

La Mediación. Un Reto Pendiente en nuestra Sociedad

GLORIA GARCÍA GUILLAMÓN

Trabajadora Social. Colegiada 30/1096.

Resumen Todas las personas somos diferentes, tenemos pensamientos propios, metas distintas, intereses contraopuestos, y además estamos en continua interacción debido a nuestra condición humana, por lo que estamos expuestos ante los conflictos. Existen métodos alternativos para poder solucionar disputas, uno de ellos es la mediación, se trata de un proceso de solución de conflictos extrajudicial. En nuestra sociedad hay un gran desconocimiento de este método. Es de vital importancia que los ciudadanos puedan ser educados hacia una resolución de sus disputas desde la educación para la paz y sepan cómo gestionar sus emociones y sus conflictos de forma satisfactoria y efectiva, donde las partes enfrentadas puedan ganar siempre. En la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia se imparte el Máster Oficial de Mediación, formando profesionales para esta labor.

Palabras clave Mediación, Conflicto, Trabajo Social, Gestión de emociones, proceso extrajudicial, desconocimiento, educación para la paz.

¿Qué es la mediación?

Todos hemos oído hablar de este término alguna vez pero muy pocos son conocedores de su verdadero significado o más bien de su verdadera función en nuestra sociedad. Esto puede ser debido a su falta de difusión y de conocimiento no solo por parte de los profesionales que pueden hacer uso de esta en general, sino también por el desconocimiento de la población. Y esto puede ser causa debido a un atraso en primer lugar legislativo, ya que actualmente en la Región de Murcia no disponemos de una ley que regule esta materia.

La mediación es nombrada en ocasiones por aseguradoras, o incluso se le atribuye a los "interpretes" ya que median de alguna forma entre dos personas con idiomas y culturas distintas, esto es cierto aunque discrepo en la utilización de "mediación" para esta labor, pues la mediación va mucho más allá.

Como afirma Francisco Gorjón y Karla Saenz (2009) el conflicto es algo que siempre ha estado presente en nuestra sociedad y algo que es inherente al ser humano debido a su continua interacción, por lo que la conflictividad forma parte de la naturaleza humana y se encuentra entre individuos y sociedades, afecta a todas las culturas, a todos los seres humanos. Como explica

Vinyamata (2005) el conflicto siempre va asociado con términos negativos como crisis, problema, dificultad extrema, y de alguna manera violencia, pero todo depende de cómo gestionemos los conflictos y las emociones. Además existen distintos tipos de conflictos según distintos autores pero que Josep Redorta (2007) clasifica en dieciséis tipos de conflicto (autoestima, valores, identidad, información, expectativas, inadaptación, atributos, inhibición, poder, normativos, relaciones personales, legitimación, recursos escasos, estructurales, intereses e inequidad). Según este último autor, entre otros, los conflictos van cargados de una gran intensidad emocional por lo que es muy importante conocer y reconocer las emociones y legitimar los sentimientos de las personas, así como deben sentirse escuchados y comprendidos. (Redorta, 2006)

La mediación es un método de resolución alternativo a los procesos judiciales convencionales y tiene un procedimiento distinto al que todos conocemos. Antiguamente cuando había una disputa se solucionaba en los gremios o se establecían reuniones vecinales, entre otras muchas formas de resolución de disputas. Un poco más tarde y hasta ahora casi todo (seamos prudentes) se soluciona por la vía judicial, tenemos un problema con el vecino y en vez de

solucionarlo por nosotros mismos interponemos una demanda.

Este mes de Febrero ya se ha oído en el telediario que los juzgados están sobrecargados y sobre todo últimamente, ya que hacemos un abuso excesivo de estos servicios, existiendo otras formas alternativas, que pueden solucionar nuestros problemas incluso de forma más satisfactoria, el problema es el siguiente: DESCONOCIMIENTO. Todo aquello que desconocemos lo ignoramos, por el mero hecho de no saber de su existencia.

La mediación como decíamos, es un método de resolución de disputas distinto al que todos conocemos, este sigue un proceso flexible que se adapta al problema que se nos plantea, a las circunstancias y por supuesto a las partes que intervienen. Se trata de un proceso voluntario, flexible y participativo, es decir, las partes acuden de forma voluntaria al proceso, no se les sancionará si no acuden y tienen la libertad de poder interrumpirlo en el momento que quieran, al igual que disfruta de esta voluntariedad el mediador, pudiendo interrumpir la sesión en el caso de que crea que no es conveniente seguir con la misma u otra circunstancia que pueda impedir el desarrollo de esta, a demás de que es voluntario decidir si se media o no, ya que todos tenemos unos principios y si son contrarios podemos rechazar llevar a cabo esa mediación.

Cuando hablamos de que es participativo nos referimos a que son las partes las que deben mostrar interés y voluntad en iniciar el proceso y a llevar a cabo actuaciones para conseguir una solución, así como tener una actitud activa, de esta forma la mediación ayuda a cooperar y a tomar decisiones, incrementando la autonomía de las partes.

El mediador es imparcial y neutral, es decir, no está de parte de ninguno de los participantes, y ninguno de estos podrá influir en él. Otro aspecto muy importante es que es un proceso confidencial, nada de lo que se trate en las sesiones de mediación puede salir de ahí.

Otro criterio determinante de la mediación y muy importante es que las partes deciden, el mediador no va a dar una solución al conflicto que las personas lleven a mediación, su papel es facilitar la comunicación, crear un

ambiente tranquilo y positivo, facilitando el intercambio de los mensajes, guiando y dirigiendo el proceso y asegurándose de que las partes se comunican desde el respeto, guardan los turnos de palabra y se escuchan mutuamente, de esta forma se encamina a las partes a que por ellos mismos lleguen a una solución satisfactoria para ambos, donde sí se puede ganar/ganar. El mediador no es un juez, por lo que otra de las ventajas de la mediación es esta: un tercero no nos impone una solución que va a favor de una de las partes, sino que las mismas partes llegan a un acuerdo donde ambos salen beneficiados.

