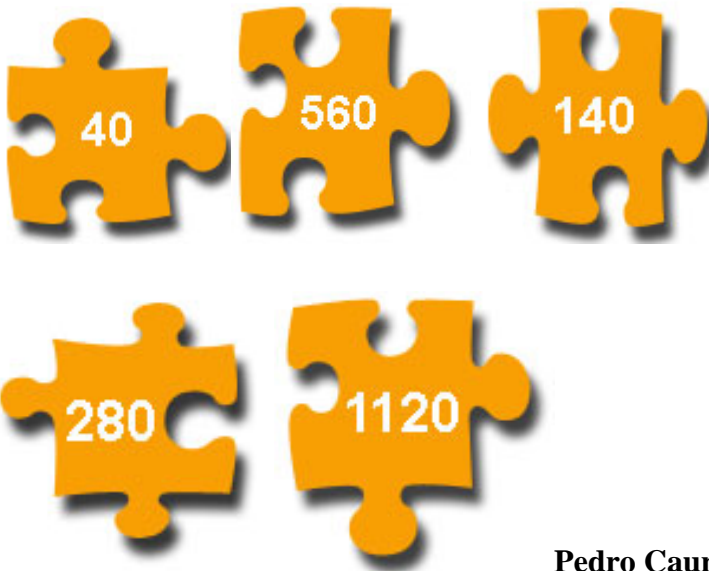


MÁSTER EN MEDIACIÓN. UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

MEMORIA FINAL DEL CURSO 04 -05 (Resumen)

EL PUZLE DE LA MEDIACIÓN



Pedro Caurín Lozano

Índice

1) INTRODUCCIÓN:.....	2
Una connotación positiva de la mediación. ¿De dónde venimos?, ¿Hacia dónde vamos?	
Cambiando el enfoque	2
2) EL FINAL ESTÁ AL PRINCIPIO: LAS PARTES QUIEREN UN ACUERDO.	2
2.1 ¿Cómo se llega al acuerdo?	3
2.2 ¿Qué causas ha resuelto el acuerdo?	3
2.3 ¿Satisface los intereses de las partes?.....	4
2.4 ¿Están seguros del alcance del acuerdo?	4
3) CINCO MESES, UN AÑO, 3 AÑOS...ANTES.....	4
3.1 La esencia del conflicto.	5
3.2 Causas, origen y proceso.....	6
3.3 Elementos del conflicto.	8
3.4 Componentes básicos del conflicto, el iceberg del conflicto.	8
3.5 Tipologías:.....	9
3.6 Alternativas de resolución de conflictos:	9
3.7 Las partes:.....	10
3.8 La legitimación cruzada.....	11
4) ENCUENTRO DE LAS PARTES.....	12
4.1. El proceso de la mediación	12
La premediación, la fase inicial:.....	13
Encuentro de las partes, la fase de mediación propiamente.....	13
4.2. El papel del mediador.....	14
Funciones, estrategias, actitudes y habilidades:	14
Trampas:.....	15
4.3 En el centro la comunicación	16
5. VOLVIENDO AL PRESENTE Y MIRANDO AL FUTURO.	17
6. EL POTENCIAL DE LA MEDIACIÓN.	18

1) INTRODUCCIÓN:

Una connotación positiva de la mediación. ¿De dónde venimos?, ¿Hacia dónde vamos? Cambiando el enfoque

Hablar de mediación es hablar inicialmente de conflicto, desacuerdo, diferencia, oposición, intereses contrapuestos. Pero sobre todo es superar, con la ayuda de un tercero imparcial, las diferencias; es recuperar la confianza en uno mismo y en el otro y la capacidad, el poder personal para encontrar soluciones que satisfagan a ambos y que permitan recuperar la relación o reducir los efectos negativos del conflicto.

A continuación trataré de hacer una síntesis (cualidad del mediador) del cambio que supone la mediación. Utilizaré la **connotación positiva** (una de sus técnicas) para destacar los conceptos clave que han ido saliendo a lo largo del curso en torno al conflicto y la mediación:

Hablar de mediación es hablar de competir, evitar, ceder, pero sobre todo de negociar y colaborar.

