



**Universidad del Aconcagua**

**Facultad de Psicología**

*Tesina de Licenciatura en Psicología*

“El lugar de la Resiliencia en  
acuerdos de Mediación  
Penal”

*ALUMNA: Ana Inés Etcheto*

*DIRECTORA: Mgter. Ivana Polo*

*Mendoza, Septiembre de 2017*

## **HOJA DE EVALUACIÓN**

**Tribunal Examinador:**

**Presidente:**

**Vocal:**

**Vocal:**

**Profesor invitado: Mgter. Ivana Polo**

**Calificación:**

## AGRADECIMIENTOS

A mi familia, que me han acompañado durante este importante proceso cada uno desde su lugar. En especial a mi madre, por haberme brindado la posibilidad de estudiar esta carrera. Y por supuesto, a mi hermana por ser lectora de las páginas escritas.

A mis amigos, que han sabido contenerme y han confiado en mí para poder llegar a este logro. Con su alegría me han sostenido y brindado su cariño con palabras de aliento. Amistades valiosas que se aferraron a mi corazón, hace muchos años y a aquellas que he conocido y aprendí a querer en esta facultad y que tengo la suerte de conservar.

A Juan Pablo, que ha transitado conmigo estos últimos años en los que pasé por diversas emociones, sin embargo con su serenidad, confianza y amor, me ha dado seguridad para mantenerme de pie y continuar hasta este día.

A aquellos afectos que me cuidan y guían desde otro lugar, a los que siento presente en cada día de mi vida, también gracias por haber formado parte de la persona que soy.

A la Mgter. Ivana Polo, por el trabajo compartido durante esta Tesina y el tiempo invertido para culminar esta etapa, también por brindarme la posibilidad de trabajar dentro del Cuerpo de Mediadores y conocer excelentes profesionales que allí desarrollan su labor.

Finalmente a todos quienes hayan estado a mi lado en todos estos años de carrera que de alguna manera han colaborado para que este anhelo se cumpla.

¡¡GRACIAS!!

## RESUMEN

El objetivo de este trabajo es determinar desarrollos resilientes en personas que hayan logrado un acuerdo mediante la mediación penal en el año 2015 y realizar una comparación de grupos entre ofendidos y ofensores. Este estudio se circunscribe al ámbito de la Psicología Jurídica. Se propuso investigar los desarrollos resilientes con el propósito de conocer si resultan posibilitadores para que estas personas hayan firmado un acuerdo. Se realizó un estudio cualitativo fenomenológico, con una muestra de diez sujetos, a los cuales se les invitó a participar tras indagar actuaciones del año 2015 en el Área Penal del Cuerpo de Mediadores del Poder Judicial. Las entrevistas se llevaron a cabo durante el mes agosto de 2016. Se tomó una entrevista cualitativa en profundidad a aquellos hombres y mujeres que dieron su consentimiento. Se realizó una distinción de cinco sujetos por grupo, uno de ofensores y otro de ofendidos. Se confirma que una vincularidad positiva abre la posibilidad de los desarrollos resilientes y mayores posibilidades de alcanzar un acuerdo mutuamente satisfactorio en el proceso de mediación penal. Sin embargo, no es definitiva esta dimensión para firmar un acuerdo.

Palabras claves: desarrollos resilientes, mediación penal, ofendidos, ofensores.

## **ABSTRACT**

The purpose of this work is to determine Resilient Developments in people who have reached an agreement through criminal mediation, and to make a group comparison between aggrieved and offenders. This study is confined to legal psychology field. The purpose is to do research on the Resilient Developments to know if they become enablers of people who have signed an agreement. A phenomenological qualitative study has been carried out, with a sample of ten study subjects who were asked to participate after year 2015 files have been inquired in the Criminal Law of the of Mediators Board of the Judiciary. The interviews were conducted on August, 2016. A deep qualitative interview was taken to those men and women who had given their consent. Five subjects were distinguished from each group, one from offenders and another from aggrieved group. It is confirmed that a positive interconnectedness opens the possibility of Resilient Developments and increases the possibilities of reaching a mutually satisfactory agreement in the criminal mediation process. However, this dimension is not defining enough to sign an agreement.

Key words: Resilient Developments, criminal mediation, aggrieved, offenders.

## ÍNDICE

HOJA DE EVALUACIÓN.....	3
AGRADECIMIENTOS.....	4
RESUMEN.....	5
ABSTRACT.....	6
INTRODUCCIÓN.....	9
I.    MARCO TEÓRICO.....	11
1.1. Justicia Restaurativa.....	12
1.1.1. Diferencias entre Justicia restaurativa y Justicia retributiva.....	13
1.1.2. Descripción de la Justicia restaurativa.....	15
II.   MEDIACIÓN PENAL.....	17
2.1 Mediación.....	18
2.2 Mediación Penal en Argentina.....	25
2.4 Ley 6730 Código Procesal Penal de Mendoza.....	26
2.3 Procedimientos de intervención.....	28
2.5 Mediación Resiliente.....	32
III.  DESARROLLOS RESILIENTES.....	36
3.1 Historia de la Resiliencia.....	37
3.2 Características de la Resiliencia.....	42
3.3 Teoría de Sivak et al (2007).....	44
IV.  METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
4.1 Objetivos de Investigación.....	51
4.2 Método.....	52
4.2.1. Tipo de estudio y diseño.....	52
4.2.2. Descripción de la muestra.....	52
4.2.3. Instrumentos de recolección de datos.....	53
4.2.4. Procedimiento.....	53
4.2.5. Categorización.....	55
4.3. Análisis de casos.....	56
V.   PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	66
5.1. Presentación de resultados generales.....	66
5.2. Resultados por sujeto según el Modelo Dimensional	

de Vulnerabilidad y Resiliencia.....	79
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	89
VII. CONCLUSIONES.....	94
BIBLIOGRAFÍA.....	99
ANEXOS.....	103
Anexos n° 1.....	104
Anexos n° 2.....	105
Anexos n° 3.....	106



## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se circunscribe al ámbito de la Psicología Jurídica, y se trabajó con los conceptos de Justicia Restaurativa, Mediación Penal y Desarrollos Resilientes.

Se trabajó en el marco de un proyecto de investigación del Instituto de Investigaciones de la Facultad de Psicología de la Universidad del Aconcagua con casos de mediaciones penales que se llevaron a cabo en el Cuerpo de Mediadores del Poder Judicial de Mendoza. Se estudió si los desarrollos resilientes influyen dentro del proceso de mediación penal, como una fortaleza para restaurar lazos sociales y fundar pensamientos positivos en los involucrados.

Es relevante un diálogo constructivo entre las partes afectadas, dado que mediante el mismo podrán lograr un acuerdo que satisfaga ambas partes, esto compone a la Justicia Restaurativa. Otro dato de valor con el que contribuye esta investigación, será el hecho de comparar grupos de ofendidos y ofensores, lo cual, ofrece información significativa para lograr futuras mediaciones satisfactorias.

**PRIMERA**

**PARTE**

MARCO

TEÓRICO

# CAPÍTULO I

## Justicia Restaurativa

## I. Justicia Restaurativa

### 1.1 Diferencias entre justicia restaurativa y justicia retributiva.

Para comenzar esta comparación es necesario hablar de justicia retributiva, que cabe pensarla como aquella que pretende retribuir al delincuente con un castigo, es decir, con una pena, en especial la de privación de la libertad por lo que causó a la víctima. En esta justicia, el delito es un problema entre el Estado y el delincuente, sin que la víctima, su familia o la comunidad puedan participar en ella activamente, aún cuando puedan estar interesados en la búsqueda de la solución generada con el delito.

Según Márquez Cárdenas (2007) el planteamiento entre justicia retributiva y la justicia restauradora, que se reacomoda mejor en un proceso penal de tendencia acusatoria, se puede diferenciar en los siguientes aspectos:

- La justicia restaurativa ve los actos criminales en forma más amplia, en vez de defender el crimen como simple trasgresión de las leyes, reconoce que los infractores dañan a las víctimas, comunidades y también a ellos mismos.
- La justicia restaurativa involucra más partes en respuesta al crimen, en vez de dar protagonismo solamente al Estado y al infractor, incluye también víctimas y comunidades.
- La justicia restaurativa mide en forma diferente el éxito, en vez de medir cuanta pena se impuso al delincuente, mide si el daño fue reparado o prevenido.
- La restaurativa busca superar la identificación de castigo con reprimenda, propia de un discurso en el que lo principal es reaccionar contra el delincuente con un dolor similar al que él produjo en la víctima y, sólo en segundo lugar, buscar la no repetición (prevención) y la reparación de las víctimas. Permitiendo la resocialización de los delincuentes.
- La justicia retributiva tiende a estigmatizar a las personas, marcándolas con una etiqueta negativa. El enfoque restaurativo, confronta y desaprueba los delitos al tiempo que ratifica el valor intrínseco de los delincuentes.

- La esencia de la justicia restaurativa es la resolución de problemas de manera colaboradora. Las prácticas restaurativas brindan una oportunidad para que aquellas personas que se hayan visto más afectadas por un incidente, se reúnan para compartir sus sentimientos, describir cómo se han visto afectadas y desarrollar un plan para reparar el daño causado o evitar que ocurra nuevamente.
- El enfoque restaurativo es reintegrativo y permite que el delincuente se rectifique y se quite la etiqueta de delincuente. Las víctimas necesitan recuperar el sentido del orden, la seguridad y recibir una restitución. Los ofensores deben ser encontrados responsables por los daños ocasionados por sus acciones.

## **1.2 Descripción de la Justicia Restaurativa.**

La justicia restaurativa comenzó tomando como ejemplo la experiencia de pueblos nómades, en los cuales frente a un infractor dentro del clan no podía pensarse en excluirlo ya que debilitaría al grupo, pero sí para poder sanar la situación y en mejoría del clan, éste debería reparar el daño y rehabilitarlo, dejando un vínculo sano entre las partes y la comunidad. (Kemelmajer, 2005)

Este tipo de justicia, permite a cada una de las partes ofrecer su mejor explicación de los hechos, encontrando la solución de manera conjunta, aquella que nace de valores como la comprensión de lo ocurrido, la responsabilidad por el daño causado, la potencialidad del desarrollo personal a partir del aprendizaje de la experiencia, la recreación del vínculo dañado y luego tras haber desarrollado el proceso, componer un acuerdo que equivale a un compromiso.

Pascual Rodríguez (2012) sostuvo, que esta comprensión de lo ocurrido facilita que las víctimas y el infractor puedan dar sus versiones de lo sucedido. El relato es una forma de hacer visible lo que sucedió y de bajar las ansiedades. Las víctimas conocen la razón por la que se las victimizó, lo que les permite, en la mayoría de los casos, comprender el sentido de lo ocurrido. Los infractores por su parte perciben de forma directa las consecuencias que el delito ha provocado en la vida de las víctimas, favoreciendo su vinculación emocional con lo ocurrido. De esta manera se evita el fenómeno de “deshumanización” debido a que se percibe, tras visualizar el delito como conducta que daña a otra persona y visualiza que su comportamiento lesiona un valor o un interés. Este tipo de justicia, supone un cambio de acento en la comprensión y aplicación de la justicia convencional. Las partes enfrentadas establecen un diálogo, para alcanzar una serie de objetivos, entre los que destaca la adopción de un acuerdo de reparación que satisfaga a ambas e incluso a la comunidad donde se encuentra inmerso este conflicto y de esta manera recomponer vínculos.

La reconstrucción de los vínculos que fueron afectados, supone transitar desde el conflicto causado por el delito, hasta el apaciguamiento que ofrece la solución. (Subijana Zunzunegui, 2012) Podría decirse, que la filosofía de este modelo supone “responsabilidad, restauración y reintegración”; la primera nombrada, hace referencia a

la responsabilidad de quien fuera el autor del delito, cada quien debe responder a sus conductas; la segunda hace referencia plenamente a la víctima, la misma debe ser “reparada” para salir de su lugar de víctima y finalmente, reintegración desde el infractor, restableciéndose los vínculos con la sociedad a la que también ha dañado. (Kemelmajer, 2005)

Se pretende construir un espacio de comunicación, que es facilitado por el mediador, para que las partes se responsabilicen sobre la reparación de lo sucedido, en la medida de lo posible. (De la Cuesta, 2014) Esto se lleva a cabo con la finalidad de transformar en términos intermediarios las relaciones individuales y sociales, a través de un diálogo constructivo (Parmentier, 2013). La conciliación es sin lugar a dudas el mecanismo más profundo de estabilidad restaurativa. Bastará con recordar que uno de los aspectos fundamentales del planteamiento restaurativo es que la situación que ocasionó el conflicto une a las dos partes del conflicto, y por ende la solución debe estar compuesta por interacción de ambas, con la intervención de un tercero, en el caso de mediación. (Jiménez Bolaños, 2015)

Dentro de este paradigma humanitario, se exige que la justicia trate de satisfacer hasta el máximo de lo posible las necesidades de los seres humanos, que desde su lugar participan en el proceso que se promueve ante jueces o tribunales. (Subijana, 2014)

En cuanto a las reparaciones se puede decir que existen dos tipos: una material, es decir que supone un acuerdo al que llegan ambas partes (una oferta y aceptación de la misma) y una simbólica, la cual es poco visible, pero sin ésta última quizás no se pueda lograr la material. Establecen también que es difícil de alcanzarla y que cumpla con autenticidad, dependerá mucho de la dinámica que se instaure al momento de reunión. (Retzinger y Scheff, citados en Kemelmajer, 2005)

Kemelmajer (2005) sostiene que la finalidad de la reparación es educativa y busca la responsabilidad del infractor. Es decir, que se debe visualizar la ley que él mismo ha trasgredido y de esta manera, pueda tomar conciencia que la prohibición es la etapa necesaria para la responsabilización del delito. Incluso los jóvenes infractores, deben responsabilizarse de la falta que han cometido, ya que el hecho de victimizarlos ha contribuido a la reincidencia de los mismos.



# CAPÍTULO II

## Mediación Penal

## **II. Mediación Penal**

Para introducir el tema de la Mediación Penal vamos a comenzar por describir conceptos básicos de mediación y resolución alternativa de conflictos.

### **2.1. Mediación**

Viola Maestre (2009) establece la mediación como método alternativo de resolución de conflictos, es un mecanismo de Administración de Justicia. Se trata de un instrumento que busca favorecer y ser complementario, que opera en el contexto de un proceso abierto, un medio que tiende a alcanzar fines propios del sistema penal, reconocidos por el ordenamiento jurídico. Este método no pretende sustituir a los Tribunales de Justicia en la resolución de los conflictos, se configura como un auxiliar. Con la metodología de la mediación, en los ámbitos de la justicia, se trata de formular de manera participativa, con quien fuera la víctima y el infractor la solución del conflicto. Por lo cual, facilita la reparación del daño en el marco de la llamada justicia restaurativa, permitiendo la mediación en todos los delitos en que existan dos partes identificables: una víctima y una persona acusada. La mediación rompe la dinámica de la justicia convencional, basándose en el diálogo y en los mecanismos de autocomposición. Busca el origen de la solución en el acercamiento de los involucrados, y en una salida que convenga a todas las partes.

Los principios esenciales de la mediación son cuatro: concurrencia voluntaria, gratuidad, oficialidad y confidencialidad. Este último principio, favorece a que se establezca la confianza necesaria para que las partes puedan expresar sus necesidades e intereses sin temor a que la información dada pueda ser utilizada en su contra en otro medio de solución de conflictos, en general en el proceso judicial.

La base del procedimiento de mediación es la negociación colaborativa, se establece en una lógica que requiere la capacidad de quienes participen para poner a prueba sus propias percepciones acerca del hecho, pudiendo entender el punto de vista

del otro, con el objetivo de encontrar un nuevo enfoque que construya el contexto de colaboración (replanteo o reformulación). Cuando cada uno de los que se encuentra en un conflicto tiene percepciones distintas, pueden emerger nuevos significados si se produce un intercambio en la conversación. Si esto no existe, los pareceres tienden a no modificarse. La conversación se producirá en tanto los sujetos estén interesados en escucharse y haya disposición a encontrar algún lugar que los albergue a ambos. Esto supone un movimiento en las personas, es decir, poder descentrar su única verdad para comprender la del otro, aun cuando no se esté de acuerdo, pero pueda dimensionarse desde otro lugar lo ocurrido.

La mediación, como ya hemos dicho es una negociación colaborativa asistida por un tercero neutral, que resulta particularmente interesante cuando la negociación directa entre las partes no encuentran una solución. Es un procedimiento para el tratamiento de los conflictos en el campo intersubjetivo. No es una herramienta cualquiera, se basa en la escucha y en la expresión de las partes, pudiendo conseguir una resolución pacífica de las disputas ocasionadas. Se busca entablar un clima de cooperación y respeto por las diferencias. Requiere de las mismas la posibilidad de subjetivar el conflicto y de reconocer al otro, no sólo como participe del daño, sino un personaje necesario para la solución del mismo.

Amalia Pugliese, en 1999 dice:

Inaugurar prácticas sociales, como la negociación o la mediación, favorece la transformación de modos de pensamiento excluyentes, porque su lógica se articula sobre la base del reconocimiento de la diferencia de identidades y no por la imposición de uno sobre otro.

En caso de obtenerse un resultado positivo entre ambas partes, se contempla la firma de un acta de reparación que puede dar lugar a un archivo condicionado a su cumplimiento, a una sentencia de conformidad o a una atenuante de reparación, si la causa se encuentra ya en fase de enjuiciamiento.

Las nuevas experiencias en el ámbito de la resolución del conflicto penal buscan la reconciliación de las partes. Por lo cual, se ha menospreciado estos planteamientos

como utópicos porque se considera que se produce una desviación de las ideas que fundamentan la propia ley penal. De esta forma se manifiesta Thomas Trenczek, como uno de los máximos representantes en Alemania del movimiento denominado Justicia restauradora, que fomenta la reconciliación entre el autor del hecho y quien fuera su víctima. Desde hace ya más de dos décadas viene extendiéndose en la ciencia penal la mediación penal. Esta modalidad se caracteriza porque a través de sus técnicas las partes, resuelven de común acuerdo. Por consiguiente, se los nombra participantes en un asunto común. Otro dato importante es la independencia y resultado del acuerdo, siendo palabras clave las de legitimación de los afectados, diálogo, negociación y acuerdo. (Valverde, 2006)

Otro punto a tener en cuenta dentro de la mediación, es la carga simbólica que se coloca sobre el concepto de conflicto. En las sociedades occidentales el conflicto se definía como algo totalmente negativo. Los conflictos son la materia prima con la que trabajamos, por eso para tramitarlos es necesario conocer la peculiaridad que lo generó. La mediación aborda estas temáticas humanas, apoyándose en la interrelación que es el eje donde se desarrollan los procesos colaborativos de resolución de conflicto. Es desde la tolerancia, asumir las diferencias y la diversidad en que se piensa este proceso jurídico. Un conflicto puede afectar distintos ámbitos en la vida de un sujeto, ya que estos ámbitos no son compartimentos estancos sino un continuo movimiento. Es posible soslayar que los conflictos interpersonales no sólo están determinados por quienes los encarnan sino, por el contexto que los rodea, aquí esta la importancia vincular, y como ya hemos dicho, para la solución se necesita que ambas partes del conflicto coloquen de sí, para resolverlo. (Aréchaga, 2005)

## El conflicto

Definiremos a los conflictos como situaciones en las que dos o más personas están en desacuerdo porque perciben la realidad de manera distinta en el mismo momento, en los que se ve afectada su relación vincular y que son atravesados por los sentimientos, emociones y escala de valores que cada parte tenga y el contexto que posee. Dicha relación puede ser fortalecida o deteriorada según cómo sea el proceso de resolución del conflicto. También podemos definir al conflicto, como una consecuencia de la mala comunicación, mal cálculo y otros procesos vinculados a la actitud de los partícipes.

Los conflictos no son buenos ni malos, son parte de la vida de todos los seres humanos, y aunque no queramos ocurren. Deben valorarse como una posibilidad de cambio. (Cobler Martinez, 2015) Es por eso, que para poder resolverlos se pondrá en juego la posibilidad de promover un diálogo responsable y desarrollar metodologías que trabajen en la diferencia, sin suprimir el conflicto, enriqueciéndose con la diversidad de perspectivas. (Fried Schnitman, 2005)

Este modelo restaurativo, donde se contiene a la mediación devuelve a las partes el protagonismo perdido, y atribuido al Estado, donde van a ser ellas las principales artífices de la restauración del conflicto. (Martínez Sánchez, 2015)

Cuando hablamos de mediar, colocamos en juego el hecho de conciliar, supone que existen intereses contrapuestos: es entonces la armonía establecida entre dos o más personas con posiciones disidentes. El verbo conciliar proviene del latín conciliare, que significa reunir, componer y ajustar los ánimos en diferencia, de los que estaban opuestos entre sí, o conformar dos o más proposiciones contrarias: en definitiva, ajustar las voluntades o poner a las partes en paz. Se busca una verdad única y conjunta entre las partes.

### **Condiciones indispensables de las partes para participar en un proceso de mediación.**

La mediación requiere de sus participantes algunas condiciones indispensables, sin las cuales resulta difícil desplegar el proceso de mediación, según afirma Patricia Aréchaga (2005):

- **Capacidad para involucrarse en el conflicto.**

Esta condición es necesaria aunque no suficiente. El trabajo colaborativo, la capacidad del sujeto de implicarse en el conflicto, de sentir que se tiene un problema, y por supuesto la necesidad de resolverlo.

El modo de reconocer el problema, tener conciencia de que se enfrenta un conflicto es un elemento necesario para establecer una base hacia una posible solución conjunta.

- **La palabra**

Lo que se dice es fundamental en la mediación, la palabra es el punto de partida donde se encuentra la subjetividad, es aquí donde se vuelve a la propia verdad. El sujeto se presenta a través de la palabra, y es ahí donde nace el proceso de mediación entre las partes. Por lo mismo, es primordial el rol del mediador, para guiar este diálogo.

- **Sujeto responsable**

Ampliaremos lo descripto anteriormente; la mediación comparte con el derecho la concepción de sujeto en tanto sujeto responsable. La diferencia que puede establecerse es que existen ciencias que reconocen a un sujeto hablante que puede expresarse y merece ser escuchado; y aquellas ciencias que consideran que no se necesita de la escucha necesariamente, porque el obrar humano tiene de objeto a la conducta. Estos puntos de vista, tienen un punto de intersección es reducir o no al sujeto a un acto.

Cuando el sujeto no expresa su verdad en palabras, comienza a ceder en brindarle importancia no sólo a ellas sino también a los actos, éstos se van produciendo de manera tal que se interpretan como ajenos. Ahí es donde falla esta condición indispensable de sujeto responsable.

Entonces se difumina el lugar de la culpa, porque si nosotros somos sujetos automáticos, como lo dicen algunas corrientes, no hay resonancia interna de nuestros actos y conductas. (Gerez Ambertin, 2005). Si el sujeto no se involucra con la significación de sus actos: se produce un desdibujamiento de su subjetividad. Es por esto, que el hecho de responsabilizarse frente al delito o la falta, es necesario para avanzar en un reconocimiento del otro. Esta posición de lograr una apropiación de sus actos, permite un nivel de asunción del conflicto que facilita entender lo acontecido sin caer en la victimización de alguna de las partes.

- **Disponibilidad para negociar.**

Esta disponibilidad supone pensar el hecho de que para ganar hay que poder perder algo, es por esto que el reconocimiento del otro, favorece a la solución.

Al describir estos métodos de resolución decimos que son procedimientos que intentan recrear un lugar de conversación. Es decir, una verdad que exige esfuerzos cooperativos, donde hay un intercambio de ideas. Ahora bien, instalar este diálogo supone a la vez un proceso en que los participantes posean las capacidades para reconocer en sus razonamientos el peso que tienen otras subjetividades. (F. Savater, 1999) Ya que un mismo acto conlleva múltiples subjetividades en el centro del mismo. Es decir, se necesita reconocer al otro y también advertir que podemos disentir con él. (J. Benjamin, 1996)

- **Plasticidad psíquica.**

La plasticidad psíquica es una condición necesaria aunque no suficiente que deben poseer las partes. La misma contempla la capacidad de tolerar nuevas hipótesis, salir de la certeza de la propia versión para entrar en el terreno de las dudas, la admisión de la ambivalencia de los sentimientos y de ideas contradictorias, y la posibilidad de dejar de lado la explicación única. (Andersen, 1994)

La mediación es una herramienta que ha trascendido por su utilidad práctica y fomenta construir consensos desde posiciones diferentes. La solución pacífica de conflictos puede favorecer los procesos y cohesión social. (Curuchelar, 1999)

- **Resolución del conflicto.**

La mediación tiene como finalidad a la escucha, con el fin de discernir posibles puntos para lograr una solución racional, concreta y conjunta con la otra parte, de manera conjunta con la particularidad de cada uno. Se afirma que una mediación sólo es satisfactoria si se firma un acuerdo, pero esto es una concepción errónea. La práctica nos informa, que no siempre es conveniente para los participantes firmarlo y este análisis sí puede considerarse exitoso. Debido a que se ha podido reformular el conflicto, repasar el acto, desde ambas partes y reflexionar sobre el mismo, aunque no finalice en acuerdo. Para que esto suceda se necesita de un mediador capacitado para poner a la vista el conflicto, sostenerlo, escuchar y ser objetivo para no entrar en disputa con las partes. Desde el lado de los participantes es indispensable tener el deseo de modificar la situación conflictiva. (Aréchaga, 2005)



## 2.2. Mediación Penal en Argentina

La Argentina cuenta con la Ley 24.316 del 13/5/94, la que mediante la incorporación de los artículos 27 bis, 76 bis, 76 ter, 76 quater y sustitución del art. 64 del Código Penal, introduce el instituto de la probation, que evita la persecución y eventual condena, para delitos con pena de reclusión o prisión que no excedan de tres años y sin pena accesoria de inhabilitación, si después de un tiempo determinado el imputado se comporta de acuerdo con lo establecido.

La probation ha permitido la introducción de la mediación aunque es un instrumento legal rudimentario que carece de la esencia y espíritu que da su contenido y justificación a la mediación. La víctima no es tenida en cuenta y el infractor representa un mero trámite a cumplir.

En nuestro país el juicio abreviado intenta paliar el tema, pero la víctima sigue siendo dejada de lado, puede opinar sobre el pacto pero no vetarlo, y nada dice respecto de la reparación. Si bien es un avance, no se considera la posición de la víctima con su perjuicio ni la del victimario respecto de la sociedad y a sí mismo. Nuestro sistema de justicia es centralizado, vertical y retribucionista. Hoy en día se está trabajando y empezando a aplicar medios alternativos, en la resolución de conflictos como ser la mediación, para cubrir las expectativas de las víctimas de ciertos delitos, de los victimarios y de la sociedad, cuestión que trataremos en este trabajo. (Dávalos, 2011)

En 1998 se da inicio en la Provincia de Mendoza, mediante la Acordada 15.347, a los procesos de mediación familiar en base a la Ley 6.354 (Régimen jurídico de Protección a la minoridad), creándose el Cuerpo de Mediadores del Poder Judicial de Mendoza.

Debido al requerimiento de descongestionar el Área judicial y de ampliar el servicio brindado, se incluyeron temáticas como: hipotecarias, civiles, laborales y penales.

En el año 2008 se inaugura el Área Penal del Cuerpo de Mediadores del Poder Judicial de Mendoza, mediante acordada N° 20.745 de la Corte Suprema. La acordada N° 21612 bis es la que regula instancia de Mediación Penal. El criterio de derivación y

aspectos vinculados busca adecuarse a las necesidades de los ciudadanos y de la comunidad. Los expedientes provienen de distintas Unidades Fiscales, Cámaras Penales y Juzgados de la provincia. (Sorrentino, 2016)

A continuación se detallará el art. 26 del Código Procesal Penal de Mendoza, que habilita la derivación de denuncias por delitos penales al Cuerpo de Mediadores.

### **Ley 6730 Código Procesal Penal de Mendoza.**

La Sección Cuarta del Código Penal Procesal de la provincia de Mendoza habla de Criterios de oportunidad y actuación encubierta, que son la base de la introducción de la mediación en causas penales:

Art. 26 - Principio de oportunidad. El Ministerio Público deberá ejercer la acción penal en todos los casos en que sea procedente, con arreglo a las disposiciones de la ley. No obstante, el representante del Ministerio Público podrá solicitar al Tribunal que se suspenda total o parcialmente, la persecución penal, que se limite a alguna o varias infracciones o a alguna de las personas que participaron en el hecho cuando:

- 1) Se trate de un hecho insignificante, de mínima culpabilidad del autor o del partícipe o exigua contribución de este, salvo que afecte el interés público o lo haya cometido un funcionario público en el ejercicio del cargo o con ocasión de él.
- 2) Se haya producido la solución del conflicto, lo que se acreditará sumariamente. En caso de delitos originados en conflictos familiares, intervendrán los mediadores, tanto para la solución del mismo, como para el control de ella.
- 3) En los casos de suspensión del juicio a prueba.
- 4) En el juicio abreviado.
- 5) En los supuestos de los párrafos siguientes:

A toda persona que se encuentre imputada, o que estime pueda serlo, si durante la substanciación del proceso, o con anterioridad a su iniciación:

a) Revelare la identidad de coautores, partícipes o encubridores de los hechos investigados o de otros conexos, proporcionando datos suficientes que permitan el enjuiciamiento de los sindicados o un significativo progreso de la investigación.

b) Aportare información que permita secuestrar los instrumentos, o los efectos del delito, valores, bienes, dinero o cualquier otro activo de importancia, provenientes del mismo; se dispondrá:

1. Su libertad, con los recaudos del artículo 280 de este Código, a cuyo efecto deberá considerarse la graduación penal del artículo 44 y pautas de los artículos 40 y 41 del Código Penal Argentino;
2. En caso de disponerse su prisión preventiva, se lo internará en un establecimiento especial, o se aplicará el artículo 300;
3. El Tribunal pedirá al Poder Ejecutivo la conmutación o su indulto, conforme a las pautas del apartado uno que antecede. A los fines de la suspensión o prosecución de la persecución penal se valorará especialmente la información que permita desbaratar una organización delictiva, o evitar el daño, o la reparación del mismo. Bajo tales supuestos el Tribunal podrá suspender provisionalmente el dictado de su prisión preventiva. La solicitud de todo lo aquí dispuesto deberá formularse por escrito o verbalmente ante el Tribunal, el que resolverá lo correspondiente, según el trámite establecido para la conclusión del procedimiento preparatorio de la investigación. (Concs. Art. 22 CPP Costa Rica; Ley N° 23.737)

### 2.3. Procedimientos de intervención

El mediador/es asignado/s evaluará en primera instancia, la mediabilidad de cada caso a través de una serie de criterios objetivos y subjetivos a la situación de conflicto.

- Tipo de delito
- Tipo de daño
- Antecedentes penales
- Posición subjetiva del imputado frente a la víctima
- Posición subjetiva de la víctima frente a la persona del imputado
- Tiempo transcurrido desde el hecho,
- Expectativas de los participantes,
- Capacidad adaptativa –plasticidad psíquica- y todo otro dato que se considere pertinente.

En materia correccional se priorizarán las situaciones de impedimento de contacto, incumplimiento de deberes de asistencia familiar, usurpaciones, lesiones leves, daños, hurtos y delitos de acción privada en general.

En las cuestiones contravencionales se priorizará la selección de situaciones de disputas entre vecinos, ruidos molestos y las derivadas de la tenencia de animales (arts.49, 84, 110, etc.)

Los hechos imputados o imputables no deben constituir delitos insignificantes, de mínima culpabilidad del autor o del partícipe o exigua contribución de éste -salvo que afecte el interés público-, en cuyo caso se suspendería la persecución penal por aplicación de criterios de oportunidad.

No debe existir riesgo de una escalada de violencia entre las partes. Las situaciones de violencia familiar o de género no se derivarán a mediación, salvo que se presenten determinados requisitos (valoración de la situación como violenta por parte de los participantes –en especial la víctima-, contención familiar y/o institucional de la

víctima, no convivencia entre víctima y victimario, ausencia de coacciones, amenazas y/o cualquier otra influencia del victimario sobre la víctima, clara posibilidad de autodeterminación por parte de la víctima).

