

MEDIACION

La mediación es un procedimiento de resolución de conflictos con la intervención de un tercero imparcial, que colabora con las partes, para que logren identificar el problema, vean otras opciones y logren consenso.-

Este procedimiento es voluntario y las partes tienen una función activa, son ellas las que van a actuar, van a cooperar, y van a acordar la decisión.-

Cuando las partes deciden voluntariamente recurrir al procedimiento de mediación para resolver sus conflictos, colaboran activamente, cumplen las pautas previamente explicadas por el mediador, pero en ningún momento delegan en él la resolución.-

El mediador conduce el proceso, pero no asesora, no aconseja, no decide, mantiene en todo momento una posición neutral.- La experiencia nos muestra, que cuando las partes llegan a un acuerdo que puede ser parcial o total, lo cumplen porque fue elaborado ellas.-

MEDIADOR

El mediador es un tercero capacitado y entrenado mediante técnicas específicas para ayudar a las partes a resolver sus controversias, focaliza su atención en lo que las partes dicen y en el tema.-

CONFLICTOS QUE PUEDEN SER MEDIADOS

- Patrimoniales
- Laborales
- Comerciales
- Comunitarios
- Familiares
- Escolares
- Ambientales
- Empresariales
- Gremiales

El conflicto se inicia cuando una parte (persona física o jurídica) reclama un derecho que le corresponde o que supone que le corresponde y la otra parte lo desestima, ya sea rechazándolo o no dando respuesta, esto se convierte en una disputa, en la que entran en juego:

Intereses

Derechos

Poder

La mayoría de las disputas se resuelven conciliando los intereses de las partes, algunas determinando quien tiene razón y otras definiendo quien es el mas poderoso.-

Las partes pueden recurrir a la justicia o al proceso de mediación para resolver la disputa.-

Existen motivos para que las partes opten por recurrir al proceso de mediación y son los siguientes.-

MEDIACION

- 1) Deciden las partes.-
- 2) Menor tiempo para la resolución.-
- 3) Las partes pueden dialogar.-
- 4) Las partes determinan la solución.-
- 5) El proceso es confidencial.-
- 6) Se concilian los intereses.-
- 7) Satisfacción de ambas partes.-
- 8) Solución mas duradera.-
- 9) Certidumbre Las partes buscan solucionar el conflicto

JUICIO

- 1) Decide el juez.-
- 2) El juicio puede durar años
- 3) El diálogo en tre partes es casi nulo
- 4) El Juez impone la Solución.-
- 5° El proceso es público.-
- 6) Una parte gana el total.-
- 7) Hay un vencedor y un vencido
- 8) Solución sujeta a Apelación
- 9) Incertidumbre, el juicio busca establecer verdades.-

CONFLICTOS FAMILIARES

Si bien esta forma de resolución de conflictos puede ser utilizada satisfactoriamente en diferentes materias, como ya lo expuse; en este trabajo solo me ocuparé de Mediación en conflictos de familia.-

La mediación en los conflictos familiares va orientada a revalorizar el rol de todos y cada uno de los miembros que componen la familia que concurre a solicitar el servicio de mediación.-

Cuando dos personas deciden convivir y formar una familia se inician las dificultades lógicas de equilibrar esta nueva pareja sorteando las dificultades que implica alejarse de sus respectivas familias de origen y programar con sus propias vivencias para incluir en su relación a los hijos que vendrán.-

Esta nueva pareja que formó una nueva familia se ve en la necesidad de negociar en forma permanente con cada una de sus familias de origen y a la vez con sus hijos, cuando este equilibrio se rompe y recurren al procedimiento de mediación es muy importante para el mediador ubicarse en el contexto familiar y observar las características de la familia y cual es la crisis que está atravesando.-

Cuando mediadores y mediados están ubicados dentro del contexto familiar es oportuno trabajar sobre la lectura que cada uno de los mediados hace respecto a los mensajes que envía, pide, acepta, descalifica o rechaza y sobre los mensajes que se da a si mismo.-

El mediador conduce el proceso intentando despertar en los mediados la creatividad para que encuentre opciones para resolver la situación que provoca el conflicto, me parece oportuno citar a Ernest Von Glaserfeld, en una opinión con la que coincido: "Uno no convence a la gente con argumentaciones.- No la convence ni con buenas o con malas argumentaciones, la gente modifica su punto de vista solo si, por si misma, descubre que no funciona".-

En este proceso las partes se ven involucradas, son ellas las que buscan las opciones, los caminos, el mediador no aconseja, no sugiere, el rol del mediador es provocar un torbellino de ideas para que las partes vean la

conveniencia o no de cambiar su punto de vista.-

En conflictos familiares es importante que yo, mediador tenga en cuenta la historia del grupo familiar y las actitudes, que escuche a las partes utilizando todos mis sentidos y debo ser consiente que los mediados tienen recursos para estructurar sus propios valores, es importante apuntar a que vean por si mismos si lo que expresan con la palabra es lo mismo que expresan con su cuerpo o si los mensajes entre palabra y cuerpo son diferentes.-

El mediador con sus actitudes de autenticidad, consideración positiva incondicional y empatía para con el grupo familiar consultante, facilita el crecimiento de sus miembros.-

El siguiente gráfico, extraído de Análisis transaccional en vivo nos clarifica como actuamos, como transmitimos los mensajes.-

LOS 12 SIGNOS DE LA CONDUCTA OBJETIVA (EXTERNA PÚBLICA)

