

La mediación

La mediación es la búsqueda amigable de una solución que satisfaga las necesidades de las partes del conflicto con la ayuda de una persona, también llamado *tercero*, que facilita la comunicación y el logro de acuerdos.

Esta alternativa de solución puede servir tanto en conflictos interpersonales como sociales, cuando la negociación ha fracasado o se ha roto el diálogo entre las partes. La intervención de un tercero se hace necesaria para dialogar, cuidar que una parte no tome ventaja sobre otra y contribuir a que las partes puedan llegar a un acuerdo con el que se comprometan.



La mediación contribuye a que los conflictos no escalen y sea más fácil resolverlos.

Cada vez son más las experiencias de mediación en peleas entre compañeros en la escuela, desavenencias familiares, dificultades entre vecinos, y diversos problemas que se viven en colonias, comunidades y municipios. Incluso, hay casos de mediación de un país o una comisión internacional que interviene para ayudar a la pacificación y la negociación en conflictos internos de una nación.

En el recurso audiovisual [La mediación en la solución de conflictos](#), encontrarás ejemplos acerca de la mediación.



En el siguiente texto podrás observar un ejemplo del papel de un mediador en la resolución de conflictos. En este caso en las comunidades tzeltales.

En la tradición indígena es muy común la mediación. Se cuenta que, por ejemplo, en las comunidades tzeltales, ubicadas en los Altos de Chiapas, los *melsanwanej*, palabra tzeltal que significa *estar en medio*, son quienes buscan “una solución justa a los conflictos que se presentan en las comunidades, explorando los caminos posibles para volver a encontrar la armonía perdida”. Ellos cuentan:

“Ya, sentados, les pido que no hablen más con este tono de voz (gritándose). Casi siempre empiezan a ser más razonables. Bajando la intensidad de la voz suavizas la ira un poco. [...] En el momento en que tenemos un pleito, ¿qué hacemos? [...] Tenemos que ver las causas. Si el problema es muy grave de tratar, y si se sigue deteriorando, tenemos que buscar a otro compañero que sepa bajar el tono a la disputa”.

Un mediador [debe] ser imparcial, es decir, no tomar partido por ninguna de las personas que están en conflicto: “Tienes que ver a la gran persona, al hombre bueno, al buen ser en las dos partes. Si te duele tu corazón, no puedes ser el mediador. [...] Si te duele como parte de la comunidad, es otra cosa. Pero si te duele por una de las personas, no. Por eso no se puede buscar al papá o al hermano, siempre el mediador tiene que ser de una familia distinta de las dos partes. Por eso se necesitan varios mediadores, para elegir a la persona más indicada en cada caso. O sea, no hay mediador oficial. Entre los que hay se debe buscar uno”.





Dato interesante

“Cuando hacen su juramento, los mediadores reciben el bastón de mando y se hincan sobre un petate. El petate significa que la autoridad toma cargo para mantener entrelazadas las hojas con que está hecho el petate, es decir, para mantener la unidad y la armonía con justicia y verdad dentro de la comunidad”.

[...] El mediador habla primero con cada una de las personas por separado. Una vez que las partes están dispuestas a dialogar, se inicia el encuentro con el apoyo del equipo mediador. [...]

En el encuentro entre las partes, lo primero que se hace es reducir las tensiones; en algunos casos son necesarias varias pláticas para lograrlo y también para que cada una acepte su responsabilidad en el conflicto. Después deben encontrar las causas que provocaron el problema y trabajar en ellas. Luego, deberán pensar conjuntamente en las posibles soluciones del problema y el restablecimiento de las relaciones; una vez que se ponen todos de acuerdo en la mejor solución (la más justa), las partes se comprometen a cumplirla. *Todo este proceso se realiza con el apoyo del mediador, pero quienes toman las decisiones son las partes.* Por último, en una ceremonia, se firma el compromiso entre las partes, con testigos de la comunidad presentes.

Adaptado de: Alba, A. (1999). *El regreso de corazón. Justicia y reconciliación en la tradición indígena.* Informe SIPAZ, año 4, núm. 3, agosto 1999.