### **Solicitud de mediación.**

La mediación podrá ser solicitada por el representante del Ministerio Público, de oficio o a pedido del imputado, denunciante o víctima del hecho. Podrá solicitarla también el Juez que entiende en la causa. En todos los casos, la solicitud podrá efectuarse hasta el inicio del debate. Para potenciar las posibilidades de la mediación y evitar la revictimización de quien ha resultado o se considera víctima de un hecho dañoso, es deseable que la derivación sea realizada antes de que las partes en el conflicto se encuentren una con otra en sede judicial.

### **Intervención.**

Cuando el caso es admitido el o los mediadores intervinientes fijarán en principio para las audiencias previas privadas, por cualquier medio fehaciente, en diferentes horarios y si fuera necesarios en diferentes días para cada parte. Las audiencias preliminares se realizarán por separado, cuidando que entre una y otra transcurra el tiempo necesario para que no se encuentren ambas partes en el Cuerpo de Mediadores. Una vez que las partes han aceptado participar del proceso, pueden establecerse reuniones conjuntas o privadas a criterio del mediador, las partes, lo más beneficioso para ellas y el proceso.

El procedimiento interno sobre designación de mediadores, audiencias, incomparecencias, etc. se encuentra reglamentado en el Instructivo elaborado por la Coordinación del Área Penal del Cuerpo de Mediadores.

A partir de la remisión de las actuaciones, los plazos procesales quedarán suspendidos por un máximo de sesenta días corridos, con posibilidad de prórroga por

treinta días más, a solicitud del Cuerpo de Mediadores. Si las partes llegan a un acuerdo y se determina el seguimiento del mismo, éste podrá realizarse fuera de los plazos mencionados, una vez que el expediente haya vuelto a origen.

El equipo de mediación interviniente, desde la etapa de audiencias previas y durante todo el proceso, se reserva la posibilidad de considerar que la situación es no mediable, de acuerdo al despliegue de las técnicas inherentes a la tarea de mediar. En ese caso se devolverán las actuaciones a la Fiscalía y/o Juzgado correspondiente, con un informe sucinto del número de audiencias y cualquier otro dato pertinente, cuidando no violar la confidencialidad de las actuaciones.

Las audiencias preliminares se realizarán por separado, cuidando que entre una y otra transcurra el tiempo necesario para que no se encuentren ambas partes en el Cuerpo de Mediadores.

#### **Ventajas de la mediación para el ofendido:**

- La posibilidad de que el infractor rectifique el daño y que esto sea valioso para la víctima.
- La opción de pedir y recibir una disculpa.
- El motivo para ser visto como persona en lugar de cómo blanco para el ataque.
- El espacio para convertir al victimario en persona responsable ante la víctima.
- La mayor probabilidad de la que indemnización se pague efectivamente.
- Un remedio para sentir que se ha hecho justicia.
- El medio de alcanzar un modo de conclusión que le traerá paz al ánimo.

#### **Ventajas de la mediación para el ofensor:**

- La oportunidad para enmendarse y rectificar significativamente el mal infligido en vez de resultar meramente castigado.

- La posibilidad de participar en la decisión sobre que indemnización o qué modo de restauración se brindará a la víctima y de negociar un acuerdo de restitución y factible de cumplir.
- En casos apropiados, cuando el victimario no es peligroso a la comunidad la única oportunidad de evitar la persecución penal, el prontuario criminal o el encarcelamiento a cambio de rectificar el agravio a la víctima.

#### **Ventajas de la mediación para la comunidad:**

- La disminución del impacto de la delincuencia al aumentar la reparación de pérdidas.
- La reducción de la incidencia del crimen repetitivo a través de la comprensión de los victimarios acerca de lo que significa haber lastimado a una persona.
- El otorgamiento de un marco apropiado para mantener la paz en la comunidad en situaciones en que la ofensa se constituye en parte de una relación interpersonal de conflictividad continuada o en que es probable que la víctima y el victimario vuelvan a tener contacto en el futuro.

#### **Ventajas de la mediación para el sistema judicial:**

- La importante disminución del tiempo que generalmente requiere procesar las ofensas penales dentro del sistema adversario tradicional.
- El incremento de la comprensión y sentido de pertenencia de la comunidad respecto de su sistema de justicia, como resultado del compromiso y participación de víctimas y voluntarios.
- La justicia restitutiva traslada a la justicia de una ofensa contra una entidad abstracta como el estado, hacia un completo encuentro humano entre la víctima, el victimario y la comunidad, de tal modo que las características significativas de la experiencia criminal puedan ser tratadas y asumidas adecuadamente. (Curuchelar, 2009)

## 2.4. Mediación Resiliente

La resiliencia en el proceso de mediación nos enfrenta a la posibilidad de encarar la situación conflictiva desde otra perspectiva. Se intenta que nazcan de manera conjunta respuestas y soluciones creativas para que los partícipes puedan satisfacer sus intereses. Este tipo de mediación, pone énfasis en que, de manera interna cada una de las partes pueda reconocer sus recursos y propias habilidades de afrontamiento con el fin de que se solucione el conflicto que se dio origen. (Cobler Martínez, 2015)

La Mediación Resiliente se define como:

La mediación resiliente es un proceso de comunicación que favorece en los protagonistas del conflicto la habilidad social de solución de problemas, actuando positiva y activamente frente a ellos, promoviendo fortalecer los vínculos, impulsando la capacidad de los seres humanos para sobreponerse a la adversidad y además construir sobre ella. (Curuchelar, 2006)

Analizaremos esta definición:

- *"La mediación resiliente es un proceso de comunicación..."*

La mediación es un intercambio de mensajes interpersonales tanto verbales como no verbales, digitales como analógicos, tanto de contenido como relacionales.

- *"que favorece en los protagonistas del conflicto la habilidad social de solución de problemas"*

Esto hace hincapié en la autoestima, en el "yo puedo" resolver problemas, en el poder de decisión de cada persona. La habilidad social implica haber aprendido una nueva forma de resolver conflictos y contar con ella luego de terminada la mediación. Implica conocer las propias fortalezas, las propias capacidades y transformarlas en habilidades, y saber que los verdaderos protagonistas del conflicto son quienes lo van a resolver, y no un tercero.



- *"...actuando positiva y activamente frente a ellos..."*

Actuar positivamente frente a los problemas significa encontrar el valor del conflicto, tomándolo como una oportunidad de cambiar algo que hasta el momento nos estaba molestando. Actuar activamente implica potenciar los recursos que tenemos dentro y ser verdaderos protagonistas. Implica también tener confianza en uno mismo. Muchas veces hasta tomando la iniciativa de actuar frente a los problemas.

- *"... promoviendo fortalecer los vínculos..."*

Generalmente son previos a la situación de conflicto. Los vínculos suelen estar resquebrajados, especialmente si son parte de una familia o de un grupo de pertenencia, como la escuela por ejemplo, donde hay un conocimiento previo. Se trata entonces, tal como propugna la mediación transformadora, de trabajar sobre la revalorización propia y el reconocimiento del otro, poniendo en actos concretos la posibilidad de reconocer los propios errores y aprender de ellos y de poder ponerse en el lugar del otro. También se vislumbra una gran capacidad de introspección, para poder mirar adentro de uno y encontrar la respuesta honesta y acorde a la situación.

- *"...impulsando la capacidad de los seres humanos para sobreponerse a la adversidad y además construir sobre ella"*

Entendiendo que cada persona puede buscar dentro de sí los propios recursos para afrontar los conflictos y que estos pueden ser promovidos y reforzados por el mediador desde su rol.

Esta misma autora afirma:

La resiliencia es la condición humana para superar la adversidad, transformarla y salir fortalecido. Y construir sobre ella, con esperanza y vistas al futuro. Esto es pasar del potencial destructivo del conflicto al potencial constructivo. Esto es ver el conflicto como oportunidad. La adversidad muchas veces es una gran maestra, pues nos hace crecer y conocer otras dimensiones de la vida. También se debe tener en cuenta que lo que es adverso para uno, tal vez no lo sea para otro. La adversidad puede ser objetiva (por ejemplo un terremoto) o subjetiva (un conflicto personal, un riesgo). La resiliencia puede ser promovida en las partes, incentivando a que cada persona potencie sus fortalezas. Cada uno de

nosotros tiene distintas habilidades. Identificar los talentos que nos distinguen e incorporarlos en la negociación es el desafío: hacer lo que uno hace mejor. La resiliencia puede ser promovida en el ámbito de la mediación.(Curuchelar, 2006)

Los objetivos de la mediación resiliente son:

- Implementar habilidades sociales para la resolución de conflictos, con el fin de reflexionar sobre las capacidades y habilidades con las que personalmente se cuentan. Así mismo, impulsar la habilidad para pensar en abstracto, reflexiva y flexiblemente teniendo en cuenta la planificación.
- Se hace hincapié en el reconocimiento y fortalecimiento de los vínculos, reparando la comunicación, teniendo en cuenta que a cada conflicto lo atraviesa un conjunto de emociones desde ambas partes. Por lo cual, la empatía, el humor, y sobretodo la creatividad, generan mejor interrelación.
- Poseer una proyección a futuro adecuada fomenta una perspectiva positiva y de superación, posibilitando al sujeto a la planificación de manera reflexiva. Este es un dato importante para orientar el conflicto hacia una solución adecuada y productiva de las partes.

La meta de la mediación resiliente es:

- Afrontar la adversidad, convirtiendo la situación en aprendizaje, resolverla y salir del conflicto, fortalecido. Tomar la adversidad como se presenta, no evitarla, para tolerar la situación y poder potenciar nuestras fortalezas internas.

La mediación resiliente es el resultado de haber afrontado con éxito la adversidad, en un contexto que favorezca al bienestar de las partes. En este tipo de mediación el objetivo principal es encontrar un sentido al conflicto. Ahora bien, el hecho de lograr un acuerdo implica haber superado una adversidad y haber podido transformarlo positivamente, donde se adquiere un crecimiento personal y social, y aquel porcentaje destructivo del conflicto, se convierte en constructivo. Implica haber podido manejar nuestras emociones encauzándolas en un camino superador.

Introducirse en la mediación resiliente nos educa sobre cómo prevenir futuros conflictos que puedan ocurrir en la vida, desde lo emocional, ya que las experiencias han colaborado a la aprehensión de habilidades para la resolución de problemas, planificando posibles estrategias, que pueden desarrollarse de manera individual o al pedir colaboración en otros, aplicando la creatividad y utilizando un pensamiento crítico constructivo.

Las autoras Curuchelar y Cobler Martínez consideran al conflicto como adversidad. Realizan una comparación entre situaciones que son catastróficas, como pueden ser desastres naturales o consecuencias derivadas de una guerra; y situaciones que como cada persona tiene una manera particular y única de percibir las situaciones que atraviesan y es por esto que cobra gran importancia la interpretación que la persona realice de la circunstancia que la afecta. Lo que sostienen es que las situaciones conflictivas estarán en gran parte condicionadas por la intensidad y la duración del acto, por las fortalezas que posea la persona y aquellos recursos externos con los que cuenta. (Cobler Martínez, 2015)

# CAPÍTULO III

## Desarrollos Resilientes

### **III. Desarrollos Resilientes**

#### **3.1. Historia de la Resiliencia**

La resiliencia es un concepto relativamente nuevo, que surge como constructo teórico en el campo social en la década de los '60 a partir de un estudio realizado por una psicóloga norteamericana, Emmy Werner.

El estudio se realizó en Hawaii por Emmy Werner y Ruth Smith, quienes siguieron regularmente a más de 800 niños y adolescentes de Hawaii desde el periodo prenatal hasta la edad de 32 años (Llobet, 2005). Los resultados confirmaron la realidad de los riesgos y la gravedad de los efectos de la adversidad, para muchos de los niños expuestos. Werner y Smith concluyeron que dos tercios de esta población siguieron en una mala situación y no logró evolucionar, pero el tercio restante, habiendo estado sometidos a condiciones muy desfavorables en su infancia, evolucionaron de forma positiva y llegaron a ser adultos equilibrados y competentes en el plano familiar y profesional. (Curuchelar, 2004).

Encontramos que las diferentes definiciones del concepto de resiliencia puntualizan características del sujeto como la habilidad para resolver problemas, adaptabilidad, enfrentamiento efectivo, asertividad, habilidades cognitivas, etc. Todas se ponen en marcha frente a situaciones adversas y estresantes, que les permiten a las personas afrontarlas y superarlas. A partir de la evolución de las definiciones, observamos que la noción de resiliencia ha mutado desde una concepción individualista y de ser una capacidad del individuo (Beardslee 1989), a un concepción social, como el resultado de una construcción entre el individuo y el medio que lo rodea (Melillo, 2001; Llobet, 2002 y Sivak, 2007).

Un número cada vez mayor de investigadores contribuyen al estudio de la resiliencia, como por ejemplo: Norman Garmezy, John Garbarino o Ann Masten en los Estados Unidos, Michael Rutter y Albert Osborn en Inglaterra, Friedrich Lösel en Alemania, Boris Cyrulnik y Michel Manciaux en Francia; Kotliarenko en Chile, Melillo y Kochen en Argentina; entre otros.

En una investigación encontraron que entre un 50 y un 70% de niños nacidos en condiciones de alto riesgo terminan desarrollando vidas exitosas (escuela, salud, trabajo, familia, etc.). Esto indicaría que la resiliencia se distribuye de forma normal. El éxito de la vida depende tanto de factores ambientales e individuales. (Bernard, 1996 en Pueyo, 2005)

La resiliencia es un concepto adoptado por las ciencias sociales a partir de los años 70, surge para entender como niños, adolescentes y adultos pueden atravesar y superar positivamente situaciones adversas y conflictivas. El mismo, surge a partir de los esfuerzos por comprender cuáles eran las causas y cómo evolucionaba la psicopatología. En un primer momento se propuso que la característica que permitía esta resistencia era la invulnerabilidad. Luego de realizar otros estudios, se concluye que a diferencia de la invulnerabilidad, la cual es una característica innata, la resiliencia se desarrolla y promueve. (Rutter, 1991, citado en García- Vesga & Domínguez- De la Ossa, 2013).

Para poder entender mejor este concepto, vamos a distinguir dos generaciones de investigadores dedicados a reflexionar y buscar respuestas a las causas y factores que la componen.

### ***Primera generación de investigación***

La primera generación estaba dedicada a descubrir los factores protectores que se encuentran en la base de la adaptación positiva en sujetos que viven en condiciones de adversidad (Kaplan, 1999).

A principio de los setenta, autores como Masten, Luthar, Kaplan y otros se preguntaron “Entre los niños que viven en riesgo social, ¿qué distingue a aquellos niños que se adaptan positivamente de aquellos que no se adaptan a la sociedad? (Kaplan, 1999, en Melillo & Ojeda, 2004). A partir de investigaciones realizadas, los autores llegan a la conclusión de que una adaptabilidad positiva no implica necesariamente resiliencia. Esto es porque la primera no busca un mejoramiento a futuro, sino simplemente sobrepasar la adversidad. Por el contrario, la persona resiliente no sólo atraviesa la adversidad, sino que busca superarse.

Dentro de esta generación se encuentra el estudio de Emmy Werner y Ruth Smith (1992) descrito al principio de este capítulo.

Durante el desarrollo histórico y conceptual de esta primera generación, se pasa de investigar cualidades personales e individuales para superar la adversidad, tales como la autoestima y la autonomía, a ampliar el foco de interés hacia los factores externos del ser humano, tales como el nivel socioeconómico, la composición de la familia, la presencia de una figura adulta que acompañe, etc.

Se puede incluir a la mayoría de estos investigadores como seguidores del modelo triádico de resiliencia, que implica:

- Características individuales
- Aspectos familiares
- Atributos del ambiente social en el cual está inmerso el individuo

### *Segunda generación de investigación*

Esta segunda generación consideró expandir el tema de resiliencia tomando dos aspectos: la noción de proceso, que envuelve una dinámica entre factores de riesgo y resiliencia para superar la adversidad; y la búsqueda de modelos para promover la resiliencia a niveles sociales. Surge a mediados de los 90 preguntándose cuáles eran los procesos que se asociaban a la adaptación positiva, cuando la persona atraviesa condiciones adversas. Es así que retoman la línea de investigación de aquellos factores que se encuentran presentes en sujetos que sufren alto riesgo social, y que a su vez se adaptan positivamente a la sociedad. La innovación en esto es que agregan el enfoque dinámico de los factores.

En este trabajo mencionaremos dos autores que investigaron la noción dinámica de la resiliencia. Uno es Michael Rutter (1991), quien propuso el término de mecanismos protectores. Este autor y pionero entiende la resiliencia como una respuesta global en la que intervienen los mecanismos de protección. Los mismos no deben considerarse como opuestos a los factores de riesgo, sino como la dinámica que

permite que el individuo salga fortalecido de las situaciones adversas, respetando los atributos personales. (Rutter, 1991, en Melillo y Suárez Ojeda, 2001)

La segunda investigadora, pionera en la noción dinámica es Edith Grotberg. Esta autora propone que la resiliencia se da en la **interacción** de tres factores resilientes que pertenecen a tres niveles distintos:

- **(Yo tengo) – Soporte social**

- Personas alrededor en quienes confío y quienes me quieren incondicionalmente.
- Personas que me ponen límites para que aprenda a evitar peligros o problemas.
- Personas que me muestran por medio de su conducta la manera correcta de proceder.
- Personas que quieren que aprenda a desenvolverme solo.
- Personas que me ayudan cuando estoy enfermo o en peligro o cuando necesito aprender.

- **(Yo puedo) – Habilidades**

- Hablar sobre cosas que me asustan o me inquietan.
- Buscar la manera de resolver mis problemas.
- Controlarme cuando tengo ganas de hacer algo peligroso o que no está bien.
- Buscar el momento apropiado para hablar con alguien o para actuar.
- Encontrar a alguien que me ayude cuando lo necesito.
- Equivocarme y hacer travesuras sin perder el afecto de mis padres.
- Sentir afecto y expresarlo.

- **(Yo soy y Yo estoy) – Fortaleza interna**

### **SOY**

- Una persona por la que los otros sienten aprecio y cariño.
- Feliz cuando hago algo bueno por los demás y les demuestro afecto.
- Respetuoso de mí mismo y del prójimo.



- Capaz de aprender lo que mis maestros me enseñan.
- Agradable y comunicativo con mis familiares y vecinos.

### ***ESTOY***

- Dispuesto a responsabilizarme de mis actos.
- Seguro de que todo saldrá bien.
- Triste, lo reconozco y lo expreso con la seguridad de encontrar apoyo.
- Rodeado de compañeros que me aprecian.

Coincidimos con la autora cuando presenta a la resiliencia no sólo como algo que nos protege, como una capacidad de apoyo que tenemos los seres humanos, sino que este concepto, que encarna la interacción de diversos factores, significa también acciones. Con esto queremos decir que la única manera de afrontar situaciones adversas y salir fortalecidos de las mismas es protegiéndonos a nosotros mismos y a los demás.

Entendemos esto como la posibilidad de vincularnos desde lo sano, desde el cuidado y el interés por el otro, confiando en los vínculos, en la familia, en las personas que nos rodean.

Enfocándonos en esta mirada de la resiliencia, es que vamos a intentar vislumbrar y comprender la importancia de la vincularidad a la hora de realizar un proceso de mediación, ya que el mismo implica confiar en el otro y afrontar la situación, protegiéndonos a nosotros mismos y a nuestros intereses, dándole lugar al otro parte de la solución, como así también a sus interés.

### 3.2. Características de la resiliencia

A través de las diferentes definiciones, vemos que todas comparten dos componentes esenciales. La resiliencia como producto de *procesos sociales* e *intrapsíquicos*. Se desarrolla en interacción y en construcción con las personas y el ambiente que nos rodea. Son tres los factores que alimentan el desarrollo de esta cualidad, todos necesarios e indispensables. Se requiere de un **ambiente facilitador**; **fuerza intrapsíquica**, la cual implica autonomía, empatía, control de impulso; y **habilidades interpersonales**.

De acuerdo a Cobler Martínez:

La resiliencia se entiende como una cualidad que puede ser desarrollada a lo largo de la vida. No se trata de un proceso reducido a la infancia. Todas las personas en cualquier etapa de su vida y en cualquier ámbito pueden encontrarse en una situación adversa o traumática, la pueden superar y pueden salir de ella fortalecidos. La persona resiliente debe resaltar sus recursos internos y además de aprender a sobrevivir necesita una mano amiga que le ofrezca un recurso externo, una relación o vínculo afectivo que le permita superarlo y prosperar. (Cobler Martínez, 2015)

Autores han investigado y descubierto que la resiliencia no sólo permite el afrontamiento de la adversidad, sino que además ayuda a sobreponerse a la intensidad del estrés, la ansiedad, la depresión o la rabia, mejorando la salud mental.

Curuchelar afirma (2012) que “acudir a los propios recursos internos y construir resiliencia con otras personas, favorece el desarrollo intrapsíquico y relacional saludable”. (Cobler Martínez, 2015)

Suarez Ojeda, en 1997 (Melillo, 2001) definió una serie de atributos que parecen con frecuencia en niños y adolescentes considerados resilientes. Estos atributos han sido llamados “pilares de la resiliencia” y son aquellas características que los

sujetos resilientes suelen presentar y facilitan conductas y una adaptación resiliente frente a situaciones adversas. Ellos son:

- Introspección
- Independencia
- Capacidad de relacionarse
- Iniciativa
- Humor
- Creatividad
- Moralidad
- Autoestima conciente

A partir de estas definiciones nos encontramos con una concepción diferente de la resiliencia, donde los autores prefieren hablar de **desarrollo resiliente**, y explican que la adversidad, ciertas circunstancias estresantes (las “pruebas” de Cyrulnik en 2001) no alcanzan para definir estos desarrollos, y fundamentalmente que lo disruptivo no marca un destino patológico, por el contrario, son estas mismas circunstancias adversas las que producen en el sujeto condiciones subjetivas creadoras, que enriquecen sus posibilidades prácticas de actuar sobre la realidad en la cual vive, y transformarla o transformarse (Sivak et al., 2007). Además plantean que existe un funcionamiento psíquico que permite la transformación y se manifiesta en determinados comportamientos que brindan bienestar.

### 3.3. Teoría de Sivak

Para comenzar a emplear el término de desarrollo resiliente, se puede comparar con un proceso artístico, por lo pronto especial para ejemplificar el fin de esta Tesina. Los ciudadanos japoneses reparan objetos rotos como platos o jarrones, fijan la zona dañada con pegamento, esparciendo sobre las grietas polvo de oro, plata o platino. Ellos creen que cuando algo ha sufrido un daño y tiene una historia, se vuelve más hermoso. Bajo este pensamiento filosófico las roturas y reparaciones forman parte de la historia de ese objeto, deben mostrarse en lugar de ocultarse y además hacerlo para embellecer el objeto, poniendo de manifiesto su transformación e historia.

Esta idea es aplicable al terreno de las personas. Cada persona pasa por momentos en la vida que nos provocan “roturas”. Muchas veces nos reparamos con oro, a través de nuestras propias fortalezas, otras veces con el apoyo del otro. Eso es resiliencia.

En una investigación realizada por Sivak, se definen a los desarrollos resilientes frente a la adversidad, que consisten en una metamorfosis subjetiva, producto de la activación de un potencial que sirve para la creación de condiciones psíquicas nuevas, que transforman el efecto traumático con la imprescindible existencia de vínculos intersubjetivos. (Sivak et al., 2007).

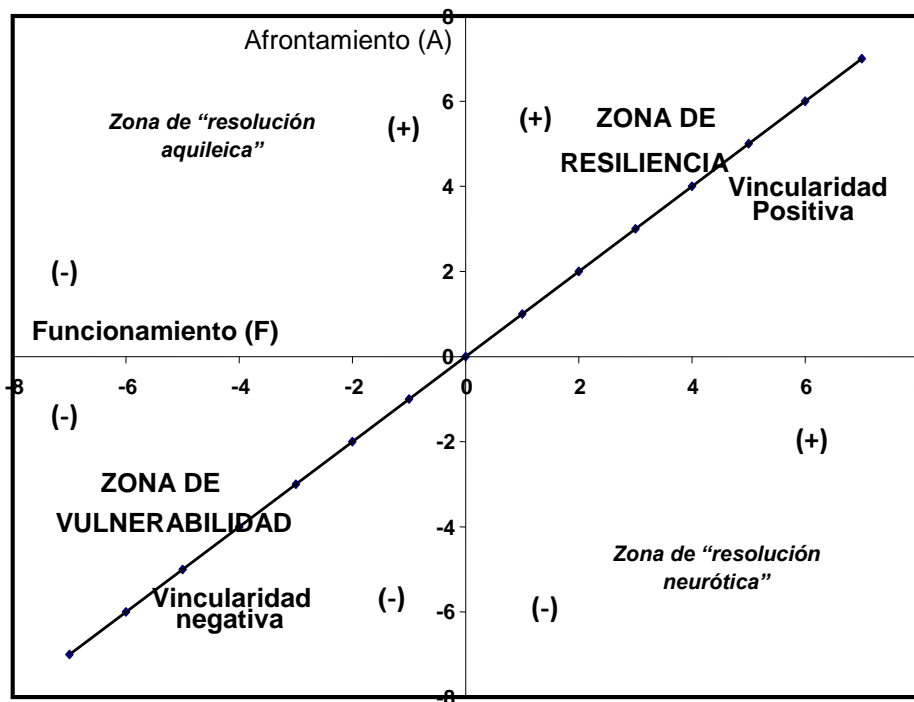
En la misma se estudiaron 43 damnificados del incendio del local Cromagnon<sup>1</sup> a dos años del episodio, de edades entre 16 y 72 años.

---

1

Se trata de un episodio de gran repercusión en la Argentina, sucedido en Buenos Aires, el 30 de Diciembre de 2004 en el boliche República Cromagnón, donde por un incendio accidental

En esta investigación de Sivak y otros realizada en el 2007, se toman como ejes fundamentales para investigar el potencial de resiliencia, tres dimensiones: afrontamiento, vincularidad y funcionamiento psíquico, del entrecruzamiento de las tres surge una serie de conceptos operacionales.



fallecieron 192 personas jóvenes y seguidoras de un conjunto de rock nacional (Callejeros). Según testimonios recogidos por los medios de comunicación argentinos, habían concurrido alrededor de 2000 personas al recital de la banda 'Callejeros', sin embargo, hay versiones que sostienen que había entre 3000 y 5000 personas dentro del local. El humo no tardó en expandirse por el local, haciendo el aire irrespirable, mientras que las personas, presas del pánico, intentaron desalojar el edificio, pero la única salida de emergencia estaba bloqueada con cadenas y 4 de las 5 puertas de acceso estaban cerradas para impedir el ingreso de más personas al recital. Esto provocó una intensa conmoción política, social y jurídica que perdura hasta la actualidad. Puso a prueba a todo el sistema público de asistencia médica, psiquiátrica, psicoterapéutica y social de la ciudad de Buenos Aires. El equipo del Hospital Álvarez dirigido por Roberto Sivak realizó tareas de asistencia y seguimiento de los damnificados directos y sus familiares ( Sivak y Libman, 2007).

a) Dimensión Afrontamiento (A): se define como la dimensión que incluye un conjunto de comportamientos y actitudes frente al evento disruptivo (grado de evitación, de desafío, de consecuencias negativas y de cuidado y crecimiento personal), en un gradiente que va desde -10 a +10 puntos. Estaría asociada a la noción de afrontamiento (Lazarus & Folkman, 1986) y a los mecanismos de defensa y se supone que la puntuación positiva implica éxito en la disminución de la angustia.

b) Dimensión Funcionamiento (F): se define como la dimensión que incluye un conjunto de condiciones subjetivas previas y/o activadas por el evento disruptivo (grado de tramitación psíquica, humor, autoestima, autocontrol, proyectos y expresión de los afectos), en un gradiente que va desde -12 a +12 puntos. Estaría asociada al desarrollo de potenciales transformadores que se supone están en relación con las puntuaciones positivas.

c) Dimensión Vincularidad (V): se define como la dimensión que incluye un conjunto de condiciones intersubjetivas preexistentes y/o producidas a partir del evento disruptivo (grado de integración, interés por el otro, confianza en los vínculos y acercamiento afectivo), en un gradiente que va desde -10 a +10 puntos. Se considera “positiva” cuando la puntuación obtenida es mayor a (2), “negativa” cuando es menor a (-2) y “neutra” entre (+2) y (-2). Estaría asociada al estilo de apego y a la posibilidad de desarrollar nuevos vínculos.

d) Percepción de Bienestar: constituye una auto-evaluación global del estado de ánimo de 0 a 10 puntos. Estaría asociado a la autoestima y a la calidad de vida.

e) Percepción de Sostén: constituye el resultado final de restar a la puntuación de ayuda percibida (familiar, extra-familiar y profesional), la puntuación de perjuicio percibido en esos mismos vínculos en un gradiente que va de un máximo de +12 puntos a un mínimo de -12 puntos. Estaría asociada a la relación entre apoyo y stress social percibido y se fundamenta también en la noción de ambivalencia.

f) Vulnerabilidad: se define como “condición vulnerable” a la superficie triangular que corresponde a la unión de puntuaciones menores a 0 en las dimensiones afrontamiento, funcionamiento y vincularidad y que queda por lo tanto incluida en la “zona de vulnerabilidad” del modelo dimensional.

g) Resiliencia: se define como “desarrollo resiliente” a la superficie triangular que corresponde a la unión de puntuaciones mayores a 0 en las dimensiones afrontamiento, funcionamiento y vincularidad y queda por lo tanto incluida en la “zona de resiliencia” del modelo dimensional.

h) Resoluciones “aquileicas”: se definen con puntuaciones positivas de afrontamiento mayores a 2 y puntuaciones negativas de funcionamiento menores de -2.

i) Resoluciones “neuróticas”<sup>2</sup>: se definen con puntuaciones negativas de afrontamiento menores a -2 y puntuaciones positivas de funcionamiento mayores a 2.

j) Resoluciones mixtas: se consideran aquellas que siendo neuróticas o aquileicas su vincularidad es mayor a 2 puntos (orientación resiliente) o menor a -2 puntos (orientación vulnerable).

k) Indeterminadas: cualquier triangulación no clasificable en las categorías anteriores.

Los resultados de esta investigación confirman el papel reparador de los vínculos cuando se padecen episodios traumáticos. En este sentido, es claro el valor que adquieren las redes informales y formales para los desarrollos resilientes. Es interesante señalar que estas últimas cumplieron un papel muy importante en la recuperación de los damnificados por la tragedia de Cromagnón.

Muchos de los sujetos que viven una experiencia traumática experimentan al principio manifestaciones disfuncionales que no deben ser considerados como patológicas, sino como reacciones normales ante situaciones anormales. o importante es crear las condiciones para que esa recuperación se produzca sin prejuicios teóricos y sin caer en ingenuidades terapéuticas. Y para ello se necesita una actitud creativa y abierta en la forma de enfocar el tema ya que parece claro que resiliencia no es mera resistencia ni vuelta a un estado anterior al efecto de lo disruptivo. No es tampoco un rasgo de personalidad que –innato o adquirido- se sostenga permanentemente y garantice respuestas resilientes a cualquier tipo de adversidad. No es ausencia de

---

<sup>2</sup> El término alude genéricamente a la existencia de síntomas que expresan conflicto y que se manifiestan de distintos modos de acuerdo a la historia personal.

sintomatología ni condiciones maravillosas de existencia. No es resignación o conformismo social y tampoco necesariamente reivindicación o beligerancia permanente.

El desarrollo resiliente puede darse teóricamente en cualquier sufriente o damnificado de cualquier condición social siempre que exista un vínculo significativo dentro o fuera de marcos psicoterapéuticos.

Se trata en definitiva que las palabras bien colocadas construyan bellos pensamientos.



SEGUNDA  
PARTE

PARTE  
PRÁCTICA

# CAPÍTULO IV

## Metodología de la investigación

## **IV. Metodología de la Investigación**

### **4.1. Objetivos de investigación:**

#### **4.1.1. Objetivos generales:**

- a. Analizar y determinar los desarrollos resilientes en personas que han logrado un acuerdo mediante un proceso de mediación penal durante el año 2015.

