

¿Cómo se lleva a cabo?

Quienes participan en la mediación deben tener la honesta intención de lograr que el conflicto se resuelva. **El mediador** debe tener en cuenta que él no lo resolverá, sino que su labor es ayudar a que las partes involucradas:

Se reúnan.

Se comuniquen de manera adecuada.

Expresen lo que necesitan y sienten.

Decidan por sí mismas qué quieren hacer.

Con la mediación, los **acuerdos** que se tomen deben atender los intereses y las necesidades de las partes involucradas, las cuales ceden en algo para lograrlos.



La negociación no es posible ni recomendable cuando:

- Existe un delito, un abuso o una violación a los derechos humanos, porque implicaría que el abusador o quien ejerce la violencia no sea sancionado o quede libre de reparar el daño cometido.
- Están en juego creencias o valores importantes de las personas, a los que tendrían que renunciar si negociaran. Por ejemplo, creencias religiosas o una práctica cultural que forma parte de su identidad. Esta situación afectaría los derechos fundamentales de las personas.

En estos casos, se debe buscar que:

- El abuso se detenga y se aplique la ley.
- La víctima reciba justicia y quien comete el daño lo compense.

Ante situaciones como las señaladas, es indispensable acudir a una autoridad que funcione como árbitro e imparta justicia. Esto significa que interviene para decidir con base en lo que establecen las leyes y para evitar abusos.

■ Manos a la obra

¿Podemos ser mediadores?

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 éstos, existen mediadores profesionales o ciudadanos que pueden intervenir.

También es posible poner en práctica la mediación en situaciones de la vida diaria y en conflictos mucho más sencillos, como los que pueden vivirse con la familia, los vecinos o los compañeros de la escuela. Para estos casos, existe una forma de mediación sobre la que trabajarás a partir de ahora: la *mediación entre pares*. Un *par* es alguien igual a ti, que tiene una edad similar a la tuya, es parte de tu mismo grupo o proviene de otro con características parecidas. Si bien, siempre puedes acudir a un adulto o figura con más autoridad para que intervenga como mediador en un conflicto, recurrir a un par para que lo haga tiene algunas ventajas; por ejemplo:

- ✓ Evita que 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 los involucrados.



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

En otras palabras, tú y tus compañeros de grupo pueden desempeñarse como mediadores en los conflictos que viven; sin embargo, para hacerlo es necesario que cumplan con ciertas condiciones y desarrollen algunas habilidades.

Actividad



2. En equipos, realicen lo que se pide.

a) Lean el siguiente conflicto que viven dos equipos de beisbol juvenil:

Los Caracara y las Garzas Azules se disputan el uso del único estadio disponible para entrenar, ya que quieren usarlo a la misma hora los jueves (día indicado por los responsables del estadio para los equipos de la categoría juvenil). Ambos equipos piensan que tienen derecho a hacerlo y que el otro debe desistir y retirarse.

b) Traten de resolver el conflicto con la intervención de un mediador. Para ello:

- Lean los roles de la página siguiente e interprétenlos. Al hacerlo, imaginen lo que cada uno de los personajes siente y piensa, así como los argumentos que podrían presentar.

Rol 1

Eres el capitán de los Caracara, un equipo de la liga mixta de beisbol de tu localidad, con más de cinco años de trayectoria, que ha ganado tres campeonatos y se ha convertido en el equipo estrella. Desde hace un tiempo, tu equipo tiene un problema con las Garzas Azules, ya que insisten en entrenar en el mismo horario que ustedes. Tú y tu equipo les han dicho que necesitan entrenar porque se aproxima uno de los partidos más importantes de la liga estatal, y la comunidad confía en que ganarán.

Te invitaron a reunirte, como representante de los Caracara, con uno de los miembros del otro equipo. Aceptaste porque estás interesado en resolver el problema convenciéndolos de que entrenen en otro horario.