Hablar de mediación es hablar de proceso, de tiempo, de cambio, de comunicación.

Es hablar de poder, miedo, inseguridad, desequilibrios, pero también de recuperar la confianza, el respeto y la dignidad.

Es hablar de posiciones rígidas, de atacar y defenderse, pero sobre todo de abandonar las defensas, de abrirse y de cooperar.

Es pedir voluntad de cambiar, responsabilidad en el proceso, protagonismo en la búsqueda de soluciones, decisión de avanzar y compromiso con las soluciones.

Es también un tiempo de escucha y de empatía, de paciencia y esperanza, de silencio y de calma; para buscar juntos, construir y deconstruir.

Es un espacio de debate, discusión o, mejor, de diálogo, de comunicación referencial, relacional, circular, transaccional...un espacio para pasar del yo y el tú, al nosotros.

*Un espacio para la ciencia, la técnica, la estrategia, pero sobre todo para la imaginación, la creatividad, la artesanía, un espacio para la construcción de la paz a través **del arte de mediar**.*

2) EL FINAL ESTÁ AL PRINCIPIO: LAS PARTES QUIEREN UN ACUERDO.

Lo que motiva a las partes a solicitar la mediación es poder alcanzar un acuerdo que les satisfaga. Es el deseo inicial que se proyecta en un futuro próximo. Es creer en la posibilidad del cambio de su situación actual de malestar, de tensión, enfrentamiento, insatisfacción, etc., por otra situación de mejora sustancial de su realidad, no sólo de intereses materiales, sino que cubra o tenga en cuenta sus necesidades como persona.

Tan sólo han pasado unas semanas, unos meses desde que llegaron a mediación y están a punto de firmar un acuerdo. Es una de las ventajas de la mediación frente a otros recursos, la rapidez en conseguir los objetivos que perseguían.

Alguna de las preguntas a responder llegado este momento son: ¿Cómo se llega al acuerdo?, ¿Qué causas ha resuelto el acuerdo?, ¿Satisface los intereses de las partes?, ¿Están seguros del alcance del acuerdo?...

2.1 ¿Cómo se llega al acuerdo?

Sin duda que llegar hasta aquí y de forma **voluntaria**, uno de los principios de la mediación, es ya un logro; el haberse dado la oportunidad de iniciar otro camino diferente al recorrido hasta ahora para resolver sus diferencias fue una decisión arriesgada y valiente. Ha sido un **proceso** duro y complejo, lo veremos después más ampliamente, de transformación personal en cuanto a los pensamientos, percepciones y las actitudes a la hora de abordar el conflicto.

Pero es una experiencia contrastada que sólo se llega a alcanzar acuerdos si las partes tienen **voluntad de querer cambiar** y mejorar; si hay unos mínimos de disponibilidad y de flexibilidad.

Es una decisión libre de al menos dos personas adultas (el esquema más sencillo en cuanto a partes intervinientes).

Como nos diría el Análisis Transaccional (A.T.), el acuerdo es una transacción de *adulto/adulto* en la resolución del conflicto. No es una decisión caprichosa o sumisa tomada por el *Niño*, ni tampoco desde la imposición del *Padre*, o de una figura de autoridad que ejerza de tal, como ocurre con el juez.

2.2 ¿Qué causas ha resuelto el acuerdo?

La cuestión aquí es valorar si nos conformamos con llegar a un acuerdo, uno de los objetivos de la mediación, o por encima del acuerdo pretendemos promover la capacidad de relacionarse, de respetarse, de convivir. Porque, si es esto último, el acuerdo o desacuerdo es relativo.

Es aquí donde hay diferencias entre los diversos modelos de mediación.

