

La mediación

Técnicas habituales para la resolución de conflictos

Es la **participación voluntaria** en un proceso estructurado en el que **un tercero neutral ayuda** a las partes a identificar y satisfacer sus intereses en un conflicto. Es como una negociación asistida.

El mediador facilita la comunicación entre las partes para promover que coincidan y puedan resolver el conflicto. Jamás enjuicia. Puede ser en sesiones conjuntas o individuales.

Características:

1. **Voluntaria.** Las partes están de acuerdo en realizarla.
2. **Confidencial.** El mediador y las partes se comprometen a no divulgar ni utilizar contra el otro lo que se dice durante la mediación.
3. **Imparcial.** Del mediador durante todo el proceso.
4. **Todas las partes son protagonistas.** Se comprometen a proponer soluciones. Las partes toman las decisiones.
5. **Colaboración.** Las partes se comprometen a colaborar para encontrar una solución.

Pasos de una mediación:

- 1) Poner fin al pleito.
- 2) Asumir compromiso de las partes por llegar a un acuerdo que beneficie a todos.
- 3) Colaborar con el proceso de mediación.
- 4) Llegar a un acuerdo y formalizarlo.

El mediador

No interviene en la discusión entre las partes, sólo actúa como moderador. Es fundamental que sea confiable para todos. Asegura que que cada parte tenga igual oportunidad de participación.

Un buen mediador trabaja para:

- Que la persona no se confunda con el problema.
- Que las partes recuperen su autoestima y confianza en el manejo de relaciones.
- Que las partes construyan sentimientos de empatía entre ellas.
- Clarificar los objetivos.
- Alentar a las decisiones y elecciones personales.
- Facilitar la comunicación.
- Focalizar la disputa en los intereses y necesidades de cada uno.

La **mediación escolar** consiste en capacitar a un grupo de alumnos para que sean capaces de mediar cuando surjan conflictos. Investigaciones demuestran su beneficio en la disminución de violencia escolar. Es de bajo costo, generalmente rápida y con alto cumplimiento del acuerdo.