

LA MEDIACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

¿QUÉ ES LA MEDIACIÓN?

La mediación es un Sistema Alternativo de Resolución de Conflictos. Alternativo porque es extra-judicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas.

La mediación es un intento de trabajar con el otro y no contra el otro, en busca de una vía pacífica y equitativa para afrontar los conflictos, en un entorno de crecimiento, de aceptación, de aprendizaje y de respeto mutuo..

Consiste en un proceso voluntario, flexible y participativo de resolución pacífica de conflictos, en el que dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio.

Este método promueve la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes.

CUALIDADES DEL MEDIADOR.

<i>Imparcial</i>	<i>Creativo</i>	<i>Comprensivo</i>
<i>Paciente</i>	<i>Con capacidad de escucha</i>	<i>Con experiencia en resolución de conflictos</i>
<i>Tolerante</i>	<i>Entusiasta</i>	<i>Honesto</i>
<i>Sensible</i>	<i>Comprometido con el proceso</i>	<i>Maduro</i>
<i>Observador</i>	<i>Prudente</i>	<i>Capaz de no involucrarse / distanciarse</i>
<i>Analítico / sintético</i>	<i>Asertivo</i>	<i>Provocador</i>
<i>Discreto</i>	<i>Firme</i>	<i>Con capacidad de comunicarse adecuadamente</i>
<i>Confiable</i>	<i>Objetivo</i>	

OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN.

El objetivo de la mediación no es el acuerdo sino:

- facilitar que se establezca una nueva relación entre las partes en conflicto
- aumentar el respeto y la confianza entre estas
- corregir percepciones e informaciones falsas que se puedan tener respecto al conflicto y/o entre los implicados en este
- crear un marco que facilite la comunicación entre las partes y la transformación del conflicto

De esta forma, se pueden convertir las situaciones conflictivas que se viven diariamente en oportunidades de aprendizaje.

Dentro de la Reforma Educativa podemos distinguir el Currículum Directo (materias instrumentales) y el Currículum Oculto donde se contempla el trabajo de actitudes, valores y normas para realizar con los alumnos en el aula.

A partir de la Mediación Escolar se puede facilitar a maestros y profesores unos contenidos que sirvan para trabajar el apartado de actitudes, valores y normas.

PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN.

1. El poder lo ejercen las propias partes

Son los participantes los que controlan el proceso y las decisiones.

Es necesario que las partes estén motivadas, porque deben estar de acuerdo en cooperar con el mediador para resolver su disputa.

2. Neutralidad del mediador

Antes de iniciar una mediación, el mediador debe preguntarse sobre la existencia de alguna circunstancia susceptible de crear parcialidad en el desarrollo de la misma.

El mediador debe tomar parte a favor de todos y desde aquí trabajar para que el proceso sea equitativo.

3. Confidencialidad

Durante la mediación los participantes mantienen la privacidad más absoluta y tienen la garantía de que lo que se dice en una sesión de mediación no podrá utilizarse ante un tribunal.

4. Voluntariedad

La mediación requiere del acuerdo libre y explícito de los participantes. La mediación no puede imponerse. No se puede obligar a nadie a establecer relaciones o llegar a acuerdos.

¿QUÉ PUEDE IR A MEDIACIÓN?

No todos los conflictos pueden ser llevados a mediación.

No se puede plantear la resolución de un conflicto a través de la mediación en los siguientes casos:

- Cuando hay que denunciar lo que está sucediendo.
- Cuando hay violación a los Derechos Humanos.
- Cuando no hay voluntad de una de las partes.
- Donde se ha violado la ley.
- Donde se tocan temas legales complejos.
- Cuando queremos que de ahí salga algo ejemplar (jurisprudencia).

Cuando hay demasiado desequilibrio de poder (primero hay que nivelar).

BENEFICIOS DE LOS PROGRAMAS DE MEDIACIÓN.

A NIVEL ESCOLAR:

- Mejora del clima escolar. Crea en el centro un ambiente más relajado y productivo.
- Aumenta la capacidad de resolución de conflictos de forma no violenta.

- Disminuye el número de conflictos y conductas violentas, vandálicas y disruptivas, y, por tanto, el tiempo dedicado a resolverlos.
- Se reduce el número de sanciones, expulsiones y expedientes disciplinarios.
- Incremento del tiempo dedicado a la docencia, ya que no es necesario insistir continuamente en la disciplina.
- Adquisición de habilidades prácticas para la conducción de la clase.