A modo de síntesis, destaco las diferencias en lo referido al acuerdo:

1. **Modelo Harvard:** El acuerdo es fundamental y procura resolver la causa del conflicto, el desacuerdo. Entiende el conflicto como un obstáculo, algo negativo a resolver. No intenta modificar las relaciones entre las partes.,
2. **Modelo Transformativo:** Aquí no importa si se llega a un acuerdo o no. La meta es modificar la relación entre las partes, la "*transformación relacional*".
3. **Modelo Circular-narrativo:** Podríamos decir que es un modelo intermedio de los anteriores, está orientado tanto al acuerdo como a la modificación de las relaciones.

Por eso, en función del origen del conflicto, del tipo de conflicto, si es de intereses o predomina más lo relacional, el mediador deberá tener en cuenta las necesidades de las partes y optar por un modelo que se adecue más a la finalidad que se pretende. No deberían ser las partes quienes se adapten al modelo o escuela del mediador, sino al contrario.

Por otra parte, en la mediación interesa el presente y el futuro, no interesa tanto retomar el pasado, a diferencia de lo que sería la terapia, que sí trabaja con el pasado para intentar explicar algunas conductas del presente. Predomina una actitud pragmática, resolutive y no analítica.

2.3 ¿Satisface los intereses de las partes?

Lo primero que hay que dejar claro es si las personas que están presentes están legitimadas para alcanzar un acuerdo. Porque, si no es así, hay que cortar la mediación, o se irá al traste lo conseguido hasta el momento. La legitimidad de las personas para alcanzar acuerdos viene determinada por el derecho y por la mediación.

Si están legitimadas, son ellas las que hacen su acuerdo, es su solución, es a ellos y, sólo a ellos, a quién corresponde la responsabilidad de lo alcanzado. También la valoración de si es bueno, o malo; si están conformes con lo conseguido; son adecuadas las soluciones elegidas, las MAAN etc. El mérito o el fracaso corresponden a ellos, son los protagonistas del acuerdo.

También aquí, de forma especial, ha de quedar manifiesta la imparcialidad del mediador. No es a él a quién tiene que gustarle; ni aceptarse las opciones sugeridas por él, o de elegir las que parezcan mejores, ¿Mejores para quién?, sin duda que para las partes.

Podríamos hablar de que la mediación ha sido exitosa cuando *"se llega a un acuerdo en todos los asuntos de la disputa para beneficio mutuo de todos"*. Algo difícil y costoso de conseguir. Pero también se puede decir que la mediación ha sido eficaz cuando: el conflicto principal se resolvió, cuando las partes estaban satisfechas con el procedimiento de la mediación, cuando la relación entre las partes mejoró...

2.4 ¿Están seguros del alcance del acuerdo?

Si no están seguros, será conveniente que se asesoren con personas de su entorno, otros profesionales, para que cuando lo firmen sea también una decisión adulta y responsable, sin precipitación y con plena conciencia y conocimiento.

También aquí el mediador deberá ejercer su papel con mucha responsabilidad y equidad, para que ninguna de las partes busque o se aproveche de situaciones de ventaja o ignorancia, hasta lograr un *acuerdo equilibrado*.

El mediador deberá asegurarse que las partes han entendido bien lo que van a firmar y que lo hacen libremente, sin presión.

Llegados a este punto, puede parecer al espectador de la película o al ingenuo lector que estas personas no tenían en el fondo un problema o que si los tenían son personas adultas y capaces de resolverlos por ellas mismas, que no tenían necesidad de la mediación, pero las apariencias engañan.

Retrocedamos en el tiempo para ver qué ocurrió...

3) CINCO MESES, UN AÑO, 3 AÑOS...ANTES.

Todo conflicto tiene una historia, un proceso a lo largo del tiempo. Las causas, los hechos, las diferentes percepciones que provocaron el inicio de un conflicto, en algunos casos, se remontan a meses o años entre las personas, generaciones entre las familias y a siglos entre los pueblos y las naciones.