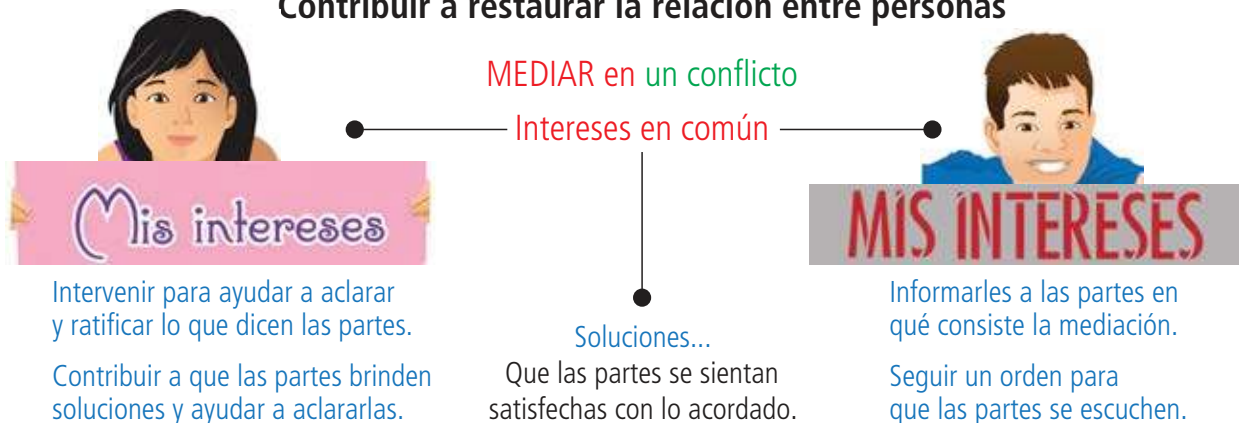
Actividad ▶

4. Después de leer el texto reúnanse en equipos.

- a) Comenten y tomen nota de lo siguiente.
 - ¿Qué características debe tener un mediador?
 - ¿Qué consejos se le puede dar a alguien que quiera mediar en un conflicto?
 - ¿Cómo se llega a una solución en un proceso de mediación?
- b) Mencionen en el grupo cualidades para la mediación que ven en sus compañeras y compañeros.

El siguiente esquema es un resumen de lo visto hasta el momento acerca de la mediación.

Contribuir a restaurar la relación entre personas



■ Para terminar

Al inicio, escribiste tus cualidades para contribuir a solucionar los conflictos pacíficamente. Revisálas y subraya las que creas que te permiten mediar en un conflicto. Agrega habilidades que puedes desarrollar para la mediación. Anota tus respuestas en una hoja y guárdala en tu carpeta de trabajo.



Actividad ▶

5. Entre todos elijan un conflicto en el que intervenga una tercera persona como mediadora. Luego en equipos:

- Dialoguen sobre qué harían si tuvieran que mediar en ese conflicto, qué harían primero y qué después.
- Cada equipo expondrá ante el grupo la manera de mediar el conflicto.
- Para realizar la mediación buscando la reconciliación, tomen en cuenta que:
 - Ambas partes deben estar de acuerdo en participar en la mediación.
 - Pretender una solución y hasta una posible reconciliación.
- Quien media debe:
 - Intervenir en cada momento para aclarar lo que cada parte dice.
 - Ayudarles a que expongan sus argumentos y se logre una comprensión mutua.
 - Ayudarles para que expongan sus ideas sobre cómo llegar a un acuerdo y solucionar el conflicto.
 - Apoyar a las partes a hacer un compromiso.
- Escriban una conclusión sobre estos temas, retomando las preguntas de la página 98.
- Para valorar tus aprendizajes, responde individualmente lo siguiente:

Aspectos a valorar	Mucho	Poco	Nada	¿Por qué?
Para resolver un conflicto, dialogo y escucho con atención los intereses y necesidades de los demás				
Cuando alguien no está dispuesto a negociar conmigo, acudo a un adulto de la familia o autoridad de la escuela para que nos ayude a resolver el conflicto pacíficamente				

Mediante el diálogo, la empatía, la negociación y, en caso de ser necesario, la mediación en un conflicto se logra generar consensos de forma pacífica. La negociación es una de las formas de enfrentar los conflictos entre las personas. Al negociar, se construyen propuestas para alcanzar consensos y con el diálogo se establece la comunicación y el entendimiento durante la negociación, hasta llegar a un acuerdo y cumplirlo.