

## **LA MEDIACION. Elia Roca. Más información en: [www.cop.es/colegiados/PV00520/](http://www.cop.es/colegiados/PV00520/)**

El mediador debe ser ajeno al problema y adoptar una posición neutral, sin tomar partido por ninguna de las partes en conflicto.

En ocasiones, será conveniente buscar la ayuda de un mediador experto, por ejemplo, de un psicólogo o un abogado. En casos extremos el conflicto puede llegar a los tribunales. En esos casos son los jueces los que dictaminan como debe resolverse.

Desde su imparcialidad, experiencia o conocimientos profesionales, el mediador ayuda a las personas en conflicto a entender sus diferencias en puntos de vista, motivaciones, posiciones e intereses, para ayudarles a llegar a una solución o acuerdo.

La mediación basa su fundamento en la voluntad de las partes de dialogar, por muy distantes que sean sus respectivas posturas.

Algunas funciones del mediador son:

- Asegurar que cada una de las partes exprese sus puntos de vista
- Facilitar que se escuchen entre sí
- Animarles a que encuentren soluciones que puedan satisfacer a todos
- Ofrecer opciones para solucionar el conflicto
- Escuchar a las partes y concretar qué necesita cada uno para poder llegar a un acuerdo
- Mejorar las actitudes de cada uno hacia el otro, y facilitar la comprensión mutua

La mediación puede ser formal o informal.

En muchos países se ofrecen servicios oficiales de mediación para ayudar en disputas entre vecinos, parientes, propietarios e inquilinos, o en casos de separación conyugal.

En la mayoría de ocasiones la mediación se lleva a cabo de manera informal.

Algunas estrategias recomendables para el mediador, según Cornelius y Faire, son:

- Adoptar la actitud gana-ganas (igual que en otras formas de resolver conflictos).
- Evaluar si la motivación para reducir el conflicto es mutua. De no ser así, a veces conviene posponer la conversación o facilitar a la parte menos motivada información que pueda ayudar a motivarle.
- Ayudarles a considerar el conflicto como una oportunidad de encontrar soluciones más satisfactorias para ambos, y para mejorar la comunicación entre ellos.

- Comprender el punto de vista de cada uno y ayudar a que cada parte comprenda también el punto de vista del otro. Usar la empatía, la escucha activa y la reformulación.
- Hacer preguntas a los implicados para facilitar la comunicación (ver apartado negociación).
- Darles sugerencias como opciones a tener en cuenta, sin tratar de imponérselas.
- Ayudarles a encontrar opciones utilizando la tormenta de ideas.
- Ayudar a que las partes se den cuenta de la tendencia a distorsionar los mensajes del interlocutor, y que las corrijan, dándose cuenta, por ejemplo, de que las peticiones del interlocutor no son excesivas o de que sus intenciones no son malévolas.
- Intentar resumir los puntos de vista de cada una de las partes.
- Ayudar a darse cuenta y a eliminar comportamientos que obstruyen el diálogo (sarcasmo, humor, lenguaje no verbal inadecuado, etc.).
- Mantener conversaciones preliminares con cada una de las partes en conflicto por separado, para comprender mejor las posiciones y los intereses de cada uno.
- Facilitar la comunicación asegurándose de que cada parte ha comprendido el mensaje del otro y contribuyendo a que se use un lenguaje común.
- Mostrarse asertivo y ayudar a que los demás lo sean, por ejemplo, señalando cuándo las cosas no van bien o cuándo alguna de las partes siente que no la respetan o no la tienen en cuenta suficientemente.
- Coordinar la marcha de la conversación, procurando que las dos partes puedan expresarse por igual.
- Manejar adecuadamente sus emociones y las de los demás, procurando que no se repriman en exceso, pero que tampoco se desborden. Ayudarles a expresar los sentimientos, diciéndoles por ejemplo, “parece que te ha molestado que...”.
- Ayudar a trazar un mapa del conflicto que recoja los intereses y objetivos de cada una de las partes.
- Mantener una neutralidad activa, equilibrando la participación y ayudando a defender los intereses de ambas partes
- Resistir la tentación de darles consejos prematuros, diciéndoles lo que deben hacer
- No entrometerse demasiado, si no se está seguro de que los interesados lo desean

Más información en web de Elia Roca: [www.cop.es/colegiados/PV00520/](http://www.cop.es/colegiados/PV00520/)