

**Martes
17
de mayo**

3° de Secundaria Formación Cívica y Ética

¿Cómo es un mediador?

Aprendizaje esperado: valora la mediación como un recurso que permite intervenir en los conflictos entre personas o grupos para impedir o detener la violencia y encontrar soluciones justas.

Énfasis: analizar las cualidades de las y los mediadores que les permiten colaborar en la solución de conflictos.

¿Qué vamos a aprender?

Retomarás algunos aprendizajes que ayudarán a mejorar tu vida cotidiana.

En esta sesión reflexionarás sobre la mediación como recurso para resolver un conflicto sin el uso de violencia, además identificarás las características de quienes pueden fungir como mediadores.

Alista los materiales que necesites para tomar notas de lo que te parezca relevante y así puedas utilizarlo en otro momento.

Ten a la mano tu libro de texto, tu cuaderno, o si lo prefieres, hojas o fichas, y un bolígrafo.

¿Qué hacemos?

Como sabes, instancias como la Organización de las Naciones Unidas (ONU), han trabajado durante muchos años para promover una Cultura de paz, en la cual se aprecia el valor positivo del conflicto para aprender a analizar y encontrar soluciones justas para todos y todas.

En algunas situaciones, los conflictos representan una oportunidad para aprender a intervenir y llegar a un acuerdo y a una solución; así mismo, se fortalecen las relaciones humanas favoreciendo a todas las partes involucradas, siempre que se logre la comprensión de las necesidades de las y los demás y se tenga empatía para lograr los acuerdos, con respeto a la dignidad de todas y todos.

Pero ¿qué pasa cuando las partes en un conflicto no son capaces de negociar de manera directa?

Esto puede suceder porque no saben cómo negociar o porque la violencia y las agresiones han llegado a un punto en el cual es imposible la comunicación efectiva y pacífica.

En este caso, es necesaria la participación de un mediador, el cual debe ser imparcial, ayudar a llegar a una posible solución a partir de acuerdos entre las partes involucradas. El papel de los mediadores es muy importante, por ello lo debes revisar y tener claras sus características.

¿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.

La mediación es un intento de trabajar con la o el otro y no en contra, 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.

Se trata de un proceso de intervención voluntario, flexible y participativo de resolución pacífica de conflictos, en el cual, las partes involucradas aceptan la participación de una persona externa para que, de manera cooperativa, se llegue a un acuerdo satisfactorio y justo.

Ahora que has recordado qué es la mediación, anota las siguientes preguntas y, durante la sesión, se le darán respuesta.

¿Cuál es el propósito de la mediación?

¿Cuáles son los principios de la mediación?

¿Qué situaciones no pueden resolverse a través de la mediación?

¿Cuáles son los beneficios de la mediación?

Menciona algunas cualidades que caracterizan a un mediador.

Antes de finalizar esta sesión recupera las preguntas, realiza tus propios apuntes de lo que consideres más relevante.

Como dato curioso:

Durante los años ochenta y noventa, Guatemala, Nicaragua y El Salvador vivieron situaciones de violencia que afectaron a millones de personas. México fue un mediador para que las partes llegaran a acuerdos en favor de la paz y la reconciliación.

Aquí hay un claro ejemplo de que la mediación es un recurso muy viable para la resolución de conflictos y para evitar la violencia.

En los conflictos, las personas tienen intereses o puntos de vista distintos o contrarios sobre una situación, por ejemplo, cuando hay conflictos religiosos, cada una de las partes desea imponer la suya a toda costa.

En estos casos es difícil encontrar acuerdos, porque las partes pueden tener puntos de vista muy firmes y ninguna disposición de modificar su postura. Desde la educación para la paz y los derechos humanos, es posible encontrar condiciones para mantener una relación armónica, a través del proceso de mediación.