En algunas ocasiones ese inicio es reconocido, recordado por las partes, pero en otras ocasiones es confuso, vago, e incluso no saben por qué se pelean, ya no es lo que más importa, se trata de atacar

al otro: "hundirle", "machacarle", "de mí no se ríe nadie", "no sabe con quién se la juega" o de defenderse: "no voy a dejar que me pise", y otras expresiones coloquiales similares (Confieso que trabajar sobre estas respuestas coloquiales o los refranes relacionados con el conflicto, la violencia, el agresor, la víctima, la mediación popular etc. fue una de las opciones iniciales que tenía para realizar este trabajo. Me parece interesante y no descarto hacerlo en el futuro).

Tampoco las partes toman como referencia el mismo hecho inicial. Cada parte cuenta su *historia de los hechos* partiendo de distinto punto de la secuencia, tienen una visión que, evidentemente, no coincide o es antagónica con la visión de la otra parte.

Si no se supera adecuadamente esta primera fase de diferencia perceptiva, origen de infinidad de conflictos relacionales, la cosa se va a complicar y a derivar en un auténtico conflicto; que se puede reproducir o amplificar en el tiempo siguiendo una *escalada conflictual*, que nos explicaba en clase E. Vinyamata. Con momentos de agresión y tensión y otros de descanso y preparación para la siguiente agresión.

Para reducir la escalada conflictual, las partes tendrán que cambiar sus **percepciones**. Normalmente, parten de percepciones negativas que les generan desconfianza, dudas e inseguridad y se defienden provocando ofensas menores o mayores y que a su vez retroalimentan más percepciones negativas, que a su vez, provocan reacciones más negativas y destructivas. Este proceso se puede repetir hasta el agotamiento o llegar a una fase de estancamiento, donde las partes se dan un descanso para seguir escalando, o que se produzca un cambio y empiecen a manifestar interés por no continuar: por falta de soporte social, costes inaceptables u otras causas.

De ahí se puede pasar a la **desescalada**, con un mayor incremento de la interacción, con momentos de pausa y de concesiones mutuas y con la posibilidad de buscar objetivos comunes superiores.

Es en esta fase donde mejores resultados obtiene la mediación, puesto que se produce un proceso de reconstrucción de la confianza mutua y se genera una nueva relación de poder entre las partes.

3.1 La esencia del conflicto.

Partimos de que el conflicto es consustancial a la vida: "*Donde hay vida hay conflicto*" (Dahrendorf). Y otras expresiones similares como "La chispa de la vida", "la sal de las relaciones". Otros hablan de la "fascinación" del conflicto.

En sí mismo no es ni bueno ni malo, no tiene moralidad. Algunos utilizan el símil del agua o la dinamita para expresar su potencial, capaz de dar vida o destruirla.

Lo que sí es importante es nuestra reacción, la respuesta que adoptamos: si lo evitamos, afrontamos o si lo utilizamos para mejorar, construir o para destruir al otro; porque es ahí donde se evidencian nuestras dificultades, carencias, miedos, resistencias, intencionalidad, moralidad etc.

Todos los autores de **Conflictología y Mediación** tienen su definición de conflicto. Las hay sencillas y más complejas, pero todas revelan aspectos complementarios, diferentes lados de la figura poliédrica que es el conflicto.

A continuación voy a entresacar algunas y subrayar los aspectos más destacados o la filosofía que subyace:

Una sencilla, centrada en lo fenomenológico, en el choque que supone la contradicción. Deutsch lo definió como: "*Cada vez que ocurran actividades incompatibles*".

El conflicto no es algo estático, tiene vida propia, es más un "proceso conflictivo", como señala Marinés Suares: *"El conflicto nace, crece, se desarrolla y puede a veces transformarse, desaparecer y/o disolverse, y otras veces puede permanecer relativamente estacionario"*.

Es una perspectiva dinámica del conflicto, la posibilidad del cambio puede surgir en cualquier momento, pero hay que darse la oportunidad y se tienen que dar unas condiciones determinadas para ello, un espacio que facilite la colaboración.

