paradigma sancionatorio), pensando en un trabajo dirigido a que no exista igualdad entre las partes sino que ocupen un rol muy diferente, una como autor, la otra como víctima en la que una ejerce la reparación y la otra la recibe. Seguidamente les presentamos otra escena consistente en trabajar con los jóvenes en un abordaje donde el resultado sea ganar - ganar (suma variable -

propia de un paradigma restaurativo) reflexionando sobre la igualdad entre los jóvenes, la co-construcción del conflicto y donde exista una restauración satisfactoria en término de interés y necesidades para todos los jóvenes. Dialogamos sobre ambas escenas, desde su visión de miembros de la comunidad y apreciaron que si se trabajaba en la segunda línea, la repercusión sería positiva para la misma comunidad. A partir de allí, continuamos conversando con ellos como abogados de parte y manifestaron que el asesoramiento que brindarían sería con el objetivo de continuar en un proceso colaborativo.

Generadas estas movilizaciones, pudimos continuar con el trabajo con los jóvenes quienes demostraron su capacidad de expresar con claridad a sus padres que pretendían solucionar la situación en este espacio de diálogo ya que eran ellos mismos quienes se encontrarían cualquier noche en una reunión, en un boliche o en la calle; además de la claridad con la que expusieron sus intereses pudieron también dejar la enseñanza de la ductilidad con la que pudieron moverse en los procesos de diálogos mantenidos en el espacio de mediación modificando el escenario de lo confrontativo a lo colaborativo. A modo de adelanto, puedo expresar que ambas cuestiones fueron destacadas al finalizar nuestro trabajo en sentido de reconocimiento por el trayecto realizado por ellos mismos.

En lo referente al tercer punto de agenda es posible señalar que con el diálogo establecido en el proceso de mediación los jóvenes dieron por superada la situación de controversia. El abordaje integral de la conflictiva permitió el reconocimiento del otro y al mismo tiempo ser revalorizado. Luego de alcanzados estos elementos de la transformación de la situación de conflicto, los jóvenes demostraron actitudes de confianza y de fluida comunicación sobre las consecuencias que les generó a cada uno de ellos las rivalidades de ambos grupos. Galtung expresa "La humanidad tiene grandes experiencias positivas y negativas. Todos deben unirse a la construcción en ellas, donde quiera que se puedan encontrar". En la línea de lo expresado por el autor citado, advertimos que los jóvenes sortearon los preconceptos propios, aclararon las diferencias que los mantenían en rivalidad. Posteriormente, se reflexionó sobre las consecuencias que se habían generado por la controversia. Se trabajó sobre las consecuencias personales y familiares que había tenido lo acontecido; expresaron su responsabilización y durante el diálogo fluido que seguían manteniendo expresaron lo conveniente que hubiese sido que hubiesen podido hablar en lugar de recurrir a la violencia. A partir de esta reflexión en la que todos coincidían, acordaron de manera constructiva modos diferentes de relación pacífica a mantener a futuro.

Se destaca como resultado del proceso de mediación la revinculación positiva tanto para los jóvenes involucrados como para sus respectivos grupos de pertenencia. El abordaje insumió una duración de aproximadamente 3 meses.

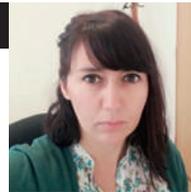
# CASOTRES

**EL LUGAR ANDACOLLO ES UNA COMUNIDAD DEL NORTE DE LA PROVINCIA DE NEUQUEN, CON ALREDEDOR DE 3.000 HABITANTES QUE SE DEDICAN PRINCIPALMENTE A ACTIVIDADES GANADERAS, FORESTALES Y DE EXPLOTACION MINERA.**

**EL CONFLICTO OPERARIOS DE UNA EMPRESA MINERA CORTAN EL ACCESO A LA MISMA EN RECLAMO DE REIVINDICACIONES LABORALES QUE NO ESTABAN SIENDO ATENDIDAS.**

**LAS PARTES LOS OPERARIOS, PROPIETARIOS DE LA EMPRESA, EL SINDICATO Y LAS AUTORIDADES PROVINCIALES DEL AREA DE TRABAJO.**

**MEDIADORA  
LAURA PORRO**  
LICENCIADA EN PSICOLOGIA, MEDIADORA Y  
CONCILIADORA PENAL EN EL MPF DE NEUQUEN  
(5° CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL / CHOS MALAL,  
ANDACOLLO, BARRANCAS, LAS OVEJAS, BUTARANQUIL,  
EL HUECU, VARVARCO, ENTRE OTROS).