La intención de la mediación, como sabes, más allá del acuerdo, sería:

- Facilitar que se establezca una nueva relación justa entre las partes.
- Aumentar el respeto, la comprensión mutua y la confianza entre las personas.
- Ayudar a reducir la tensión y las hostilidades
- Corregir percepciones e informaciones falsas que se puedan tener respecto al conflicto y/o entre las y los implicados en este.
- Crear un clima adecuado que facilite la comunicación entre las partes y la transformación del conflicto.
- Ayudar a encontrar soluciones.
- Agilizar el establecimiento de acuerdos.

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

Es importante que el mediador se prepare para enfrentar este proceso, de lo contrario podría acentuar la escalada de violencia en lugar de encontrar soluciones pacíficas y justas.

Otros de los elementos importantes son los principios de la mediación.

1. El poder lo ejercen las partes. Son las y 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 todas y todos y trabajar para que el proceso sea equitativo.
 3. Confidencialidad. Durante la mediación las y 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 las y los participantes. La mediación no puede imponerse. No se puede obligar a nadie a establecer relaciones o llegar a acuerdos.

Estos cuatro principios son muy importantes así que se te recomienda toma nota.

Recuerda que no todos los conflictos requieren un mediador.

¿Qué tipo de conflictos no se resuelven a través de la 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.
- Cuando se ha violado la ley.
- Cuando se tocan temas legales complejos.
- Cuando quieres que de ahí salga algo ejemplar (jurisprudencia).
- Cuando hay demasiado desequilibrio de poder (primero hay que nivelar).

Algunos de los beneficios de la mediación, en el ámbito escolar, son:

- Pone fin a comportamientos violentos.
- 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, por tanto, el tiempo dedicado a resolverlos.

Es importante que sepas cuáles son las actividades de los mediadores:

- Diseñar una estrategia acerca de cómo abordar el conflicto.
- Aceptar la mediación como forma de abordar el conflicto.
- Obtener la confianza y cooperación de las partes.

- Fomentar su participación activa en el proceso.
- Recopilar información acerca del conflicto y las personas involucradas.
- 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.
- 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.

Para que la mediación se pueda llevar a cabo, los mediadores requieren tener diversas cualidades que le permitan apoyar en la solución y no volverse parte del conflicto. Algunas de las más deseables se presentan a continuación:

Imparcial, paciente, tolerante, sensible, observador, analítico, sintético, discreto, confiable, creativo, con capacidad de escucha, entusiasta, comprometido con el proceso, prudente, asertivo, firme, objetivo, comprensivo, con experiencia en resolución de conflictos, honesto, maduro, capaz de no involucrarse/distanciarse, provocador, con capacidad de comunicarse adecuadamente.

Es posible que pienses que son muchas cualidades, pero si reflexionas, varias de ellas ya las tienes y otras pueden desarrollarlas.

Por supuesto que estas cualidades no necesariamente deben seguir un orden jerárquico, ni debes cumplir con todas, pero sí tener algunas para poder fungir como mediadora o mediador, lo que da paso al siguiente planteamiento.

¿Puedes ser mediadora o mediador? La mediación es una herramienta que ha sido utilizada durante mucho tiempo y en distintos contextos; por ejemplo, para resolver tensiones que ocurren entre países o cuando dos comunidades tienen conflictos y hacen uso de la violencia.

En casos como estos, existen mediadores profesionales o ciudadanos que pueden intervenir. Este tipo de mediación se conoce como formal o institucionalizada.

También es posible que pongas en práctica la mediación en situaciones de tu vida diaria y en conflictos mucho más sencillos, como los que puedes vivir con la familia, los vecinos o las y los compañeros de la escuela.

Para estos casos existen una forma de mediación que puedes practicar: La mediación entre pares.

A este tipo de intervención se le conoce como mediación informal.

Un par es alguien igual a ti, que tiene una edad similar, es parte de tu grupo o proviene de otro con características parecidas.