Otra más compleja, de Boardman y Horowitz donde amplían los ámbitos del conflicto a las tres áreas importantes de la persona, el pensar, el sentir y el actuar y a los efectos de esas interacciones totales y complejas entre los individuos o los grupos: *"Definimos el conflicto como una incompatibilidad de conductas, cogniciones (incluyendo las metas) y/o afectos entre individuos o grupos que pueden o no conducir a una expresión agresiva de su incompatibilidad social. Nuestra definición específicamente incorpora conducta, cogniciones y afectos porque todos estos factores son importantes en el conflicto..."*.

También Sergi Farré nos aporta otra definición de conflicto donde insiste en el aspecto de dinamicidad del conflicto y en los elementos básicos del mismo, percepciones, posiciones e intereses: *"...El conflicto puede definirse como un fenómeno dinámico que surge entre dos o más personas o grupos de personas y en el cual existen percepciones, intereses y posiciones que caracterizan la visión de cada una de las partes, presentándose total o parcialmente de forma divergente y opuesta entre sí"*.

3.2 Causas, origen y proceso.

Ha sido una experiencia cotidiana durante el curso experimentar cómo ante cualquier dinámica, ejercicio práctico sobre un caso de mediación, nos íbamos rápidamente a buscar las soluciones y, a ser posible, ser los primeros en acertar con la respuesta. Considero que es una de las primeras trampas del mediador inexperto, como somos nosotros.

Como aprendiz de mediador, considero necesario una cura de humildad, de calma, para conocer primero qué pasó, dónde, cómo y otras preguntas que nos lleven al origen del conflicto. *"El conocimiento, la capacidad de entender los conflictos resulta imprescindible y fundamental si se pretende ayudar a las personas en conflicto o en crisis"*.

Comprender lo que sucede, sus orígenes y causas puede representar el tener solucionado una buena parte del conflicto.

Las partes tienen mucho interés en contar su historia, una gran necesidad de ser escuchadas y comprendidas. Si pasamos por alto o estamos poco atentos a algunos datos del inicio, o corremos en busca de las soluciones, es posible que las partes no se sientan entendidas, respetadas y, en consecuencia, tampoco le den autoridad o legitimen al mediador. Y lo más probable es que abandonen la mediación en las primeras sesiones. Hablaremos más adelante sobre esto con más detalle al hablar de las cualidades del mediador y la legitimación.

Una aportación muy relevante a la mediación ha sido la de la Teoría general de los Sistemas al aportar la visión de *causalidad circular* y sistémica frente a la concepción lineal de causa-efecto. El efecto también modifica la causa, ambos se retroalimentan

(Tª de la retroalimentación).

Uno de los primeros aprendizajes en mediación es que en la medida que comprendemos un conflicto empezamos a cambiar la percepción.

Otro principio que debe tener presente el mediador y que debe transmitir a las partes hasta que lo lleguen a asumir es que todas las partes tienen una parte de razón. Va a depender del punto de partida, de la perspectiva o el ángulo de visión desde el que se contemple.

Nuestra percepción del conflicto y la de las partes condiciona una serie de actitudes y comportamientos a la hora de abordarlo y entrar en un proceso de mediación. De hecho, una buena parte de los conflictos tienen su origen en el pensamiento, lo que vulgarmente denominamos "montarse una película"

La concepción filosófica de la vida, del cosmos, determina que adoptemos una actitud más o menos violenta. "*Detrás de cada conflicto hay un modelo cultural*". Como veremos más adelante, los componentes culturales forman uno de los tres ángulos del conflicto.

Pero, ¿Cómo se cambia de percepción? Es necesario aprender a convivir desde el desacuerdo, desde las diferencias.

Aceptar las otras percepciones supone un esfuerzo, y más cuando se ha podido producir violencia de algún tipo durante el *proceso conflictual*.