## ASI LO TRABAJE:

Por un lado podemos pensar nuestra tarea desde el paradigma de la Justicia Restaurativa, la cual pregona como uno de las posibles intervenciones la mediación. Esta se define como un espacio en el cual, con la ayuda de un tercero neutral, las partes adquieren protagonismo, y se intenta un abordaje del conflicto que incluya una perspectiva simétrica en la que todos tengan intervención y puedan aportar para este proceso. Por otro lado debemos observar nuestra tarea dentro de una institución con firmes instituidos tradicionales como es el Poder Judicial. Por tal razón nuestra participación debe estar alerta al lugar que ocupamos, en nuestras intervenciones.

Asimismo hay que tener en cuenta el momento socio-histórico que nos atraviesa favoreciendo que se produzcan Conflictos Complejos, llamados estos así por varias razones una de ellas por la cantidad de sujetos que intervienen, así como el impacto en la opinión pública, afectación de derechos de terceros, nivel de escalada de violencia, etc.

Esta localidad desde hace muchos años cuenta con una minera instalada en uno de sus cerros. Allí esta hace un año una empresa que tiene como empleados a personas del propio Andacollo y de los alrededores. Esta comunidad es pequeña, por lo tanto la gente se conoce de toda la vida. A esta

localidad suelo ir al juzgado de paz de forma programada para trabajar allí en mediación, facilitando el acceso a la justicia, pero este no era el día de agenda programada.

Estando yo en la oficina de Chos Malal, se comunica el fiscal del caso quien consulta si sería adecuada mi intervención en una situación que se estaba generando entre el personal de la minera y la empresa contratista. Los primeros habían decidido cortar el acceso a la misma a todos los trabajadores a raíz de numerosos reclamos que no habían sido escuchados. Ante esta situación me puse en contacto con la subdirectora de la oficina de mediación, Dra. Cecilia Basterrechea, con quien analizamos cual podría ser un abordaje adecuado, considerando además que no había denuncia que diera paso a nuestra participación. La denuncia penal es una cuestión formal y previa a nuestra intervención, de la cual, y a través de la derivación, obtenemos los datos pertinentes para llevar adelante el proceso, pero al no contar con ella, le solicito información al fiscal, quien me transmite que había ciertos pedidos de parte de los operarios en cuanto a condiciones laborales. De esta manera se sugiere como instancia necesaria una primera intervención de la Subsecretaría de Trabajo, y que si esta instancia fracasaba se les podía ofrecer nuestra colaboración. Según información que me brinda el fiscal hubo cierto dialogo sin acuerdo en la subsecretaría de trabajo.

Horas más tarde me dirijo a Andacollo.

La puerta de acceso para la intervención fue definida por el fiscal, a fin de evaluar si era factible nuestra cooperación debido a los datos con los que él contaba. Así fue que me dirijo al lugar a fin de poder tener entrevistas y evaluar si se podía trabajar en este caso.

Una vez en el lugar llego hasta la comisaria en donde estaban expectantes de mi llegada y también del desenlace de la situación, ya que ello implicaría o no, su accionar. En ese momento entablo diálogo con el comisario quien se estaba desempeñando en el cargo recientemente en la localidad y ya tenía conocimiento de la mediación y su procedimiento. Me comenta que espera una solución pacífica, ya que los jóvenes policías son amigos y vecinos de las personas que realizaban el corte y por lo que cualquier otra salida implicaría un conflicto social en la comunidad. Por tal razón me aboque al abordaje del conflicto de forma inmediata. Articule con el comisario la posibilidad de utilizar ese espacio para recibir a la gente, el comisario encantado acondiciono una oficina, fue allí donde se produjeron las primeras entrevistas. Momentos después me facilito los teléfonos de los protagonistas.

Por un lado tenemos a dos personas, uno de ellos del Sindicato de la Provincia y otro un delegado gremial que trabaja actualmente en la minera, por otro lado el gerente de operaciones, representante máximo en la localidad de la empresa.