Dentro de un proceso de mediación esta a disposición de los participantes unas sesiones privadas llamadas "Caucus" en las que se reúne una de las partes con el mediador para tratar la información que se crea conveniente de forma privada, estos espacios también nos sirven para dotar de herramientas a los participantes si vemos que carecen por ejemplo de habilidades de comunicación o si existiera un desequilibrio de poder.

La mediación está compuesta por una serie de fases, pero son flexibles, cada mediador debe crear su propio método, adaptando las herramientas y conocimientos que posee al caso que se presenta, de forma general señalan varios autores como Moore (1993) .que en primer lugar tenemos la fase de pre-mediación, donde se trata a las partes por separado para que nos cuenten su versión y nosotros verificar si es un conflicto mediable o no (pues no todos los conflictos son mediables, por ejemplo los que constituyen un delito, por ejemplo, conflictos familiares donde haya violencia familiar), como decía antes, también que el mediador decida si quiere mediar ese conflicto, etc; después estaríamos ante la fase de acogida donde se reúnen a ambas partes y se les comenta en qué consiste la mediación y ellos decidir si quieren iniciar este proceso o no; las siguientes fases serían la explicación del problema y la situación de este, la negociación y por último el acuerdo, donde se plasma por escrito un convenio que refleje las soluciones a las que las partes han llegado y se firma, comprometiéndose éstas a cumplirlo. El mediador tiene la responsabilidad de que estos acuerdos estén dentro del derecho, no perjudiquen a ninguna de las partes sino que beneficie a ambas. Esto tiene como efecto un mayor grado en el cumplimiento del acuerdo

que una sentencia judicial, ya que para las partes supone una mayor sensación o sentimiento de pertenencia el hecho de haber llegado por ella misma a una solución, estando de acuerdo con la misma y además en la que sale ganando siempre, al igual que la otra parte.

El objetivo único de la mediación no es llegar a un acuerdo, se puede llegar o no se puede llegar, pero una mediación no es exitosa si se llega al acuerdo sino cuando dotamos a las partes de las herramientas suficientes para que cuando puedan tener un problema futuro sepan resolver sus conflictos por ellos mismos, sin la necesidad de un tercero, basándose en los principios y en la cultura de la paz. (Fisas, 2002)

Además la mediación supone un coste más reducido de economía y de tiempo para aquellos que necesiten resolver sus conflictos, pues un proceso judicial, con lleva gastos de abogados, trámites, espera de que salga un juicio, etc.

En definitiva, es un compromiso de todos aquellos que conocemos lo que es la mediación, el difundirla a la sociedad, que la ciudadanía lo conozca y pueda elegir métodos alternativos basados en la resolución pacífica y en la educación de la paz para sus conflictos. En la mediación hay lugar para todos, los mediadores pueden ser trabajadores sociales, abogados, psicólogos, pedagogos, educadores sociales, etc.

En la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia, se imparte el Máster de Mediación Oficial, el cual da la formación necesaria y la titulación correspondiente para poder desempeñar esta importante labor.

Además la mediación podemos encontrarla en distintos ámbitos entre ellos, la mediación escolar, mediación penal, mediación laboral, mediación en consumo, mediación familiar, mediación comunitaria, etc.

Debemos pronunciarnos y apoyar una ley de mediación, poder dar opciones a los ciudadanos, sobre todo si es beneficioso para que la sociedad avance y haya una armonía de convivencia. Hay que recorrer un largo camino para conseguir tener la mediación que podemos encontrar en otros países como por ejemplo Méjico, donde existen Centro de Mediación

gratuitos para los ciudadanos, financiados por el Estado. De esta forma se dota a la población de herramientas para la resolución de sus obstáculos y sus choques de intereses con otras personas y se les dan distintas vías de forma de resolución. Pero el camino se acorta cuanto antes empiece a caminarsse.

Y para terminar, repito la cita que la profesora Pilar Munuera Gómez⁷ utiliza en uno de sus textos:

*“Cuidado con los pensamientos:
Estos se transforman en palabras.*

*Cuidado con las palabras:
Estas se transforman en acciones.*

*Cuidado con las acciones:
Estas se transforman en hábitos.*

*Cuidado con los actos:
Estos moldean el carácter.*

*Cuidado con el carácter:
Este controla tu destino”.*

Bibliografía por Orden de Aparición

GORJÓN, F. y SAENZ, K. (2009): “Métodos alternos de solución de controversias.” Méjico. Universidad Autónoma de Nuevo León.

VINYAMATA, E. (2005): “Conflictología.” Barcelona, Ariel.

REDORTA, J. (2007): “Cómo analizar los conflictos.” Barcelona, Paidós

REDORTA, J. (2006): “Emoción y conflicto.” Madrid, Paidós

MOORE, C. (1993): “El proceso de mediación. Métodos y prácticas para la resolución de conflictos.” Buenos Aires. Granica.

FISAS, V (2002): “Cultura de paz y gestión de conflictos.” Barcelona. Editorial Icaria-Ediciones UNESCO

MUNUERA, P. (2007): “El modelo circular narrativo de Sara Cobb y sus técnicas.” Portularia Vol. VII, nº 1-2. 2007, [85-106], issn 1578-0236. Universidad de Huelva

⁷ conoedora experta de uno de los grandes modelos de mediación de la autora Sara Cobb y el modelo circular narrativo.