Hay personas que parten de una percepción negativa, los conflictos son algo malo, negativo y por lo tanto se deben evitar o reprimir. Esta concepción inicial va a condicionar el propio proceso, la visión del otro como el enemigo a batir o destruir. Buscará soluciones de uniformidad, de restablecimiento de la calma, eliminando el conflicto. Debajo de este planteamiento hay toda una filosofía y sociología funcionalista que lo sustenta (Merton, Parsons, Mayo). Parten de que el conflicto es una desviación que hay que eliminar. La diferencia es el fundamento del conflicto y por lo tanto se busca la **homogenización** de los criterios y la **uniformidad**.

Frente a la visión anterior hay otra percepción positiva del conflicto que parte de la idea que los conflictos son buenos porque posibilitan el cambio. Teorías marxistas y teorías sociológicas del conflicto como la de Dahrendorf y otros autores apoyan esta filosofía del conflicto. Además, los conflictos unen y crean lazos de solidaridad frente a los otros adversarios. Aquí, el acuerdo es la finalidad última, conveniencia de una negociación o mediación para buscar una solución ventajosa. Las soluciones pasan por la desaparición o dominio del oponente.

Frente a las dos posiciones anteriores, Eduard Vinyamata nos habla de una tercera vía, *el planteamiento terciario o la percepción serena*. Parte de que los conflictos pueden ser positivos o negativos, dependerá de si se beneficia o perjudica a las partes y si les ayuda a mejorar su relación.

El acuerdo pasa aquí a un segundo plano y lo importante pasa a ser la transformación de la relación desde el respeto, el reconocimiento del otro, la cooperación, la solidaridad etc. Se admiten las distintas opciones y se buscan soluciones conjuntas que sean **beneficiosas para ambos**. Sin duda que esta última posición supone un cambio de paradigma en el estudio de los conflictos y de las relaciones, porque supone una visión integradora de los conflictos, las personas y sus contextos, más allá de las posiciones culpabilizadoras o excluyentes.

También me parece conveniente resaltar el proceso pedagógico de reciclaje personal que tenemos que hacer los mediadores y a su vez transmitir a los mediados, en la línea que E. Vinyamata comentaba en clase: "*desaprender algunos conceptos y maneras de afrontar para volver a aprender y resolver los conflictos sin utilizar la violencia*".

3.3 Elementos del conflicto.

Para Sergi Farré la mayoría de los conflictos negativos contienen dos variables: *Miedo y poder*.

El poder. Según S. Farré, se suele producir una dialéctica entre seguridad y poder. De tal forma que cuando esto no puede autorregularse surge el conflicto.

El miedo suele actuar como mecanismo de defensa para detectar y evitar situaciones de peligro. Se llega a producir un proceso biológico con reacciones psicosomáticas.

La parte positiva de todo esto es que podemos educar nuestros miedos y modificar de forma preventiva los elementos culturales y estructurales que producen esos miedos en nosotros, en la relación o en el contexto.

El poder es también un fenómeno complejo que nos ayuda a conseguir lo que queremos o necesitamos. Suele tener una connotación negativa porque lo asociamos a abuso de poder, a imponer etc., pero tenemos que ser realistas y aceptar que ninguno de los elementos positivos del conflicto: cambio, crecimiento, desarrollo, etc. Se pueden conseguir sin poder.

Conflicto y cambio son inseparables. Subrayo esta expresión porque ha sido uno de los conceptos más repetidos por los diversos ponentes del curso y que aparece en los primeros capítulos de cualquier autor sobre conflictología o mediación.

El objetivo de todo conflicto es conseguir que alguien o algo cambie. Y es cierto que todo cambio puede crear posibilidades de mejora, pero conviene precisar y no pecar de ingenuos, que algunos conflictos y cambios no persiguen un beneficio de la gente, una mejora, sino que en ocasiones les perjudican o que los pretendidos fines positivos no justifican los medios utilizados (tenemos ejemplos cercanos de invasiones, guerras, etc.).