Es importante aclarar que nuestro principal objetivo era bajar el nivel de agresión, si es que existiese, y abrir la vía para encaminar el diálogo

La primera entrevista se llevó a cabo con los delegados gremiales, en representación de los obreros de la minera. En ella realicé el encuadre pertinente donde transmito principalmente que pertenezco a la oficina de Mediación y Conciliación Penal, y que tenemos como objetivo poder acercar a las partes para que resuelvan su problema y que nuestra intervención apunta a que ellos cobren protagonismo en cuanto a la solución del conflicto. En esta instancia comenzaron a desplegar preguntas, que apuntaban a deslindar cuál era mi función, su actitud era distante y con falta de confianza. Poco a poco se fue creando un clima que hizo propicio la narración de su historia que venía desde hace tiempo cargado de malestar. Cuando indago cuáles eran las expectativas, los intereses que deseaban resolver manifiestan que se trata básicamente de cuestiones relacionadas a la seguridad, cuestión salarial, además de la categorización de los operarios (esto posibilitaría que la gente cobre haberes diferenciales según su especialidad y poder ascender en la empresa). Cuando exploro cuáles serían los intereses primordiales a satisfacer, ponen de manifiesto principalmente las cuestiones de seguridad. Finalizada esta entrevista, quedamos en que después de tener la conversación con el representante de la empresa, veremos si acepta también reunirse, tal como ellos lo manifestaron y de esta manera empezar a dialogar sobre los intereses de cada uno y la posible solución al mismo.

Las personas entrevistadas representaban a un grupo de trabajadores. En la charla se pudo deslindar cuáles eran los intereses y la jerarquía de los mismos. Sus actitudes evidenciaban en un primer momento pocas expectativas a poder resolverlo de esta manera, había desconfianza instalada en la relación con la otra parte y recién se estaba estableciendo la confianza en mi función y en el proceso. En estos intereses estaban puesto de manifiesto cómo vivían los trabajadores la situación que se venía arrastrando hacia un tiempo. Por lo tanto había malestar. Lo que plantean como solución al mismo tenía que ver directamente con lo que había dado origen a la situación actual. Por eso se trabajó en la entrevista cuál era el interés prevalente y de esta manera poder empezar a dialogar en la reunión, sobre esta prioridad.

También sabían que no podían levantar la medida, sin llevar respuesta al grupo al cual representaban. Por lo tanto había un clima de tensión.

En la sala de espera estaba ya el gerente de operaciones, encargado de la empresa en la localidad. Lo invito a pasar y observo que su postura es de mayor confianza. Encuadro la entrevista y comento que no es la primera vez que hacen paro los operarios, aunque, en otras oportunidades no habían cortado el ingreso a todo personal. El espera que nosotros lo desalojemos y que la gente

continúe trabajando. Allí fue necesario volver a poner sobre la mesa nuestro modo de trabajo que dista mucho de sus expectativas. Le vuelvo a explicar los principios que rigen nuestra práctica haciendo mención a la voluntariedad, la confidencialidad, la neutralidad, el protagonismo de las partes, y la autocomposición. Reacciona sorprendido, pero igualmente entusiasmado en poder encontrar solución a la situación. Me comenta que llevan un año trabajando y esta etapa se llama de exploración, luego se pasa a la siguiente etapa que es de explotación, actualmente están muy cerca de esta segunda etapa, donde todos los inversionistas sentirán cierto alivio, pero ahora existe un clima de tensión, ya que hay solo inversión. Relata que en estos proyectos hay distintos inversores y bancos de por medio, y que además tienen una idiosincrasia totalmente distinta a la Argentina, por lo tanto desconoce cómo finalizaría toda esta situación. Ya que los inversionistas están esperando que la gente se reincorpore al trabajo. El cómo represente de la empresa puede tomar decisiones, pero también en algunas oportunidades necesita realizar las consultas pertinentes, pero le interesa arribar a una solución, por lo tanto se muestra interesado en reunirse a dialogar con los representantes gremiales.

Cuando vuelvo a dialogar con los jóvenes gremialistas para coordinar el encuentro, manifiestan que prefieren tener la reunión en una de las oficinas de la empresa con el gerente de operaciones, es así que nos disponemos a marchar hacia estas dependencias. Cuando ingresan a la oficina se saludan amablemente, aunque cuando empezamos con el diálogo se dio cierto clima de tensión, ya que había malestar por llegar a esta instancia para ser escuchados (los operarios) y por otro lado también de parte de la empresa existía pérdidas dadas por la toma del acceso a la minera. Paulatinamente se fue dando un clima de buen trato, donde cada una de las partes pone de manifiesto sus intereses y limitaciones. Pudiendo empezar a charlar cada punto de la agenda. Las intervenciones fueron mínimas para organizar el diálogo y parafrasear intereses y propuestas. La gente se conocía, conocía la realidad en la que trabajaban y compartían diariamente. Podemos destacar que de parte de los operarios pudieron transmitir los riesgos que se juegan en forma cotidiana y que podrían ser previstos con simples medidas. En cuanto al gerente de operaciones puso en conocimiento el avance que estaba teniendo la empresa con la llegada de maquinaria nueva para el funcionamiento y pase a la fase de explotación. Así fue avanzando la reunión hablando de los puntos que les interesaban.

