

## 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.



## Durante la mediación

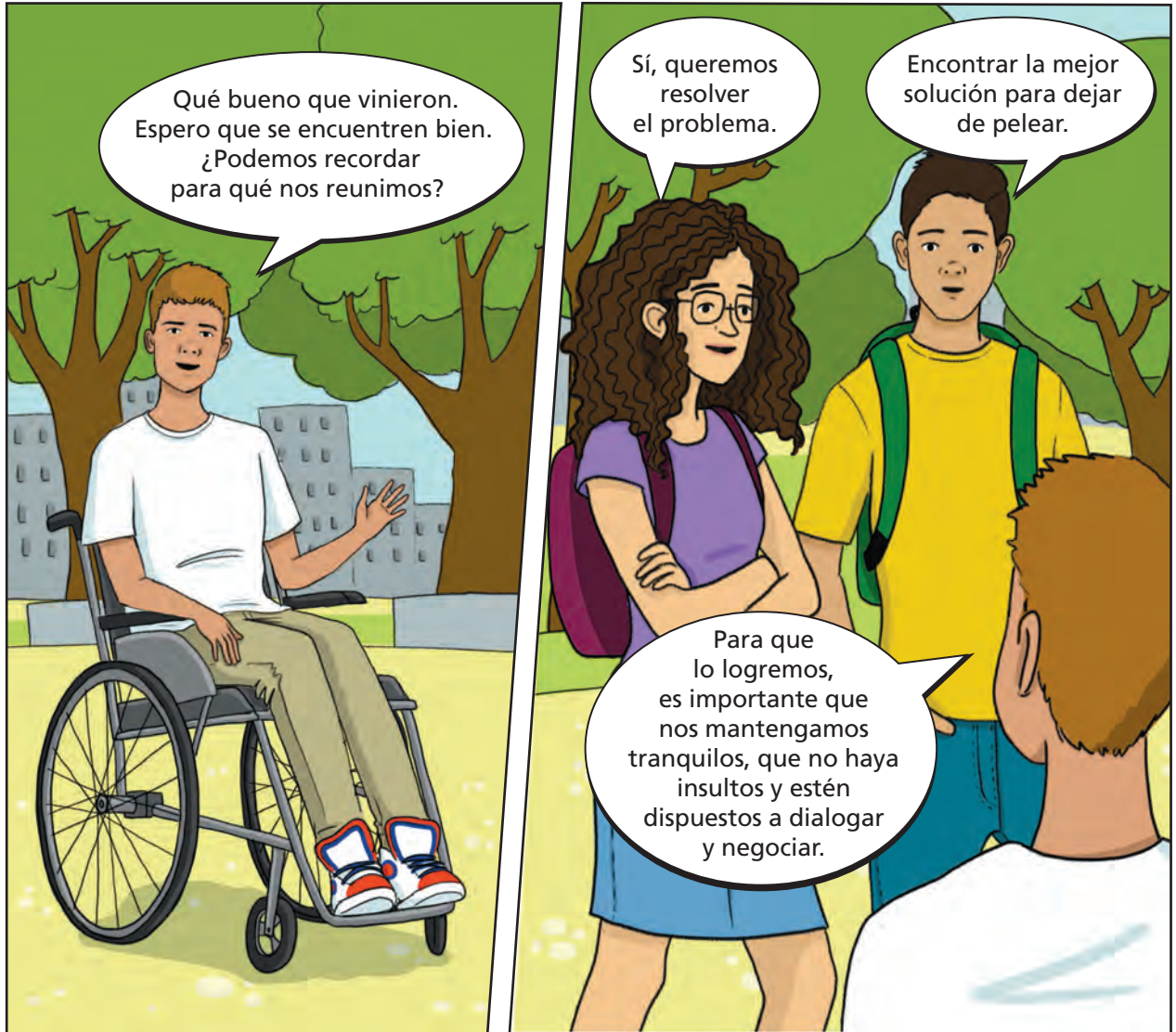
### Primer momento: ¿a qué venimos y cómo lo haremos?

Es el inicio de la reunión que sirve para establecer un buen ambiente.

