

MEDIACIÓN



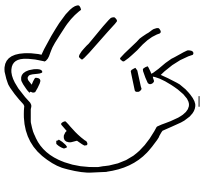
¿Qué es un conflicto?

El conflicto no es algo bueno o malo, sino que simplemente es algo natural. Si nos ponemos a pensar en un día común de nuestras vidas, nos encontramos con muchos conflictos.

Muchas veces somos parte de ellos, otras veces testigos o espectadores o también nos enteramos de los conflictos por la tele, el diario o la radio.

El conflicto siempre existe y va a existir, pero recordemos que no es ni bueno ni malo, lo importante es la manera en la cual encaramos este conflicto, es decir como nos paramos ante el mismo y que hacemos para resolverlo. Claro que **NO TODOS** los conflictos tienen solución, pero cuando estamos ante algún conflicto que podemos arreglar, lo mejor será saber como hacerlo.

La parte positiva del conflicto es la que ayuda a que cambiemos, buscando la solidaridad y la cooperación para resolverlo. La idea es poder crecer y aprender con un conflicto.



¿Cómo resolvemos un conflicto?

En la mayoría de los casos el conflicto no se forma por lo «que paso» sino por el significado que le dan las personas a lo ocurrido, y todos estos significados están relacionados con nuestra cultura, en nuestra creencia, en nuestras costumbres, experiencias de vida, etc.

Como somos todos y todas personas distintas, resolvemos nuestros conflictos de manera distinta, pero claro que hay unas formas de resolver los conflictos mejores que otras.

Ahora vamos a ver las distintas maneras que hay para afrontar un conflicto y tratar de resolverlo.

Una es de manera competitiva, otra colaborativa.

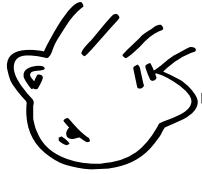
COMPITIENDO

Cuando tenemos un conflicto, a veces lo queremos resolver de manera **competitiva**, actuando como si no hubiera nadie más en el mundo y buscando satisfacer sólo nuestro interés, tratando de convencer al otro de que lo que yo quiero es lo mejor. Es muy común que le echemos la culpa al otro de todo lo que está pasando.

COLABORANDO

La otra manera de resolver el conflicto es de forma **colaborativa**, y aquí pensamos en no solo resolver y satisfacer solo nuestros intereses, sino también los de la otra parte. La negociación

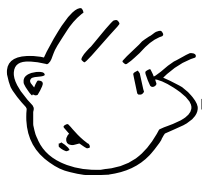
colaborativa consiste en que todas las partes involucradas puedan satisfacer sus necesidades, es decir, que todos ganen. Para poder llegar a esto, antes hay que conocer bien cuales son los intereses de la otra persona y sus razones. Es así como se genera un diálogo, una conversación en donde las dos personas que tiene el conflicto empiezan a negociar.



¿Que es una Negociación?

LA NEGOCIACIÓN es la comunicación, el dialogo que hay entre dos personas que buscan satisfacer sus intereses. Si nos ponemos a pensar, todo el tiempo estamos negociando, en la escuela con los compañeros, en la familia, en el barrio, en el club, etc. Cuando negociamos lo hacemos para cumplir un deseo, o una necesidad. Lo hacemos todo el tiempo sin darnos cuenta, por ejemplo cuando tratamos de convencer a los amigos de ir a los videos y no a la plaza, o cuando queremos mirar tele y el resto escuchar música, o cuando se decide quien va a sacar a pasear al perro.

Muchas veces ocurre que para una persona algo es un conflicto mientras que para la otra no lo es. Lo importante es ponerse en el lugar del otro, al menos por un momento, para tratar de entender y comprender su comportamiento o postura. Muchas personas lo llaman «ponerse en los zapatos del otro». Para esto, tenemos que sacarnos de la cabeza que solo nosotros tenemos razón y lo único valido es lo que YO sostengo y que el otro esta equivocado.



¿Qué es una mediación?

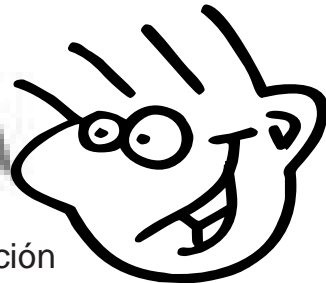
MEDIAR es cuando una persona ayuda a que dos o más personas se comuniquen cuando tienen un conflicto. Estas personas tratan de ayudar a resolver o suavizar el conflicto que tienen las otras personas.

Como vimos, en una **negociación**, participan solo las personas que tienen el conflicto, mientras que en la **mediación**, hay un tercero **-el mediador-** que ayuda a estas personas a conversar y a llegar a un **acuerdo**. Es por eso que muchos definen a la mediación como una «negociación sistida por un tercero».