Cuando pienso en los encuentros en los cuales he intervenido, viene a mi mente lo difícil que es generar empatía, que es un objetivo importante para avanzar en la construcción conjunta de solución a la situación planteada. En este caso observaba que gradualmente se fue estableciendo una comunicación fluida.

# CASO CUATRO

Escuchando la percepción del otro, existiendo la escucha, y habilitando esto a una negociación. Se pudieron decir cuáles serían los parámetros en los cuales podrían moverse para poder llegar a un acuerdo. Existía reconociendo mutuo, se lo observaba en la mirada, en los gestos, los modos. El diálogo fluía y se daba en un marco de respeto, en donde se observaba posiciones simétricas y empáticas que apuntaban a la solución de la situación y la búsqueda de alternativas en un conflicto en donde las partes eran interdependientes. Al finalizar la reunión quedaron en que cada uno conversaría con sus representantes y luego volver a reunirse.

En este punto fue donde prefirieron seguir negociando de forma privada, sin nuestra colaboración, ya que el clima que se vivía era cordial. Agradecieron nuestra participación, ya que esto habilitó el restableciendo del diálogo.

Este caso me invitó a reflexionar el LUGAR que ocupó dentro de una institución. Ya que al pertenecer al Juzgado de la V circunscripción, y convocar a la gente, instantáneamente en las entrevistas percibí el prejuicio que existía en cuanto a mi accionar. Habían puestas expectativas en mi persona, dado por la institución en la cual trabajo. Esto junto al desconocimiento de parte de la población en general de otros procesos no adversariales, dieron como resultado en una primera instancia la situación de desconfianza en el caso de los operarios y exceso de confianza en el representante de la empresa.

Además fue interesante replantearme la cuestión del espacio físico, el cual elegí, para realizar las entrevistas, concluyendo que no fue el mejor. Teniendo en cuenta el imaginario social de la comunidad. Ya que la comisaría está más bien relacionado a la sanción y no a un diálogo simétrico. Por otro lado analice que existía un prejuicio de mi parte al acercarme a un conflicto de este tipo, ya que pensaba que habría un nivel de agresión alto, dado por la medida que adoptaron los operarios para ser escuchados en su reclamo. Por ahí sin razonarlo en el momento fue como una medida de autoprotección la elección del lugar, pero al entrevistar a la gente, escuchar sus historias, se estableció confianza mutua, que habilitó, reunirnos en otro espacio.

Por otro lado esta intervención pudo hacer fluir algo que estaba estancado y que podría haber concluido con una escalada de violencia, por lo cual es gratificante poder construir con los otros una forma de vivir los conflictos de manera más empática.

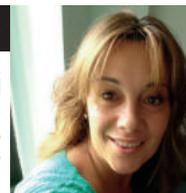
**EL LUGAR** VILLA LA ANGOSTURA, UN PRECIOSO LUGAR UBICADO EN LA CORDILLERA ANDINA DEL SUR NEUQUINO, CON CASI 15.000 HABITANTES QUE VIVEN CASI EXCLUSIVAMENTE DEL TURISMO.

**EL CONFLICTO** DOS ADOLESCENTES QUE INTENTABAN SUSTRAR UNA BOTELLA DE ALCOHOL DE UNO DE LOS DOS SUPERMERCADOS MAS GRANDES QUE TIENE LA CIUDAD FUERON SORPRENDIDOS POR EL ENCARGADO DE SEGURIDAD.

**LAS PARTES** LOS JOVENES Y EL ENCARGADO DE UN SUPERMERCADO.

MEDIADORA  
LILIANA Besses

DOCENTE, MEDIADORA Y CONCILIADORA PENAL EN EL MPF DE NEUQUEN (4° CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL / SAN MARTIN DE LOS ANDES, JUNIN DE LOS ANDES, VILLA LA ANGOSTURA, VILLA TRAFUL, PIEDRA DEL AGUILA).