Si bien, en caso de un conflicto donde se presenta violencia, siempre puedes acudir a una o un adulto o figura con más autoridad para que intervenga como mediador, recurrir a una o un par para que lo haga tiene algunas ventajas; por ejemplo:

Evita que las y los involucrados vean al mediador como alguien con más poder que ellos y que tomen sus opiniones como una orden. Recuerda que el mediador es sólo una ayuda y no debe decidir ni indicar lo que se debe hacer.

Contribuye a que exista un ambiente de mayor confianza, porque el mediador es alguien cercano que comprende los sentimientos, las necesidades y los intereses de las y los involucrados.

En otras palabras, tú puedes desempeñarte como mediadora y mediador en los conflictos que vives; sin embargo, para hacerlo es necesario que cumplas con ciertas condiciones y desarrolles algunas cualidades como las que se presentaron anteriormente.

En general, la mediación entre pares hace que las y los involucrados sientan mayor confianza y empatía.

Regresando a la pregunta: ¿Puedes ser mediador?

Analiza las siguientes características y averígualo.

Características del mediador:

¿Cómo debe ser?

- Imparcial, es decir, que no esté a favor de nadie ni tenga preferencias.
- Confiable para las partes involucradas.
- Capaz de escuchar y dialogar; debe procurar que las y los demás también lo hagan.

¿Qué debe hacer?

- Colaborar para que las y los involucrados en un conflicto se comuniquen y se escuchen.
- Ayudarles a entender qué necesitan y cómo se siente la o el oponente.
- Evitar juicios u opiniones en las que dé la razón a alguien.
- Apoyar para que haya equilibrio de poder; por ejemplo, si alguien es más débil o le cuesta más trabajo hablar, ayudarle para que exprese su posición y así la negociación sea justa.
- Dejar que las y los involucrados decidan por sí mismos.

¿Cumples con algunas de estas características?

Se puede mediar entre pares. Es posible que en alguna ocasión hayas utilizado alguna de estas características, sin hacer conciencia de que lo estabas haciendo.

Para que te quede más claro el tema, presta atención a los siguientes ejemplos.

1. Ejemplo 1

Ejemplo 1.

Adriana y Javier son compañeros de oficina y han experimentado entre ellos una creciente tensión debido a que se abrió una vacante de coordinador y ambos concursaron por ella.

Adriana ganó el puesto porque cuenta con un nivel de estudios más alto. Desde entonces, Javier apenas le dirige la palabra o lo hace en tono cortante. Ante esa reacción, Adriana ha comentado con sus compañeros que Javier es un envidioso. Al enterarse de ese comentario, Javier se enojó todavía más.

Al saber de esta situación, la encargada de Recursos Humanos decidió intervenir: los reunió para escuchar sus versiones de lo ocurrido, tras lo cual, decidió cambiar a Javier de área para que no tuviera que tratar con Adriana y se interesara en otras actividades que ampliaran su desarrollo profesional.

2. Ejemplo 2

Ejemplo 2.

La semana pasada, la maestra de inglés asignó una tarea por parejas. Karen y Mónica suelen trabajar juntas, pero Mónica se enfermó y no pudo reunirse con su compañera para hacer la tarea. Karen la hizo sola y la entregó en nombre de las dos.

Al obtener una baja calificación, Mónica se enojó porque consideró que Karen no se esforzó. Karen también se enojó porque consideró que su amiga no valoró que haya hecho su mejor esfuerzo. Ahora, apenas se hablan y se evitan durante los recesos.

A Karen se le ocurrió pedir ayuda a su maestra de español, con la que ambas se llevaban bien. Mónica aceptó esa propuesta. Al reunirse las tres, Mónica y Karen expresaron su enojo y sus frustraciones por el proyecto.

La profesora, además de escucharlas, les hizo preguntas para disminuir la tensión. Así pudieron reconciliarse y establecer acuerdos sobre lo que harían en adelante.

Analiza mediante las siguientes preguntas los dos ejemplos. Anótalas en tu cuaderno.