1. Saludo

2. Recordar el propósito

3. Repasar las reglas



Al recordar el propósito de la reunión, el mediador debe comentar a los involucrados que:

- El encuentro tiene un tiempo determinado de duración (previamente convenido).
- Serán ellos, los involucrados, quienes tomen las decisiones.
- Su tarea como mediador es ayudarles a que se comuniquen y comprendan sus necesidades.
- Será indispensable una actitud de respeto, escucha y ganas de buscar acuerdos que beneficien a todos.

## Segundo momento: nos comunicamos

Su propósito es lograr que los involucrados restablezcan la comunicación y se escuchen mutuamente. Lo primordial es que cada involucrado exprese lo que siente y reconozca a la otra persona como alguien que también siente y necesita algo.

Cuando se comprenda que ser oponentes no significa ser enemigos, entonces será posible concentrarse en resolver el problema y no en destruir o afectar al oponente.

4. Cada uno cuenta su versión

5. Se dialoga para entender a los demás involucrados

6. Se expresan con claridad los intereses y las necesidades



Después de que los involucrados cuentan su versión, el mediador hace una síntesis, lo más clara y objetivamente posible, para asegurar que lo indispensable se entendió. Puede hacer uso de frases como "Entonces, lo que acabas de decir es que...".

Cuando los involucrados dialogan, el mediador los invita a escucharse, no interrumpirse y ponerse en el lugar del otro. Para contribuir a la comunicación, puede hacer algunos comentarios o formular preguntas; por ejemplo: "Dices que ustedes pasaron por la misma situación hace tiempo, ¿cómo se sentían entonces? ¿Crees que algo de eso se repite ahora?"

Con la intención de ayudar a los involucrados a que expresen sus necesidades e intereses, el mediador los apoya a identificarlos. Puede hacer preguntas para guiarlos, pero no responder por ellos; por ejemplo: "¿Y a qué podrían renunciar? ¿Qué es lo más importante para ustedes?"

## Tercer momento: presentamos propuestas

En este punto, debe pensarse en posibles soluciones y evaluarlas para asegurar que se elija una solución justa y aceptable para todos.

7. Se piensa en posibles soluciones

8. Se evalúan

9. Se elige aquella con la que todos ganan algo



Algunos minutos después...



Al evaluar las posibles soluciones, el mediador invita a los involucrados a valorar las propuestas que han hecho, tomando en cuenta si:

- Las propuestas permiten que todos ganen algo de lo que consideran más importante.
- Existe la intención de colaborar (los involucrados se ayudan mutuamente para lograr lo que les interesa o necesitan).

## Cuarto momento: tomamos acuerdos

Una vez que los involucrados en el conflicto aceptan una solución, se establece el acuerdo final que todos se comprometen a cumplir. Pueden hacerlo por escrito.

El mediador sintetiza lo dialogado entre las partes y las invita a que piensen en las acciones concretas que llevarán a cabo de ahora en adelante para cumplir con lo acordado, sin imponer su opinión. En caso necesario, se sugiere establecer tiempos para cumplir los acuerdos.

### Actividad



#### 4. En grupo, retomen un conflicto escolar que haya sucedido hace tiempo o que vivan actualmente.

- Valoren si la mediación sería una buena alternativa para resolverlo.
- Organicen un juego de roles para representar la mediación y traten de llegar a una solución justa.
- Una vez que terminen, evalúen los resultados:
  - ¿Se logró un acuerdo justo? ¿Por qué? ¿En qué medida ayudó la mediación?
  - ¿Cómo actuaron los involucrados?
- Hagan propuestas de cómo mejorarían el proceso. Anoten sus conclusiones y consérvenlas a la vista del grupo como apoyo para la siguiente sesión.



Observa con tu grupo el recurso audiovisual [Experiencias de mediación](#), en él conocerás cómo algunas personas han hecho uso de este procedimiento.

Sesión  
4

## ■ Para terminar

### Seamos mediadores

La mediación puede ser una oportunidad para desarrollar capacidades que son importantes en una cultura de paz, ya que al participar en una experiencia de este tipo puedes aprender a escuchar a los otros cada vez con más cuidado y empatía, a explicar lo que necesitas sin agredir, a enfocar tu energía en resolver los problemas o a imaginar soluciones creativas. Así, encontramos que la mediación tiene un valor doble:

Por las capacidades que podemos aprender en el proceso.

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

#### Dato interesante



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