## ASI LO TRABAJE:

El conflicto involucraba a dos jóvenes menores de edad, por lo que ya tenía alguna particularidad especial y, sin llegar a ser complejo en los términos del Protocolo de intervención para Situaciones Complejas redactado por el Equipo de Mediación Penal del Poder Judicial, se fue complejizando desde la primera convocatoria. Uno de los jóvenes no pudo ser ubicado dado que se había mudado a otra ciudad, no dejando teléfono de contacto, ni dirección. El otro joven, luego de varias idas y venidas concurrió al espacio y pudo arribar a un acuerdo.

El caso llega derivado del Ministerio Público Fiscal, involucra a dos jóvenes -menores de edad- a quienes se les atribuye el delito de Hurto en Grado de Tentativa (Arts. 162 y 42 CP), según reza la carátula. Tendemos a nombrar este de situaciones como "jóvenes en conflicto con la ley penal"; cuando -como veremos- éste sería el menor de los conflictos que se estaba atravesando ese momento, al menos para quien logramos convocar.

Uno de los jóvenes no fue ubicado, se había mudado de la ciudad sin dejar rastro alguno. El otro, a quien por razones de confidencialidad nombraré como *Ciro*, pudo ser convocado a la entrevista preliminar, individual y explicativa, la invitación incluía a su progenitora de quien la Fiscalía había aportado los datos.

El día de la entrevista se recibió un llamado telefónico desde Desarrollo Social explicando que *Ciro* se encontraba en ese momento viviendo en el Refugio, dado que hacía un tiempo por una pelea con su madre había quedado en situación de calle, no teniendo otro lugar, ni familiar a quien recurrir. Los profesionales de ese organismo estaban intentado una revinculación de *Ciro* con su madre y hermano pequeño, pero manifestaron que el trabajo no era fácil por la alta resistencia de ambos a restablecer la relación.

Ante esta noticia se suspendió la entrevista con *Ciro* para poder visualizar el mejor modo de continuar, si era ello posible, el abordaje del caso; los profesionales de Desarrollo Social quedaron a la espera de un nuevo contacto. Sí se presentó a la convocatoria *María*, la mamá de *Ciro*, acompañada de *Martín*, su hijo de de 9 años de edad..., estaba enojada, molesta y durante toda la entrevista manifestó que no tenía tiempo para perder con *Ciro*, que su obligación era *Martín* –quien era asmático- y la necesitaba. Expresó que *Ciro* en breve cumpliría la mayoría de edad, ya no era su problema, pidió que no la llamáramos más por ese tema. Se hicieron diferentes intervenciones a fin de ver si se lograba su acompañamiento en este espacio; más no hubo respuesta positiva, reiterando que no podía ocuparse de *Ciro*, que ella tenía que cuidar a *Martín*. El padre de *Ciro*, según pudimos averiguar, vivía en otra ciudad, y no se contaba con datos para poder ubicarlo.

Varias dudas me invadieron en el modo en que se podría avanzar con el abordaje del caso, y no pude dejar de pensar en lo que menciona la Dra. *María Dolores Finocchietti* en relación a que “...aún cuando el hecho sea poco relevante desde el punto de vista del derecho penal debemos ser conscientes de que, cuando es cometido por un niño o adolescente produce un mayor impacto social por la condición del autor” (*Del Val Teresa María*, Gestión del conflicto Penal, p.225, Ed. Astrea) y en este sentido, y desde mi punto de vista, la condición del autor iba más allá de la sola minoría de edad.

Decidí mantener una entrevista con los profesionales de Desarrollo Social, *Marina* -Licenciada en Trabajo Social- y *Manuel* –Abogado-, los contacté telefónicamente y acordamos reunirnos la semana siguiente. Concurrieron el día y hora acordados; me relataron la situación de *Ciro* en ese momento, había consumo de alcohol de su parte, estaba peleado con su madre –quien por cierto también tenía problemas de consumo (de otras sustancias)- y ésta lo había arrojado a la calle sin mayores explicaciones, ellos intuían que era en razón de la causa penal que tramitaba en la Fiscalía, dado que la policía concurrió a su domicilio el día de los hechos –tres meses antes- a fin de que restituir al menor a su representante legal, a partir de ese momento *Ciro* quedó en situación de calle y fue recogido por los profesionales de Desarrollo Social, dado que tomaron conocimiento de la situación porque su madre también

estaba concurriendo a los espacios de contención del organismo.