#### **4.1.2. Objetivos específicos:**

- a. Determinar los desarrollos resilientes en participantes del proceso de mediación penal.
- b. Identificar si los desarrollos resilientes de los mediados están relacionados con que hayan logrado un acuerdo satisfactorio.
- c. Detectar si existe relación entre el acuerdo mutuo y el vínculo previo de las partes involucradas.
- d. Investigar si existe vinculación entre los desarrollos resilientes y las conductas reparatorias del daño.
- e. Comparar diferencias de resiliencia entre ofendidos y ofensores, dentro del proceso de mediación penal.

## **4.1.Método:**

### **4.1.1. Tipo de estudio y diseño:**

La temática se abordó mediante una investigación de tipo cualitativa con un diseño ex post facto, debido a que implica un grupo de personas que ha participado de un proceso de mediación penal, ofendidos y ofensores que han alcanzado un acuerdo de mediación en el año 2015 en el Cuerpo de Mediadores del Poder Judicial de Mendoza.

Se realizó un estudio de tipo descriptivo-comparativo cuyo propósito es justamente describir situaciones, es decir, cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno, por lo tanto, se midió y evaluaron diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar para luego describirlos. Además se compararon los dos grupos (ofendido-ofensor) en cuanto a su desarrollo resiliente. (Leon y Montero, 2000)

### **4.1.2. Descripción de la muestra:**

Se seleccionaron 10 casos de mediación penal que arribaron a un acuerdo durante el 2015 de aquellos que ingresaron al Cuerpo de Mediadores del Poder Judicial en la Primera Circunscripción. La muestra fue intencional, porque el investigador eligió a los sujetos que han realizado un acuerdo a través de procesos de Mediación Penal y en ellos se midió la capacidad de resiliencia (León y Montero, 2000). Este proceso de selección se realizó entre los meses de agosto del 2016 y octubre del 2016.

Teniendo en cuenta el tipo de muestra intencional, se seleccionaron casos con acuerdo que respondían a los siguientes delitos: incumplimiento de deberes y asistencia familiar, impedimento de contacto, desobediencia a una orden judicial, amenazas,

lesiones leves (originadas por diferentes situaciones, como mordeduras de perro, accidentes de tránsito, riñas, hurto, robo, estafas, faltas y usurpaciones, entre otros).

#### **4.1.3. Instrumentos de recolección de datos:**

La recolección de datos fenomenológicos procedió a través de dos procesos paralelos: (a) recolección empírica de los datos a través de entrevistas en profundidad, y (b) reflexión de la recolección de los datos a través de la cual el investigador reflexionó sobre su interacción con los datos empíricos

Se realizó una entrevista semi-estructurada generada a partir de la pregunta investigativa, siguiendo una pauta de entrevista previamente confeccionada. Se buscó que el investigador pueda probar que comprende el por qué un participante responde de una manera particular. (León y Montero, 1993)

Se trabajó con una pauta de entrevista organizada en base a cuatro factores considerados para recolectar información referida al concepto de desarrollos resilientes (Sivak et al., 2007): experiencias traumáticas, es decir, conflicto/s que dio origen a la denuncia; afrontamiento, vincularidad y funcionamiento psíquico que corresponden a dimensiones de los desarrollos resilientes. (Ver Anexo 1)

#### **4.1.4. Procedimiento:**

El muestreo que se utilizó requirió seleccionar participantes que en el año 2015 hayan pasado por el Proceso de Mediación Penal, y realizado un acuerdo, solicitando y firmando el consentimiento informado (Anexo 2). El hecho de que estén involucrados en el procedimiento de este modo, implica que pueden reflexionar sobre la experiencia vivida.

La finalidad fue obtener una descripción de la naturaleza del fenómeno de interés y el criterio es que los sujetos tengan un conocimiento particular del fenómeno. Esto se pudo lograr contactando a las personas que aceptaron participar de un proceso de mediación penal teniendo el interés y conocimiento respectivo. La profundidad de los datos a recopilado determina el tamaño de la muestra.

El tamaño de una muestra teórica será aquella que si se agrega un nuevo caso no genera más teoría, se dice entonces que así la muestra quedó saturada. Como el muestreo teórico sirve para la comparación entre casos diferentes, no se puede de antemano decidir cuántos hay que estudiar porque no se sabe cuántas situaciones diferentes se pueden encontrar, pero tampoco al final se sabrá simplemente se quedaría con un conjunto de casos diferentes de los que inducirían conceptos y teoría supuestamente. Si bien desde esta perspectiva, no hay un número determinado de sujetos a entrevistar, se recomienda mantenerlo en un mínimo, considerando 10 participantes. (Creswell, 1998).

En el modelo original propuesto por Sivak y sus colaboradores, cada dimensión fue evaluada a través de escalas tipo likert, que arrojaron un puntaje para cada aspecto evaluado y así el sujeto era ubicado según estos resultados en la zona resultante del gráfico. En nuestro caso, a través de la entrevista pudimos observar que cada uno de los sujetos obtiene una valoración (positiva o negativa) en cada uno de los vectores de resiliencia investigados, es decir, afrontamiento, funcionamiento y vincularidad, dando por resultado una posición en el gráfico del Modelo Dimensional de Vulnerabilidad y Resiliencia (Sivak et al., 2007), determinando así en que zona del mismo se encuentra cada sujeto.

#### 4.1.5. Categorización

El método que se utilizó para la categorización fue deductivo. Las categorías de primer orden se dedujeron del análisis de las entrevistas, y luego, fueron enmaradas en las categorías de segundo orden, las cuales fueron tomadas del Modelo Dimensional de Vulnerabilidad y Resiliencia. (Sorrentino y Polo, 2008)

CATEGORÍA 1° ORDEN	DEFINICIÓN	CATEGORÍA 2° ORDEN
Descripción de situaciones traumáticas	Describe situaciones que el sujeto significa como traumáticas	<i>Experiencias traumáticas</i>
Efectos del conflicto	Consecuencias personales o externas que deja el conflicto	
Asunción del conflicto	Capacidad de asumir el conflicto tal que los impulse a pensar en acciones personales	
Causa del conflicto	Motivos que propiciaron el conflicto	
Plasticidad psíquica	Capacidad de tolerar nuevas hipótesis, salir de la certeza de la propia versión para entrar en el terreno de la duda	<i>Afrontamiento</i>
Estrategias de resolución de conflictos	Modalidad del sujeto para enfrentar y resolver los conflictos	
Sentimientos frente a los conflictos	Afectos y sentimientos de sujeto hacia los problemas	
Búsqueda de ayuda en la Ley	Intervención judicial para la solución del conflicto	
Relación con personas de confianza	Tipo de relación que establece con personas de su círculo íntimo	<i>Vincularidad</i>
Relación con Personas que no son de confianza	Tipo de relación que establece con personas desconocidas o poco conocidas	
Empatía	Es la capacidad para ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente o incluso lo que puede estar	

	pensando	
Capacidad para pedir ayuda	Capacidad del sujeto para solicitar y aceptar ayuda de terceros	<i>Funcionamiento psíquico</i>
Autocontrol frente a los conflictos	Capacidad de controlar su conducta frente a situaciones problemáticas	
Imagen de sí mismo	Concepto que el sujeto tiene de sí mismo	
Opinión de los otros sobre sí mismo	Concepto que el sujeto cree que los otros tienen de él	
Capacidad de proyección a corto plazo	Proyecto del sujeto a un año	
Capacidad de proyección a largo plazo	Proyectos del sujeto a diez años	

#### 4.1.6. Análisis de casos

Se realizó un análisis exhaustivo de cada una de las entrevistas recolectadas en el proceso de la investigación. Se procedió de la siguiente manera:

1. Presentación del sujeto
2. Análisis de entrevista
3. Localización del sujeto según el Modelo Dimensional de Vulnerabilidad y Resiliencia (Sivak et al.; 2007).

A continuación se expone una entrevista y su respectivo análisis en modo de ejemplo.



Entrevista 2**Sujeto: Femenino****Edad: 30 años****Parte: Ofensora****Delito: Impedimento de contacto**

- 1) ¿Cómo vivió la situación que la trajo a mediación?
  - 2) Fue para mí muy angustiante que tuviera que interceder un tercero entre una pareja que llevaba
  - 3) años funcionando.
  - 4) ¿Qué consideras que desencadenó la situación?
  - 5) Primero por desconfianza, yo era muy celosa, de todo, y segundo por no hablar bien
  - 6) estábamos, siempre juntos y cuando él empezó el gimnasio yo no entendía,
  - 7) porque elegía eso, antes de pasar ese tiempo conmigo. Y él me demanda porque pensó que yo
  - 8) le iba impedir ver a los chicos, y yo jamás hubiese hecho eso, ni se me ocurrió.
  - 9) ¿Notaste algún cambio luego de esta situación?
  - 10) Sí yo lo desconocía a él...para mí me lo habían cambiado, no era del hombre que me enamoré y
  - 11) Forme una hermosa familia. Fueron meses muy feos, sobre todo durante la mediación.
  - 12) ¿cómo reaccionaste frente a esta situación?
  - 13) Me sentía impotente, no sabía bien por donde ir. Recurrí a una abogada, que cada vez que hacía
  - 14) Algo sin asesorarme me cagaba a pedo, porque él debía pagar, él debía comprar, él debía darme,
- 
- The diagram uses curly braces to group the questions into three main categories:
- Experiencia traumática:** This category includes questions 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, and 8. A large bracket on the right side of these questions is labeled "Experiencia traumática".
  - Afrontamiento:** This category includes questions 9, 10, 11, and 12. A large bracket on the right side of these questions is labeled "Afrontamiento".
  - Estrategias de resolución:** This category includes questions 13 and 14. A large bracket on the right side of these questions is labeled "Estrategias de resolución".
- Additionally, there are smaller labels for specific groups of questions: "Experiencia traumática" (next to questions 1-3), "causa de conflicto" (next to questions 4-8), and "Efectos del conflicto" (next to questions 9-11).

- 15) Yo no debía gastar mi sueldo en comprarle cosas a los chicos...ella me decía que eso estaba mal.
- 16) ¿Pensaste en recurrir a otra persona, ya sea para comentarle o quizás pedirle orientación?
- 17) Mi familia estuvo en cada minuto, por eso yo estoy muy agradecida, pero hablaban siempre mal de
- 18) Él y eso a mi me hacia peor. También se lo comenté a amigas, traté de charlarlo con todos.
- 19) ¿por qué crees que necesitabas comentárselo a todos?
- 20) Y eso me aliviaba mucho, y también me daban fuerza para salir.
- 21) ¿Qué actitud toma frente a este tipo de situaciones?
- 22) Yo soy una mujer, muy tranquila, pero todo esto me tenía enojada, me sentía saturada por todo,
- 23) También sentía vulnerabilidad, porque yo decía algo, y él se volvía loco, gritaba, y estaba perdida.
- 24) ¿Qué sentimientos le provoca?
- 25) Mucha tristeza, angustia, pena...fueron meses muy complicados.
- 26) ¿Podrías haber hecho algo diferente?
- 27) Sí, ahora que lo pienso, sé que charlando nos hubiésemos entendido o no llegar a meter a terceros.
- 28) ¿cómo reparó la situación que dio origen al conflicto?
- 29) Hablando, no había otra forma. Dejar de lado el orgullo, establecer la confianza. Volver a sentirlo
- 30) Mi amor, mi marido, mi compañero, porque lo desconocía en ese proceso.
- 31) En otra etapa de tu vida, ¿crees que habrías reaccionado de igual manera?
- 32) Ahora que lo veo de lejos, te digo que no, hubiese respondido a todo con tranquilidad, hablando
- 33) Primero agotar todas las chances por ahí.
- 34) ¿Quiénes son personas de su confianza?
- 35) Mi familia, mi marido e hijos, y mi mamá mis hermanos, mi papá en ese momento, ahora falleció. Mis amigas.
- 36) ¿Y cómo es la relación que mantienes con ellos?

Relación con pares  
Relación con familia.

Sentimientos frente al conflicto.

Disponibilidad para  
Diálogo.

Estrategias de resolución.

Pensamiento crítico reflexivo

**Afrontamiento**

Personas de  
confianza.

**Vincularidad**

- 37) Buena, igual que con mi suegra, esta todo bien, hablo, pero cuando siento que me quieren hacer
- 38) Pelear con mi marido, o siento que están preguntan con maldad, les cambio de tema y listo. Así no
- 39) Me llenan la cabeza. A veces voy a juntarme con mis amigas, y su mamá le dice cómo ella va a
- 40) ¡Salir sola! ¿O le pregunta donde se fue? ¿Quién la trae? Y él le dice mamá no me jodas. Y listo.
- 41) Creo aprendimos a separar las cosas y estamos mas tranquilos. } Autocontrol
- 42) ¿Quiénes confían en usted? ¿cómo es la relación?
- 43) Mi familia, y nuestros amigos. Nos llevamos bien, tratamos de escucharlos, cada uno te habla de
- 44) Su experiencia, pero se aprende mucho también. } Relación con pares  
Empatía
- 45) ¿Cómo es, entonces la relación con personas que no son de su confianza? } Personas que no son de } **Vincularidad**  
Confianza.
- 46) Y yo soy bastante clara, si no confías en mí, yo tampoco. Si no estoy en confianza no me abro.
- 47) Con la hermana de él nos llevamos bien, pero hasta ahí nomás.
- 48) ¿cómo crees que se sintió él tras todo lo sucedido?
- 49) Él era como un desconocido para mí, siento que estaba a la defensiva, y tenía miedo de que yo
- 50) Hiciera eso, cómo las mujeres de los amigos, de quitarle a los chicos. Nunca lo haría.
- 51) ¿Usted siente que puede controlar su conducta? } Autocontrol.
- 52) Siempre me controlé, soy muy autocrítica.
- 53) ¿Cómo se piensa y se ve a usted misma? } Imagen de sí misma.
- 54) Me siento madura, más tolerante, más segura, y ahora no me quedo callada si algo me molesta
- 55) Estoy como con un carácter más definido, digo lo que me pasa en el momento.
- 56) ¿Qué opinan las personas de usted?
- 57) Y cuando era mas joven en eso se basaba mi autoestima, siempre busqué aprobación, ahora
- 58) Entendí que mientras yo este bien conmigo, eso reflejo y si de afuera me quieren herir, me doy
- Funcionamiento**

59) Cuenta y los paro. Primero yo y mi familia, después el mundo.

60) ¿Cuáles son sus proyectos?

61) Tenemos un emprendimiento familiar gastronómico y creo que casarnos porque aún no dimos el

62) sí, y mi hijo siempre nos dice cuando nos vamos a casar, dice que todavía somos novios.

63) Nos compramos el auto, ahora queremos la casa, para dejarle a los chicos, poder estudiar.

64) ¿Cómo se imagina dentro de diez años?

65) Festejando los 18 de mi hijo. Juntos, viajando, solos o con los chicos, pero disfrutándonos.

66) Y en familia.

} Proyección a corto plazo.

} Proyección a largo plazo.

## Análisis Entrevista 2

Se desarrollará a continuación el análisis de la entrevista a una mujer de 30 años, quien es la parte ofensora del expediente, con carátula de “Impedimento de contacto”, a quien llamaremos “S7”. Hubo un intento para comunicarnos al teléfono de la mujer, sin embargo no pudimos lograrlo. La misma acción se llevo a cabo con la parte ofendida del expediente, representada por la pareja de la mujer; un hombre de la misma edad, quién asiste a la entrevista como se acordó, acompañado de quien sería la parte ofensora. Es decir, ambas partes del conflicto concurren de manera conjunta al Cuerpo de Mediadores. Una vez reunidos, deciden entablar juntos la entrevista, respetando los tiempos de respuestas de cada uno.

La mujer, describe la situación conflictiva que la trae a mediación, cómo un desconocimiento hacia su marido, quien basándose en el supuesto imaginario, de qué, debido a que se separaron en malos términos, ella le impediría ver a sus hijos. Sin embargo manifiesta, que esto nunca se llevó a cabo y que tampoco pensó en evitar el contacto del padre con sus hijos.

Cuando se indaga sobre el motivo de la situación conflictiva responde: - *“Primero por desconfianza, yo era muy celosa, de todo, y segundo por no hablar bien”*. Reconoce ser una persona posesiva y celosa de su pareja y que vivió la situación, como todo el proceso de mediación, de manera angustiante. El hecho de que la ofensora de cuenta de sus errores, informa sobre una responsabilización de los mismos y un crecimiento personal. La mujer se describe como una persona asertiva. Esta es una estrategia de afrontamiento positiva.

Debido al vínculo de pareja que establecieron desde los 15 años, compartían diariamente la vivienda y actividades familiares, al igual que salidas con pares, sin actividades individuales; esto marcó un deterioro dentro de este vínculo. Al indagarle sobre si había sentido algún cambio luego de la situación conflictiva, respondió que tras la mediación, todo fue aún más complicado, porque el hecho de que intervinieran terceros en este vínculo, generó más desconfianza y desconocimiento de las partes. Expresa que sintió que no eran ellos los que actuaban o quienes “firmaron el acuerdo”,

sino asesores legales que intervinieron desde ambas partes; lo cual generó en la pareja, continuar con un conflicto que parecía ya no tener arreglo. La ofensora demuestra interés por el otro, y la consecuencia del conflicto es la ruptura de un vínculo que era importante en su vida. Este dato es significativo a la hora de medir su forma de vincularse, no sólo con su familia sino también con su entorno próximo.

El hecho de que esta separación desencadenó otra demanda, angustia a la mujer prediciendo sentimientos de tristeza y desamparo. Su padre, tras un conflicto con la pareja de ella, también lo demanda por lesiones leves. A su vez, la ofensora es capaz de reflexionar sobre cómo, a raíz del diálogo y la empatía, se hubiese ahorrado malestar y situaciones engorrosas. Más aún sabiendo que su padre murió sin reconciliarse con su yerno, esto movilizó emocionalmente a la mujer durante la entrevista.

A la pregunta específica sobre los sentimientos que le provocaba esta situación, respondió haciendo hincapié en la pena y tristeza, no se ve en ella sentimientos de enojo o bronca, sino por el contrario, realiza una reflexión. Frente a esto, puede observarse la capacidad que tuvo para restablecer su relación de pareja y poder encaminar ese dolor, y las consecuencias que provocó, para poder constituir una relación estable, donde existe confianza de las partes, respeto por la actividad y entorno del otro, y donde los problemas no se evaden sino, que son conversados en el momento apropiado.

Relata que ahora se siente más segura de si misma, y con más carácter para enfrentar y apartar aquello que la aqueja y cuidar aquello que le da felicidad. El hecho de poder discernir entre estas cosas, la ha puesto en un lugar que posibilita el diálogo constructivo y la escucha en la pareja y hacia sus hijos.

La plasticidad psíquica, es la capacidad de las personas de salir de la propia versión para poder tolerar nuevas maneras de percibir, entender o interpretar los hechos. (Aréchaga, Brandoni y Finkelstein, 2004). La mujer ha adquirido esta capacidad, ya que desde el primer momento de separación, entendió que su pareja temía por no ver a sus hijos, y canalizó entonces su conducta en provocar restituir la confianza. Podemos decir que posee un tipo de estrategia de resolución de problemas, utilizando herramientas de asertividad.

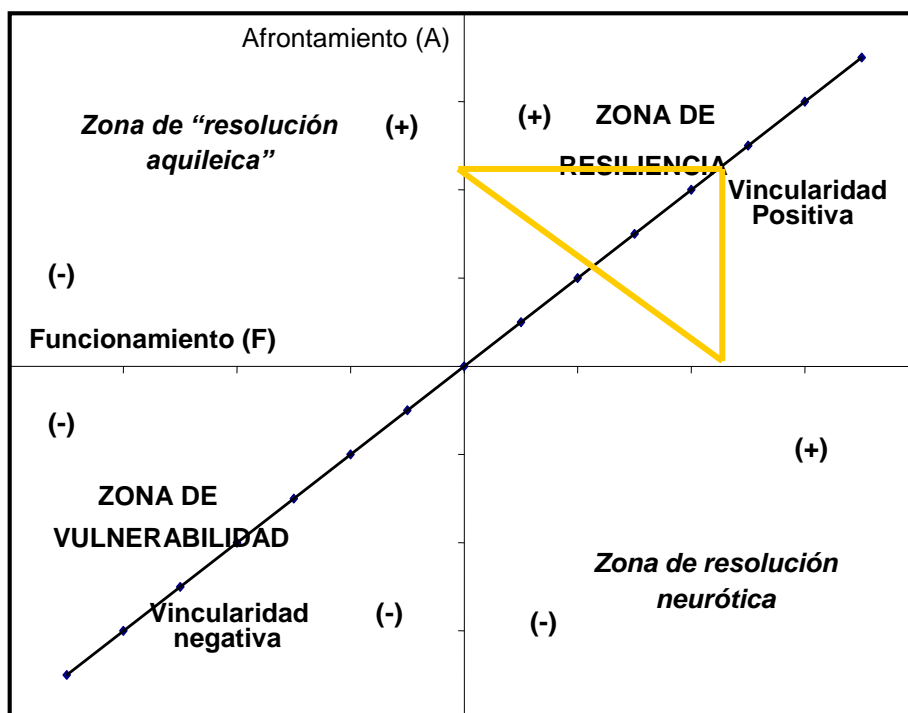
Cuando se le pregunta por cómo se ve a sí misma responde: -“*Me siento madura, más tolerante, más segura, y ahora no me quedo callada si algo me molesta. Estoy como con un carácter más definido, digo lo que me pasa en el momento*”. Lo cual es transitado para ella cómo un logro, ya que establece una comparación de quién era y quién es ahora.

Así mismo, podemos decir que busca ayuda en terceros para sobrellevar la situación y recibir contención. Es decir, búsqueda de apoyo en lo social, eso sí, en personas que le son confiables. Ya que asegura que el hecho de que intervinieran personas ajenas a sus vínculos, empeoró su situación conflictiva.

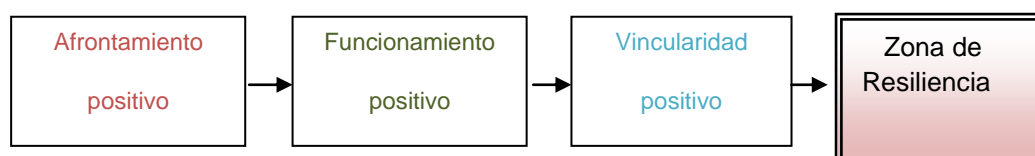
La proyección a corto plazo se observa cuando expresa planes a futuro de superación personal, con obtener logros y poseer un título, y también planifica en base a poder lograrlo, teniendo el apoyo de su pareja, tras haber reparado el vínculo que tienen.

Con respecto a la proyección a largo plazo, manifiesta deseos de realizar actividades de recreación y disfrute, donde su familia sigue siendo el eje primordial en su relato. En esta última respuesta su pareja interviene agregando proyectos afines para realizar a largo plazo.

Esto daría por resultado, una triangulación de las tres dimensiones como se muestra en el gráfico a continuación:



Desde el modelo propuesto por Sivak et al. (2007), J. A partir del Modelo Dimensional de Vulnerabilidad y Resiliencia, observamos que la ofensora podría ubicarse en la *zona de resiliencia*, la cual implica un funcionamiento psíquico positivo, una vincularidad positiva y un afrontamiento positivo a los problemas. La modalidad de afrontar la situación es positiva, a través del espacio de mediación intenta reparar los conflictos que se han generado tras la ruptura que trascendió en este matrimonio. Busca mejorar la relación de su marido no sólo con ella, sino también con la familia, se puede pensar en un crecimiento personal como consecuencia de haber atravesado estos conflictos, ya que existe en su relato actividades que ahora realizan y llevan a cabo, habla de tolerancia y el descubrimiento de la importancia del diálogo. Presenta un funcionamiento psíquico adecuado a las exigencias del medio, puede negociar con la otra parte para llegar a un acuerdo en los intereses de cada uno, ahora más que en el momento del acuerdo, se considera una persona asertiva desde lo sucedido. La modalidad de afrontamiento es positiva. Es capaz de buscar ayuda en terceros y confía en sus vínculos. En este caso una vincularidad positiva abre la posibilidad de los desarrollos resilientes.





# CAPÍTULO V

## Presentación de Resultados

## V. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

A continuación se grafica e interpreta la información obtenida de los análisis de entrevistas, pudiendo así visualizar y analizar los resultados a la luz de la teoría propuesta para responder a nuestras preguntas de investigación.

Se organiza la información en forma de gráficos y tablas que facilitan su síntesis y el arribo a conclusiones. Como también se discuten las hipótesis propuestas a la luz de los hallazgos, y se agregarán aquellas relaciones resultantes de los análisis.

Comenzamos aproximándonos a las características de la muestra, para conocer los sujetos con los que se trabajó, y poder identificar a quienes pueden trasladarse o replicarse las conclusiones de este trabajo.

### ***5.1 Resultados generales obtenidos:***

#### ***1. Tabla general de resultados***

La siguiente tabla general de resultados resume la información obtenida en relación a los objetivos de esta investigación, la resiliencia como camino hacia el acuerdo en la mediación penal.

Resultados por sujeto en las dimensiones del Modelo dimensional de vulnerabilidad y resiliencia							
Sujeto	Delito	Sexo	Vínculo Previo	Afrontamiento	Vincularidad	Funcionamiento	Zona
S1	Incumplimiento de deberes de asistencia familiar	Femenino	Si	Negativo	Negativa	Negativo	Vulnerabilidad
S2	Impedimento de contacto	Masculino	Si	Positivo	Negativa	Negativo	Vulnerabilidad con orientación Aquileica.
S3	Incumplimiento de deberes de asistencia familiar	Femenino	Si	Positivo	Negativa	Negativo	Vulnerabilidad con orientación Aquileica.
S4	Amenazas y lesiones leves	Femenino	Si	Negativo	Negativa	Negativo	Vulnerabilidad
S5	Impedimento de contacto	Masculino	Si	Positivo	Negativa	Negativo	Vulnerabilidad con orientación Aquileica.
S6	Impedimento de contacto	Femenino	Si	Positivo	Positiva	Positivo	Resiliencia
S7	Impedimento de contacto	Femenino	Si	Positivo	Positiva	Positivo	Resiliencia
S8	Amenazas y lesiones leves	Masculino	No	Negativo	Negativa	Negativo	Vulnerabilidad
S9	Amenazas y lesiones leves	Masculino	Si	Negativo	Negativa	Negativo	Vulnerabilidad
S10	Incumplimiento de deberes de asistencia familiar	Masculino	Si	Positivo	Positiva	Positivo	Resiliencia

Tabla 1. Resultados por sujeto en las dimensiones del Modelo Dimensional de Vulnerabilidad y Resiliencia.

En esta investigación se constituyeron dos grupos, uno de ofendidos y otro de ofensores compuesto cada uno por cinco personas con el fin de comparar resultados.

A continuación se detallan los gráficos y los resultados de cada uno de ellos según las variables consideradas.

#### Gráfico n° 1

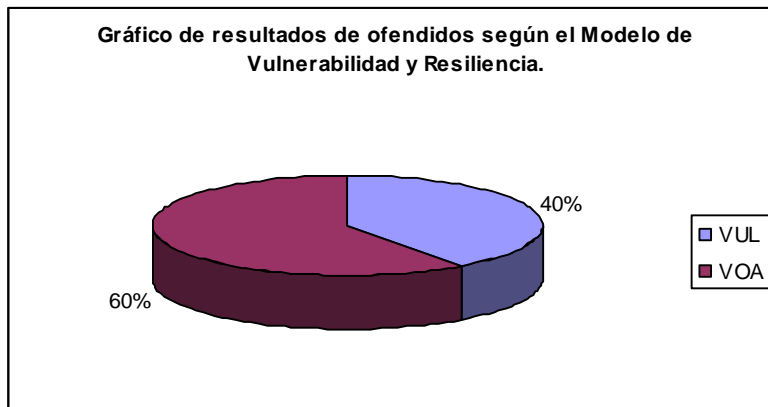


Gráfico 1. Resultados de ofendidos según el Modelo de Vulnerabilidad y Resiliencia.

En este gráfico puede observarse que el grupo de ofendidos se divide en dos zonas: el 40 % se encontraría en la zona de Vulnerabilidad (VUL) y el 60 % en la zona de Vulnerabilidad con Orientación Aquileica (VOA).

#### Gráfico n° 2

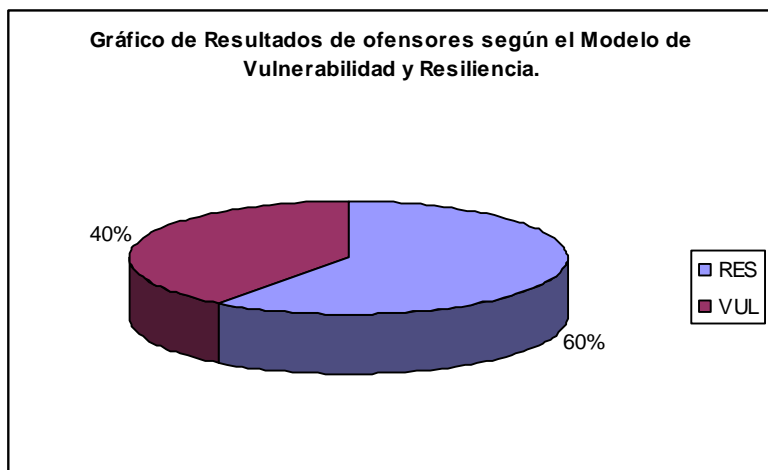


Gráfico 2. Resultados de ofensores según el Modelo de Vulnerabilidad y Resiliencia.

Este último gráfico demuestra que el grupo de ofensores se distribuye en dos categorías, por un lado en la Zona de Resiliencia (RES) y en la Zona de Vulnerabilidad (VUL).

En la presente investigación, todas las dimensiones se evaluaron a través de la pauta de entrevista confeccionada. Así observamos la siguiente distribución de los sujetos en el Modelo Dimensional de Vulnerabilidad y Resiliencia:

Gráfico n° 3

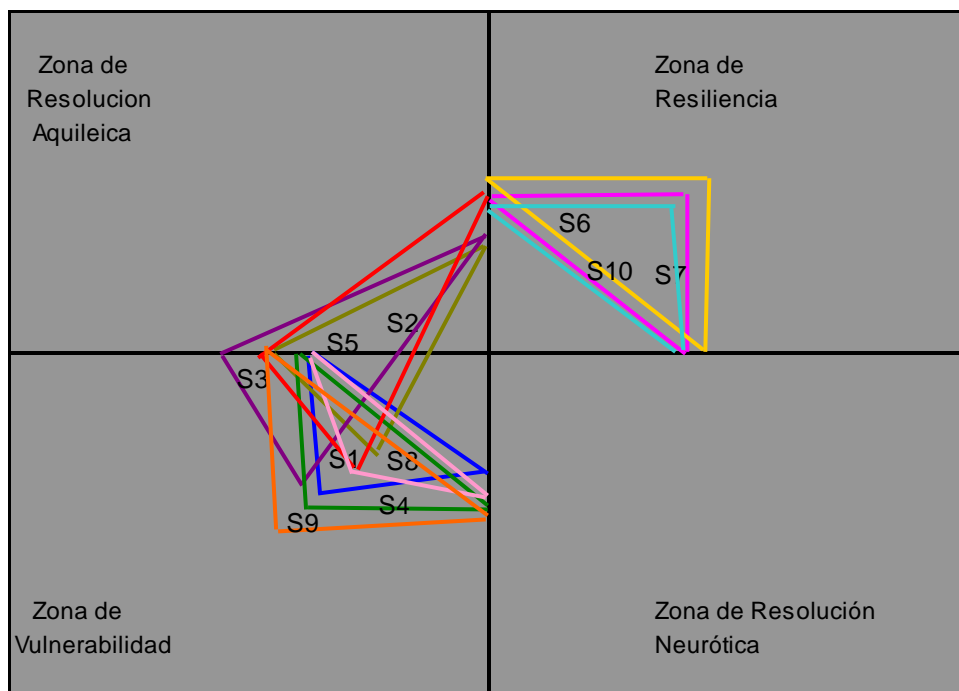


Gráfico 3. Distribución de la muestra según el Modelo Dimensional de Vulnerabilidad y Resiliencia.