**EL MEDIADOR NO DECIDE POR LA PARTES
NI LES DICE QUE HACER,
SINO QUE AYUDA A QUE SE ESCUCHEN Y
QUE PUEDAN CONVERSAR SIN TENSIÓN PARA
LLEGAR A UN ACUERDO, TOTAL O PARCIAL.**

RECORDEMOS QUE EL MEDIADOR:
NO DECIDE NI JUZGA. NO TOMA PARTIDO POR NINGUNA DE LAS PARTES, DEBE SER IMPARCIAL.
NO TIENE AUTORIDAD. NO PUEDE MANIPULAR NI INFLUIR A NADIE. NO RESUELVE EL PROBLEMA.
NO DEBE TENER INTERÉS SOBRE EL CONFLICTO.
NO OPINA SOBRE QUE ESTÁ BIEN Y QUE ESTÁ MAL, NI SOBRE QUE ES CORRECTO O INCORRECTO.

LAS CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN SON:



- **Es VOLUNTARIA:** es decir, que nadie nos puede obligar a ir a una mediación
- **Es CONFIDENCIAL:** todo lo que se diga en la mediación no se comenta afuera. No podemos «chusmear» lo que se habló en el ámbito de la mediación.
- **COOPERACIÓN:** Son las personas que tienen el conflicto las que trabajan para encontrar la solución, cooperando sin ser caprichosos y tratando de dialogar.
- **AUTO COMPOSICIÓN:** Las partes son las protagonistas. Nadie opina, ni juzga ni dice que deben hacer, sino que ellas por si solas buscan la solución que más le gusta y conviene.
- **INFORMAL PERO NO DESORGANIZADA:** No es necesario que el mediador cumpla requisitos o formalidades, ni tampoco que tenga títulos o cargos, solo tiene que saber escuchar a las partes y lograr el respeto entre ellas y hacia el mediador.
- **NO SE PIERDEN DERECHOS:** muchos piensan que en una mediación hay que ceder, otorgar, resignar. Muy por el contrario, en la mediación decimos lo que deseamos, y buscamos la mejor manera de lograrlo.

POSICIONES, INTERESES Y NECESIDADES

Las personas en conflicto, al enojarse muestran la «**posición**» y no el «**interés**» que motiva la disputa. Por ejemplo:

- «*Ese es mi lugar en la fila, yo no quiero otro. Desde principio de año soy el tercero y me ubico detrás de Estela*» - dice Matías.

-»*Yo no quiero estar ultimo, estoy en el 10 mo lugar. Además soy mas bajo de estatura, por eso me puse delante de vos y detrás de Estela*» - responde Gustavo.

En esta conversación se ven las **POSICIONES** de los participantes del conflicto: Matías no quiere ceder su lugar en la fila, y Gustavo pretende ocupar ese espacio.

HERRAMIENTAS ÚTILES EN NEGOCIACIÓN Y MEDIACIÓN

La negociación y la mediación utilizan herramientas que pueden también ayudar en la tarea - Algunas de estas herramientas son:

LA ESCUCHA ACTIVA: Es prestar atención no sólo a lo hablado, es decir el lenguaje verbal, sino también estar atento al lenguaje «no verbal» como por ejemplo las percepciones, emociones de la otra parte, los gestos, las miradas, etc.

Para esto, tenemos que aprender a escuchar sin interrumpir, a crear un clima cálido y de confianza, a preguntar en el momento oportuno, a parafrasear, que es repetir lo que dijo el otro con palabras propias así confirmamos y chequeamos que comprendimos correctamente lo que nos contaron.

HACER PREGUNTAS: Es una herramienta para descubrir los intereses y necesidades de las partes. NO vamos a preguntar como en los juicios, en donde el juez «indaga» sino que por el contrario vamos a preguntar para poder comprender a la otra persona y saber lo que verdaderamente le pasa. La idea es obtener información, entonces tenemos que preguntar de forma abierta y tratando que el relato sea lo mas valioso e interesante posible.

RECONOCER LAS EMOCIONES COMO LEGÍTIMAS EN LOS CONFLICTOS: Es considerar y apreciar lo que la otra persona está diciendo.

LLUVIA DE IDEAS: Es pensar entre todos distintas opciones y decirlas, anotarlas, debatirlas entre los que están interesados. Es una buena manera de ir armando un acuerdo con la participación de todos/as.

EL ACUERDO EN LA MEDIACIÓN Y LA NEGOCIACIÓN

VS.

LA SENTENCIA EN EL JUICIO

Como ya vimos, en una **NEGOCIACIÓN**, las personas conversan y llegan a un acuerdo por **SI MISMAS**, y en la **MEDIACIÓN** participa alguien de afuera (un tercero neutral ajeno al conflicto) quien ayuda a las partes que tienen el conflicto a comunicarse entre sí, pero **SIN DAR SU OPINIÓN NI SU PARECER**. Lo importante tanto en la mediación como en la negociación es que las personas que tiene el conflicto buscan **ELLOS** mismos la solución, sin que nadie de afuera les diga que hacer ni como hacerlo.