*Manuel*; en su carácter de abogado; expresó que sería una pena que *Ciro* no pudiera participar del espacio de Mediación en razón de no contar con la presencia y acompañamiento de su padre o madre -representantes legales-, aunque ellos ya habían conversado con el joven acerca de este espacio y entendían que estaba enojado y reticente a participar, no iba a ser fácil lograr su presencia en mediación, pero insistía en que iba a ser bueno incluso abordar este tema en ese momento, dado que en unos meses cumplía dieciocho años y las consecuencias legales no serían las mismas.

Para *Manuel* que *Ciro* participara del espacio implicaba que tuviera acabada noción de la lesión que una conducta inadecuada –contraria a la ley- podía producir a nivel personal y social; *Marina* por su parte sostenía que iba a ser positivo que alguien lo escuchara, que pudiera expresar los motivos por los que estaba enojado con la justicia, porque no quería participar y de alguna manera comenzara a plantearse responsabilización por su conducta. Se ofrecieron a acompañarlo en el espacio, siempre y cuando él decidiera asistir, se habló de la voluntariedad de la participación como una de las características principales de la mediación penal. Se acordó continuar en contacto telefónico e ir planificando los pasos a seguir de manera conjunta.

Me invadieron, entonces, muchas preguntas: cuál, cómo, y para qué sería la intervención de la Oficina en este caso, teniendo en consideración la estructura que se planteó en el programa de mediación penal juvenil en el año 2002 en la provincia: desde la mirada positiva y alentadora de dicho programa –y fundamentalmente en la experiencia que se daba como puntapié dentro del Poder Judicial de la Provincia con operadores propios encargados de la tarea- el niño o joven que acceda a este espacio alternativo de resolución de conflictos, con base en la Justicia Restaurativa, tiene como objetivos, entre otros: 1) evitar la estigmatización; 2) evitar la formación de conductas antisociales; 3) lograr la responsabilización frente a la víctima; 4) reconocer, pedir disculpas y subsanar el daño que se infringió; 5) Lograr la reinserción social; 6) revalorizar la propia imagen social.

Por otro lado este programa tiende a cumplir ciertos objetivos que involucran como sujetos a los padres de los jóvenes en este tipo de situaciones o circunstancias, en el caso no iba a ser posible dado lo relatado con anterioridad, entonces me asaltaba nuevamente el interrogante de qué hacer con *Ciro*, teniendo en cuenta, además, su resistencia al espacio.

Volví a contactarme con los profesionales de Desarrollo Social y comenzamos a diagramar una posible entrevista con *Ciro*, con quien *Manuel* y *Marina* ya habían estado trabajando en el tema, y quien había aceptado concurrir “para hablar con la mediadora” pero acompañado por ellos. La ventaja que tenía

Manuel y Marina era el contacto diario, profesional y casi familiar con *Ciro*, pudieron ir construyendo un camino que la postre hizo menos dificultosa la tarea.

Finalmente, luego de un mes y medio, convoqué a *Ciro*, Manuel y Marina para la entrevista. El día acordado, cuando salí a recibirlos, Marina se me acercó y manifestó que *Ciro* había pedido ingresar solo a la sala. Me sorprendí, pero traté de no manifestarlo en mi lenguaje analógico, no sé si lo logré.

Ingresamos a la sala, conversamos con *Ciro* sobre las características del espacio, algunas las conocía gracias al trabajo de Manuel y Marina, y otras no tanto pero no tuvo problemas en preguntar, vuelvo a repetir gracias al camino que ya se había trazado. Mi expectativa antes de recibirlo era tener a un joven enojado, ausente, evasivo, fue todo lo contrario, tanto que me animé a preguntar -ante su apertura- ¿cómo fue que cambió de idea en cuanto a concurrir?; sin dejar de mirarme dijo “es que uno tiene que hacerse cargo de lo que hace”, no solamente lo decía, sino que todo su ser lo sentía así; quería estar ahí, quería hacerse cargo, pedir disculpas, comprometerse a no repetir la conducta; quería hablar con quien hizo la denuncia, que era el encargado de un supermercado donde *Ciro* y su entonces amigo, habían tratado de llevarse -sin pagar- una botella de whisky, “ya teníamos la coca” me dijo, fueron interceptados por el policía de guardia de la puerta y no lograron su objetivo.