Se puede observar a simple vista que la mayor cantidad de sujetos se aglutina en las zonas de *vulnerabilidad y en la de resolución aquileica*. Se presentan 3 resoluciones puras de resiliencia y 4 en la zona de vulnerabilidad. Mientras 3 son resoluciones combinadas en la zona de vulnerabilidad con resolución de aquileica.

## 2. Tabla de resultados por sujeto según el Modelo Dimensional de Vulnerabilidad y Resiliencia

Código	Zona	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	Tot	Variable
<b>RES</b>	Resiliencia						X	X			X	3	<b>Resiliencia</b>
<b>NOR</b>	Neurótico con orientación resiliente											-	
<b>NR</b>	Resiliencia con orientación Neurótica											-	
<b>VUL</b>	Vulnerable	X			X				X	X		4	
<b>VON</b>	Vulnerable con orientación neurótica											-	
<b>VOA</b>	Vulnerable con orientación Aquileica		X	X		X						3	

Tabla 2. Resultados por sujetos según el Modelo Dimensional de Vulnerabilidad y Resiliencia.

En esta tabla puede observarse que los resultados según el Modelo Dimensional de Vulnerabilidad y Resiliencia se encuentran en un continuo teniendo en cuenta la variable resiliencia. Son tres (3) sujetos que son puramente resilientes; cuatro (4) que son puramente vulnerables; y finalmente tres (3) que se encuentran en la zona de vulnerabilidad con orientación aquileica.

Gráfico n° 4

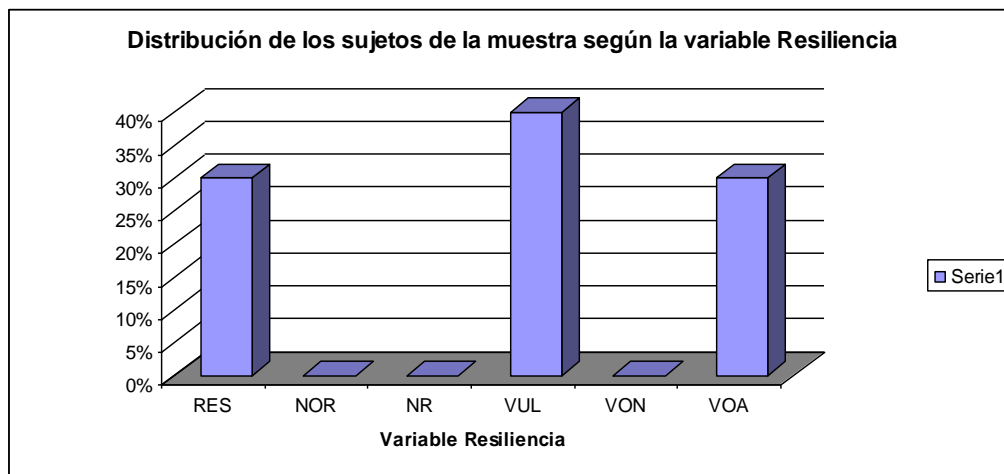


Gráfico 4. Distribución de los sujetos de la muestra según la variable Resiliencia.

En este gráfico podemos observar que el 30% de la muestra es **puramente resiliente**. El 40% de los sujetos se encuentran en la **zona de vulnerabilidad**. Y por último, el 30% de la muestra se encuentra en la zona de **vulnerabilidad con orientación aquileica**. No existe porcentaje de la misma que se encuentre en la zona de **resolución neurótica**, como tampoco lo hay para **neurótico con orientación resiliente**, ni en la zona de **vulnerabilidad con orientación neurótica**.

Si bien los sujetos no pueden ser categorizados de forma determinante, se puede observar que los que participaron en la muestra según esta variable de resiliencia en encuentran distribuidos de manera concreta en tres zonas, donde una de esas es una combinación, mientras que las otras son puras.

Podemos pensar la capacidad de resiliencia y la vulnerabilidad como dos extremos con sus variaciones intermedias de un continuum, donde podemos ubicar a los sujetos de la siguiente manera: (Polo, 2008) (p. 117)

<b>VUL</b>	<b>VOA</b>	<b>VON</b>	<b>NEU</b>	<b>NOR</b>	<b>RES</b>
4	3	0	0	0	3

Los sujetos puramente resilientes en el continuum se encuentran alejados de aquellos que están en la zona de vulnerabilidad con orientación aquileica, quienes si están cercanos a los puramente vulnerables.

#### 4. Distribución de los sujetos de la muestra según sexo.

Gráfico n° 4



Gráfico 4. Distribución de los sujetos según sexo.

Este gráfico representa la equidad en la cantidad de hombres y mujeres entrevistados. Sin embargo a continuación se hará una distribución del sexo en aquellas personas que poseen desarrollos resilientes.

Gráfico n°5



Gráfico 5. Distribución las personas resilientes según el sexo.

Este último grafica que dentro de las 3 personas que se presentan puramente resilientes, dos (2) de las mismas son de sexo femenino que representan el 67% del total, siendo el restante de genero masculino.

## 5. Distribución de la muestra total según la variable vincularidad.

Gráfico n°6

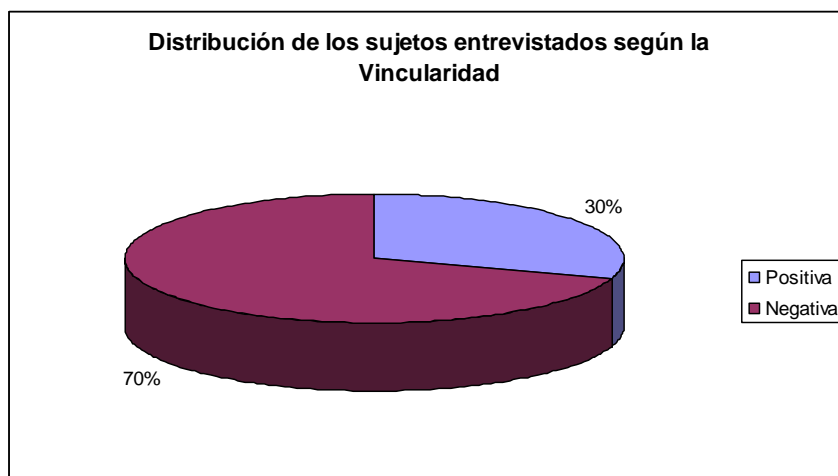


Gráfico 6. Distribución de la muestra según la variable Vincularidad en el Modelo de Vulnerabilidad y Resiliencia.



Se puede observar que el vector de vincularidad positiva solamente puede observarse en aquel porcentaje de personas puramente resilientes, ya que no se presentan combinación de resolución neurótica. El resto de los entrevistados posee una vincularidad negativa lo cual da un porcentaje mayor de personas que se encuentran en la zona de vulnerabilidad.

## 6. Resultados de los sujetos entrevistados según el vínculo previo al acuerdo firmado.

Observando el gráfico que se encuentra a continuación podemos destacar que de los diez (10) sujetos entrevistados, sólo uno (1) firmó un acuerdo sin conocer previamente a la otra parte del mismo. Mientras que por consiguiente los otros (9) si mantenían un vínculo previo al acuerdo firmado.

Gráfico n° 7

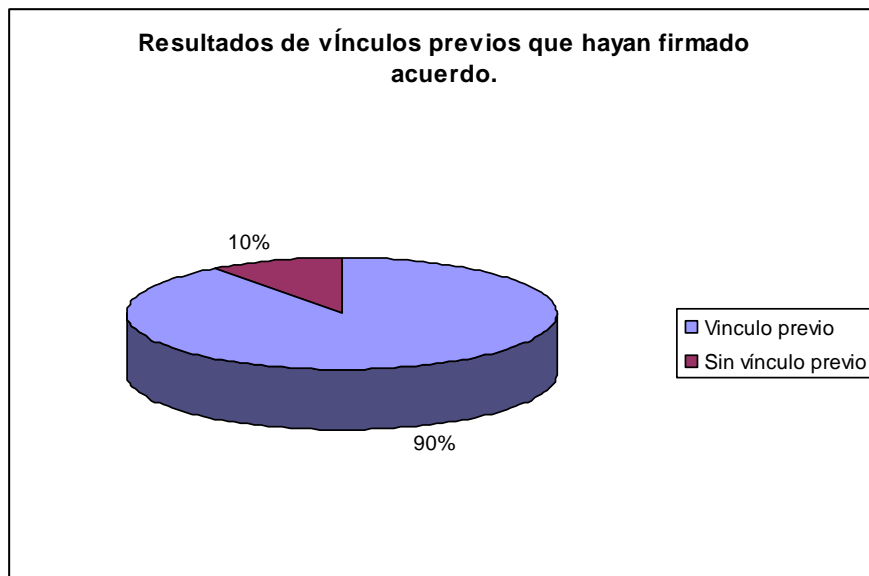


Gráfico 7. Resultados de sujetos que tenían un vínculo previo al acuerdo firmado.

## 7. Distribución de los sujetos según la capacidad reparatoria.

Gráfico n°8

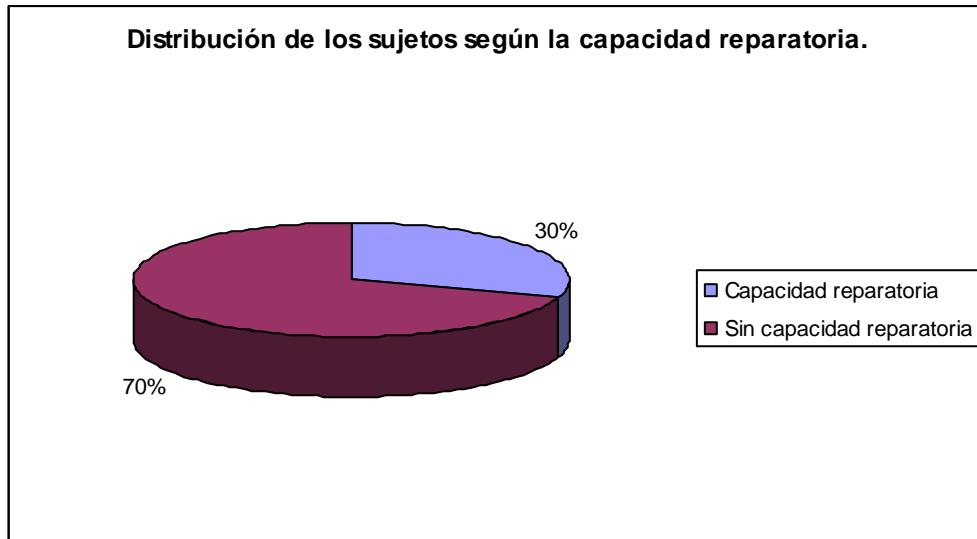


Gráfico 8. Distribución de los sujetos según la capacidad reparatoria.

Se observa gráficamente que sólo el porcentaje de sujetos resilientes, es decir el 30% del total, poseen capacidad reparatoria ya que ha podido establecer con la otra parte del conflicto un acercamiento, como también han intentado reparar estos vínculos.

### 9. Distribución de los grupos de ofendidos y ofensores según el vector de Afrontamiento del Modelo de Vulnerabilidad y Resiliencia.

Gráfico n°9

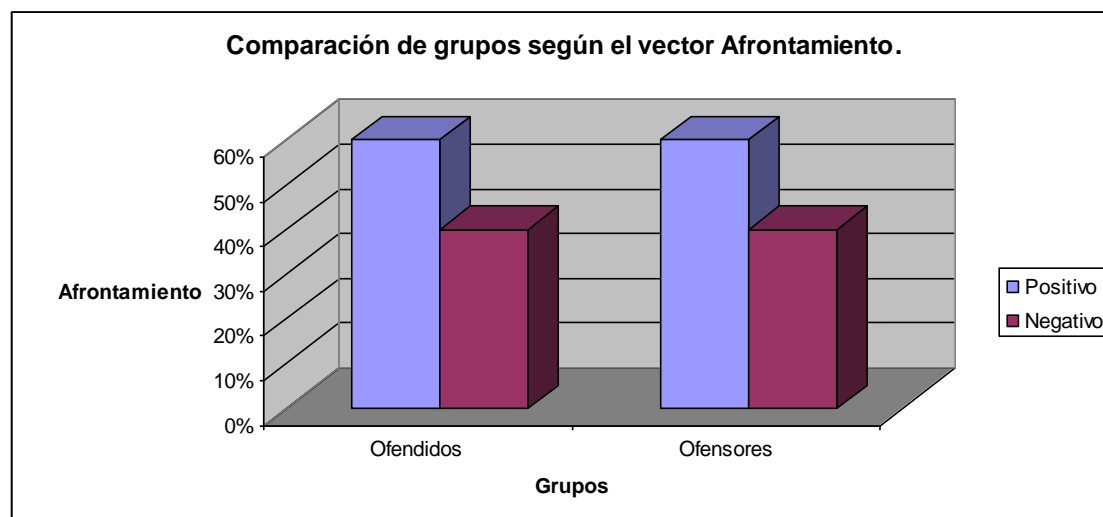


Gráfico 9. Comparación de los grupos ofendidos y ofensores según vector de Afrontamiento del Modelo de Vulnerabilidad y Resiliencia.

Los sujetos de ambos grupos (ofendidos-ofensores) comparten los mismos porcentajes en este vector. Sin embargo se observa que el hecho de que exista un 60% de afrontamiento positivo, no necesariamente conlleva un desarrollo resiliente, por el contrario el grupo de ofendidos presenta en su mayoría sujetos dentro de la zona de **vulnerabilidad con orientación aquileica**. La cual está compuesta de un afrontamiento positivo. Mientras que el grupo de ofensores poseen el mismo porcentaje en este vector, sin embargo en conjunto con otros vectores, la mayoría de los sujetos son puramente resilientes.

Gráfico n°10

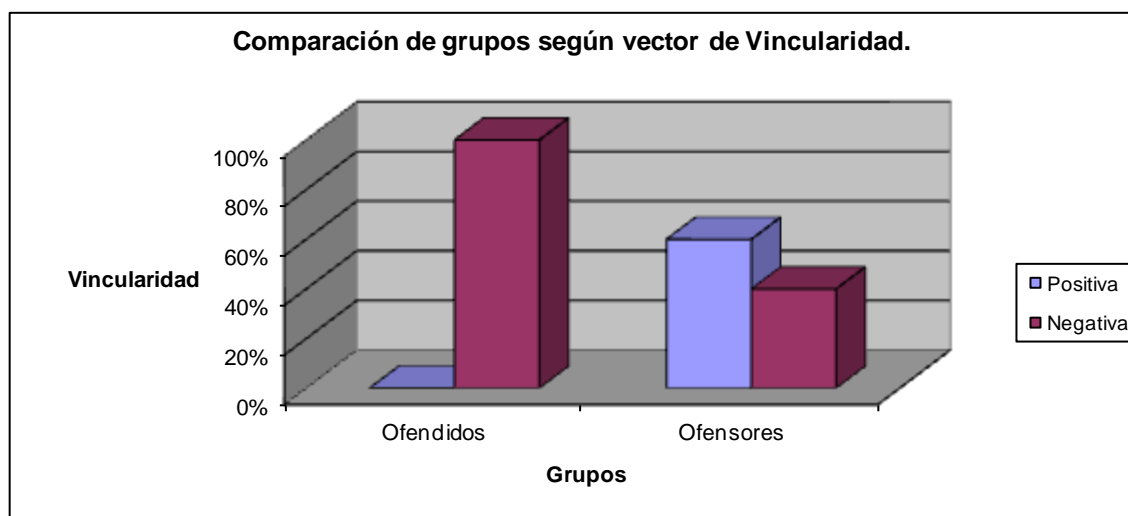


Gráfico 10. Comparación de los grupos ofendidos y ofensores según vector de Vincularidad del Modelo de Vulnerabilidad y Resiliencia.

Con claridad se observa que en el grupo de ofendidos no poseen vincularidad positiva. Mientras que en el grupo de ofensores se encuentran aquellos sujetos que demuestran desarrollos resilientes, ya que la Vincularidad positiva está relacionada a ellos.

Gráfico n°11

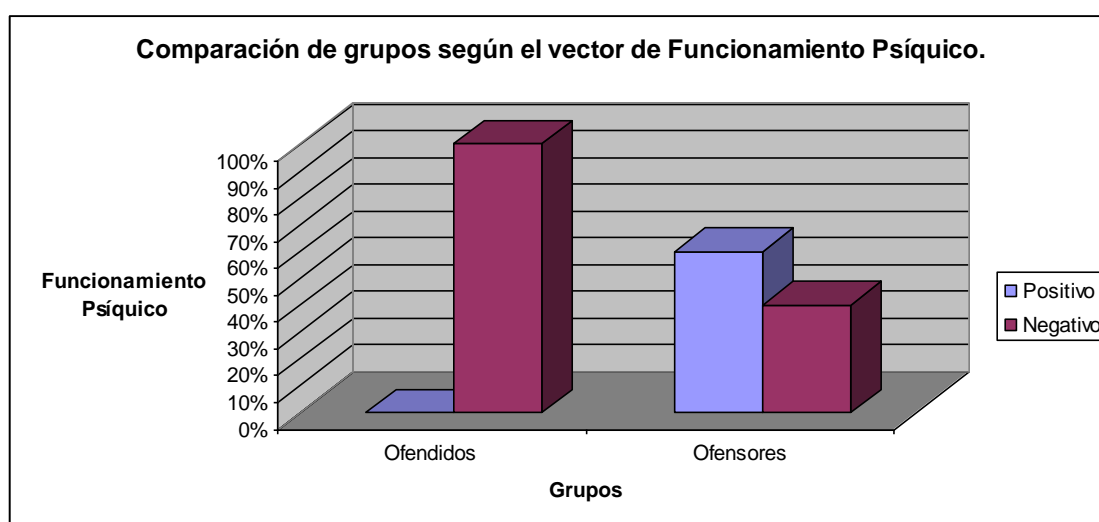


Gráfico 11. Comparación de los grupos ofendidos y ofensores según vector de Funcionamiento Psíquico del Modelo de Vulnerabilidad y Resiliencia.

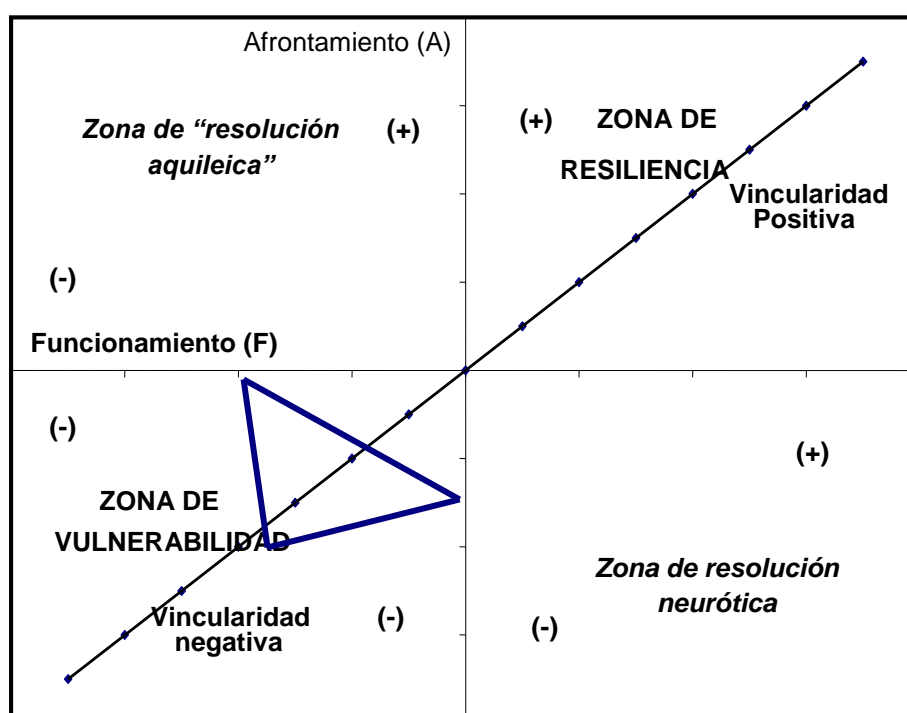
De este último gráfico observamos que el primer grupo no cuenta con un funcionamiento psíquico positivo, el mismo es negativo por eso la mayoría de sus integrantes se encuentra en la zona de vulnerabilidad. Mientras que el grupo de ofensores posee un porcentaje de 60% de positividad en este vector.

En estos tres gráficos podemos observar que el grupo de ofensores presentan puntajes positivos en mayor proporción que el grupo ofendidos. Lo cual habla sobre la posibilidad de que los ofensores presenten desarrollos resilientes.

## 10. Resultados por sujeto según el Modelo Dimensional de Vulnerabilidad y Resiliencia.

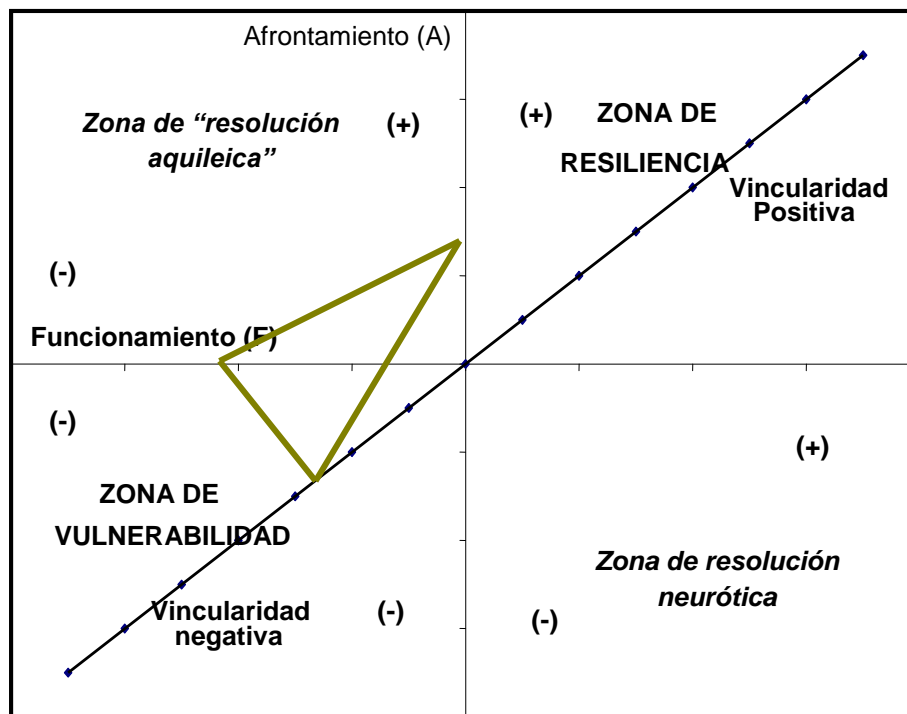
### Sujeto 1

A partir del Modelo Dimensional de Vulnerabilidad y Resiliencia, observamos que esta mujer podría ubicarse en la *zona de vulnerabilidad*. A partir de los datos obtenidos por la entrevista, encontramos que posee una vincularidad negativa, ya que es una persona que desconfía de su entorno y no establece vínculos estables. A su vez, su afrontamiento es negativo, debido a que su comportamiento y actitud es activa, pero no logra resolver el problema que generó inicialmente el conflicto. Su funcionamiento psíquico es negativo, ya que no posee control de su conducta; quien ejerce una restricción de sus límites es el entorno que la rodea; su capacidad de proyección se ve disminuida por un pensamiento concreto y su capacidad de planeamiento, resulta escasa para la resolución. Así mismo, su autoestima se ve influenciada por las redes sociales, lo cual la convierte en una persona permeable a la opinión de otros.



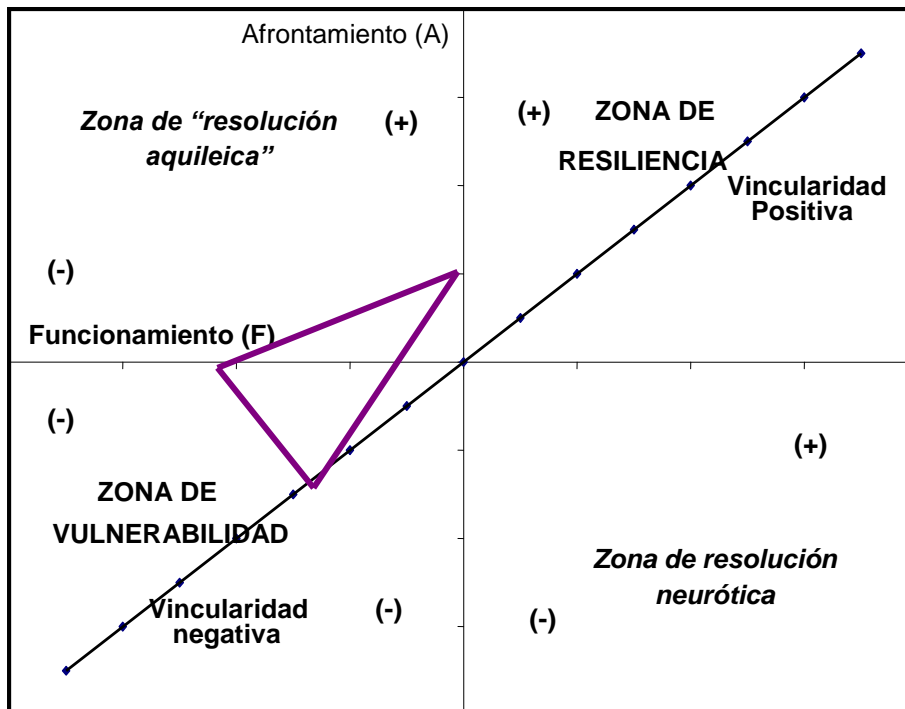
## Sujeto 2

A partir del Modelo Dimensional de Vulnerabilidad y Resiliencia, observamos que este hombre podría ubicarse en la **zona de vulnerabilidad con orientación aquileica**, ya que a partir de los datos obtenidos por la entrevista encontramos que posee un afrontamiento positivo, es decir posee iniciativa para enfrentar sus conflictos, aunque su lectura de la realidad sea segmentada. Vincularidad negativa ya que sus vínculos funcionan de manera estable siempre y cuando, se acepten sus normas y reglas para relacionarse, posee un círculo en su entorno que lo sostiene, pero no confía en personas que estén fuera de este círculo. Denota un grado de tramitación psíquica defectuoso, ya que no es una persona que controle su comportamiento, no logra ser empático a la hora de transitar un conflicto, sólo pudo serlo al pasar un año de aquello que fue un enfrentamiento.



### Sujeto 3

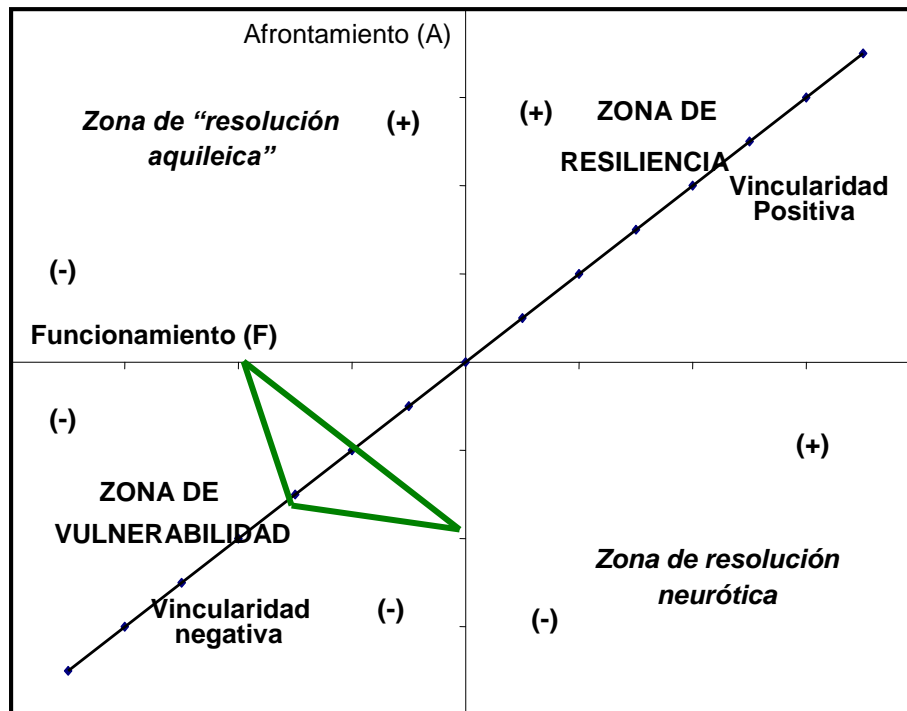
A partir del Modelo Dimensional de Vulnerabilidad y Resiliencia, observamos que la ofendida podría ubicarse en *la zona de vulnerabilidad con orientación aquileica*. A partir de los datos obtenidos por la entrevista encontramos que esta mujer tiene un funcionamiento psíquico marcado por un control místico, con un pensamiento dicotómico, por el cual se rige para relacionarse y enfrentar las circunstancias de vida. Frente a las situaciones adversas posee sentimientos de ahogamiento, que han derivado en ataques de pánico. Es decir que si bien posee un afrontamiento positivo, porque puede llevar adelante una posible solución y busca colaboración de su entorno, no logra reparar. Así también al tener en cuenta su vincularidad, encontramos que la misma es negativa, ya que si bien es una persona sociable y que busca el contacto con el otro, lo hace desde un mandato de la Iglesia, en sus palabras establece “cuando el otro te necesita debes estar” y sus personas de confianza son aquellas del mismo grupo de pares de su Iglesia, ella considera que quienes se encuentran fuera, no son de confianza. Es por esto que sus vínculos se ven sesgados por su visión mística de la vida.





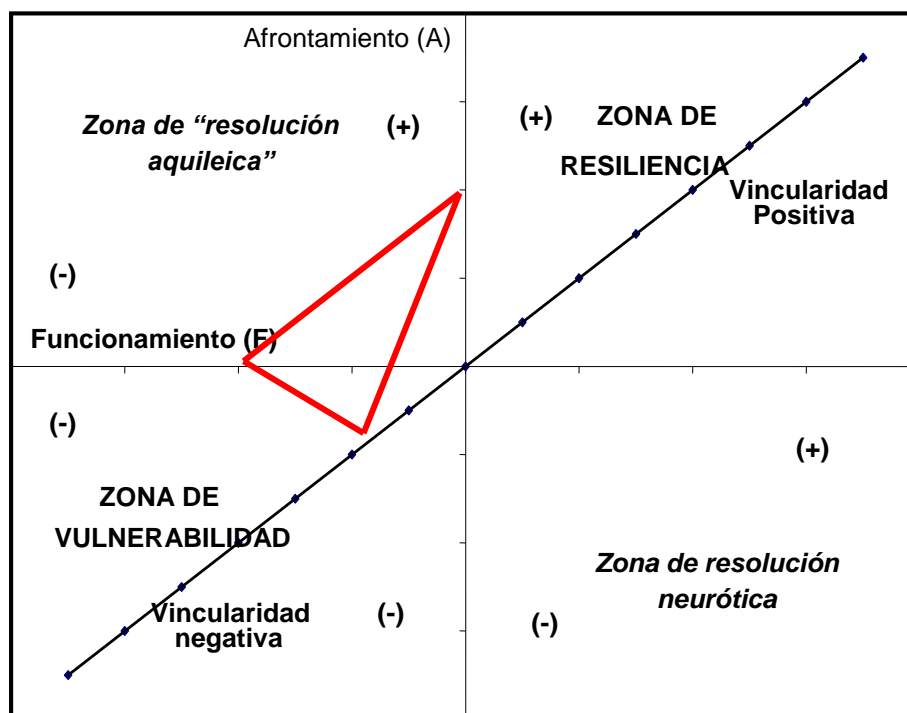
#### Sujeto 4

A partir del Modelo Dimensional de Vulnerabilidad y Resiliencia, observamos que la ofendida podría ubicarse en la *zona de vulnerabilidad*, ya que a partir de los datos obtenidos por la entrevista encontramos que posee un afrontamiento negativo, debido al hecho de no haber podido resolver el conflicto, pero ella lo siente como una verdadera reparación. Que en realidad no hubo palabras para mediar, simplemente se constituyó de manera literal una pared, dejando del otro lado “el conflicto”. A su vez su autocontrol es negativo, lo lleva a cabo de manera disfuncional, ya que supone que quien debe controlarla es Dios, es por eso que le reza. No es una persona que posea autonomía, ya que debe cumplir con reglas dentro del seno familiar, y exige las mismas a sus hijos, las de ser reservados con lo que sucede. Esto nos da a pensar que posee un funcionamiento psíquico negativo. Y en cuanto a su vincularidad también se encuentra en negativo, debido a que no presenta interés en otros, más allá de su familia nuclear. No intenta constituir un grado de integración con otros, no confía en otros, pero sí en sí misma y su familia. Posee un acercamiento afectivo hacia sus seres queridos, pero existe una sobre protección de estos vínculos y si se violan las reglas pautadas hay sanciones. Esto daría por resultado una triangulación de las tres dimensiones como se muestra en el gráfico.