- ¿Qué diferencias notas en la manera en que se manejó el conflicto en los casos anteriores?
- ¿Qué ocurre cuando las partes en conflicto piden voluntariamente la intervención de una tercera persona?
- ¿En cuál de los casos anteriores consideras que hay un proceso de mediación?

Analiza cada fase del tema y se mediadora y mediador.

La mediación puede ser una oportunidad para desarrollar capacidades que son importantes en la Cultura de paz, ya que al participar en una experiencia de este tipo puedes enfocar tu energía en resolver los problemas o a imaginar soluciones creativas.

Así, encontraras que la mediación tiene un valor doble: Por la posibilidad de resolver los conflictos de manera pacífica y por las capacidades que puedes aprender en el proceso:

- Conocimiento sobre lo que es la mediación y lo que implica.
- Habilidades para comunicarte y tomar acuerdos, así como para apoyar a que otras y otros lo hagan.
- Actitudes y valores que contribuyen a la paz, la cooperación y la justicia.

Escucha el siguiente caso.

3. Caso 1

Caso 1

Patricia participa en un club de fotografía y tiene un sitio en internet donde sube sus mejores fotos. Jorge, compañero del club, armó un canal de videos cómicos y tomó sin permiso varias fotos de la página de Patricia para uno de sus videos. El video fue un éxito, pero Patricia se molestó porque Jorge no le pidió permiso para usar sus fotos y le solicitó que las quitara.

Jorge se negó y se superpuso, en cada una, la imagen caricaturizada de Patricia con su cámara. Esto produjo que más de un compañero del club se burlara de Patricia. Un día, dos compañeros tomaron la cámara de Patricia y la tiraron desde el segundo piso.

Ante este incidente, Jorge buscó a Patricia para disculparse, pero ella se negó tajantemente a escucharlo y le gritó palabras ofensivas. La tensión se mantuvo varios días en las sesiones del club, al grado en que ya no se podían reunir.

Patricia le sugirió a Jorge pedir ayuda al profesor que asesoraba el club para que fuera mediador de su conflicto y Jorge, reconociendo lo que desató su broma, aceptó la propuesta.

El caso muestra un claro ejemplo de una problemática que se puede presentar en la vida cotidiana, accediendo ambos a dar solución con ayuda de un profesor, así que es relevante saber que, en caso de pasar por una situación parecida, puedes buscar apoyo de alguna de tus maestras o maestros, para que actúe como mediador. Lo importante es buscar soluciones y no hacer de los conflictos actos generadores de violencia.

Al inicio de la sesión se plantearon las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son los objetos de la mediación?
- ¿Cuáles son los principios de la mediación?
- ¿Qué situaciones pueden ir a mediación?
- ¿Cuáles son los beneficios de la mediación?

Menciona algunas cualidades que necesita un mediador.

Ahora que has analizado a profundidad el tema, puedes dar respuesta a las preguntas iniciales. Por otra parte, no olvides responder lo que se planteó en los ejemplos 1 y 2.

- ¿Qué diferencias notas en la manera en que se manejó el conflicto?
- ¿Qué ocurre cuando las partes en el conflicto piden voluntariamente la intervención de una tercera persona?
- ¿En cuál de los casos anteriores consideras que hay un proceso de mediación?

Cuando termines de responder estas preguntas analiza cada una de sus respuestas y compártelas en otro momento con docentes, compañeras o compañeros y, por qué no, empiezas a aplicar lo aprendido en la sesión.

Es importante que recuerdes que la mediación es un proceso que activa la participación de las personas para solucionar tus conflictos, ya que esta te invita a buscar soluciones.

Sin embargo, es necesario tener muy en claro el papel del mediador para que la mediación sea efectiva y de esa manera llegar a una resolución de conflicto óptima.

El reto de hoy:

Consulta tu libro de texto de Formación cívica y ética para saber más acerca del tema de la mediación y quiénes pueden ser mediadores.

¡Buen trabajo!

Gracias por tu esfuerzo.