El camino del abordaje fue allanado por la intervención de Marina y Manuel, resultó que *Ciro* pudo sacarse dudas, pedir disculpas, entender al encargado del supermercado por cuanto era su trabajo cuidar los productos que estaban a la venta, que no había sido nada personal, y hasta se atrevió a darle un consejo cuando le manifestó “tendrían que prestar más atención, todos los días les sacan cosas del negocio”. El encargado del supermercado, aceptó la disculpas y el compromiso de *Ciro* de no volver a repetir esta conducta, pudo explicar su situación como trabajador y su responsabilidad para con sus superiores. Finalmente llegaron a un acuerdo y el mismo se firmó con acompañamiento del los profesionales de Desarrollo Social. *Ciro* estaba aliviado, contento y mucho más relajado, era algo de lo que había podido hacerse cargo, mostrar que iba en camino de ser un adulto responsable, a pesar de las adversidades que le había presentado la vida en la última etapa de su minoría de edad.

Entiendo que no siempre esto puede suceder, que el caso es excepcional, haber encontrado el apoyo -en esta suerte de red- de unos profesionales comprometidos con su trabajo que ayudaron a *Ciro* en muchísimos aspectos en esa situación que estaba atravesando, que legitimaron al espacio de mediación, y entiendo que a su vez fueron legitimados en su hacer. El no haber caído presa de estructuras propias -y de procedimiento- que en otro momento me hubieran hecho devolver el caso al Ministerio Público Fiscal como no mediable por la

inoportunidad del abordaje en el momento, dado que no podía contar con la presencia de ninguno de los padres del joven.

El haber dejado de pensar en un procedimiento estanco, considerando las características de flexibilidad y adaptación que se supone rige a cada proceso de mediación, incorporando profesionales de otros organismos que puedan ayudar a la determinación de la conducta de un joven como *Ciro*, nos hace ver a quienes estamos dedicados a la tarea que no estamos solos, que cada caso es particular, que podemos apoyarnos en profesionales de distintas disciplinas y organismos para cumplir un propósito; más allá de que las partes involucradas puedan arribar a un acuerdo o no.

La importancia de las redes se asoma de manera inequívoca en momentos como lo fue el caso de *Ciro*; se trabajó de manera colaborativa, con diferentes objetivos pero con un mismo sujeto. Se realizó un trabajo conjunto que no se hubiera podido realizar de haber estado solos. Se intercambiaron ideas, experiencias, visiones, legitimándose el trabajo de todos.

De no haberse abordado este caso en red y de manera interdisciplinaria, de haberse negado la posibilidad a *Ciro* de acceder al espacio de mediación por su situación personal del momento, hubiésemos ayudado a fomentar en el pensamiento del joven su idea de que “muchas cosas en el mundo están mal y no pasa nada”.

El granito de arena de quienes trabajamos en el caso seguramente contribuirá al futuro de *Ciro*, quien por cierto pudo finalizar sus estudios secundarios, se mudó de esa pequeña ciudad, está trabajando y espera junto a su pareja el primer hijo; datos que tengo gracias a que continuó trabajando con Manuel y Marina, quienes hace unos días me relataron que *Ciro* vino a la ciudad a ver a su madre y pasó a tomar unos mates por las oficinas de Desarrollo Social.

# CASO CINCO

**EL LUGAR** PLAZA HUINCUL ES UNA CIUDAD DE UNOS 15.000 HABITANTES, UBICADA EN LA MESETA NEUQUINA, QUE SURGIO A PARTIR DEL DESCUBRIMIENTO DE PETROLEO, QUE CONTINUA SIENDO SU PRINCIPAL ACTIVIDAD ECONOMICA.

**EL CONFLICTO** EMPLEADOS TOMAN EL EDIFICIO MUNICIPAL Y CORTAN UNA RUTA NACIONAL EN RECLAMO DEL PAGO ADEUDADO DE SUS SALARIOS. EPISODIO QUE PROVOCA SITUACIONES DE VIOLENCIA.

**LAS PARTES** EMPLEADOS MUNICIPALES Y REPRESENTANTES GREMIALES. GRUPO DE MONOTRIBUTISTAS. MUNICIPIO.

**MEDIADORAS**  
JACQUELINE BERMEJO  
PSICOLOGA SOCIAL, MEDIADORA Y CONCILIADORA PENAL EN EL MPF DE NEUQUEN (2° CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL / CUTRAL CO, PLAZA HUINCUL, EL CHOCON Y PICUNLEUFU).

**NOELIA SANCHEZ VALLEJOS**  
ABOGADA, MEDIADORA Y CONCILIADORA PENAL EN EL MPF DE NEUQUEN (2° CIRCUNSCRIPCION JUDICIAL / SAN MARTIN DE LOS ANDES, JUNIN DE LOS ANDES, VILLA LA ANGOSTURA, VILLA TRAFUL, PIEDRA DEL AGUILA).