SIGNOS DE LA CONDUCTA VERBAL (LENGUAJE)

- 1º) Palabras y frases, sintaxis.-
- 2º) Tonos de voz.-
- 3º) Ritmo del habla, velocidad
- 4º) Volumen (intensidad)

CONDUCTA NO VERBAL (CORPORAL)

- 5º) Mirada (expresión en las pupilas)
- 6º) Expresión facial (músculos del rostro)
- 7º) Gestos y ademanes (manos, brazos, piernas, pies, cuello, hombros, movimientos de cabeza)
- 8º) Postura corporal (tronco, caderas)
- 9º) Lo vegetativo (color de la piel, tono muscular, transpiración, latidos cardíacos, ritmo respiratorio, volumen del labio inferior)
- 10º) Distancia física a la cual se coloca respecto de otros
- 11º) Velocidad y ritmo de los movimientos corporales
- 12º) Vestimenta (ropa, adornos, maquillaje)

Cada uno de estos signos transmite un mensajes, pueden aparecer todos o algunos, generalmente aparecen casi todos, simultáneamente y cambiando sutil y rápidamente.- Aproximadamente un 10% de todo eso llega a nivel de la mente consciente, el resto es captado por la mente inconsciente y nos influencia poderosamente.-

La forma de transmitirlos puede ser congruente o incongruente.-

La primera la forma congruente se da cuando todos los signos de conducta que se observan, coinciden en transmitir el mismo mensaje, ej. Una persona que levanta la voz y pega sobre la mesa, está dando un mensaje de enojo, tanto cuando levanta la voz (conducta verbal) como cuando golpea sobre la mesa (conducta corporal).-

La forma incongruente se da cuando se están enviando dos o mas mensajes diferentes entre si, la incongruencia puede ser:

- a) Simultanea: dos o mas signos de conducta transmiten diferente información al mismo tiempo ej. Digo “me asaltaron y se llevaron mucho dinero y al mismo tiempo me río.-
- b) Sucesiva: cuando los comportamientos incongruentes están separados por un lapso de tiempo ej. Digo a mi hijo “Como te portaste mal hoy no comés caramelos y 3 horas mas tarde le entrego caramelos.-

Tener en cuenta esto sobre todo en las mediaciones relacionadas a conflictos de familia es realmente importante, nos permite ayudar a los mediados a que capten su mundo interior, se encuentren con ellos mismos, logren ver la parte de responsabilidad que les cabe en la crisis familiar, busquen opciones y programen un nuevo camino de crecimiento en su propio beneficio y en el de sus vínculos mas cercanos.-

TAREA DEL MEDIADOR EN CRISIS FAMILIAR

Hacer una buena acogida: Recibir a las partes calidamente, mostrándoles receptividad e interés.-

Prestar atención y lograr empatía: La empatía crea una base sólida, genera confianza.- El mediador toma distancia suficiente de los mediados para no involucrarse, pero a su vez no se desconecta de sus sentimientos.-

Escuchar lo que las partes dicen y como lo dicen: La conversación tiene música y letra como las canciones.- Las palabras están acompañadas de su música: el tono de la voz, su altura, la intensidad, el timbre, el ritmo, las pausas, la respiración etc.

Distinguir los mensajes explícitos e implícitos: En cuestiones de familia, las partes muchas veces tratan de esconder sus verdaderos sentimientos, sobre todo los que les resultan dolorosos.-

Delimitar el problema: El mediador colabora con los miembros de la familia otorgando un tiempo y un espacio, de modo que los mediados se serenen, se escuchen, vean el problema.-

Escuchar y hacer de espejo: El mediador hace de espejo y los mediados empiezan a advertir sus propias palabras, si sienten que se les está prestando atención, se organizan y se entienden a si mismos.- Esta etapa sirve además al mediador para comprobar si sus percepciones son acertadas, si entendió con claridad lo que las partes quisieron transmitir.-

Relacionar: El mediador establece conexiones, relacionando frases, actitudes y emociones.-

Resumir: Es una forma respetuosa de invitar a las partes a que contemplen en visión de conjunto, ciertos aspectos de sus sentimientos, deseos, comportamientos, que considerados aisladamente parecen poco significativos, pero que sumados y en función de la convivencia en el grupo familiar toma otra dimensión.- Esto de resumir puede ser útil por ej. en el momento de iniciar una nueva sesión.-

La tarea del mediador en los conflictos familiares va encaminada a que los mediados logren conocer los roles diferentes que les corresponde dentro del grupo, que descubran los proyectos comunes en los que están involucrados, los límites a los que es conveniente que se atengan y para lograrlo el mediador recurre a su inteligencia reflexiva que le muestra cuando aplicar una técnica y cuando otra.-

Bibliografía:

Willam L. Ury, Jeanne M. Brett, Stephen B. Golberg.- "Como resolver las disputas. Diseño de sistemas para reducir los costos del conflicto" edit. Rubinzal-Culzoni,1995.-

Roberto Kertesz, "análisis transaccional en vivo" edit. IPPEM Editorial, 1985.-

P. Vicente Zueco. Asesoría pastoral Cuaderno N° 11 del Instituto de Pastoral Vocacional edit. Hermandad de Sacerdotes Operarios Diocesanos.-

P. Vicente Zueco Entrevista pastoral Cuaderno N° 33 del Instituto de Pastoral Vocacional, edit. Hermandad de Sacerdotes Operarios Diocesanos.-