También en el proceso de la mediación el cambio se vive como amenaza, incertidumbre, inseguridad, miedo a perder el control. Por eso va a ser muy importante a lo largo del proceso, pero sobre todo en la fase inicial de la mediación, aportar información para calmar los miedos y generar más confianza en el proceso, en las partes y en el mediador. Desde el inicio, las personas tienen que ver, sentir, que las formas, los medios empleados, el trato etc. son diferentes; que aquí existen otras maneras de ver y resolver los problemas.

3.4 Componentes básicos del conflicto, el iceberg del conflicto.

La imagen gráfica del triángulo es uno de los iconos más utilizados para expresar algunos componentes del conflicto. Es utilizada y recomendada por muchos autores a la hora de analizar y diagnosticar los conflictos.

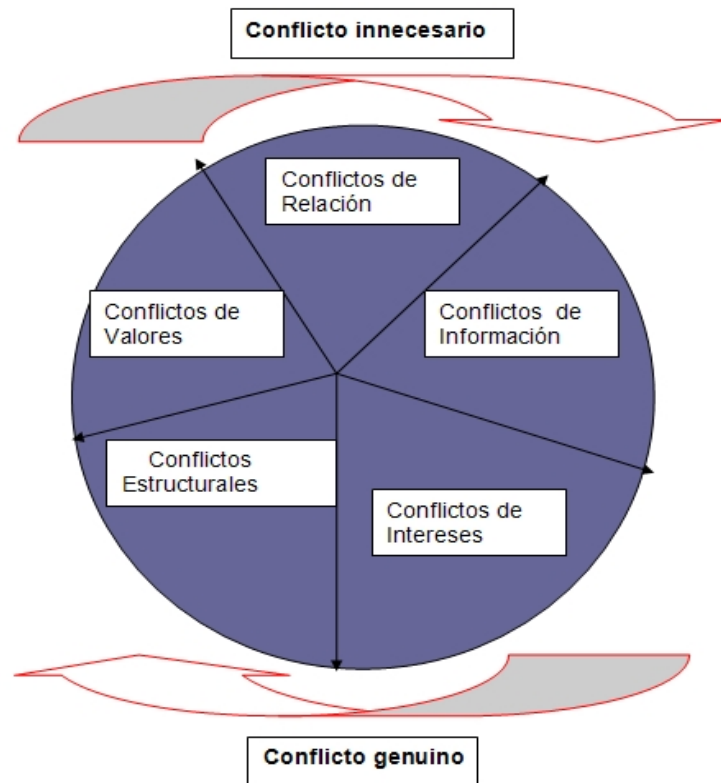
Figura, 1. Fuente: Sergi Farré, *el iceberg del conflicto*. (Farré, S: *Gestión de conflictos: taller de mediación*, Barcelona, Ariel, 2004, Pág. 42.)



3.5 Tipologías:

Los conflictos se dan en todos los ámbitos de la vida (familia, amigos, trabajo, organizaciones, países...) y existen diferentes tipologías y clasificaciones según el elemento de referencia. Nos deben servir para diagnosticar, seleccionar el tipo y las estrategias de mediación a utilizar.

La rueda de Moore es una de las más conocidas por su visualidad gráfica, que permite una rápida clasificación en función de los 5 tipos, cada uno con subtipos. Se la ha criticado por su simplificación, pero para los que empezamos nos puede resultar muy útil en el diagnóstico inicial para situarnos.



Figura, 2. Fuente: Moore, C. 1994, *Círculo del conflicto*.

Pero si queremos afinar más en el diagnóstico, podemos coger como referencia la clasificación de Redorta (Materiales clase, 2005), que llega hasta los 15 tipos de conflictos: Recursos escasos – Poder – Autoestima – Valores – Estructural - Identidad-Normativo – Expectativas – Inadaptación – Información - Intereses – Atributivo - Relaciones personales - Inhibición y Legitimación.

Conviene tener en cuenta que son tipologías. La realidad es más compleja y no se dan los conflictos puros, los conflictos tienden a ser complejos y a mezclarse. Riesgo del mediador novato, de querer reducir o simplificar porque "no le encaja" en esta o la otra tipología.