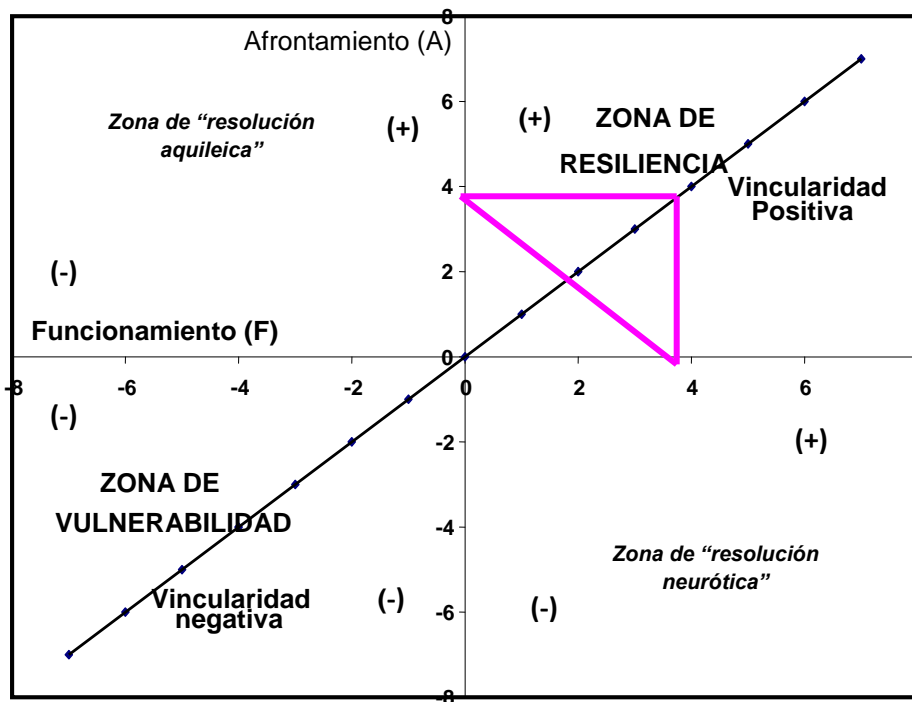
### Sujeto 5

A partir del Modelo Dimensional de Vulnerabilidad y Resiliencia, observamos que el ofendido podría ubicarse en la *zona de vulnerabilidad con orientación aquileica*, ya que a partir de los datos obtenidos por la entrevista, encontramos que posee una vincularidad negativa. Es una persona que se siente cómodo manejándose solo, ya sea a la hora de enfrentar un conflicto como para buscar una solución o información, es introvertido a la hora de comunicarse por lo cual lo consideran “muy tranquilo”. Posee un afrontamiento positivo, ya que es una persona que intenta como primer paso dialogar y establecer acuerdos y si bien tiene pensamientos que lo llevarían a obrar distinto, no le parece que resuelvan los problemas. En cuanto a su funcionamiento psíquico, el mismo es negativo, su tramitación de pensamientos denota ciertas conductas y actitudes que hacen referencia a cierta agresividad, con lo cual su confianza y autonomía se ven marcadas por el actuar de otros frente a él.



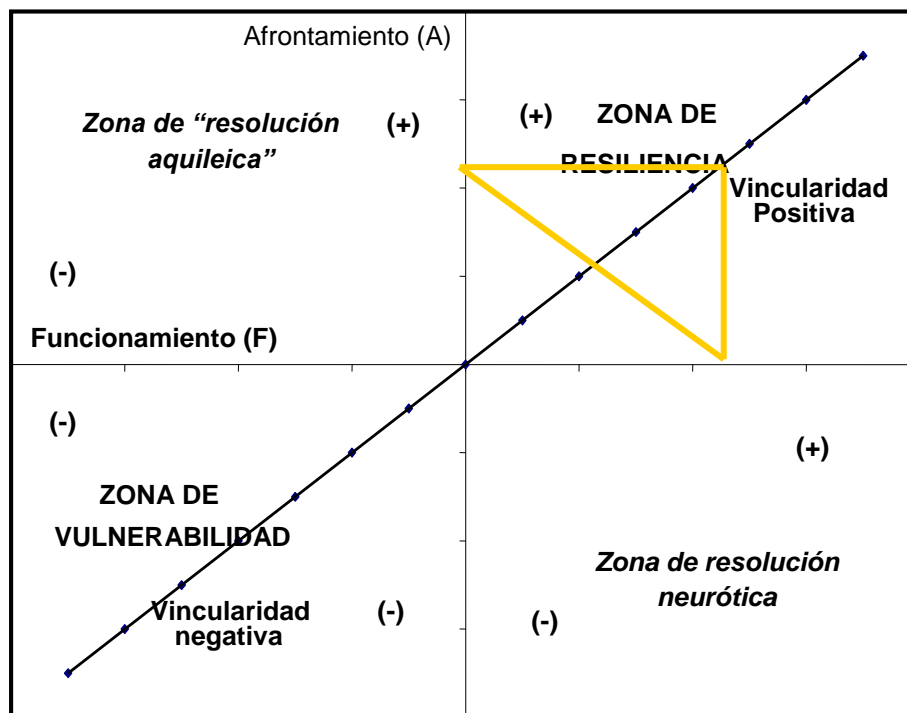
## Sujeto 6

Desde el modelo propuesto por Sivak et al. (2007), J. A partir del Modelo Dimensional de Vulnerabilidad y Resiliencia, observamos que la ofensora podría ubicarse en la *zona de resiliencia*, la cual implica un funcionamiento psíquico positivo, una vincularidad positiva y un afrontamiento positivo a los conflictos. La modalidad de afrontar la situación es positiva, a través del espacio de mediación intenta reparar los conflictos que se han generado dentro de su familia. Se puede pensar en un crecimiento personal, como consecuencia de haber atravesado estas dificultades y haber podido generar vínculos en este tiempo. Lo que pretende la mujer es dejar estable y sana la relación de la familia de sus sobrinos, para poder emprender su regreso a Buenos Aires y retomar su trabajo. Presenta un funcionamiento psíquico adecuado a las exigencias del medio, puede negociar con la otra parte para llegar a un acuerdo en los intereses de cada uno, pensando principalmente en los menores involucrados. La modalidad de afrontamiento es positiva. Es capaz de buscar ayuda en terceros y confía en sus vínculos. En este caso, una vincularidad positiva abre la posibilidad de los desarrollos resilientes.



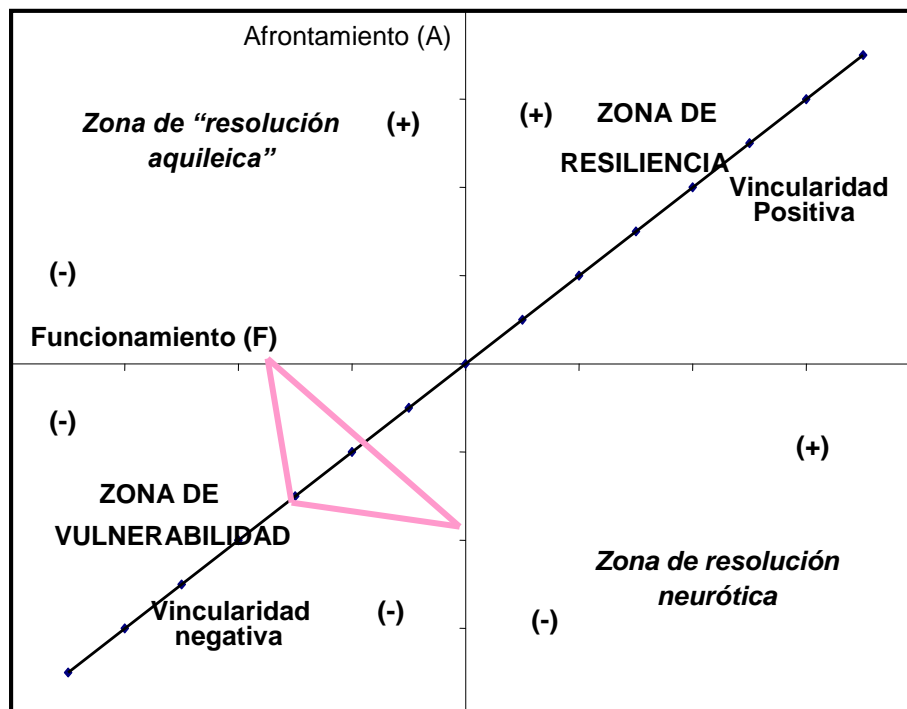
### Sujeto 7

Desde el modelo propuesto por Sivak et al. (2007), J. A partir del Modelo Dimensional de Vulnerabilidad y Resiliencia, observamos que la ofensora podría ubicarse en la *zona de resiliencia*, la cual implica un funcionamiento psíquico positivo, una vincularidad positiva y un afrontamiento positivo a los problemas. La modalidad de afrontar la situación es positiva, a través del espacio de mediación intenta reparar los conflictos que se han generado tras la ruptura que trascendió en este matrimonio. Busca mejorar la relación de su marido no sólo con ella, sino también con la familia, se puede pensar en un crecimiento personal como consecuencia de haber atravesado estos conflictos, ya que existe en su relato actividades que ahora realizan y llevan a cabo, habla de tolerancia y el descubrimiento de la importancia del diálogo. Presenta un funcionamiento psíquico adecuado a las exigencias del medio, puede negociar con la otra parte para llegar a un acuerdo en los intereses de cada uno, ahora más que en el momento del acuerdo, se considera una persona asertiva desde lo sucedido. La modalidad de afrontamiento es positiva. Es capaz de buscar ayuda en terceros y confía en sus vínculos. En este caso una vincularidad positiva abre la posibilidad de los desarrollos resilientes.



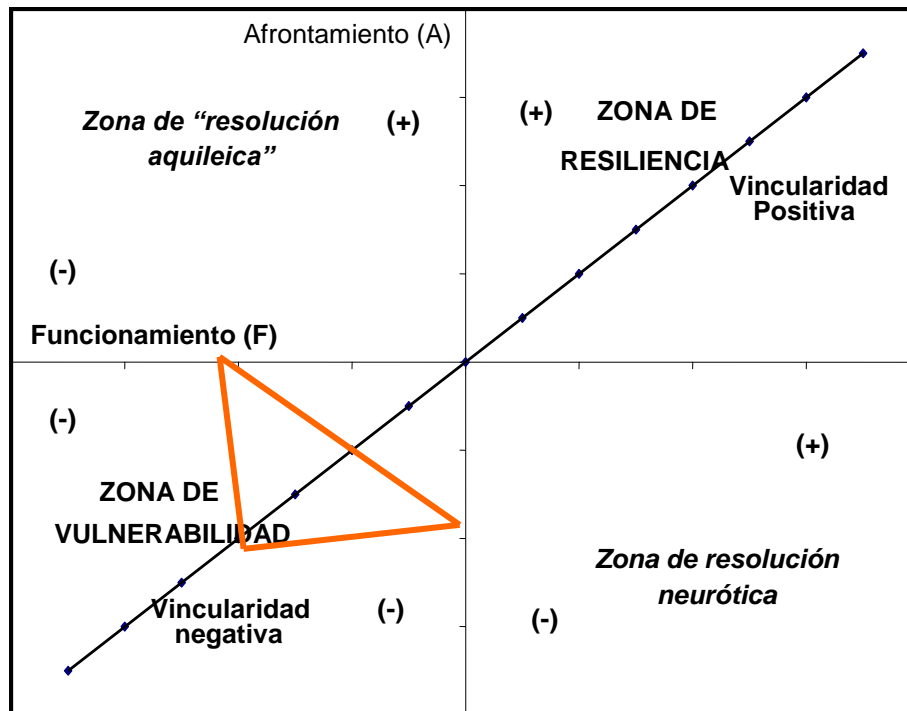
## Sujeto 8

Desde el modelo propuesto por Sivak et al. (2007), J. A partir del Modelo Dimensional de Vulnerabilidad y Resiliencia, observamos que se podría ubicar al ofensor en la *zona de vulnerabilidad*, la cual implica un funcionamiento psíquico negativo, una vincularidad negativa y también un afrontamiento negativo a los problemas. La modalidad de afrontar la situación es de este modo, ya que a través del espacio de mediación intenta reparar los conflictos, pero sin embargo tras situación que sobrepasa su límite, la reacción primera que tuvo fue de violencia. El sujeto intenta mediar estas acciones, desde que se ha enterado de su enfermedad y debido al consejo médico, no por su voluntad. Presenta un funcionamiento psíquico negativo, debido a que reconoce luego de un año, que debería haber reaccionado de otra manera, sin embargo, su autocontrol es ejercido tras el entorno, tanto del médico como su familia, su mujer y no desde su parte. Tiene dificultades para tomar decisiones acertadas, no es una persona autónoma.



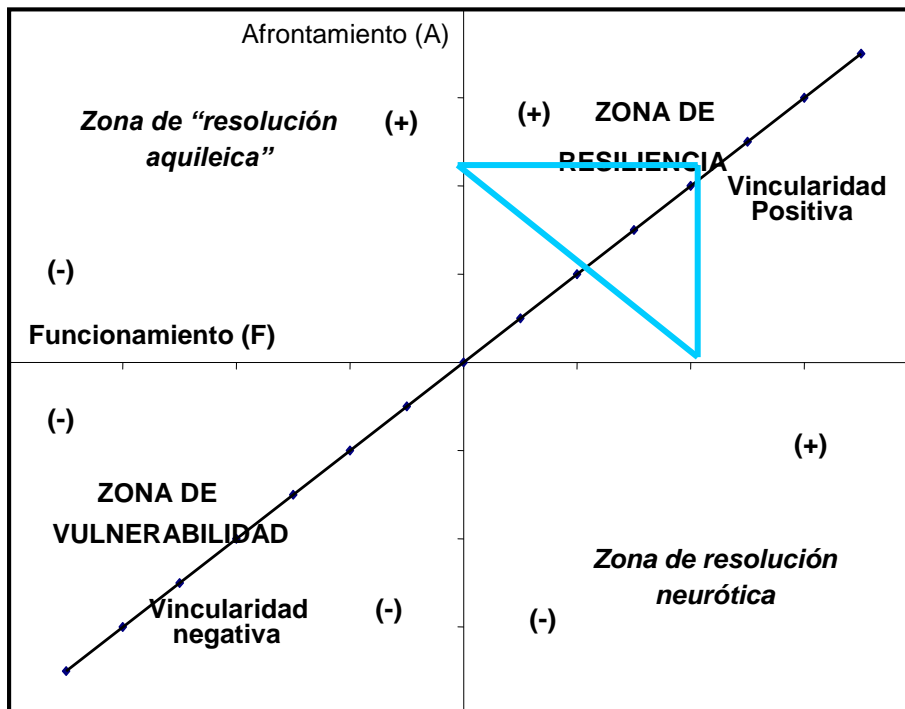
Sujeto 9

Desde el modelo propuesto por Sivak et al. (2007), J. A partir del Modelo Dimensional de Vulnerabilidad y Resiliencia, observamos que el ofensor podría ubicarse en la *zona de vulnerabilidad*, la cual implica un funcionamiento psíquico negativo, una vincularidad negativa y un afrontamiento negativo a los problemas. La modalidad de afrontar la situación es de este modo, ya que a través del espacio de mediación intenta reparar los conflictos, pero sin embargo no logra ser asertivo para poder decir lo que piensa y siente en el momento que así se requiere. El sujeto intenta expresarse pero posee dificultades, sin embargo realiza autocrítica frente a esto, pero nada para resolverlo. Se mantiene sin responsabilizarse de su conducta, aunque dice tener deseos de hacerlo y que lo mismo lo angustia. Presenta un funcionamiento psíquico negativo a las exigencias del medio, ya que no puede negociar, simplemente cede al pedido de la otra parte y no se expresa adecuadamente. Presenta ciertas contradicciones en el relato, por lo cual no puede decirse que haya habido un crecimiento personal.



Sujeto 10

A partir del Modelo Dimensional de Vulnerabilidad y Resiliencia, observamos que el ofensor podría ubicarse en la *zona de resiliencia* ya que a partir de los datos obtenidos por la entrevista encontramos que posee un buen grado de tramitación psíquica, autoestima dentro de lo esperable, capacidad empática, autocontrol de su conducta, capacidad de proyección (funcionamiento positivo). Presenta una vincularidad positiva, busca ayuda activamente y se relaciona de manera efectiva con su familia nuclear, extensa y grupo de pares, mientras que en la dimensión de afrontamiento es positiva, nos encontramos con una estrategia de resolución de conflictos pacífica y efectiva, controlando su conducta y buscando colaboración. Esto daría por resultado una triangulación de las tres dimensiones como se muestra en el gráfico.



# CAPÍTULO VI

Discusión

De

Resultados



## VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación se llevó a cabo teniendo en cuenta el Modelo Dimensional de Vulnerabilidad y Resiliencia (Sivak et al, 2008), por lo cual se analizan tres vectores: Funcionamiento Psíquico; Afrontamiento y Vincularidad. Los mismos fueron medidos a través de una entrevista en profundidad confeccionada con anterioridad (Sorrentino y Polo, 2008). Esta herramienta se aplicó a diez (10) sujetos, que en su totalidad firmaron un acuerdo de mediación penal, en el año 2015.

El análisis de los datos obtenidos, teniendo en cuenta la variable de Funcionamiento del Modelo, nos permite destacar que siete (7) sujetos, de los diez (10) de la muestra, presentan un funcionamiento negativo, mientras que los tres (3) restantes un funcionamiento positivo.

Con respecto a la dimensión de Afrontamiento, solo cuatro (4) sujetos presentan puntajes negativos, mientras que el resto de la muestra –seis (6) sujetos- tienen puntajes positivos.

En la dimensión de Vincularidad se observa una importante diferencia en cuanto a valores positivos y negativos. Existen siete (7) sujetos con una vincularidad negativa y tres (3) con puntajes positivos.

Al diferenciar a los sujetos en dos grupos, ofendidos y ofensores, podemos deducir que en el grupo de ofendidos se encuentran dos (2) sujetos dentro de la zona de vulnerabilidad, mientras que los tres (3) sujetos restantes, se ubican dentro de la zona de vulnerabilidad con resolución aquileica. En comparación con el grupo de ofensores, tres sujetos (3) son puramente resilientes, siendo los únicos con vincularidad positiva, mientras que los dos (2) restantes son puramente vulnerables.

De acuerdo a los resultados, teniendo en cuenta que los diez (10) sujetos alcanzaron un acuerdo de mediación penal, el 60% de los sujetos del grupo de ofensores (3), es decir un 30% de la muestra total; se ubican en la zona de resiliencia.

En el total de los sujetos, sólo uno de los acuerdos se llevó a cabo en audiencia privada, sin que las partes tuvieran contacto entre sí. Los restantes se firmaron en audiencias conjuntas con la intervención de las dos partes.

Los participantes, en total, suman diez (10), pero acuerdos firmados son nueve (9), ya que dos de los participantes son pareja, por ende el acuerdo fue firmado por ambos, presentándose la parte ofendida y ofensora; en este último caso se observa una reparación del causante del conflicto.

Las reparaciones pueden ser de dos tipos: una material, que supone un acuerdo al que llegan ambas partes (oferta y aceptación de la misma) y una simbólica, la cual es poco visible, pero sin ésta última quizás no se pueda lograr la material (Retzinger y Scheff, citados en Kemelmajer, 2005). Es difícil alcanzar una reparación verdadera, dependerá de la dinámica que se establezca al momento de reunión o en el trabajo con el mediador.

La reparación se considera dentro del vector de funcionamiento psíquico, podemos observar que tres (3) de los diez (10) sujetos muestran desarrollos resilientes y cada uno de ellos ha establecido una reparación con la otra parte del conflicto. En el caso número 6, existe un intento por restablecer su relación, pudiendo negociar con la otra parte del conflicto teniendo en cuenta los intereses de ambos, pensando principalmente en los niños involucrados; otro de los casos es el número 7 donde en su acuerdo los sujetos finalmente mejoraron su relación con la otra parte, pudiendo subsanar aquellos conflictos que tenían como pareja; y finalmente el tercer caso resiliente número 10 donde el sujeto afirma que al concluir el acuerdo, ambas partes reestablecieron su vínculo siendo este más pacífico.

La diferencia entre aquellos sujetos, sin hacer una distinción de grupos, que han tenido un afrontamiento positivo, de aquellos que no lo tuvieron, radica en la posibilidad de enfrentar la situación a través de la disponibilidad de negociación con el otro, como también de tener iniciativa para afrontar el problema a resolver, permitido dentro del espacio de mediación.

Los resultados de la dimensión del funcionamiento psíquico, nos permiten pensar, que puntajes positivos en este vector, no determina tener desarrollos resilientes. Aquellos sujetos que obtuvieron un funcionamiento psíquico positivo tienen la

posibilidad de lograr un buen grado de tramitación psíquica, controlar sus impulsos, poseer una autoestima adecuada, capacidad de proyección a corto y largo plazo, creatividad y capacidad para superar los obstáculos (Polo, 2008). Sin embargo, por sí sola esta dimensión no alcanza para lograr un desarrollo resiliente.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la dimensión vincularidad positiva, podemos considerar, que las posibilidades de un sujeto para lograr un acuerdo que sea satisfactorio y que se vea beneficiado, son mayores cuando cuenta con una red de apoyo y contención, como así también confianza en los vínculos. De esta manera, aquellos ofensores que se encuentran en la zona de resiliencia son quienes cuentan con una vincularidad positiva. Esta investigación coincide y reafirma los resultados de la investigación de Sivak (2007), y posteriores; en donde se expone que una dimensión de “vincularidad positiva” se encuentra asociada a la búsqueda de un tipo de ayuda y a la percepción subjetiva de sostén que rodea al sujeto.

Podemos afirmar que esta dimensión de vincularidad en su forma positiva, es excluyente para considerar desarrollos resilientes en una persona. Sucede de manera contraria con las dimensiones de afrontamiento y funcionamiento psíquico, ya que no se encontraron diferencias significativas de las mismas en los grupos.

A su vez, teniendo en cuenta la variable género, podemos afirmar que de los tres (3) sujetos puramente resilientes, dos (2) son de sexo femenino, y el restante masculino. En un estudio sobre resiliencia, se descubrió que si bien ambos sexos presentan la misma frecuencia de conductas resilientes, las mujeres tienden a contar con mejores habilidades interpersonales y fortaleza interna, en comparación con los hombres que tienden a ser más pragmáticos. (Grotberg, 2004)

De acuerdo a los expedientes seleccionados, se encuentran las siguientes categorías: -“Incumplimiento de deberes de asistencia familiar”; tres (3)

-“Amenazas y lesiones leves” tres (3)

-“Impedimento de contacto de padres no convivientes con sus hijos menores” cuatro (4).

Aquellos que muestran desarrollos resilientes son los que alcanzaron un acuerdo con quienes fueran sus ex parejas, bajo las carátulas “Impedimento de contacto e

incumplimiento de deberes familiares”. Teniendo en cuenta este dato, se puede hipotetizar la relevancia del vínculo previo de las partes, en aquellos donde haya habido una ruptura, existe mayor iniciativa en compensar o solucionar la situación conflictiva si las personas tienen lazos familiares e hijos en común, ya que en su mayoría quienes llegaron a acuerdo poseen este tipo de relación.

A partir de los resultados presentados previamente, y del análisis efectuado en la presente tesina, se puede inferir que el aporte de Sivak (2007), ha sido notable para determinar que la triangulación de las dimensiones que toma, resulta imprescindible para poder cuantificar el desarrollo resiliente de un sujeto.

Aquellos quienes mostraron un desarrollo resiliente, no es casualidad que en su totalidad sean personas que dentro de la mediación ocupan el lugar de ofensores, esto da lugar a preguntarnos sobre la capacidad que conlleva sobreponernos a la adversidad. Se podría realizar en próximos estudios, entrevistas en profundidad para explorar que características poseen las personas ofensoras en la mediación. Según la teoría con la que se ha trabajado la resiliencia se presenta como una metamorfosis subjetiva, producto de la activación de un potencial que sirve para la creación de condiciones psíquicas nuevas, que transforman el efecto traumático con la imprescindible existencia de vínculos intersubjetivos. (Sivak et al., 2007).

También podría evaluarse el vínculo previo de las partes del conflicto, para entender si favorece a la co-construcción de un acuerdo satisfactorio entre las mismas. Otro punto que podría tomarse en cuenta para futuras investigaciones es el hecho de saber cuanto influye el tipo o gravedad de conflicto, dentro de la mediación penal, para que los sujetos fomenten condiciones subjetivas creadoras, que enriquecen su actuar sobre la realidad en que viven, para transformarla o transformarse así mismo. Como lo plantea Sivak, “existe un funcionamiento psíquico que permite la transformación y se manifiesta en determinados comportamientos que brindan bienestar”. (Sivak, 2007)

# CAPÍTULO VII

## Conclusiones

## VII. CONCLUSIONES

La Mediación Penal, como hemos desarrollado a lo largo de este estudio, tiene distintos puntos en los que podemos basarnos para tratarla; uno de ellos, es la carga simbólica, que se coloca sobre el concepto de conflicto, que nos lleva a este proceso legal.

Al abordar temáticas humanas, sólo tras la interrelación de los individuos, se desarrollan los procesos colaborativos para la resolución del problema. Es desde la tolerancia, la aceptación de las diferencias y la diversidad en que se piensa este proceso jurídico.

Un conflicto puede afectar distintos ámbitos en la vida de un sujeto, estos ámbitos no son compartimentos estancos sino, un continuo movimiento. Es posible soslayar que los desacuerdos interpersonales no sólo están determinados por quienes los encarnan sino, por el contexto que los rodea; aquí está la importancia vincular y como ya hemos dicho, para la solución se necesita que ambas partes de la disputa coloquen de sí, para resolverla. (Aréchaga, 2005)

Nos planteamos al comienzo de este estudio determinar los desarrollos resilientes en los participantes del proceso de mediación penal, **los resultados de la investigación han demostrado que el 70% de los participantes, que vivenciaron una mediación penal y finalizaron la misma con acuerdo, no poseen desarrollos resilientes.**

También se buscó analizar y determinar si los desarrollos resilientes están relacionados con que se haya logrado un acuerdo gracias a la mediación penal. **A través de los resultados podemos afirmar que no es condición necesaria poseer desarrollos resilientes para firmar un acuerdo de mediación penal. Pero si lo es para alcanzar un acuerdo mediante co-construcción y que sea satisfactorio.** A su vez, podemos reflexionar, que aquellos que sí mostraron un desarrollo resiliente, se ven beneficiados tras haber vivenciado y trascendido la situación conflictiva, y además poseen una red de apoyo, de sostén y contención en la cual confían. Esta vincularidad

positiva, que es el eje del desarrollo resiliente, abre la posibilidad de alcanzar acuerdos más satisfactorios en el proceso.

Las otras dimensiones evaluadas durante el estudio, es decir el afrontamiento y el funcionamiento psíquico, pueden ser positivas en el sujeto y colaboran a la posibilidad de poseer desarrollos resilientes, pero la dimensión de vincularidad positiva es la que lo determina. Estos resultados suman a los hallazgos de las investigaciones de Sivak et al. (2007), Polo (2008) y Sorrentino (2008)

En función de los resultados podemos afirmar que, **al considerar los vínculos previos entre las partes, se genera una mejor resolución del conflicto, sin ser ésta condición absoluta.** Sin embargo, aquellas personas que resultaron poseer un desarrollo resiliente y lograron un acuerdo con la otra parte, fueron sujetos que se conocían previamente y que han mantenido una relación de pareja, cuyos expedientes fueron caratulados como “impedimento de contacto e incumplimiento de deberes de asistencia familiar”. Por lo cual, podemos hipotetizar, que la capacidad reparatoria de los vínculos dañados, demuestra mayor iniciativa en compensar o solucionar la situación conflictiva si las personas tienen lazos familiares e hijos en común.

Teniendo en consideración el objetivo planteado, de investigar si existe vinculación entre desarrollos resilientes y las conductas reparatorias del daño, **establecemos que estas últimas se observan dentro de un funcionamiento psíquico positivo y en los tres sujetos con desarrollos resilientes, quienes han trabajado para una reparación de los vínculos que fueron dañados con la otra parte del conflicto.**

Al realizar una comparación de desarrollos resilientes en los grupos, teniendo en cuenta la diferenciación ofendidos y ofensores, **no se encontraron diferencias en las dimensiones de afrontamiento y funcionamiento psíquico, pero el grupo de ofensores resultó poseer en su mayoría desarrollos resilientes. Mientras que el de ofendidos, muestra a su mayoría dentro de la zona de vulnerabilidad.**

Según los datos obtenidos, consideramos la *vincularidad* como la dimensión que determina si estos desarrollos resilientes existen o no. Es decir que este estudio reafirma la investigación de Sivak. Donde se plantea a la resiliencia no sólo como algo que nos protege, como una capacidad de apoyo que tenemos los seres humanos, sino que este concepto, que encarna la interacción de diversos factores, significa también acciones.

Con esto queremos decir que la única manera de afrontar situaciones adversas y salir fortalecidos de las mismas es protegiéndonos a nosotros mismos y a los demás. Entonces entendemos esto como la posibilidad de vincularnos desde lo sano, desde el cuidado y el interés por el otro, confiando en los vínculos, en la familia, en las personas que nos rodean. La resiliencia como producto de procesos sociales e intrapsíquicos se desarrolla en interacción y en construcción con las personas y el ambiente que nos rodea. (Sivak, 2007)

También como resultado a tener en cuenta, se detectó que dentro de aquellos que presentaron desarrollos resilientes, las mujeres son las que predominan. Esto puede analizarse desde el lugar en que el género femenino cumple (desde la construcción social del rol) con un rol de escucha y comprensión, que sin estar de acuerdo con el otro, puede lograr establecer empatía.

Al haber trabajado con expedientes del año 2015 y teniendo en cuenta el paso del tiempo desde la firma del acuerdo hasta el momento de la toma de la entrevista, se pudo ver en los participantes un reconocimiento de errores propios y una actitud de reflexión sobre los mismos. Un dato que resulta importante analizar, es el lugar que le brindamos al pensamiento crítico, al crecimiento personal y sobre todo, a mantenerse en perspectiva al momento del conflicto, así lo establecieron los entrevistados.

También podemos concluir que el lugar del mediador, es de suma importancia, ya que no sólo debe dirigir el proceso para que las partes logren un diálogo constructivo, sino que también debe promover que el acuerdo firmado sea satisfactorio, y que se priorice una auténtica solución para las partes.

Las autoras Curuchelar y Cobler Martínez consideran al conflicto como adversidad, por lo cual cada persona tiene una manera particular y única de percibir las situaciones que atraviesan y es por esto que cobra gran importancia, la interpretación que se realice de la circunstancia que la afecta. También sostienen que las situaciones conflictivas, estarán en gran parte condicionadas por la intensidad y la duración del acto, por las fortalezas que posea la persona y aquellos recursos externos con los que cuenta. (Cobler Martínez, 2015).

Vivimos cotidianamente en una realidad que conlleva conflicto; la interpretación que hacemos de los mismos y los recursos con los que contamos, hará que podamos



aprender de ellos, y tras una próxima adversidad poder resolverla con responsabilidad y reconociendo el lugar del otro con sus diferencias, sabiendo que si bien forma parte del conflicto, también debe formar parte de la solución.