Rol 2

Eres el capitán de las Garzas Azules, un equipo recién formado de la liga mixta de beisbol. Aunque son nuevos, tienen muy buenos jugadores y mucho entusiasmo. Su mayor logro es el de haber ganado un partido contra los Caracara, quienes están molestos porque ustedes han ido a entrenar en el mismo horario que ellos. Ustedes no piensan renunciar a sus entrenamientos o llevarlos a cabo en la calle, como hacen otros equipos, porque no consideran que sea justo.

Te invitaron a reunirte, como representante de los Garzas Azules, con uno de los miembros del otro equipo, y confías en que llegarán a un acuerdo.

Rol 3

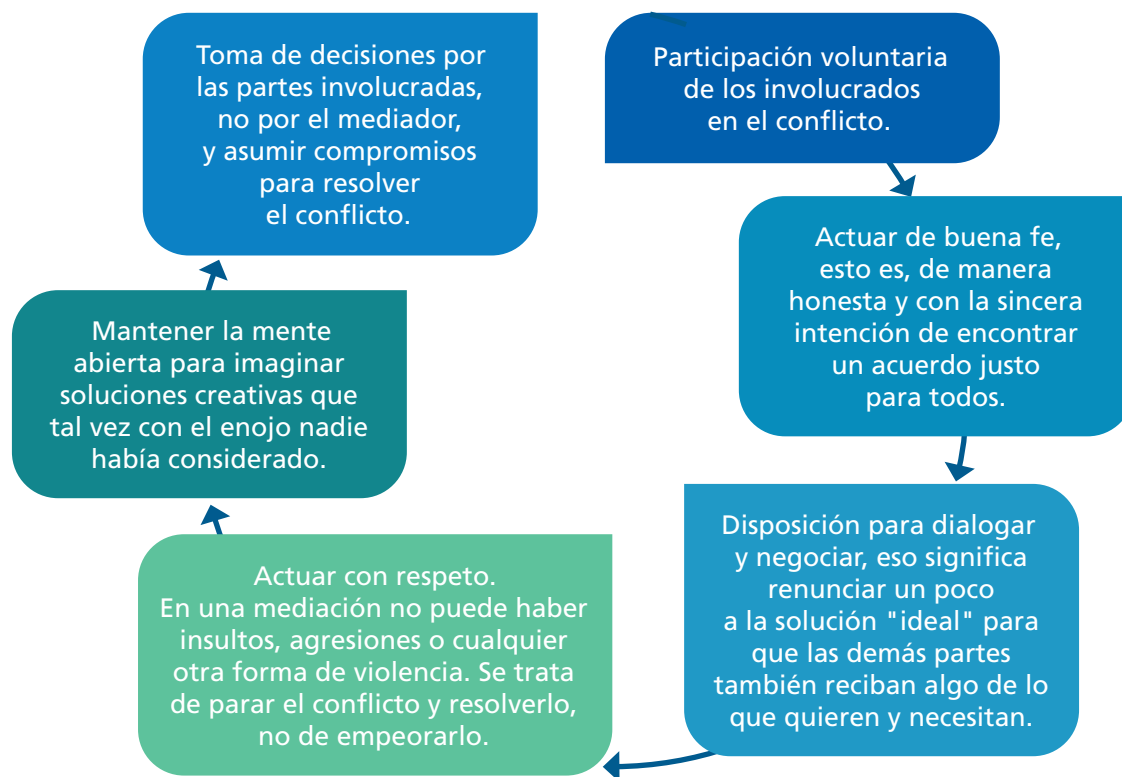
Eres un habitante de la comunidad en la que se encuentra el único estadio en el que entrenan los Caracara y las Garzas Azules. Conoces y aprecias a varios de los integrantes de ambos equipos, ya que son más o menos de la misma edad y han crecido juntos. Te has dado cuenta de la rivalidad que hay entre ellos y del conflicto que tienen. Piensas que éste podría resolverse si todos ponen algo de su parte, por eso les pides a los capitanes de ambos equipos que se reúnan para platicar y resolver el problema.



