

La mediación: Entendiendo lo más básico

¿Qué es mediación?

La mediación es un proceso totalmente voluntario donde las personas que están en conflicto se sientan con un/a mediador/a y hablan sobre diferentes maneras de resolver dicho conflicto o disputa.

¿Qué es un/a mediador/a?

El/la mediador/a es una persona profesionalmente preparada a ayudar a las personas a encontrar soluciones en donde todas las partes implicadas están de acuerdo.

El/la mediador/a

1. Escucha la versión de las dos partes implicadas.
2. Hace preguntas para ayudar a las personas implicadas a entender y clarificar qué ha pasado, cómo las personas fueron implicadas en el caso y también a identificar qué es lo que se necesita para progresar.
3. Ayuda a las personas a encontrar soluciones que son compartidas entre ambas partes.
4. No se pone de ninguna parte, no da consejos, ni hecha culpa a nadie.

La mediación no es

- Una audiencia en la corte donde testigos son necesarios y se presentan pruebas.
- Un proceso para determinar culpabilidad o inocencia.
- Una sesión de terapia o consejería.

Preparándose para la mediación

- Escriba en un papel lo que es importante para usted y lo que le gustaría discutir.
- Piense en lo que las dos partes pueden hacer para resolver el problema.
- Esté preparado/a a hablar abiertamente y a escuchar.

Resolviendo los conflictos por si mismo/a

Hable directamente con la otra persona

Si no existe ninguna amenaza de violencia, hable directamente con la persona que usted tiene el problema. Una conversación directa es más eficaz que una carta, dar golpes a la pared, tirar piedras o quejarse a otros.

Escoja un buen momento

Planee hablar con la otra persona en el momento adecuado. Por ejemplo, no empiece un argumento cuando la otra persona está de camino al trabajo, cuando usted ha tenido un mal día o antes de empezar la cena.

Planee con tiempo

Piensa en lo que quiere decir antes de reunirse con la persona. Mantenga claro cuál es el problema y cómo le afecta a usted. Hable en un sitio silencioso y sin interrupciones, y donde las dos partes se sientan cómodas.

Muestra respeto

Cada persona entiende el respeto de una manera diferente, pero de todas formas nadie quiere ser culpado o insultado. Si la otra persona se enfada, siempre será más difícil para escuchar. No culpe a la otra persona, ni empiece la conversación con lo que usted cree que debería hacerse.

De información

No saque primeras interpretaciones acerca del comportamiento de la otra persona. Por ejemplo: "usted estás aparcando a puestas enfrente de mi garaje para hacerme enfadar". En vez de esto, usted puede explicar como se siente: "cuando usted aparca enfrente de mi garaje me enfado porque no llego al trabajo a tiempo".

Escuche

Da la oportunidad a la otra persona para explicar su posición acerca del conflicto. Relájese, escuche e intente entender cómo se siente la otra persona.

Muestre que usted está escuchando

Aunque usted no esté de acuerdo con lo que la otra persona está diciendo, dígame que usted le ha escuchado y que está dichoso/a de lo/as dos puedan hablar del tema.

No se lo guarde

Una vez que usted ha empezado a expresar sus sentimientos y a explicar cómo ves el problema, no se guarde cosas que puedan parecer difíciles de decir o de discutir, o que cree que no son muy importantes. El problema será más fácil de resolver si se habla de todos los problemas.

Coopere para solucionar el problema

Es más eficaz que las personas cooperen conjuntamente, que no una diciéndole a la otra que cambie. Sea específico: "Apagaré la música a media noche" es mucho mejor que: "ya no pondré nunca más el volumen de la música alto." Luego, escriba su acuerdo y lo que todas las personas harán.

Seguimiento

Acuerde en hacer un seguimiento con la otra persona en un momento determinado para estar seguro/a que lo acordado está en pie.