**Para finalizar, la filosofía japonesa cuenta que como expresión artística, los objetos que se rompieron son reparados con oro, y así se siguen utilizando, considerándolos más valiosos que antes. De modo comparativo, cada sujeto pasa por momentos en la vida que provocan “roturas”. Muchas veces nos reparamos con oro a través de nuestras propias fortalezas, otras veces con el apoyo del otro que nos rodea. Eso es resiliencia.**

# BIBLIOGRAFÍA

- ANDERSEN, T. (1994). *El equipo reflexivo*. Barcelona, España: Editorial Gedisa.
- ARÉCHAGA, P. (2003) *Las especificidades del acto de mediar*. La Trama. Revista virtual interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos, (4). Recuperado de [http://www.revistalatrama.com.ar/contenidos/larevista\\_articulo.php?id=74&ed=4](http://www.revistalatrama.com.ar/contenidos/larevista_articulo.php?id=74&ed=4)
- ARÉCHAGA, P. (2005). *La trama de papel: sobre el proceso de mediación, los conflictos y la mediación penal*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Galerna.
- BENJAMÍN, J. (1996). *Los lazos del amor*. Barcelona, España: Editorial Paidós.
- BEARDSLEE, W. R. (1989). The role of self-understanding in resilient individuals: the development of a perspective. *American Journal of Orthopsychiatry*, 59(2), 266.
- CURUCHELAR, G. (2004). *Resiliencia y mediación: nuestra historia no es un destino*. Mediadores en Red La Revista Año II- N° 6. Buenos Aires.
- CYRULNIK, B. (2001). *La maravilla del dolor. El sentido de la resiliencia*. Barcelona: Granica.
- CRESWELL, J. W. (1998). *Qualitative inquiry and Reserch design: Choosing among five traditions*. London: Sage.
- DÁVALOS, J. I. (2011). La mediación penal como método alternativo de resolución de conflictos: Resultados actuales en la República Argentina. *Derecho y Cambio Social*, 7(22), 9. Recuperado de [https://scholar.google.es/scholar?q=La+mediaci%C3%B3n+penal+como+m%C3%A9todo+alternativo+de+resoluci%C3%B3n+de+conflictos&btnG=&hl=es&as\\_sdt=0%2C5](https://scholar.google.es/scholar?q=La+mediaci%C3%B3n+penal+como+m%C3%A9todo+alternativo+de+resoluci%C3%B3n+de+conflictos&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5).
- DE LA CUESTA, J. L. (2014), Retos victimológicos para la convivencia pacífica en la sociedad vasca actual. *Eguzkilore-Cuaderno del Instituto Vasco de Criminología*, 24, 217-230. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5075630>
- FRIED SCHNITMAN, D. (2005). *La trama de papel: sobre el proceso de mediación, los conflictos y la mediación penal*. Buenos Aires: Editorial Galerna.
- GARCÍA-VESGA, M. C., & DOMÍNGUEZ-DE LA OSSA, E. (2013). Desarrollo teórico de la Resiliencia y su aplicación en situaciones adversas: Una revisión analítica. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 11(1), 63-77.
- GROTBORG, E. H. (2004). Introducción. Nuevas tendencias en resiliencia. En MELILLO, A.; SUÁREZ OJEDA, E. N. (Ed.), *RESILIENCIA Descubriendo las propias fortalezas* (pp. 20 y 22). Buenos Aires: Paidós.

- GERREZ AMBERTIN, M. (2005). *La trama de papel: sobre el proceso de mediación, los conflictos y la mediación penal*. Buenos Aires: Editorial Galerna.
- HIGHTON, E. I & ÁLVAREZ, G. S. (1999). Resolución alternativa de conflictos estado actual en el panorama latinoamericano. Recuperado de <http://scholarlycommons.law.cwsl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1275&context=cwilj>
- JIMENEZ BOLAÑOS, J. (enero-abril, 2015). Breve análisis de la Justicia Restaurativa. *Revista de Ciencias Jurídicas*, 136, (161-174).
- KEMELMAJER, A. (2005). En búsqueda de la tercera vía. La llamada justicia restaurativa, reparativa o restitutiva. *Derecho Penal I*, págs, 271-324.
- LEY 6730 *Código Procesal Penal de Mendoza* (1999). Recuperado de <http://www.saij.gob.ar/6730-local-mendoza-codigo-procesal-penal-mendozaalp1006730-1999-11-16/123456789-0abc-defg-037-6001mvorpyel>.
- LEÓN, O y MONTERO, I. (1993). *Diseño de investigación*. España: Mc Graw Hill.
- MÁRQUEZ CÁRDENAS, A. E.; (2007). La justicia restaurativa versus la justicia retributiva en el contexto del sistema procesal de tendencia acusatoria. Prolegómenos. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/876/87602012.pdf>
- MARTÍNEZ SÁNCHEZ, M. C. (2015). La justicia restaurativa y un modelo integrador de justicia penal. *RDUNED: revista de derecho UNED*, 16, 1237-1263. Recuperado de <http://e-spacio.uned.es/fez/view/bibliuned:RDUNED-2015-16-7420>
- MELILLO, A., y SUÁREZ OJEDA, E. (comps.) (2001). *Resiliencia. Descubriendo las propias fortalezas*. Buenos Aires: Paidós.
- PASCUAL RODRIGUEZ, E. (2012) *La Mediación en el Sistema Penal*. (Tesis doctoral) Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Derecho. Madrid.
- PARMENTIER, S. (2013). *Necesidades y Derechos de las Víctimas de crímenes Internacionales*. *Cuaderno del Instituto Vasco de Criminología*, 81. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4598871>
- PÁRAMO, M. A (2012) *Normas para la presentación de citas y referencias bibliográficas según el estilo de la American Psychological Association (APA): Tercera edición traducida de la sexta en inglés*. Documento de cátedra de Taller de Tesina. Facultad de Psicología, Universidad del Aconcagua, Mendoza.
- POLO, I. (2008). *Resiliencia en jóvenes víctimas de delitos* (Tesis de maestría). Universidad del Aconcagua, Facultad de Psicología, Mendoza.
- PUGLIESE, A. (1999). *¿Cómo resuelven los jóvenes sus conflictos?. Buenos Aires, Argentina: Editorial Paidós.*

- SAVATER, F. (1999). *Las preguntas de la vida*. Barcelona, España: Ariel.
- SORRENTINO, L. (2008). *Resiliencia y factores de riesgo en jóvenes infractores a la ley penal*. (Tesis de Maestría) Universidad del Aconcagua, Mendoza.
- RETZINGER, S. y SCHEFF, T. citados por Kemelmajer, A. (2005). *En búsqueda de la tercera vía. La llamada justicia restaurativa, reparativa o restitutiva*. Derecho Penal I, págs, 271-324.
- VALVERDE, P. E. (2006). *La mediación entre la víctima y el agresor como forma alternativa de resolución del conflicto en el sistema judicial penal de adultos: ¿ una posibilidad también viable en España?* Revista penal, 1, 200.
- VIOLA DEMESTRE, I. (2010). La confidencialidad en el procedimiento de mediación. *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*, (11). Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/788/78817024004/>
- ZUNZUNEGUI, I. J. S. (2012). *El paradigma de humanidad en la Justicia restaurativa*. Eguzkilore: Cuaderno del Instituto Vasco de Criminología, (26), 143-156.

# ANEXOS

## Anexo n °1

### PAUTA DE ENTREVISTA

#### EXPERIENCIAS TRAUMÁTICAS

1. ¿Cómo vive/vivió la situación que lo trajo a mediación?
2. ¿Qué considera que desencadenó la situación? (externo o interno a la persona)
3. ¿Notó algún cambio en Ud. Después de ella? ¿Qué tipo de cambio?

#### AFRONTAMIENTO

4. ¿Cómo reaccionó frente a esta situación?
5. ¿Cuándo ha estado en una situación difícil, ha pensado en recurrir a otra persona...ya sea para comentarle o quizás para solicitarle orientación?
6. ¿Qué sentimientos tuvo? ¿Podría haber hecho algo diferente?
7. ¿Cómo reparó/repararía la situación que dio origen al conflicto?
8. ¿Cree que en otra etapa de su vida, reaccionaría/hubiera reaccionado igual?

#### VINCULARIDAD

9. ¿Quiénes son personas de su confianza o que le brindan contención?
10. ¿Cómo es la relación con ellos?
11. ¿Quiénes confían en usted? ¿Cómo es la relación con ellos?
12. ¿Cómo se lleva con personas que no son de su confianza?
13. ¿Qué cree que siente/sintió la otra parte del conflicto?

#### FUNCIONAMIENTO PSÍQUICO

14. Autocontrol: ¿Siente que puede controlar su conducta?
15. Autoestima: ¿Cómo se piensa y se ve a usted mismo?
16. ¿Qué opinan las otras personas de usted?
17. ¿Cuáles son sus proyectos? Trabajo, pareja, familia.
18. ¿Cómo se imagina dentro de diez años?

## Anexo n° 2

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por el presente lo invitamos a participar en un estudio de investigación. A los efectos de decidir si desea o no participar en este estudio, usted tiene derecho a saber cuál es el objetivo del mismo, cómo se seleccionan los participantes, qué procedimientos se emplearán, cuáles son los posibles beneficios y qué es lo que se espera de usted como participante de una investigación. Este proceso se denomina "*consentimiento informado*". Se le solicitará que lea atentamente este formulario de consentimiento y que le pregunte a el/la mediador/a todo aquello que no comprenda. Cuando haya comprendido la información y haya decidido participar, se le solicitará que firme y feche este consentimiento (si lo desea se le entregará una copia del mismo).

La colaboración que le estamos solicitando consiste en una entrevista semi-dirigida. Su nombre no será consignado en el formulario ni incluido en los datos. La entrevista es sencilla y consiste en unas pocas preguntas, referidas a su actitud frente a situaciones relacionadas al tema de la mediación y otras de su vida. Su participación tiene carácter optativo e insume poco tiempo. En caso que decida no participar, ello no le ocasionará consecuencias negativas. Podrá desistir de contestar cualquier pregunta o interrumpir su participación en cualquier momento del estudio.

Los resultados de este estudio, serán presentados en eventos científicos y publicados en revistas y medios académicos especializados. Por favor, no dude en contactarnos en caso que esté interesado en recibir una copia de los resultados.

El objetivo de esta investigación es estudiar la resiliencia (*un conjunto de procesos sociales e intrapsíquicos que posibilitan la transformación del sujeto creando condiciones psíquicas nuevas que transforman el efecto traumático, con la imprescindible existencia de vínculos con otros*; Melillo, 2004) con relación a las posibilidades de alcanzar el acuerdo en la mediación que usted participa. Esta información resultará de utilidad para conocer si las personas resilientes tienen más posibilidades de alcanzar acuerdos. En consecuencia la investigación puede beneficiar a mediadores y mediados (ofendido y ofensor) y agilizar la selección de casos mediables.

Para esta investigación se recaban datos a partir de la observación de procesos de mediación penal y de entrevistas confidenciales a los participantes del mismo (ofendido y ofensor). Dichas entrevistas se realizarán en el Cuerpo de Mediadores del Poder Judicial.

La identidad del/la entrevistado/a y los datos relativos a la capacidad estudiada serán confidenciales, tanto en los informes de investigación como en caso de que los resultados sean publicados.

El material a analizar será exclusivamente el recabado en las entrevistas a personas que hayan firmado el consentimiento informado y el observado en reuniones, siempre y cuando todos los que allí participen den su consentimiento al respecto.



De no querer participar en la entrevista no se lo incluirá en la muestra a entrevistar. Si negara su autorización para utilizar la información obtenida durante el proceso de mediación penal se excluirá el caso de esta investigación.

Consiento participar de una entrevista, que será grabada. Autorizo la utilización de la información aquí relevada y la que se recabó en las reuniones donde participé, a los fines de la investigación planteada.

Autorizo la utilización con fines docentes y la publicación con fines científicos de los datos y de los resultados obtenidos durante la investigación, siempre que se preserve la confidencialidad de los datos e información personal de todas las personas involucradas.

Fecha:...../...../.....

Firma:.....

DNI: .....

Aclaración:.....

### Anexos n° 3

#### Ofendidos:

##### Análisis de entrevista N1

Describiremos la situación que se desarrolló a la hora de entablar la entrevista.

La misma se llevó a cabo dentro del Cuerpo de Mediadores, con quien fuera la ofendida del expediente, con carátula de “Incumplimiento de deberes de asistencia familiar”. La mujer, de 26 años de edad, a la cual llamaremos “S1” a lo largo del análisis, en primera instancia no pudo concurrir. Al segundo llamado se hizo presente, con predisposición y soltura para expresar la situación que la trajo a mediación, hace un año atrás.

S1, describe la situación conflictiva de la siguiente manera: -“*El padre de mis 5 hijos, no me deposita la plata que pertenece a los chicos. Diez años estuvimos juntos, separados llevamos 2 años. Lo que me pasa, va para la niñera o se los lleva de noche, para que no pague niñera*”.

Se puede observar en el reclamo que realiza a su ex pareja, quien fuera la otra parte del conflicto, una necesidad básica que no consiguió conciliar pese a las veces que han tratado de dialogar respecto a los deberes a cumplir. Cuando se le pregunta a la mujer sobre cuál cree fue el motivo de la situación que los lleva a esta instancia conflictiva responde: -“*Él no me entiende cuando hablo*”, expresando que anteriormente a la separación de ambos, el problema de base era una falla en el diálogo de las partes.

Esta pareja compartía un vínculo de 10 años, periodo en el que convivieron y 2 años de separados.

Al preguntarle si había sentido algún cambio luego de la situación conflictiva, respondió -“*Que no hubo cambio*”. Así mismo, expresa que si no hay una intervención de abogados dentro del proceso de mediación la misma, no tiene avances.

Al indagar sobre cómo fue el proceso para ella, y su reacción ante el mismo, afirma que: -“*Fue muy duro, lloré un montón, hasta que dije tengo que hacer algo porque mis hijos empezaron a pasar hambre, y me puse a trabajar de noche, cuidando abuelos; aprendo todos los días y también aprendí a ahorrar*”. Observamos que, debido al

desamparó que sintió al separarse de quien fuera su sostén económico y afectivo dentro de su vida, y al ver afectados a sus hijos y no poder hacer frente a las necesidades, buscó racionalizar la situación y decidió tomar iniciativa, desarrollarse adecuadamente, en una labor que le fue necesaria aprender para establecerse.

A lo largo de la entrevista, se pudo escuchar en varias oportunidades, la manifestación de sentimientos frente a la circunstancia en la cual se encontró. Una de las preguntas es específica sobre qué sentimientos le provocaba esta situación, su respuesta fue: -*“Bronca! y también sentí independencia; se te aclara la mente, sabés donde te vas a mover y donde querés estar”*. Aquí se observa que la mujer, admite haber estado enojada con su ex pareja, sin embargo lo paradójico es que ese enojo, es el incentivo que encuentra para comenzar a desarrollar sus capacidades, independizarse y lograr pensar en nuevos objetivos.

Podemos decir que S1, posee un tipo de estrategia de resolución de problemas, del tipo de planificación del conflicto, ya que activamente intenta manejar o alterar el obstáculo que está causando el malestar, pudiendo pensar y desarrollar sus conductas (Lazarus y Folkman, 1986). Sin embargo, la mujer no repara el meollo inicial, es decir, conseguir que su ex pareja le deposite el monto que fue establecido, pero lo que obtiene es satisfacción personal por logros propios, obtenidos tras conseguir trabajo y de esta manera resolver las necesidades de sus hijos.

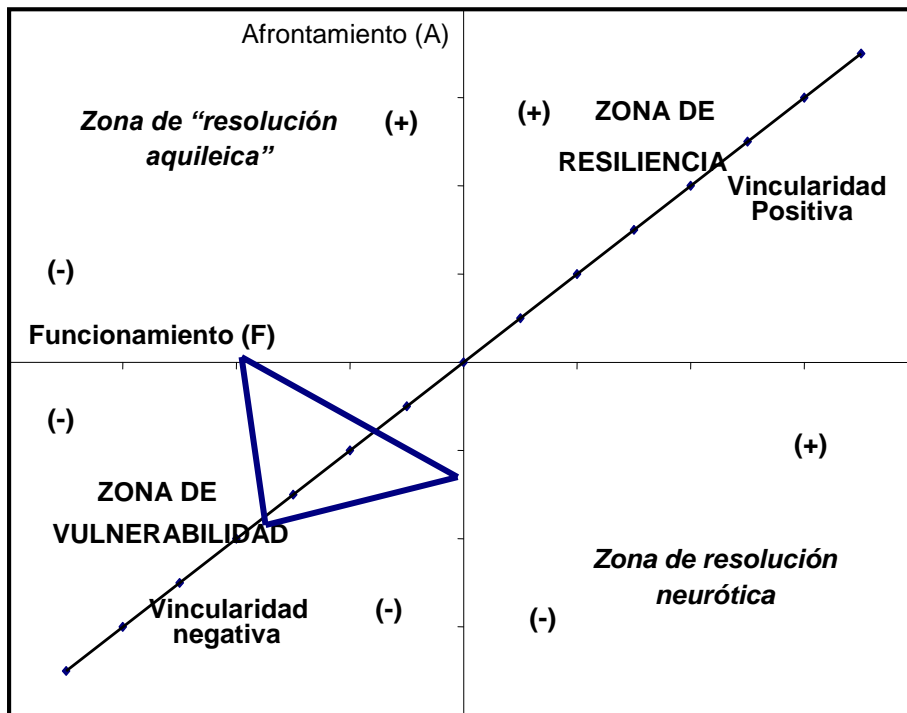
La entrevista prosiguió y se indagó sobre la relación con personas que son de su confianza; responde que su familia la acompaña en cada situación, haciendo referencia a sus hijos. Es decir una familia nuclear. A su vez, nombra a su abogada, cómo una persona que la ayudó a sobrellevar el conflicto. Describe como sostén las redes sociales, que si bien podemos decir que la acompañan, aseveramos que no son vínculos verdaderos y estables con los que cuenta para un desarrollo personal y social adecuados.

Esta mujer, es una persona que piensa en la otra parte del conflicto, rescatando sus cualidades de ser compañero y la presencia ante los hijos. Sin embargo, no justifica el hecho de que su ex pareja no le deposite lo que corresponde, de acuerdo al sueldo que tiene. Destaca cualidades del hombre, como ser buen padre y ejemplo para sus hijos. Por lo cual puede afirmarse, que siente empatía con la otra parte del conflicto.

Frente a la pregunta que indaga sobre su capacidad de autocontrol, ella responde: -*“Ahora me siento más segura, cómo lo voy a hacer? lo decido yo; he aprendido a organizarme, a pensar las cosas. Soy testigo de Jehova, y eso ayudó a que yo me controlara”*. Fundamenta que tras lo sucedido, se ha establecido no sólo en su rol de madre, sino también cómo persona. Otro dato a tomar en cuenta, es el de su creencia religiosa, y su modo de comportarse en el trabajo. Podemos hipotetizar que el control de su conducta es brindado por el entorno, quien marca un límite, que encamina sus actitudes y no por una capacidad propia.

La proyección a corto plazo, es una capacidad que se presenta cuando expresa planes a futuro: -*“Criar a mis hijos, y me gustaría estudiar, terminar el secundario y ser cirujana, en la clínica donde cuidó abuelos he visto todo eso o ser enfermera, y cuidando abuelos, seguir en eso; así he conocido a mucha gente y me han enseñado a curar escaras o a tomar la presión. Estoy agradecida”*. Es una mujer que toma iniciativa y que busca superarse a sí misma con un pensamiento concreto, ya que afirma querer ser cirujana, sin tener en cuenta los años de estudios requeridos para esa profesión, y luego en la misma frase dice, que ser enfermera sería la labor que conoce y que podría desarrollar.

Al indagar su capacidad para proyectarse a largo plazo sostiene: *“Quiero seguir creciendo como mujer, no quiero estar de vaga. Voy a meterme a trabajar y a estudiar. Quiero ser enfermera, quiero tener una casa y estar feliz con los chicos”*. Posee una proyección a futuro con un pensamiento concreto.



A partir del Modelo Dimensional de Vulnerabilidad y Resiliencia, observamos que esta mujer podría ubicarse en la *zona de vulnerabilidad*. A partir de los datos obtenidos por la entrevista, encontramos que posee una vincularidad negativa, ya que es una persona que desconfía de su entorno y no establece vínculos estables. A su vez, su afrontamiento es negativo, debido a que su comportamiento y actitud es activa, pero no logra resolver el problema que generó inicialmente el conflicto. Su funcionamiento psíquico es negativo, ya que no posee control de su conducta; quien ejerce una restricción de sus límites es el entorno que la rodea; su capacidad de proyección se ve disminuida por un pensamiento concreto y su capacidad de planeamiento, resulta escasa para la resolución. Así mismo, su autoestima se ve influenciada por las redes sociales, lo cual la convierte en una persona permeable a la opinión de otros.



## Análisis de entrevista N°2

Se desarrolla este análisis basado en un hombre de 30 años de edad, quien forma parte de un expediente caratulado como: “Impedimento de contacto”, donde se presenta como la parte afectada.

Se logra contacto con este individuo, quien demanda a su ex pareja, ya que accedió a establecer una entrevista en el Cuerpo de Mediadores.

El día de la fecha pactada, asiste acompañado por una mujer, a quien se la interroga sobre quién es y resultó ser la parte demandada, es decir su pareja. Ambos son consultados si quieren proseguir con la entrevista de manera conjunta o por separado; acceden a llevarla a cabo juntos, sin interrumpirse entre si durante la misma.

El hombre, al que llamaremos “S2”, se encontró en el proceso de mediación por denunciar a su ex mujer, con la cuál compartía un vínculo de pareja de 15 años de convivencia. Las partes firmaron voluntariamente, el acuerdo en el año 2015, tras el encuentro de mediación. El denunciante, afirma que fue supervisado por quienes en su momento eran sus abogados. Estos últimos, aconsejaron a sus respectivos clientes al momento de la firma, por lo cual sostiene que lo acordado le era ajeno a la hora de cumplir sus requerimientos.

Este sujeto se presenta dispuesto a realizar la entrevista, llegó con puntualidad al horario pactado previamente. Describe la situación conflictiva que lo trajo a mediación: *-“Porque me separé de mi mujer, me peleé con su papá, el cual ahora falleció. Y pensé que ella me iba a prohibir ver a nuestros hijos, y la demandé. Y la mediación suponía poner orden entre nosotros, poner en blanco, pero el hecho produjo discordia”*. Esto último hace referencia, a que él considera que la mediación no colaboró en la resolución del conflicto, asume que la misma se produjo luego de haber transitado meses de distanciamiento con su ex mujer. Es una persona que se responsabiliza por lo sucedido con su suegro, quien fallece, aún sin haber podido resolver el conflicto que mantuvieron. También hay que tener en cuenta el hecho de que S2, realiza una demanda a su mujer por un supuesto impedimento de contacto, que se encuentra descontextualizado de la circunstancia real. Sólo se presenta en su imaginario y a su vez

se propone esta situación de conflicto como una competencia a ganar. Ya que su mujer, nunca le prohibió a él el contacto con sus hijos.

Para entender un poco más la situación de la mediación y sobre la supuesta prohibición de contacto, se le indaga sobre cuál fue la causa de la disputa de la pareja, responde: -*“Yo era muy celoso con ella y ella conmigo, y teníamos muchas peleas, hasta que un día nos separamos, y después viendo lo que pasó con un amigo, supuse que ella me iba a impedir ver a los nenes, y entonces la denuncié. Estábamos muy enojados, no nos entendíamos”*. La posición que toma este hombre frente a la situación conflictiva, se basa en un supuesto impedimento de contacto, que en teoría, iba a provocar su ex mujer para con sus hijos, sin embargo esto no coincidió con la realidad familiar.

Al haber pasado un año del acuerdo que firmaron, él reconoce que cometió un error, y al preguntarle si hubiese hecho algo distinto, emite la siguiente respuesta: -*“Pienso que debíamos habernos escuchado más”*. Es decir, que puede responsabilizarse por la errónea interpretación que hizo, lo cual da cuenta de un nivel de aceptación de la otra parte, este trabajo de pensamiento y responsabilización, lo realiza solo al haber transcurrido un año de haber finalizado el conflicto.

Las partes como hemos dicho, mantenían un vínculo de pareja de varios años en convivencia, al preguntarle al sujeto si había sentido algún cambio luego de la situación conflictiva, respondió: -*“Noté cambio, estaba más enojado, hubo más tensión por el acuerdo; Exigía, porque estaba todo escrito, y hubo más consultas a abogados y fue peor”*. Podemos considerar que estos efectos fueron consecuencias de una situación que él mismo generó y que fueron angustiantes para él y su familia. Asegura que tenía un sentimiento de desconocimiento a los objetivos planteados en el acuerdo, si bien ellos lo constituyeron en su momento, lo sentían ajenos, ya que no volcaron sus pensamientos y requerimientos sino, por el contrario aquellos consejos que recibían ambas partes de terceros en este caso, abogados, quienes pactaron.

A lo largo de la entrevista, se pudo percibir en varias oportunidades la manifestación de sentimientos del sujeto, frente a la situación por la cual se encontró en mediación. A la pregunta específica sobre los mismos, respondió: -*“Yo sentía un desgano, en verdad*

*que no tenía ganas de hacer nada, lloraba, para los únicos que estaba bien era para mis hijos, con ellos si salía. Y sentía nostalgia, enojo, rabia, hacia ella sobre todo, al choque todo el tiempo, como que me producía mucha bronca”.* Frente a esto puede observarse la angustia que este hombre le otorgaba, desde su imaginario, al supuesto de que su ex mujer le impediría el contacto con sus hijos. Y relata que frente a situaciones donde podían juntarse a dialogar, su reacción era establecer conflicto en vez de tratar de resolverlo. Estos sentimientos lo llevaron a reaccionar sin mediar el pensamiento, obteniendo consecuencias negativas, sin lograr un crecimiento personal, ni reparar el conflicto al cual dio origen.

Al indagar sobre cómo se posibilitó la reparación del problema, responde: -*“Y charlando, poniéndome en el lugar de mi esposa, y pensando mucho mejor las cosas antes de hacerlas”.* Se observa la capacidad de empatía que él adquirió, para tramitar lo que sería la resolución de lo que llevo a esta pareja a entrar en el proceso de mediación. También establece que pudieron hablar y escucharse, meses después de la mediación, cuando se dejó de lado el desafío por ganar, para realmente encarar hacia una solución.

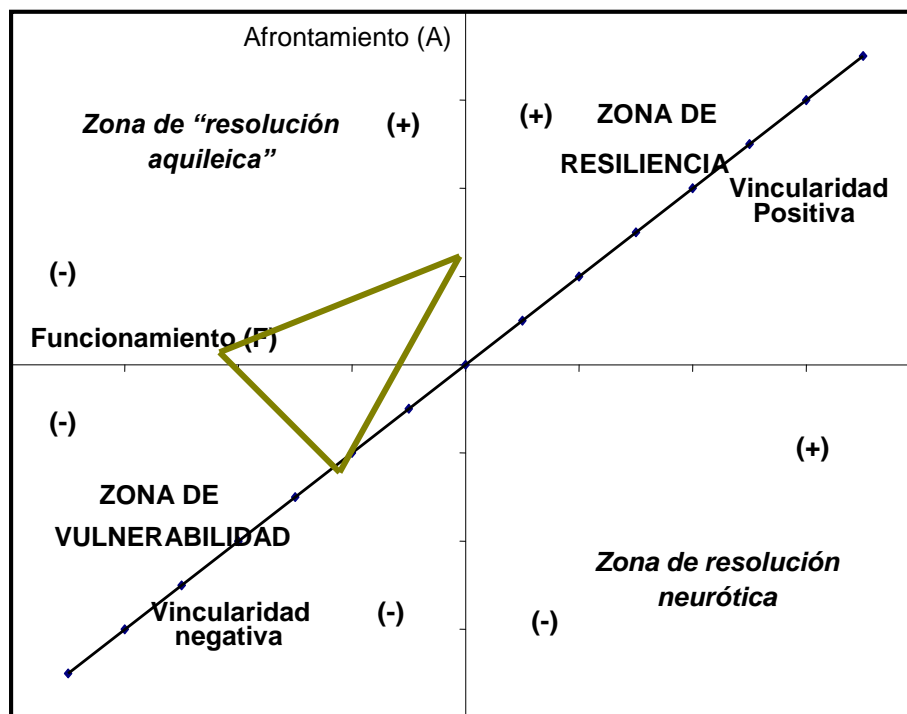
Frente a la pregunta sobre la relación con personas de confianza responde. - *“Mi familia, pese a que soy un “enojón” me quieren”.* Podemos decir que busca ayuda en terceros para sobrellevar la situación y recibir contención, es decir, busca de apoyo en lo social. Cómo también se encuentra más receptivo a la opinión de su familia, frente a sus conductas. Sin embargo, cuando se le pregunta sobre personas en las que no confía, explica que no le interesa, denota claramente que la opinión de otros no sólo no le interesa sino que es vivida cómo una molestia, lo cual demuestra una falta de tolerancia hacia lo diferente. Ante esta respuesta se le indaga sobre el autocontrol que posee y responde: -*“Sí, ahora sí, antes tuve un enfrentamiento con mi suegro, que murió, pero él también me demandó, soy calentón y se me fue la mano. Pero ahora, antes de tratarnos mal, necesito hablarlo, nos entendemos, hemos madurado y nos contenemos, estamos juntos desde los 15 años”.* Da cuenta del hecho, de que mantener su comportamiento colabora no sólo en su relación de pareja sino también en todas sus relaciones sociales.

Frente a la pregunta *¿Cómo se ve y se piensa?* Contesta: - *“Más tranquilo, más maduro, templado. Y más seguro”.* Se puede percibir este bienestar en su forma de expresarse, luego de haber transitado la mediación.



La proyección a corto plazo es una capacidad que se presenta en el sujeto cuando expresa planes a futuro donde asegura: -“*Ahora estamos desempleados, pero no incapacitados, tenemos juntos un emprendimiento. Yo quiero buscar un trabajo de lo que estudié, gracias a mi mujer que cuidaba mi tiempo de estudio... y quiero que ella también se realice y casarnos*”. Se observan planes a corto plazo, con seguridad e iniciativa para lograrlos, sin embargo son deseos sin planificación.

Con respecto a la proyección a largo plazo, manifiesta: -“*En 10 años no sé, tener nuestras cosas, que los chicos estén bien. Me gustaría tener un nieto y ser un abuelo baboso, pero con plata para malcriarlos y si estamos soñando, buen cuerpo*”, con lo cual puede afirmarse que S2 puede lograr una proyección adecuada hacia su futuro.



A partir del Modelo Dimensional de Vulnerabilidad y Resiliencia, observamos que este hombre podría ubicarse en la *zona de vulnerabilidad con orientación aquileica*, ya que a partir de los datos obtenidos por la entrevista encontramos que posee un afrontamiento positivo, es decir posee iniciativa para enfrentar sus conflictos, aunque su lectura de la realidad sea segmentada. Vincularidad negativa ya que sus vínculos funcionan de manera estable siempre y cuando, se acepten sus normas y reglas para

relacionarse, posee un círculo en su entorno que lo sostiene, pero no confía en personas que estén fuera de este círculo. Denota un grado de tramitación psíquica defectuoso, ya que no es una persona que controle su comportamiento, no logra ser empático a la hora de transitar un conflicto, sólo pudo serlo al pasar un año de aquello que fue un enfrentamiento.



### Análisis entrevista 3

El análisis comenzó trabajando con el expediente caratulado como: “Incumplimiento de deberes de asistencia familiar”. Donde una mujer de 48 años, a quien llamaremos “S3”, demandaba a su ex pareja con quien tiene un hijo de 14 años de edad. La denunciante respondió al llamado que se realizó con el fin de entablar una entrevista en el Cuerpo de Mediadores. Hubo tres llamados fallidos, hasta lograr coordinar finalmente la entrevista.