## ASI LO TRABAJAMOS:

En el marco de un reclamo salarial de los empleados del municipio en el que se dispuso un paro total de actividades por varios días, la gestión de los pagos a monotributistas que prestan servicios a la Institución se vio afectada, en consecuencia este grupo “toma” el edificio municipal de forma violenta evitando el ingreso y egreso de personas al recinto y cortando la circulación de los vehículos en una Ruta Nacional. Esto generó la denuncia de las autoridades en Fiscalía, la fiscal de turno solicitó la intervención de las mediadoras de la oficina de mediación y conciliación penal.

Desarrollo: En primer lugar, se requirió a la Fiscalía datos de contacto de las personas referentes a fin de efectuar las convocatorias. Estratégicamente se pensó en citar telefónicamente y mantener una entrevista en primer término y en forma individual con los representantes del municipio a fin de recabar información acerca del caso.

De dicha entrevista surgió que el conflicto de fondo radicaba en que debido a un paro general que mantenían los trabajadores municipales no se habían podido procesar los pagos a 300 monotributistas y 60 de ellos habían tomado en forma violenta el municipio y cortado la ruta.

En una reunión el equipo analizó la metodología que utilizaría en la intervención del caso, diseñando el abordaje y consultando el protocolo recientemente elaborado para intervención en situaciones complejas.

Teniendo en cuenta la información recabada y los indicadores de complejidad observados se realizó un mapeo y análisis amplio e integral del conflicto.

El mismo día, se convocó telefónicamente a los representantes de los trabajadores municipales a fin de continuar con las entrevistas preliminares, los secretarios gremiales expresaron que estaban realizando un paro total de actividades como forma de reclamo por un aumento salarial. En ese contexto se cancelaron las tareas administrativas entre ellas las relacionadas al sector de tesorería encargada de procesar los pagos a los monotributistas que ya habían presentado la documentación correspondiente para acceder al cobro. La reacción violenta de este último grupo generó temor en los empleados por las amenazas sufridas y el ambiente hostil que se iba incrementando.

Con la información obtenida hasta el momento, las mediadoras realizaron un análisis para determinar quiénes participarían del encuentro conjunto, evaluando los intereses de cada parte:

Municipio:

- 1) desalojo del edificio municipal por parte de los monotributistas;
- 2) llegar a un acuerdo con los empleados municipales y gestionar el pago a los monotributistas;
- 3) evitar que siga escalando el conflicto.

Gremio:

- 1) aumento salarial del 35%;
- 2) garantizar la seguridad de los empleados que estaban realizando el reclamo;
- 3) evitar el incremento de la violencia.

Monotributistas:

- 1) cobro de las facturas pendientes a la brevedad.

Se pensó estratégicamente en propiciar un primer encuentro conjunto sólo entre las partes entrevistadas, entendiendo que si se generaba un espacio de diálogo podría destrabarse el conflicto abarcando en forma integral los intereses y necesidades de todos los involucrados.

La mediación se realizó ese mismo día por la tarde y se extendió por más de dos horas, participaron: el Secretario de Hacienda y la asesora Legal del municipio, los secretarios sindicales y las mediadoras del equipo. Se conversó sobre los intereses y necesidades, considerando también los de la tercer parte que no

*estaba representada en la mesa.*

*Tras haber alcanzado algunos puntos de acuerdo se decidió que sería oportuno convocar a un representante de los monotributistas. Las partes sugirieron a alguien estratégico a quien se entrevistó en forma individual y posteriormente incorporó a la reunión conjunta. Tras escuchar las propuestas, solicitó retirarse del edificio para transmitir las al resto del grupo. A su regreso manifestó la aceptación por parte de los monotributistas de los puntos acordados y el compromiso de levantar las medidas inmediatamente luego de la firma de las actas correspondientes.*

*Los puntos acordados fueron:*

- 1) Levantamiento del paro por parte de los empleados municipales por 3 días hábiles para posibilitar el procesamiento y pago de facturas a los monotributistas.*
- 2) Compromiso del municipio de iniciar los pagos a los monotributistas el día posterior a la firma del convenio y de generar una mesa de diálogo, en un plazo de 5 días, con los representantes gremiales para discutir el aumento salarial.*
- 3) Compromiso de los monotributistas al levantamiento inmediato del corte de ruta, desalojo del edificio municipal y cese de las agresiones.*
- 4) La no prosecución de la acción penal originada por la denuncia.*