- Asignen un observador para que tome notas de las reacciones, las actitudes, los argumentos, las formas de hablar y de enfrentar el conflicto.
 - Quien realiza la labor de mediación debe procurar que los representantes de ambos equipos lleguen a una solución con la que todos estén de acuerdo, al menos en parte. Pueden destinar diez minutos para hacerlo.
- c) Respondan las siguientes preguntas y evalúen la experiencia.
- **El proceso:** ¿pudieron negociar? ¿Qué actitudes ayudaron para hacerlo y cuáles no?
 - **El mediador:** ¿ayudó para solucionar el conflicto? ¿Por qué? ¿Cuáles de sus acciones sirvieron para negociar y tener un buen acuerdo (si es que lo lograron)? ¿Cuáles no?
 - **El resultado:** ¿lograron llegar a un acuerdo? Si así fue, ¿qué tanto se cumplió la condición de que ambas partes ganaran algo y sintieran que sus necesidades fueron atendidas? ¿Qué fue lo que sucedió?
- d) Con base en el ejercicio que acaban de realizar, y considerando las notas del observador, elaboren un esquema en el que señalen qué deberían tener en cuenta y qué tendrían que evitar si ustedes quisieran participar en un proceso de mediación. Guarden en la carpeta las notas del observador, ya que las ocuparán en la actividad 3.

Condiciones para la mediación

Como experimentaste en la actividad anterior, no cualquier actitud ni manera de actuar son válidas o ayudan a lograr un acuerdo justo. En el siguiente esquema encontrarás algunas condiciones necesarias para la mediación:



Cuando esto se cumple, es posible ir más allá de las soluciones obvias o típicas y explorar otras, de modo que las partes involucradas en el conflicto colaboren para que todos ganen. La colaboración entre quienes se han identificado como contendientes es una meta deseable en todo proceso de negociación y mediación. Así, en vez de tratar de aniquilar o vencer al oponente, los involucrados usan lo que saben y lo que pueden hacer para ayudarse mutuamente.

Además de estas condiciones, hay otras características que corresponden a quien desempeña la labor de mediador.

Características del mediador	
¿Cómo debe ser?	¿Qué debe hacer?
<ul style="list-style-type: none"> • 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 los demás también lo hagan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Colaborar para que los involucrados en un conflicto se comuniquen y se escuchen. Ayudarlos a entender qué necesitan y cómo se siente 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, ayudarlo para que exprese su posición y así la negociación sea justa. • Dejar que los involucrados decidan por sí mismos.

Actividad



3. Revisen las notas de las reacciones, las actitudes, los argumentos, las formas de hablar y de enfrentar el conflicto de la actividad 2.

a) Respondan:

- ¿Se cumplieron las condiciones para la mediación? ¿Por qué? Menciónenlas.

- ¿Se cumplieron las condiciones para ser un buen mediador? ¿Por qué? Menciónenlas.

b) Si repitieran el proceso de resolver este conflicto con la ayuda de un mediador, ¿qué cambiarían?

Sesión
3

La mediación paso a paso

Las condiciones que revisaste con anterioridad son como un piso fuerte sobre el que se sostiene la mediación. Si ese piso no existe, o no es suficientemente sólido, todo el proceso se vendría abajo y no sería posible. Para construirlo, conviene seguir algunos pasos que verás a continuación.

Antes de la mediación

La mediación no puede ser improvisada, es necesario prepararla llevando a cabo las siguientes acciones:

Identificar
y elegir
un mediador

- Tiene que ser alguien de confianza para las partes involucradas.
- Debe aceptar esta labor de manera voluntaria.

Hacer un contacto
inicial con las
partes involucradas
en el conflicto

- Hablar por separado con los involucrados para proponerles la mediación. El proceso sólo podrá continuar si están de acuerdo.

Preparar
y organizar el
encuentro

- Conversar, también por separado, con cada parte para conocer su punto de vista acerca del conflicto. Para ello, es conveniente preguntar: ¿cuál es el problema?, ¿cómo te sientes con eso?, ¿cómo te gustaría que se resolviera?, ¿qué es lo más importante o valioso, a lo que no renunciarías?, ¿en qué estarías dispuesto a ceder?
- Acordar una fecha y un lugar neutral para reunirse.
- Establecer las condiciones necesarias para el desarrollo de la mediación.