La ofendida describe la situación conflictiva que la trae a mediación de la siguiente manera: -“Hubo una falla en el aporte de dinero de mi ex, y me cansé y él nunca cedía, y mi hijo se estaba poniendo muy agresivo, estaba en cosas raras, entró en drogas, y la presencia del padre era nula. Todo se fue de las manos. Me cansé de su ausencia. Sentía que me ahogaba sin poder resolver”. Este relato da cuenta de que su última opción fue concurrir a mediación. Ella establece que antes, intentó recomponer la situación, pero sin éxito, por lo cual puso expectativas en este proceso. Además de la situación monetaria, había un reclamo de parte de la mujer por el contacto del padre con su hijo, al preguntarle sobre si notó algún cambio luego de lo sucedido respondió: -“Lo único que cambió fue que él empezó a depositar, sólo monetariamente, porque en el resto él siguió sin estar presente. Las entrevistas fueron por separado, él no quiso compartir la mediación porque dice que yo lo violento y no es así”. Es decir, que el

contrato comenzó a cumplirse y lo hace hasta el día de la fecha, pero en lo afectivo las circunstancias entre padre e hijo, no han cambiado. La demandante, es una mujer con una gran dependencia religiosa, por lo que el hecho de esta falta de vínculo entre padre e hijo, lo justifica diciendo que esto sucede porque su ex marido se alejó de la religión.

También, asegura: -*“Tardé un año y medio en decidir ir a mediación, hacer algo. Porque me di cuenta que si no activaba yo, todo se me iba de las manos”*. Se observa en la mujer una disposición para la solución de conflictos, donde si bien tardó en concretar una posible solución, no solo de la cuestión económica sino también el vínculo de padre-hijo. Sin embargo, esto no fue realmente una reparación, ya que actualmente la mujer no se siente satisfecha con lo establecido en el acuerdo y la relación parental tampoco mejoró.

Al indagar sobre en quienes se apoyó o pidió orientación ella responde: -*“Yo voy a la Iglesia Evangélica Los Pastores, me contuvieron, no sólo a mí sino a mi nene que tiene 14, y se hacía el matón conmigo, consumía drogas...fue muy difícil, ellos me orientaron”*. Debido a lo que dice haber sentido: -*“A mi me dió una crisis, estaba tan angustiada y me sentía ahogada. Y en la mediación me sentí muy bien, fue duro pero la mediación me colaboró”*. El proceso la llevó a un reconocimiento propio, el apoyo recibido de su entorno, colaboró en encaminar la situación vivida en su hogar. La vincularidad da un dato importante, en cuanto al afrontamiento de esta persona a situaciones traumáticas. Entonces puede pensarse que sin la Iglesia o esta ayuda divina, según la mujer, no hubiese podido llegar a un acuerdo con su ex pareja.

Al referirse a si en otra etapa de su vida hubiera reaccionado igual, responde: -*“No, sin Dios no lo hubiera podido lograr, creo que gracias a él mi hijo está bien y nosotros seguimos un camino de bendición”*. Establece que la solución viene de alguna manera de forma mágica, no se atribuye cómo participe de la misma. Al preguntar sobre cómo piensa que se ha sentido la otra parte del conflicto responde: -*“Molesto, bronca, porque no le interesa los niños sólo la plata. La familia de él lo trataba de contener y a mi también, pero él nunca lo entendió, se alejó de Dios”*. Nuevamente el comportamiento de su ex pareja, corresponde, no a una actitud propia de su persona sino, a un alejamiento de la religión.

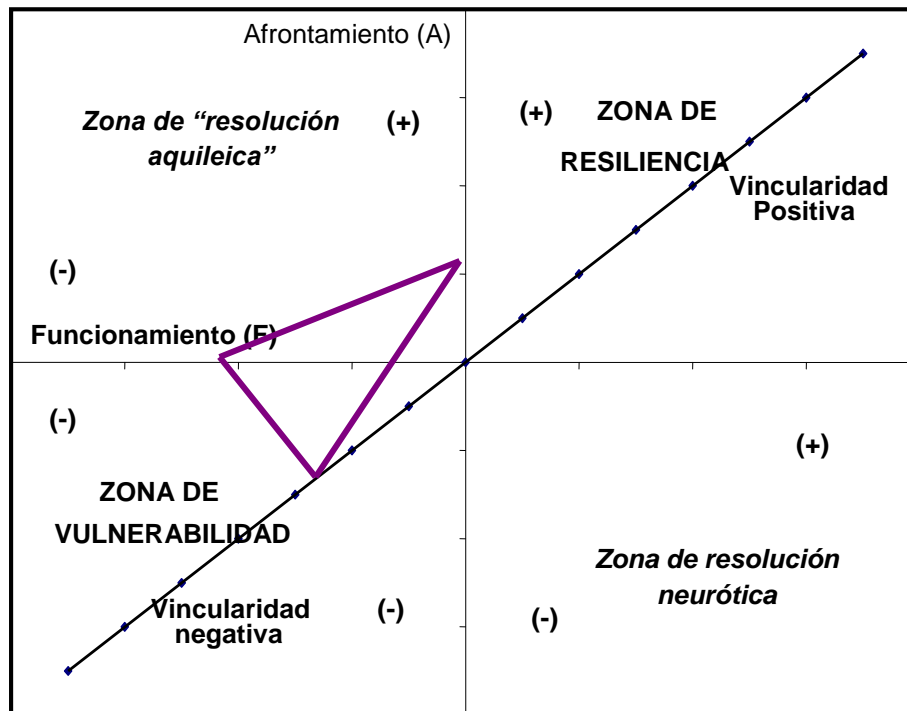
A lo largo de la entrevista se pudo percibir, en varias oportunidades, la manifestación de sentimientos de ahogamiento y desgano que sintió en momentos

anteriores a la mediación, una vez que ésta se produjo y se sintió acompañada por la Iglesia, estos sentimientos mermaron, y comenzó a confiar en quienes la rodean. Estos sentimientos dan cuenta de un funcionamiento psíquico, en el cual no puede ser asertiva, donde el autocontrol viene impuesto desde la religión y quienes la rodean, por lo cual también se pone en duda su autonomía a la hora de comportarse.

Frente a la pregunta ¿Cómo se ve y se piensa? Contesta: - *“Yo me sentía culpable en ese momento y ahora estoy más segura de mí misma con mis 3 hijos y decidida en mis decisiones”*. Se puede percibir este bienestar en su forma de expresarse, posee una autoestima positiva y más aún este vínculo se establece bajo las normas de sus creencias.

La proyección a corto plazo que se expresa en esta mujer al decir: - *“Ahora estoy en pareja bien y queremos viajar. Estar bien, hace un año y medio estamos juntos, ahora estamos conviviendo es difícil, pero nos estamos adaptando”*. Claramente el volver a transitar un proceso de pareja, y de adaptación a otra persona, habla de que cuenta con herramientas para llevarlo a cabo, en cuanto a vincularidad.

Con respecto a la proyección a largo plazo, manifiesta: - *“Jubilada, si Dios quiere! Disfrutando de mis tiempos, estar tranquila, orgullosa de mis hijos, disfrutar de mis nietos y en familia. Porque si yo sufrí, mis hijos también lo hicieron, estoy agradecida a Dios a y mi Iglesia por tanto amor”* ; utiliza para explicar su proyección la importancia de la vincularidad y la positividad para enfrentar situaciones conflictivas.



A partir del Modelo Dimensional de Vulnerabilidad y Resiliencia, observamos que la ofendida podría ubicarse en *la zona de vulnerabilidad con orientación aquileica*. A partir de los datos obtenidos por la entrevista encontramos que esta mujer tiene un funcionamiento psíquico marcado por un control místico, con un pensamiento dicotómico, por el cual se rige para relacionarse y enfrentar las circunstancias de vida. Frente a las situaciones adversas posee sentimientos de ahogamiento, que han derivado en ataques de pánico. Es decir que si bien posee un afrontamiento positivo, porque puede llevar adelante una posible solución y busca colaboración de su entorno, no logra reparar. Así también al tener en cuenta su vincularidad, encontramos que la misma es negativa, ya que si bien es una persona sociable y que busca el contacto con el otro, lo hace desde un mandato de la Iglesia, en sus palabras establece “cuando el otro te necesita debes estar” y sus personas de confianza son aquellas del mismo grupo de pares de su Iglesia, ella considera que quienes se encuentran fuera, no son de confianza. Es por esto que sus vínculos se ven sesgados por su visión mística de la vida.



#### Análisis de entrevista 4 (ofendida)

La entrevista que analizaremos a continuación, se llevó a cabo en el Cuerpo de Mediadores.

La mujer quien representa a la parte ofendida del expediente, caratulado como: “Amenazas y lesiones leves”, a quien denominaremos “S4”, se la localizó llamando a su domicilio, con el fin de citarla y de esta manera concretar el encuentro. El mismo se realizó en el horario acordado, y con predisposición para expresar la situación que la trajo a mediación en el año 2015.

La ofendida describe la situación conflictiva que la trae a mediación de la siguiente manera: -*“Pasó que denuncié y no conforme la otra persona también me denunció, no sirvió de nada (ella según un forense, tenía lesiones). Nunca tuvimos un problema ni mi marido ni yo. Busqué un abogado y me aconsejó la mediación. Para ser sincera, al principio me negué, porque dije si mediamos, ella no va a pagar lo que hace, ...Más que nada por celos hacía mí. Ella nos impedía el pasó por ese pasillo, que es el único para salir de casa. Y un día, soltó a su perros, y me empujó y yo iba con mi nena de la mano, fue ahí que le dije que la cortara, y ella me insultó y se vino corriendo hacia mí, yo dije, no me va a hacer nada, tengo a la nena de la mano, y me dió una piña en el ojo, y volé!. Mi hija se puso a llorar, me caía y ella vino a pegarme, ahí mi otro cuñado nos separó. Ella hizo una contra denuncia y el forense dijo que yo le pegué. Y me pintaron los dedos”*. Se puede observar en el reclamo, la angustia que le causa el hecho de que la otra parte, es decir su cuñada, la haya denunciado por lesiones, cuando ésta mujer afirma ser ella quien fue agredida. También el hecho de que aceptara ir a mediación, y que la otra parte no haya aceptado compartir la audiencia, le trae un sentimiento de enojo. Sin embargo, haciendo una lectura detallada, deja en claro en varias oportunidades que el hecho se desencadenó por celos de su cuñada hacia ella, puede deberse a un pensamiento del tipo paranoide.

Cuando se le pregunta, a la mujer sobre cuál cree es el motivo de la situación conflictiva responde: -*“Celos de su parte, y el hecho que vivamos en el mismo terreno, por lo cual, hicimos un pasillo del otro lado, en el que podamos salir sin molestarla a ella, también hicimos una pared para separarnos”*. Esto demuestra de manera concreta

y clara la situación que buscaron resolver. Sin embargo el conflicto de base sigue estando latente. Es decir, que si bien las partes del conflicto han asistido y firmado de manera voluntaria el acuerdo, no han resuelto sus diferencias. Y la percepción que tiene ésta mujer ante su cuñada sigue siendo persecutoria, “celos de su parte”.

Debido al vínculo de cuñadas que compartían ambas partes, al preguntarle si había sentido algún cambio luego de la situación conflictiva, respondió: -“*No hubo más diálogo y empeoraron las cosas, antes de la pared y demás, pero bueno*”. Se puede percibir en su relato cierta resignación frente a un vínculo que se ve deteriorado. Sin embargo, ella pudo establecer vínculos más profundos con sus propios miembros de la familia tras lo sucedido, es decir fueron reforzados, por lo cual establecieron un pacto de no comentar lo que suceda con terceros.

Al indagar sobre qué actitud toma frente a este tipo de situaciones responde: -“*Yo siempre busco conciliar, calmar las cosas, poder volver a estar tranquila, y entiendo que si no lo hablábamos no podríamos solucionarlo. Sin embargo ellos, mi cuñado y ella, no quisieron que nos junten, entonces fue por separado y acordamos ciertos puntos*”. Puede observarse la predisposición que tiene la ofendida para llegar a mediar frente a un conflicto, que le provoca este tipo de sentimientos: -“*Impotencia, yo acepté estar con ellos en la mediación y ellos no, eso me llenó de impotencia, encima que accedí a resolver, hablando, se dan el lujo de hacer esto, al fin y al cabo, somos familia. Y me pintaron los dedos, eso me da mucha vergüenza*”. Puede observarse que esta situación ha estimulado la aparición de estos sentimientos porque hay un vínculo previo que las une.

Frente a la pregunta sobre la relación con personas de confianza responde: -“*Mi marido, mis papás, alguna que otra amistad, y mis hermanas*”; con quienes establece una buena relación, sus palabras fueron: -“*Re buena relación, después de firmar el acuerdo, entre nosotros como familia, surgió una paz*

*cómo te explico, una unión, empezamos a reservarnos lo bueno o malo que nos pasa solo con personas de confianza y entre los 4 (hijos y marido) nos apoyamos, creo que ésto nos llevó a tirar para el mismo lado*”. Se puede decir que la mujer posee un entorno en el cual recibe contención y apoyo, sin embargo establece que se reservan lo bueno y malo que pueda pasarles para apoyarse. De esta manera, no puedan intervenir terceros y si algo se dice fuera de esto, es juzgado por ella y el marido.

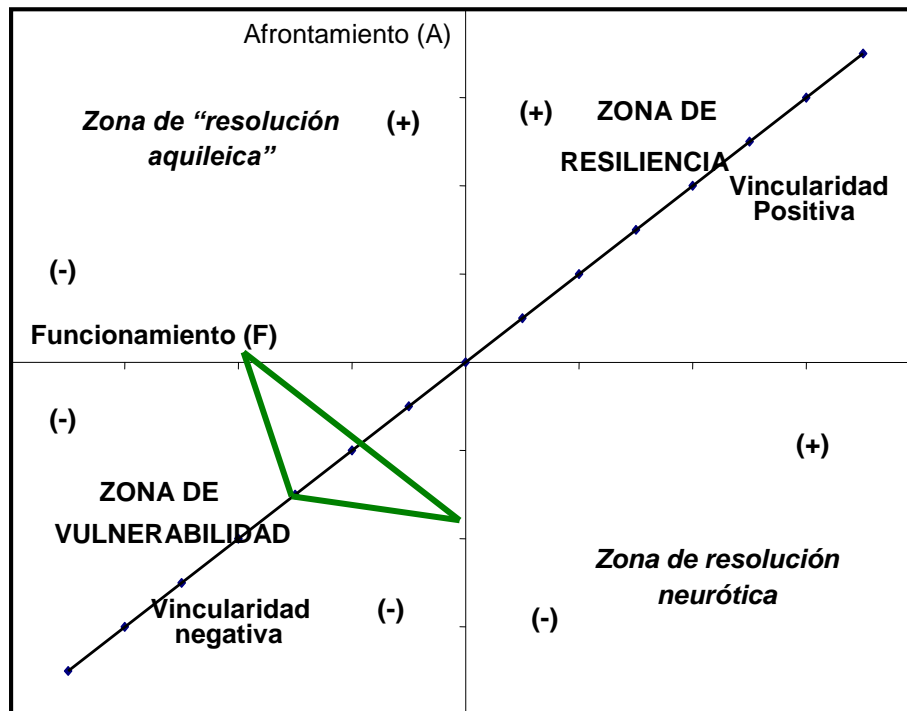
Esta mujer es una persona que piensa en la otra parte del conflicto y establece: -“*Yo soy muy sensible, me daba lástima toda la situación, porque ella es una chica que cuando llegó a vivir a la casa, era muy jovencita, nos llevábamos bien, ella ha sufrido mucho, sin mamá, con un padre que nunca conoció, adopciones, ha pasado una violación. Yo siempre consideré o permití porque le tenía consideración, ella necesita contención. Rezo por ellos todas las noches*”. Puede observarse por estos dichos que es una mujer que posee empatía por la otra parte del conflicto.

Frente a la pregunta que indaga sobre autocontrol ella responde: -“*Me dan rabia ciertas cosas cotidianas, como lo del conflicto, pero no lo entiendo, le pedí a Dios que me ayudara para no atacar a otros por envidia, que no se olvidara de mí. Ellos saben que si me necesitan estoy. Si a mi me conmueve algo, aflojo, soy sensible*”. Esto lleva a pensar que esta persona no logra un control propio de su conducta y que no se responsabiliza de sus sentimientos malos, ya que delega esta responsabilidad a Dios.

La proyección a corto plazo dice: “*Superarme como mujer, trabajar, dejarle a mis hijos la enseñanza que la violencia esta mal, que pese a las cosas que más duelen o molestan, se deben hablar. También me gustaría lograr unas vacaciones en familia, ahora que los chicos son chicos*”. Tiene metas claras a cumplir y una buena proyección a corto plazo.

Con respecto a la proyección a largo plazo establece: “*Más vieja, compañera de mi marido, la casa más tranquila con mi familia y amistades de mis hijos, adoro que traigan a sus amigos*”. Esta mujer describe a la tranquilidad, asociada a que todo quede en casa, con conocidos y en familia, con cierto temor a que esto sea de manera distinta.





A partir del Modelo Dimensional de Vulnerabilidad y Resiliencia, observamos que la ofendida podría ubicarse en la *zona de vulnerabilidad*, ya que a partir de los datos obtenidos por la entrevista encontramos que posee un afrontamiento negativo, debido al hecho de no haber podido resolver el conflicto, pero ella lo siente como una verdadera reparación. Que en realidad no hubo palabras para mediar, simplemente se constituyó de manera literal una pared, dejando del otro lado "el conflicto". A su vez su autocontrol es negativo, lo lleva a cabo de manera disfuncional, ya que supone que quien debe controlarla es Dios, es por eso que le reza. No es una persona que posea autonomía, ya que debe cumplir con reglas dentro del seno familiar, y exige las mismas a sus hijos, las de ser reservados con lo que sucede. Esto nos da a pensar que posee un funcionamiento psíquico negativo. Y en cuanto a su vincularidad también se encuentra en negativo, debido a que no presenta interés en otros, mas allá de su familia nuclear. No intenta constituir un grado de integración con otros, no confía en otros, pero si en sí misma y su familia. Posee un acercamiento afectivo hacia sus seres queridos, pero existe una sobre protección de estos vínculos y si se violan las reglas pautadas hay sanciones. Esto daría por resultado una triangulación de las tres dimensiones como se muestra en el gráfico.

Afrontamiento  
negativo

Funcionamiento  
negativo

Vincularidad  
negativo

Zona de  
Vulnerabilidad

### Análisis de entrevista 5

Este análisis se lleva a cabo tras el contacto con el expediente caratulado como “Impedimento de contacto”. Logramos comunicarnos con el sujeto en cuestión, un hombre de 34 años, quien demanda a su ex mujer. Con el fin de entablar una entrevista, hubo dos llamados previos, para consensuar con él posibles horarios. El ofendido al que denominaremos “S5”, se hizo presente en el horario acordado, y con predisposición para expresar la situación que lo trajo a mediación, tras haber coordinado la cita.

Este hombre describe la situación conflictiva que lo trae a mediación de la siguiente manera: -*“Denuncié a la Policía, a la madre de mi hijo por no permitirme verlo, por cuestiones de plata. No haya amparo en las personas que cumplen con la ley. El padre siempre queda visto como malo y la madre como buena”*. Se puede observar en el reclamo la angustia que le causa el hecho de que su hijo sea tratado como botín de una relación que ya terminó, y que como expresa más adelante, no duró mucho tiempo. También argumenta que él estuvo conforme con el acuerdo firmado durante el proceso, sin embargo, la otra parte al correr los meses ya no estaba de acuerdo y comenzó a exigir más dinero.

Cuando se le pregunta al sujeto sobre cómo enfrentó la situación responde: -*“Estaba muy enojado, porque me molesta el abuso de la otra parte, siempre quiere más, más plata, más mercadería, más alimento, más ropa, nunca nada la conforma. Hace 10 años nos separamos, un año y medio estuvimos juntos y le tengo que bancar más cosas ahora que en ese momento”*. Al indagar si pensó en recurrir a otra persona, ya sea para comentarle o quizás solicitarle orientación dispuso: -*“No, solo. Me empecé a mover”*. Esto demuestra que no buscó colaboración frente a esta situación traumática, es decir, que busca la resolución de manera solitaria y no se apoya en su entorno.

Al indagar sobre qué actitud toma frente a este tipo de situaciones responde: -*“La mejor que pude, traté de charlar con ella, pero es imposible, con ella siempre hay problemas de plata, nunca le alcanza lo que le doy. El sistema judicial no sirve, los abogados son lentos, y aparte nos meten a todos los padres en la misma bolsa, a los que realmente cumplimos nos deberían tener consideración. Yo traté de estar calmado todo*

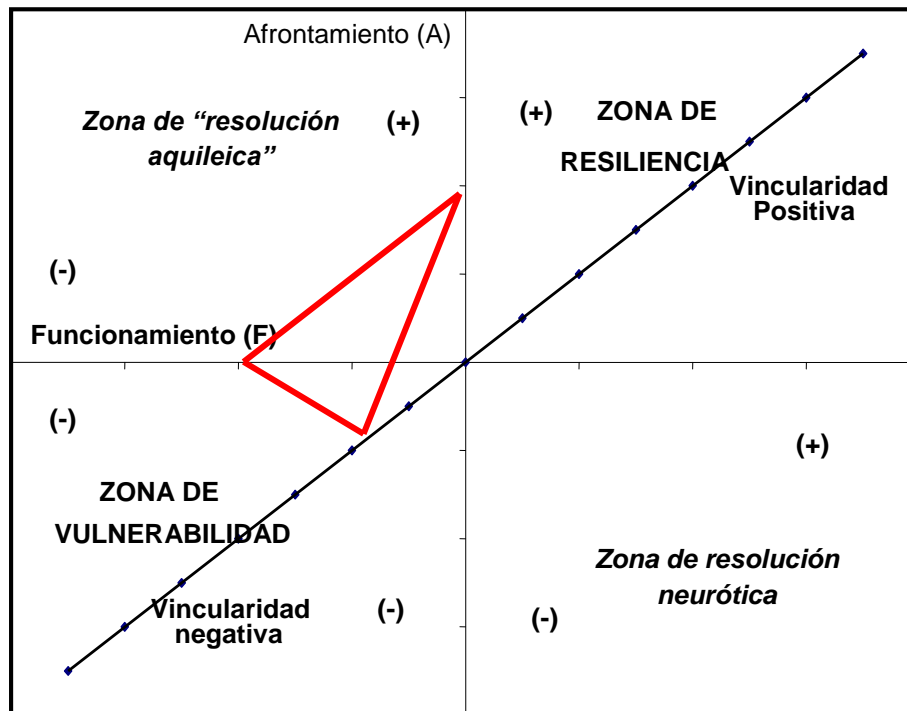
*el tiempo, sino me hace mal*". Puede observarse la predisposición que tiene el ofendido para llegar a mediar frente a un conflicto, que le provoca este tipo de sentimientos: - *"Estaba asado, tenía bronca, y lo que más quería era que ella supiera que no es mejor que yo"*. El hecho de que siente, que se lo trata con prejuicios por ser padre, es lo que lo enoja, sin embargo, el acuerdo fue firmado y hay una buena predisposición del sujeto para conciliar.

Se le pregunta sobre la relación con personas de confianza, responde que "sus hijos son la fuente de confianza, con quienes establece una buena relación y ésta es mutua". Se puede observar que su descripción de que sus hijos confíen en él, le basta; lo cual denota cierto rechazo a establecer otras relaciones.

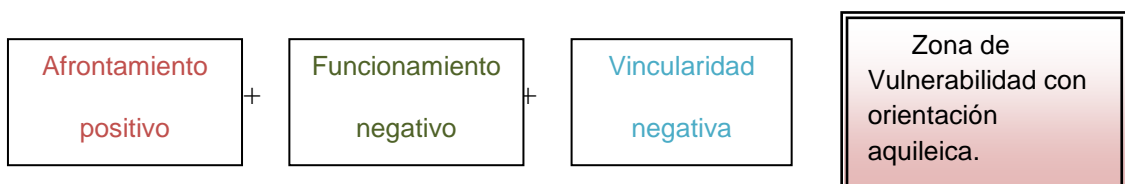
Se lo indaga sobre el autocontrol por lo que responde que es capaz de controlar su conducta y que se considera así mismo como una persona tranquila. -"Soy responsable, con lo que hago con mis hijos y mi familia", siempre cuando ellos tiene problemas, él está.

En cuanto a la proyección a corto plazo dice: -"*me gustaría conseguir otro trabajo para poder comprarme una casa y para que en el futuro esa casa le quede a ellos*". Estos son sus planes a corto plazo, los cuales denotan sus expectativas. Son concretos y puede observarse planeamiento.

Con respecto a la proyección a largo plazo establece: -"*Tranquilo, con rutina de trabajo, poder ver a mis hijos bien, estar en pareja bien; poder tener una linda familia, como una persona normal.*" se mantiene la línea de la importancia de la vincularidad con sus hijos y la posibilidad de que sus circunstancias mejoren.



A partir del Modelo Dimensional de Vulnerabilidad y Resiliencia, observamos que el ofendido podría ubicarse en la *zona de vulnerabilidad con orientación aquileica*, ya que a partir de los datos obtenidos por la entrevista, encontramos que posee una vincularidad negativa. Es una persona que se siente cómodo manejándose solo, ya sea a la hora de enfrentar un conflicto como para buscar una solución o información, es introvertido a la hora de comunicarse por lo cual lo consideran “muy tranquilo”. Posee un afrontamiento positivo, ya que es una persona que intenta como primer paso dialogar y establecer acuerdos y si bien tiene pensamientos que lo llevarían a obrar distinto, no le parece que resuelvan los problemas. En cuanto a su funcionamiento psíquico, el mismo es negativo, su tramitación de pensamientos denota ciertas conductas y actitudes que hacen referencia a cierta agresividad, con lo cual su confianza y autonomía se ven marcadas por el actuar de otros frente a él.



## **Ofensores:**

### **Análisis Entrevista 1**

A continuación analizaremos la entrevista de una mujer de 34 años, a quien denominaremos “S6”, quien accedió a concretar el encuentro pautado dentro del Cuerpo de Mediadores, luego que se indagó su expediente, caratulado como “Impedimento de contacto”. Fue denunciada, es decir es la parte ofensora, por su hermana y el esposo de la misma, con quienes firmó un acuerdo en el año 2015. La mujer se presentó en hora y lugar indicado a lo acordado.

Ella describe la situación conflictiva que la trae a mediación de la siguiente manera: *-“Fue muy difícil, soy tía de dos nenes que eran maltratados, mi hermana también sufría maltrato. Yo vivía en Buenos Aires, y me vine a Mendoza, porque mi sobrina no quería estar en su casa, ni con su mamá. Hice la denuncia en el Organismo Administrativo Local (OAL), donde pudimos acordar que hagan un tratamiento psicológico toda la familia. Esto salió a la luz porque los nenes no querían estar más ahí”*. Agrega: *-“Me cambió toda la vida para bien, por mis sobrinos. Porque me dieron la tenencia del más chico. Me quedé en Mendoza, me adapté porque ellos son mi familia”*. Se puede observar el nivel de angustia al relatar la situación que la trajo a mediación y considera que este problema sigue sucediendo, pese al acuerdo realizado en el año 2015. Esto permite pensar que es una mujer que se responsabiliza y toma iniciativa para modificar un hecho que ocasiona un malestar, no solo a su persona, sino que se extiende a nivel familiar, logra afrontar los conflictos que suceden. Puede establecerse entonces que posee un afrontamiento positivo, ya que no sólo se responsabilizó de la situación y actuó, sino que trató en reiteradas oportunidades, de hablar con su hermana y el fundamento inicial del acuerdo es que los padres de los niños, comenzaran un tratamiento psicológico para favorecer la relación de los mismos con sus padres.

Al preguntarle si había sentido algún cambio luego de la situación conflictiva, respondió que “debido a este conflicto le ha cambiado la vida, y que debió adaptarse a vivir con niños y modificar sus planes de regreso a Buenos Aires”. Esto se refiere a la capacidad que tiene la mujer de adaptación y plasticidad psíquica para modificar

estructuras. El interés que demuestra por el otro, deja entrever que quizás desdibuja su lugar, en cuanto persona con proyectos propios.

La consecuencia del conflicto principal es la ruptura del vínculo de la ofensora con su hermana, con fines de lograr un cuidado y dar seguridad a sus sobrinos, a los cuales vio afectados por la relación que tienen con sus progenitores. La mujer se relaciona con su madre y hermana, es decir sus personas de confianza, en un vínculo sano, donde mantienen comunicación y busca colaboración de las mismas, pese a la distancia, ya que son familiares que viven en la provincia de Buenos Aires.

Así mismo, puede observarse su capacidad para buscar ayuda, ya que se asesoró de manera legal, para obtener información y poder sobrellevar la situación que la compete. Esta mujer logra reconocer sus limitaciones en cuanto a disponibilidad de tiempo y desgaste emocional que le ocasiona el contexto donde se encuentra. La ofensora, ha planificado buscar un empleo para establecerse en Mendoza, incluso mantener un contacto correcto con la hermana para mejorar su vínculo. Sin embargo lo paradójico de su relato, es que busca asentarse, luego de un año de haber estado en la provincia de Mendoza, dando a entender que quizás pensó en solucionar el conflicto tiempo antes.

Se presentan en su discurso, ciertas contradicciones a nivel de lo que pretende tras la situación, ya que por un lado desea volver a retomar su rutina, anterior a la llegada a la provincia de Mendoza, es decir, residir nuevamente en Buenos Aires. También comenta el hecho de conseguir un empleo en esta provincia y continuar contactándose con sus sobrinos.

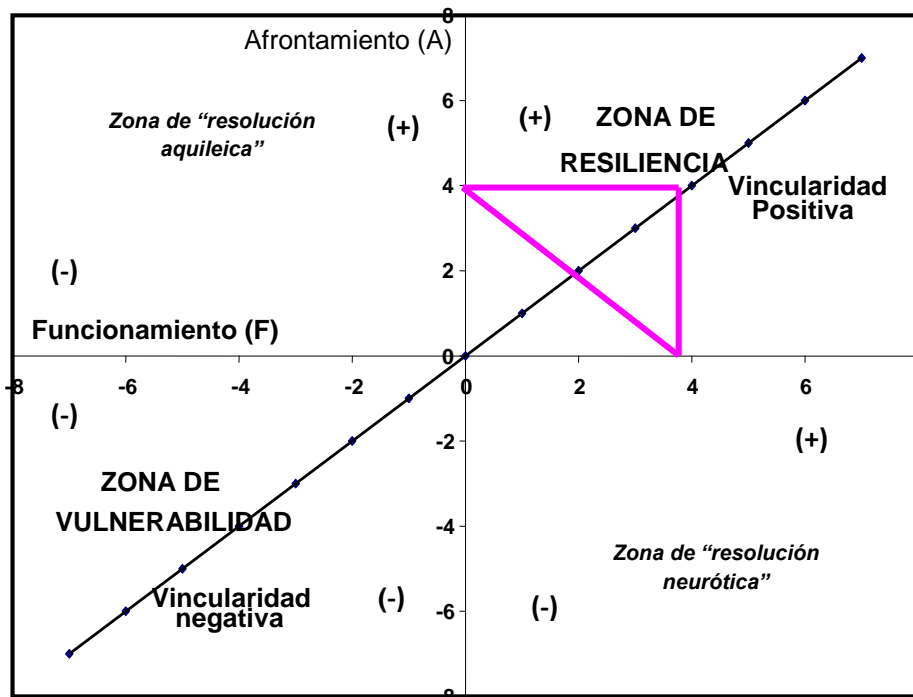
A lo largo de la entrevista se pudo vislumbrar en varias oportunidades la manifestación de los sentimientos negativos que le genera, que a un año de haber firmado el acuerdo, el cual en su momento parecía conveniente, sigue temiendo por la seguridad y protección de los niños. Si bien manifiesta que la otra parte del conflicto debe sentirse aliviada, ya que no viven con el niño, considera que, si estos adultos hacen un adecuado tratamiento psicológico, ella quedará satisfecha con que los niños vuelvan a vivir con sus progenitores y así retomar sus planes para volver a su provincia. De esta manera intenta reparar la situación que la trajo a esta instancia.

Posee capacidad de planificación como estrategia de resolución de problemas, activamente intenta manejar el conflicto que está causando el malestar (Lazarus y Folkman, 1986), busca en un primer momento confrontar la situación tomando iniciativa.