A NIVEL SOCIAL:

- Contribuye a desarrollar actitudes de interés y respeto por el otro.
- Aumenta el desarrollo de actitudes cooperativas en el tratamiento de los conflictos, al buscar juntos soluciones satisfactorias para ambos.
- Contribuye a desarrollar la capacidad de diálogo y a la mejora de las habilidades comunicativas, sobre todo la escucha activa.
- Contribuye a mejorar las relaciones interpersonales.
- Ayuda a reconocer y valorar los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y de los otros.
- Favorece la autorregulación a través de la búsqueda de soluciones autónomas y negociadas.

MEDIACIÓN FORMAL Y MEDIACIÓN INFORMAL.

La mediación formal requiere ciertas condiciones y fases estructuradas.

En la mediación informal las técnicas utilizadas son las propias de la comunicación eficaz (la escucha activa, los mensajes en primera persona, ayudar a reformular, ayudar a buscar soluciones) y el mediador puede ser cualquier persona que actúa de modo intuitivo y espontáneo en cualquier situación de conflicto.

FASES DE LA MEDIACIÓN FORMAL.

1. Presentación y aceptación del mediador.
2. Recogida de información sobre el conflicto y las personas implicadas.
3. Aclarar el problema.
4. Proponer posibles soluciones.
5. Elaboración y aprobación del acuerdo.

1. PRESENTACIÓN Y ACEPTACIÓN DEL MEDIADOR.

OBJETIVOS:

Valorar y decidir:

- la adecuación de la mediación en el caso que se plantea.
- quien será la persona adecuada para mediar y orientar a las partes.
- si podrán reunirse las partes o tendremos que trabajar por separado.
- tiempo necesario para reunirse con las partes.
- quien estará presente en el proceso: implicados, abogados, expertos, otros...
- si es necesario, comentar algunas técnicas como: mensajes en primera persona, la empatía...

ACTUACIÓN DE LOS MEDIADORES

A . Preparar el contexto de actuación

El lugar donde se realice la mediación debe estar preparado de modo que las partes puedan presentar sus intereses y puntos de vista, escuchar los intereses del otro bando y hacerlo de tal manera que las partes comiencen a trabajar, cooperando entre si para crear soluciones mutuamente aceptables. Deberán tenerse en cuenta las siguientes cuestiones:

- Neutralidad del lugar de encuentro.
- Privacidad.
- Posibilidad de realizar comunicaciones con el exterior.
- Muebles y asientos distribuidos de forma que faciliten el trabajo cooperativo.

B. Orientar a las partes

Durante el primer contacto con cada una de las partes el mediador debe:

- Lograr una síntesis del problema y de los hechos que llevaron a solicitar el servicio de mediación.

- Hacer en este momento una descripción simple y breve de lo que es la mediación, qué hace el mediador y de porqué funciona la mediación.
- Conseguir que las partes asistan a una primera sesión de mediación fijando un momento y un lugar que sea aceptable para las dos partes.

C. Crear confianza en el proceso

- Explicarles el proceso: Qué es la mediación. Reglas y compromisos. Importancia de su colaboración.
- Hacer hincapié en la importancia de la confidencialidad y de su colaboración, siendo honestos y sinceros.
- Aceptar unas normas básicas: No interrumpirse. No utilizar un lenguaje ofensivo. No descalificar al otro, etc.
- Informar que la mediación es para ayudarles a que encuentren una forma de reanudar su relación. No están obligados a llegar a un acuerdo.
- Informar que estar en proceso de mediación no les evita la sanción que puedan tener, si es el caso.

TÉCNICAS A UTILIZAR EN ESTA FASE

- Contactar con las distintas partes sin crear desequilibrios.
- Convocar a las distintas partes.
- Tratar la información confidencial de cada parte.

2. RECOGIDA DE INFORMACIÓN

OBJETIVO:

- Recabar información de ambas partes (situación, percepciones, metas, expectativas,...).
- Poder exponer su versión del conflicto y expresar sus sentimientos.
- Poder desahogarse y sentirse escuchados.