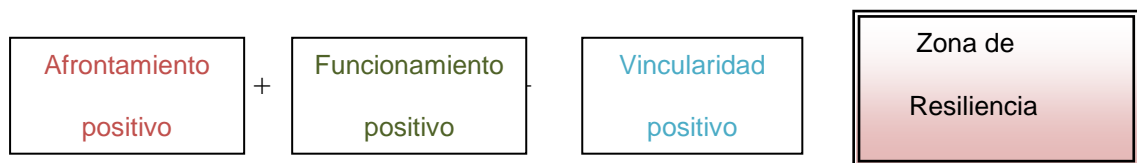
Frente a la pregunta *¿Cómo se ve y se piensa?*, se puede percibir al momento de la entrevista, ansiedad frente a una realidad que la sobrepasa, ya que afirma que: -*“Hoy por hoy, no puedo pensarme tranquilamente, siento que hasta que esto no se resuelva, no voy a estar bien completamente”*.

La proyección a corto plazo es una capacidad que se presenta cuando expresa planes a futuro y un deseo particular de retomar sus actividades que realizaba en Buenos Aires. Con respecto a la proyección a largo plazo, no se refiere a sí misma, sino a sus sobrinos y mantener contacto con ellos, lo cual resulta contradictorio con sus proyectos a corto plazo.

Si pensamos a la entrevistada dentro del Modelo Dimensional de Vulnerabilidad y Resiliencia, la ubicamos de la siguiente manera:



Desde el modelo propuesto por Sivak et al. (2007), J. A partir del Modelo Dimensional de Vulnerabilidad y Resiliencia, observamos que la ofensora podría ubicarse en la *zona de resiliencia*, la cual implica un funcionamiento psíquico positivo, una vincularidad positiva y un afrontamiento positivo a los conflictos. La modalidad de afrontar la situación es positiva, a través del espacio de mediación intenta reparar los conflictos que se han generado dentro de su familia. Se puede pensar en un crecimiento personal, como consecuencia de haber atravesado estas dificultades y haber podido generar vínculos en este tiempo. Lo que pretende la mujer es dejar estable y sana la relación de la familia de sus sobrinos, para poder emprender su regreso a Buenos Aires y retomar su trabajo. Presenta un funcionamiento psíquico adecuado a las exigencias del medio, puede negociar con la otra parte para llegar a un acuerdo en los intereses de cada uno, pensando principalmente en los menores involucrados. La modalidad de afrontamiento es positiva. Es capaz de buscar ayuda en terceros y confía en sus vínculos. En este caso, una vincularidad positiva abre la posibilidad de los desarrollos resilientes.



### Análisis Entrevista 2

Se desarrollará a continuación el análisis de la entrevista a una mujer de 30 años, quien representa a la parte ofensora del expediente, con carátula de “Impedimento de contacto”, a quien llamaremos “S7”. Hubo un intento para comunicarnos al teléfono de la mujer, sin embargo no pudimos lograrlo. La misma acción se llevo a cabo con la parte ofendida del expediente, representada por la pareja de la mujer; un hombre de la misma edad, quién asiste a la entrevista como se acordó, acompañado de quien sería la parte ofensora. Es decir, ambas partes del conflicto concurren de manera conjunta al Cuerpo de Mediadores. Una vez reunidos, deciden entablar juntos la entrevista, respetando los tiempos de respuestas de cada uno.



La mujer, describe la situación conflictiva que la trae a mediación, cómo un desconocimiento hacia su marido, quien basándose en el supuesto imaginario, de qué, debido a que se separaron en malos términos, ella le impediría ver a sus hijos. Sin embargo manifiesta, que esto nunca se llevó a cabo y que tampoco pensó en evitar el contacto del padre con sus hijos.

Cuando se indaga sobre el motivo de la situación conflictiva responde: - *“Primero por desconfianza, yo era muy celosa, de todo, y segundo por no hablar bien”*. Reconoce ser una persona posesiva y celosa de su pareja y que vivió la situación, como todo el proceso de mediación, de manera angustiante. El hecho de que la ofensora de cuenta de sus errores, informa sobre una responsabilización de los mismos y un crecimiento personal. La mujer se describe como una persona asertiva. Esta es una estrategia de afrontamiento positiva.

Debido al vínculo de pareja que establecieron desde los 15 años, compartían diariamente la vivienda y actividades familiares, al igual que salidas con pares, sin actividades individuales; ésto marcó un deterioro dentro de este vínculo. Al indagarle sobre si había sentido algún cambio luego de la situación conflictiva, respondió que tras la mediación, todo fue aún más complicado, porque el hecho de que intervinieran terceros en este vínculo, generó más desconfianza y desconocimiento de las partes. Expresa que sintió que no eran ellos los que actuaban o quienes *“firmaron el acuerdo”*, sino asesores legales que intervinieron desde ambas partes; lo cual generó en la pareja, continuar con un conflicto que parecía ya no tener arreglo. La ofensora demuestra interés por el otro, y la consecuencia del conflicto es la ruptura de un vínculo que era importante en su vida. Este dato es significativo a la hora de medir su forma de vincularse, no sólo con su familia sino también con su entorno próximo.

El hecho de que esta separación desencadenó otra demanda, angustia a la mujer prediciendo sentimientos de tristeza y desamparo. Su padre, tras un conflicto con la pareja de ella, también lo demanda por lesiones leves. A su vez, la ofensora es capaz de reflexionar sobre cómo, a raíz del diálogo y la empatía, se hubiese ahorrado malestar y situaciones engorrosas. Más aún sabiendo que su padre murió sin reconciliarse con su yerno, ésto movilizó emocionalmente a la mujer durante la entrevista.

A la pregunta específica sobre los sentimientos que le provocaba esta situación, respondió haciendo hincapié en la pena y tristeza, no se ve en ella sentimientos de enojo o bronca, sino por el contrario, realiza una reflexión. Frente a esto, puede observarse la capacidad que tuvo para restablecer su relación de pareja y poder encaminar ese dolor, y las consecuencias que provocó, para poder constituir una relación estable, donde existe confianza de las partes, respeto por la actividad y entorno del otro, y donde los problemas no se evaden sino, que son conversados en el momento apropiado.

Relata que ahora se siente más segura de si misma, y con más carácter para enfrentar y apartar aquello que la aqueja y cuidar aquello que le da felicidad. El hecho de poder discernir entre estas cosas, la ha puesto en un lugar que posibilita el diálogo constructivo y la escucha en la pareja y hacia sus hijos.

La plasticidad psíquica, es la capacidad de las personas de salir de la propia versión para poder tolerar nuevas maneras de percibir, entender o interpretar los hechos. (Aréchaga, Brandoni y Finkelstein, 2004). La mujer ha adquirido esta capacidad, ya que desde el primer momento de separación, entendió que su pareja temía por no ver a sus hijos, y canalizó entonces su conducta en provocar restituir la confianza. Podemos decir que posee un tipo de estrategia de resolución de problemas, utilizando herramientas de asertividad.

Cuando se le pregunta por cómo se ve a sí misma responde: -*“Me siento madura, más tolerante, más segura, y ahora no me quedo callada si algo me molesta. Estoy como con un carácter más definido, digo lo que me pasa en el momento”*. Lo cual es transitado para ella cómo un logro, ya que establece una comparación de quién era y quién es ahora.

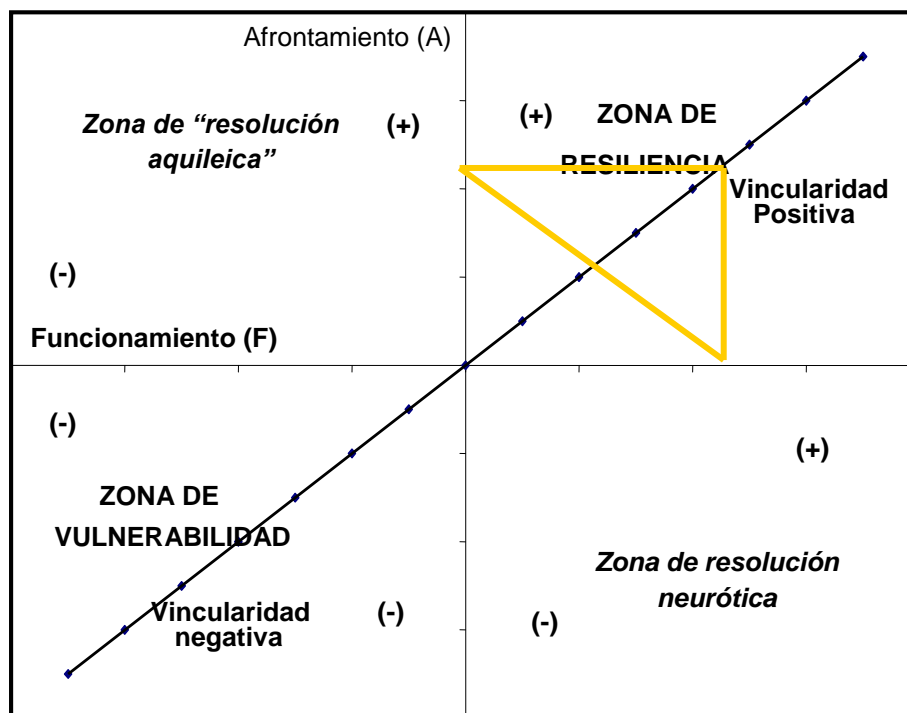
Así mismo, podemos decir que busca ayuda en terceros para sobrellevar la situación y recibir contención. Es decir, búsqueda de apoyo en lo social, eso sí, en personas que le son confiables. Ya que asegura que el hecho de que intervinieran personas ajenas a sus vínculos, empeoró su situación conflictiva.

La proyección a corto plazo se observa cuando expresa planes a futuro de superación personal, con obtener logros y poseer un título, y también planifica en base

a poder lograrlo, teniendo el apoyo de su pareja, tras haber reparado el vínculo que tienen.

Con respecto a la proyección a largo plazo, manifiesta deseos de realizar actividades de recreación y disfrute, donde su familia sigue siendo el eje primordial en su relato. En esta última respuesta su pareja interviene agregando proyectos afines para realizar a largo plazo.

Esto daría por resultado, una triangulación de las tres dimensiones como se muestra en el gráfico a continuación:



Desde el modelo propuesto por Sivak et al. (2007), J. A partir del Modelo Dimensional de Vulnerabilidad y Resiliencia, observamos que la ofensora podría ubicarse en la *zona de resiliencia*, la cual implica un funcionamiento psíquico positivo, una vincularidad positiva y un afrontamiento positivo a los problemas. La modalidad de afrontar la situación es positiva, a través del espacio de mediación intenta reparar los conflictos que se han generado tras la ruptura que trascendió en este matrimonio. Busca mejorar la relación de su marido no sólo con ella, sino también con la familia, se puede

pensar en un crecimiento personal como consecuencia de haber atravesado estos conflictos, ya que existe en su relato actividades que ahora realizan y llevan a cabo, habla de tolerancia y el descubrimiento de la importancia del diálogo. Presenta un funcionamiento psíquico adecuado a las exigencias del medio, puede negociar con la otra parte para llegar a un acuerdo en los intereses de cada uno, ahora más que en el momento del acuerdo, se considera una persona asertiva desde lo sucedido. La modalidad de afrontamiento es positiva. Es capaz de buscar ayuda en terceros y confía en sus vínculos. En este caso una vincularidad positiva abre la posibilidad de los desarrollos resilientes.



### Análisis Entrevista 3

Analizaremos la entrevista realizada a un hombre de 62 años, tras examinar el expediente en el que figura como ofensor, con carátula de “Amenazas y lesiones leves”. Se llamó por teléfono a las partes, pudiendo de esta manera contactarnos con la esposa del ofensor y finalmente con él. Luego de cuatro intentos previos, en los cuales el sujeto no se presentaba a la citación, se logra realizar la entrevista en un café del centro de Mendoza, debido a que el señor no quería asistir al Cuerpo de Mediadores, por razones personales. El mismo fue acompañado de su hija y esposa, las cuales no se quedaron a la entrevista. Este hombre al que llamaremos “S8” padece una enfermedad, (cáncer) por lo cual necesita de un control médico y sufre decaimientos tras sesiones de quimioterapia.

Hace un año atrás, este hombre asistió voluntariamente al Cuerpo de Mediadores, debido a una denuncia que le efectuaron, por un acontecimiento vial. Se suscitó un roce de autos en la calle, con alguien desconocido, por lo que el ofensor decide bajarse a discutir y golpear el auto del otro sujeto. El ofensor se presentó dispuesto a realizar la entrevista y a contestar las preguntas. El sujeto describe la

situación conflictiva que lo trae a mediación de la siguiente manera: -“*Un enojo que pasó, y que me desbordó, lo viví de una forma muy rara, fue un inconveniente de auto...y yo soy muy tranquilo, pero ese día me puse medio loco*”. Anticipa que el hecho ocurrido lo desbordó en su manera de actuar, sin embargo veremos más adelante que es una persona que tiende a reaccionar impulsivamente.

Cuando se le pregunta cuál cree es el motivo de la situación conflictiva, responde que es debido a un hecho que lo indignó y él reaccionó con enojo. Se podría hipotetizar que el ofensor no se responsabiliza de la manera en que obró, no puede reconocer su comportamiento desmedido frente a un problema de tránsito.

Al preguntarle sobre si notó algún cambio luego de la situación vivida, establece que tras su enfermedad elige no enojarse, para no empeorar su estado de salud, debido a recomendaciones médicas. Se observa que el médico y su familia, principalmente su esposa, colaboran en controlar la conducta del sujeto.

Este hombre asegura que pudo analizar lo sucedido luego de que fuera denunciado, no antes, es decir que no pudo mediar pensamientos, hasta transcurrido un tiempo del suceso. En cuanto a sus sentimientos afirma: -“*Y ahora pienso de qué me sirvió comportarme así?, que se yo, me da un poco de vergüenza, porque es medio feo que te enteres que alguien te denunció, es feo*”. Esto denota su arrepentimiento, debido a que siente que debe ser un ejemplo para sus seres queridos. Esto puede pensarse desde el lugar de vincularidad con su entorno. Es necesario pensar al sujeto, como una persona que se apoya en su entorno, buscando que éste ejerza un rol de acompañamiento para controlar su conducta y no busca colaboración o cooperación del mismo. Él no busca ayuda, sino que el entorno colabora para aplacar estas conductas de su persona.

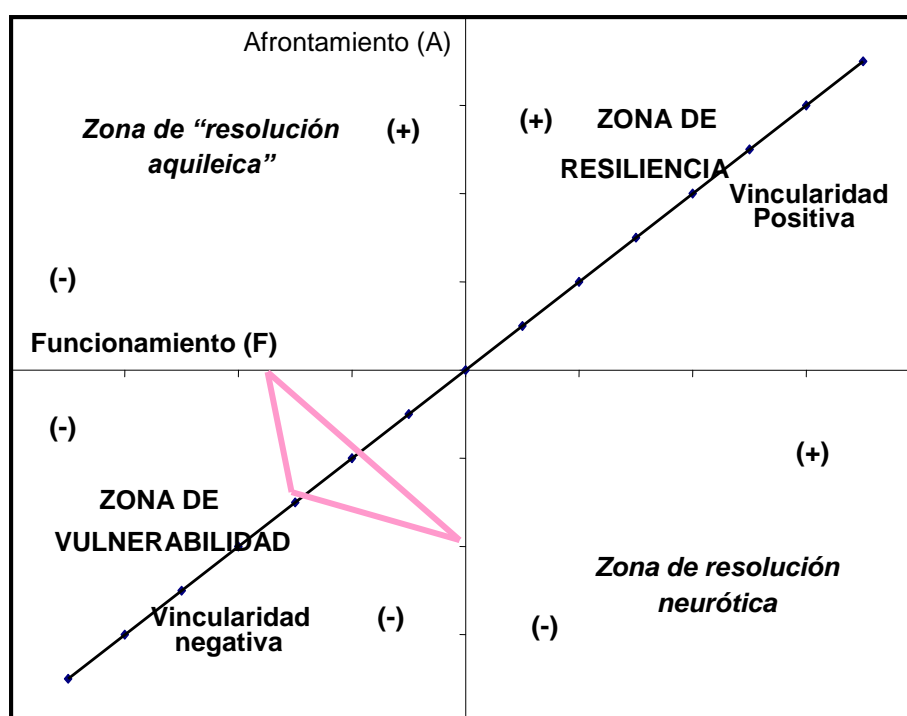
A lo largo de la entrevista se pudo percibir en varias oportunidades la manifestación de arrepentimiento como un sentimiento recurrente. Posee disponibilidad para negociar y, de alguna manera, reparar la situación que lo llevó a mediación. También que, frente a la situación traumática vivida, ahora opta por no utilizar la misma resolución, por recomendación de su doctor.

Al indagarse su proyección a corto plazo, el sujeto hace referencia al acompañamiento de su grupo familiar en emprendimientos que tenga el mismo. Accede

a pensar sobre sus relaciones afectivas, y condiciones básicas de cuidado que él mismo tiene hacia sus vínculos.

Debido a su condición física, la última pregunta que hace referencia a su proyección a largo plazo no fue realizada, con el fin de no angustiar al entrevistado por su enfermedad.

Relata que en un primer momento le pareció innecesaria la denuncia que la otra parte implementó, sin embargo en otro punto de la entrevista, justifica tras ser empático con el demandante que entiende lo sucedido y quizás esto era necesario.



Desde el modelo propuesto por Sivak et al. (2007), J. A partir del Modelo Dimensional de Vulnerabilidad y Resiliencia, observamos que se podría ubicar al ofensor en la *zona de vulnerabilidad*, la cual implica un funcionamiento psíquico negativo, una vincularidad negativa y también un afrontamiento negativo a los problemas. La modalidad de afrontar la situación es de este modo, ya que a través del espacio de mediación intenta reparar los conflictos, pero sin embargo tras situación que sobrepasa su límite, la reacción primera que tuvo fue de violencia. El sujeto intenta mediar estas acciones, desde que se ha enterado de su enfermedad y debido al consejo

médico, no por su voluntad. Presenta un funcionamiento psíquico negativo, debido a que reconoce luego de un año, que debería haber reaccionado de otra manera, sin embargo, su autocontrol es ejercido tras el entorno, tanto del médico como su familia, su mujer y no desde su parte. Tiene dificultades para tomar decisiones acertadas, no es una persona autónoma.



#### Análisis Entrevista 4

Esta entrevista que analizaremos, se realizó luego de que se contactara al ofensor del expediente con carátula de “Lesiones leves y amenazas”. Este sujeto que llamaremos “S9”, de 29 años de edad, cuenta que la conflictiva se llevó a cabo dentro de su lugar de trabajo, entre él y la parte ofendida, cuando se produjo una pelea entre ambos. Al sujeto se lo llama por teléfono y se acuerda una cita a la que asiste voluntariamente a participar de una entrevista. La misma se lleva a cabo dentro del Cuerpo de Mediadores.

Lo curioso a tener en cuenta, es que el sujeto no logra describir la situación que lo trajo a mediación, sino que lo reemplaza por aquello que produjo la misma: -“*Creo que bronca, y que no se pudo hablar en el momento, y después todo se acumula*”. Es decir, la falta de adecuada comunicación lo dispuso a una acumulación de cosas que le hubiese gustado decir y arreglar, sin embargo, llegó a una situación que le provocó bronca y enojo, de manera que no lo pudo controlar.

Al preguntarle al ofensor sobre si ha notado algún cambio en él luego de lo sucedido, contesta: -“*Y no mucho, trato de decir las cosas, pero no me sale mucho*”. Es decir, que si bien ha logrado un cambio, lo cual conlleva a un cierto reconocimiento de que gran parte de sus conflictos se deben a esto, no tiene las herramientas para llevar a cabo una transformación mayor.

Se puede observar que es una persona simple al contestar, donde intenta no involucrarse en las respuestas y evadir las contestando otras cosas. Como así también al preguntarle sobre cómo se ve y se piensa, responde que es una persona con gustos simples. Durante la entrevista se lo notó con una actitud de desgano y un tono de voz apagado.

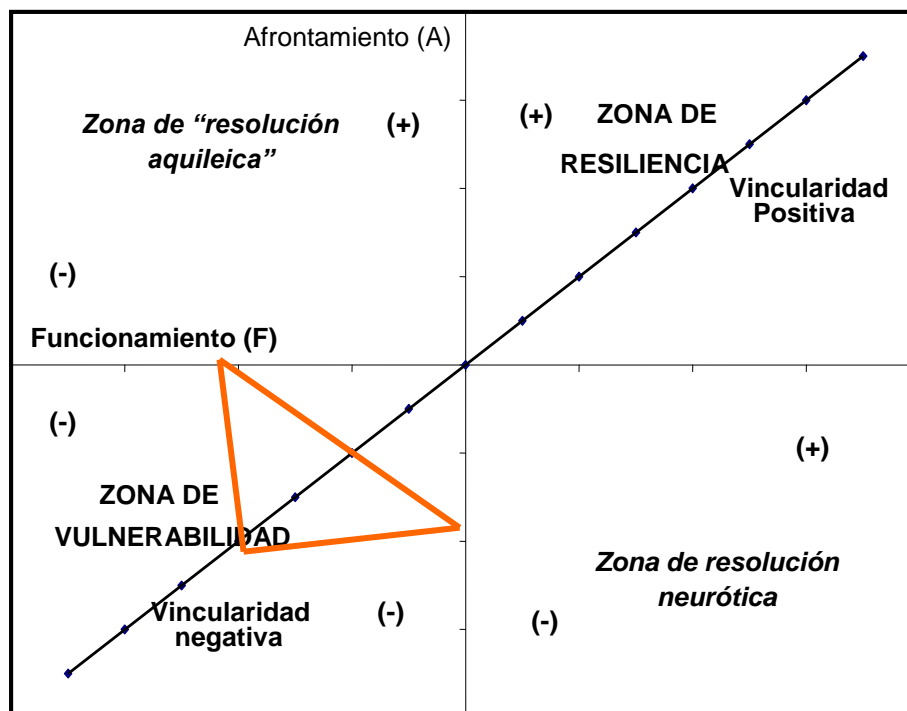
El acuerdo fue firmado en el año 2015, sin embargo el entrevistado asume que no se involucró en la resolución del mismo. Se observa frente a su respuesta a cómo reparó la situación: -“*Como que me dejé llevar para que se solucionara y listo*”. Por lo cual, el acuerdo lo incluye, pero él no volcó sus objetivos de resolución, sino que esperó que los mismos, fueran resueltos por otros. Paradójicamente, el hecho de silenciar sus pensamientos, es el mismo motivo que desencadenó el hecho de “acumular” cosas, que



al no ser dichas en el momento correcto, llevan a que el sujeto sienta impotencia y enojo.

Frente a la vincularidad asegura que tiene un buen vínculo con sus amigos y familia, ya que se reúnen y frente a algún percance que éstos sufran, él dice estar presente. Debe decirse que esta dificultad que tiene al expresar sus pensamientos y sentimientos, estos vínculos que parecen ser fuertes, pueden rápidamente desbordarse por palabras no dichas a su debido tiempo. Y evaluando su forma de afrontar y resolver este tipo de conflictos, las relaciones conservaran un conflicto latente.

La proyección a corto plazo describe un deseo particular y se refiere a un objeto, puede referirse a un mecanismo de defensa debido a que le causa ansiedad esta proyección. Con respecto a la proyección a largo plazo, manifiesta escasa planificación y sin involucrarse en la respuesta.



Desde el modelo propuesto por Sivak et al. (2007), J. A partir del Modelo Dimensional de Vulnerabilidad y Resiliencia, observamos que el ofensor podría ubicarse en la *zona de vulnerabilidad*, la cual implica un funcionamiento psíquico negativo, una vincularidad negativa y un afrontamiento negativo a los problemas. La modalidad de afrontar la situación es de este modo, ya que a través del espacio de mediación intenta reparar los conflictos, pero sin embargo no logra ser asertivo para poder decir lo que piensa y siente en el momento que así se requiere. El sujeto intenta expresarse pero posee dificultades, sin embargo realiza autocrítica frente a esto, pero nada para resolverlo. Se mantiene sin responsabilizarse de su conducta, aunque dice tener deseos de hacerlo y que lo mismo lo angustia. Presenta un funcionamiento psíquico negativo a las exigencias del medio, ya que no puede negociar, simplemente cede al pedido de la otra parte y no se expresa adecuadamente. Presenta ciertas contradicciones en el relato, por lo cual no puede decirse que haya habido un crecimiento personal.



### Análisis Entrevista 5

La entrevista a la que analizaremos se llevó a cabo con un hombre de 38 años de edad, a quien denominaremos “S10”. Quien acepta participar de la entrevista luego del llamado que se le hace, tras haber consultado su expediente con carátula de “Incumplimiento de deberes de asistencia familiar”, donde fue demandado por quien es su ex esposa. El encuentro se lleva a cabo en un café en el centro de Mendoza. Las partes firmaron un acuerdo en el año 2015, en el cual basaron objetivos de manutención, alimentos y días de visita para su hijo.

El entrevistado se presenta dispuesto a la hora de iniciar el diálogo, y a contestar las preguntas pudiendo seguir la guía que se propuso. Describe la situación conflictiva

que lo trae a mediación: - *“No me dejó ver a mi hijo, y ya no sabía que hacer, no sabía cómo estaba, ella no me atendía hacia unos meses. Desde que nos separamos no tenemos buena relación, ella dice que yo no cumplo con lo que le paso, y la verdad en este momento más gaita no puedo pasarle. Un día discutimos fuerte, yo le dije eso mismo, pero se ofendió, y decidió que no vea más a mi hijo, sabes el dolor?...me dijo que me iba a denunciar”*. Esto lo afectó emocionalmente, sin embargo al preguntarle cómo fue su reacción establece: -*“Reaccioné controlándome, porque sabía que mientras más me apareciera o me enojara, peor se iba a caldear todo”*. Aquí se observa que el ofensor posee autocontrol ante situaciones que se presentan como conflicto.

Cuando se indaga al sujeto sobre si pidió colaboración de alguien para enfrentar la situación responde: -*“Me asesoré con un abogado, y bueno tengo un primo que se mueve en estas cosas, también me aconsejó”*. Puede establecerse que es una persona que busca vínculos en los cuales pueda apoyarse, esto da cuenta de su área de vincularidad a la hora de afrontar situaciones conflictivas.

El hombre demuestra gran interés por el bienestar de sus hijos, por lo que su comportamiento buscó ser prudente y manejar la interna con la madre de los niños, de manera legal con asistencia a las mediaciones. En el camino para lograr el acuerdo, se sostuvo gracias a su red social: -*“Mi primo, tengo dos amigos muy importantes que me aguantaron, mi mamá, mi hermana, mi familia en sí”*. Al preguntarle por cómo es su relación con ellos responde de manera afectuosa: *“Doy gracias por tenerlos y poder contar con ellos, todos buena gente, y mis amigos me pusieron el hombro, porque a ellos les sequé la cabeza hablando y llorando, a mi familia no, porque mi mamá es jodida y ella iba y le sacaba al nene de una, si me veía llorar”*. Se observa una vincularidad positiva.

Al preguntarle sobre los sentimientos que le provocó este hecho y cómo afrontó la situación responde: -*“Impotencia! saber que no le hice nada malo y pasar por todo esto. Lo único que hicimos bien y juntos fue a nuestro hijo, pero la verdad que es tortuoso vivir así. Enojarme, me enojé, pero entendía lo que me decía mi primo, de que yo tenía que entrarle por otro lado, porque haciéndome el malo no iba a solucionar nada, encima capaz la cagaba”*. Aquí se puede ver claramente, el hecho de cómo el entorno favorece a la disponibilidad de un mejor control de conducta.

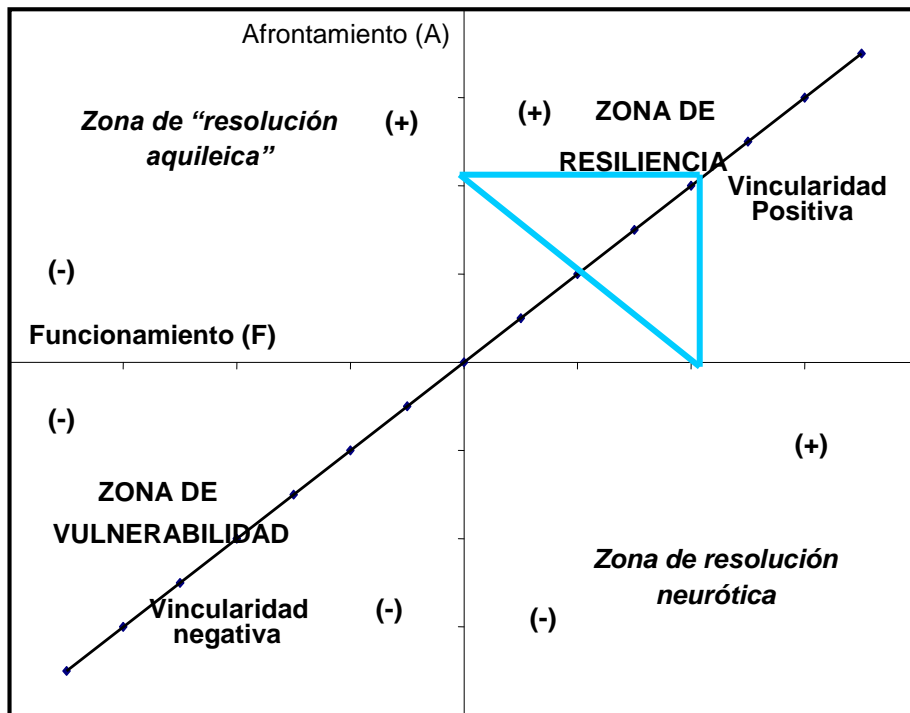
A lo largo de la entrevista se pudo escuchar un análisis del conflicto de su parte, donde acepta que su conducta estuvo mediada por el razonamiento, pese a que el sujeto se encontraba desbordado de emociones. El hecho de que este conflicto, abrió las puertas para una pronta solución, al menos a aquello que en ese momento era un conflicto de base, es decir la manutención del menor y el impedimento de contacto que se produjo. Al estar regulado tras el acuerdo, se siente protegido por el mismo, y su ex mujer se siente satisfecha por el contrato alcanzado, ya que pudo disipar conflictos.

Relata sobre cómo se ve a sí mismo: *“Estoy tranquilo conmigo mismo, con el hombre y el padre que soy, tengo cosas por mejorar como todo el mundo, pero estoy tranquilo. Hoy por hoy, prefiero controlarme y manejarme con cautela, a después arrepentirme”*. Esta respuesta habla de una imagen propia, de gran adaptabilidad y seguridad de su persona. Y puede observarse estabilidad en su relato.

Así mismo, podemos decir que busca ayuda en terceros para sobrellevar la situación y recibir contención, realiza una búsqueda de apoyo en lo social, eso sí, de personas que le son confiables, ya que asegura que en quienes no confía, prefiere no disponerles de información.

La proyección a corto plazo establece una mejor relación con su ex mujer: *“Quiero irme de vacaciones este verano con mi hijo, unos 10 días a la playa, hace mucho no nos vamos juntos a pasear, y cómo con su mamá no hemos tenido problemas quizás sea el momento”*. Debido a haber solucionado el tema que los trajo a mediación, él puede lograr esta proyección.

Con respecto a la proyección a largo plazo, manifiesta: *“Estar trabajando, orgulloso de su hijo, me gustaría estar en pareja, seguir viajando”*. En ambas proyecciones incluye a su hijo, lo cual habla de un vínculo cercano. Así mismo, prevé un bienestar personal en el cual, espera estar acompañado.



A partir del Modelo Dimensional de Vulnerabilidad y Resiliencia, observamos que el ofensor podría ubicarse en la *zona de resiliencia* ya que a partir de los datos obtenidos por la entrevista encontramos que posee un buen grado de tramitación psíquica, autoestima dentro de lo esperable, capacidad empática, autocontrol de su conducta, capacidad de proyección (funcionamiento positivo). Presenta una vincularidad positiva, busca ayuda activamente y se relaciona de manera efectiva con su familia nuclear, extensa y grupo de pares, mientras que en la dimensión de afrontamiento es positiva, nos encontramos con una estrategia de resolución de conflictos pacífica y efectiva, controlando su conducta y buscando colaboración. Esto daría por resultado una triangulación de las tres dimensiones como se muestra en el gráfico.