ACTIVIDADES DE LOS MEDIADORES

- Proporcionar la estructura inicial.
- Obtener la confianza y cooperación de las partes .
- Fomentar su participación activa en el proceso.
- Explorar el verdadero problema, no el detalle.
- Animar a que cuenten más, a que se desahoguen, evitando la sensación de interrogatorio.
- Escuchar atentamente las preocupaciones y sentimientos de cada parte, utilizando técnicas como las de: mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflejar el sentimiento, resumir, etc.
- No valorar, ni aconsejar, ni definir qué es verdad o mentira, ni lo que es justo o injusto.
- Ayudar a poner sobre la mesa los temas importantes del conflicto.
- Prestar atención tanto a los aspectos del contenido en sí del conflicto, como a la relación entre las partes.
- Apoyar el diálogo entre las partes. Reconocer sentimientos y respetar silencios.

TÉCNICAS A UTILIZAR EN ESTA FASE

- Cesión de la palabra.
- Intervención para aliviar la tensión.
- Normalizar.
- Escucha activa.
- Preguntar.
- Reconocer los sentimientos.
- Parafrasear.
- Mensajes vo.

3. ACLARAR EL PROBLEMA

OBJETIVO

Se intentará identificar el/los conflicto/s a partir de toda la información de que se dispone

Clasificar y ordenar los temas más importantes para las partes.

Trataremos de elaborar una definición compartida del problema, es decir, una definición del conflicto aceptada por las dos partes.

ACTIVIDADES DE LOS MEDIADORES

- Crear consenso, planificar y elaborar la lista de temas.
- Facilitar e intercambiar información.
- Identificar y ordenar los temas en disputa.
- Distinguir y clarificar los temas no mediables.
- Neutralizar los comportamientos negativos.
- Asegurar la conformidad de las partes sobre los temas a tratar para avanzar hacia una solución o transformación positiva del conflicto.
- Tratar primero los temas comunes y de más fácil arreglo, para crear confianza y mantener el interés.
- Explorar los intereses subyacentes a las posiciones y dirigir el diálogo en términos de intereses.

TÉCNICAS A UTILIZAR EN ESTA FASE

- Extraer información relevante del conflicto.
- Centrarse en lo racional.
- Crear definición común del conflicto.
- Separar el problema de las personas.
- Enfocar.

- Orientación futura positiva.
- Reuniones individuales.

4. PROPONER POSIBLES SOLUCIONES

OBJETIVO

Se plantea la cuestión básica: ¿hacia donde queremos ir? ¿Cómo queremos relacionarnos en el futuro?

Tratar cada tema y buscar posibles vías de arreglo.

ACTIVIDADES DE LOS MEDIADORES

- Debe mantener su neutralidad.
- No debe ofrecer soluciones. Debe evitar limitar las posibilidades de las partes de encontrar una respuesta por sí mismas.
- Inventariar las opciones.
- Reencuadrar temas.
- Superar puntos muertos (aspectos que no favorecen la resolución del conflicto ni la mejora de la relación).
- Centrarse en el futuro y no en el pasado.
- Examinar los puntos fuertes y débiles de las opciones.
- Examinar las consecuencias de las distintas opciones.
- Explorar lo que cada parte está dispuesta a hacer y le pide a la otra parte.
- Resaltar los comentarios positivos de una parte sobre la otra.

TÉCNICAS A UTILIZAR EN ESTA FASE

- Brainstorming (facilitar la espontaneidad y creatividad en la búsqueda de ideas o soluciones).
- Dividir el problema.

- Valorar.
- Superar puntos muertos.
- Periodo de prueba.
- Agente de realidad.

5. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL ACUERDO

OBJETIVOS

En esta fase debemos plantear:

- Cuál de las distintas opciones planteadas pueden ser aceptadas y cuáles pueden funcionar.
- Evaluaremos las ventajas e inconvenientes.
- Evaluaremos las dificultades para llevar a término las distintas opciones.
- Se decide quien hace qué, cuándo, cómo y dónde.

ACTIVIDADES DE LOS MEDIADORES

- Clarificar lo que se ha acordado.
- Escribir los acuerdos sin ambigüedades y con lenguaje neutral.
- Planificar de qué forma se llevaran a la práctica los acuerdos.
- Tener en cuenta las características que deben cumplir los acuerdos de las partes.
- Equilibrado.
- Claro y simple.
- Realista-posible.
- Aceptable por las partes.
- Específico y concreto.

- Evaluable.
- Que mantenga expectativas de mejora de la relación.
- Redactado por escrito. Así se evita el olvido y las malinterpretaciones y se facilita el seguimiento.
- Hacer copias del acuerdo para cada parte y archivar el original.

TÉCNICAS A UTILIZAR EN ESTA FASE

- Sintetizar.
- Reconocer.
- Felicitar y alabar por el acuerdo y la colaboración.