3.6 Alternativas de resolución de conflictos:

Desde la evitación a la acción violenta y pasando por las ADR, que van desde la decisión privada de las partes, en la negociación y la mediación, a la decisión de un tercero privado o público, o un tercero legal o extralegal con la coerción.

Las partes deberán valorar los pros y los contras de cada alternativa y la más eficaz para resolver ese problema concreto. Ninguna es perfecta. Lógicamente nosotros apostamos por las ventajas de las ADR: Mayor protagonismo en el proceso, rapidez, mayor grado de satisfacción, menores costes, confidencialidad, flexibilidad, menos formalismo, etc. Pero si el objetivo de las partes es una

defensa o reivindicación, una opinión neutral, maximizar o minimizar una reparación económica (esquema *ganar/perder*) estará más recomendado el litigio.

La mayoría de las veces, la mejor estrategia para resolver un conflicto casi siempre será abordarlo.

Partimos de la experiencia práctica de que cuando un conflicto se empieza a tocar, a hablar de él, empieza a cambiar.

Recordar que el tema más importante no va a ser el conflicto en sí, sino la forma de abordarlo

Algunos podrán ser mediados y otros no. No son **mediables** los delitos y lo que en derecho se denomina "*materias indisponibles*": Necesitan la intervención judicial, no basta con que las partes se pongan de acuerdo.

3.7 Las partes:

¿Quiénes son las partes?, ¿Qué visión tienen del conflicto?,

*¿Qué historia nos cuentan?, ¿Qué sentimientos y actitudes tienen?, ¿Qué necesidades tienen?,
¿Hay puntos de interdependencia?...*

Estas y otras preguntas y sus respuestas van a ser claves para aproximarnos a ellas, comprenderlas y legitimarlas.

Siendo las partes las protagonistas del proceso de la mediación y la perspectiva desde la que se contempla este trabajo se presupone que convendría dedicar un espacio importante a hablar de ellas. Y así es, **todo el trabajo está dedicado a ellas**: desde el origen de su conflicto hasta llegar a su acuerdo, pasando por el proceso de cambio estamos pensando en ellas, en sus percepciones, actitudes, vivencias etc.

Ya anticipé en la introducción que éste era uno de los elementos centrales, pero que iría apareciendo de forma transversal e implícita a lo largo del estudio. Por eso tan sólo comentaré algunos aspectos importantes que merecen la pena resaltarse de forma explícita y, a la mayoría de las preguntas iniciales, intentaré dar respuesta a lo largo del trabajo. La finalidad es que aparezcan ellas, las partes, como sujetos activos, como protagonistas y no como conceptos teóricos estáticos.

Esta es, al menos, la intención. No se si seré capaz de trasmitirla y de ser percibida esa perspectiva y transversalidad.

Protagonismo. *"El protagonismo de las partes es otro de los objetivos de la mediación y es lo que la diferencia sustancialmente de otras formas de conducir las disputas..."*

La actuación directa de las partes en la génesis del conflicto, en el proceso de mediación y en las soluciones finales y consecuencias. Porque también en las otras formas se intenta resolver el conflicto, se da una sentencia, un laudo, una solución, pero sin tanto protagonismo de las partes. Aquí se les da una mayor autonomía y responsabilidad. Lo que Marinés Suares denomina **Co-protagonismo**.

Protagonismo ya desde el inicio para solicitar la mediación, al menos una de las partes. Pero la otra, igual protagonismo y autonomía para decidir si acude o no a la primera sesión.

Tenemos que ser conscientes de que la disponibilidad de las partes al acudir a mediación no se encuentra al mismo nivel. No todas las partes acuden con la disponibilidad necesaria para afrontar las exigencias y actitudes que plantea la mediación a la hora de resolver sus desavenencias. Lo habitual es que las expectativas y los objetivos de cada una de las partes sean diferentes, muchas veces contradictorios y en algunas ocasiones incompatibles. Esa es la dificultad y lo que da sentido a la mediación, su reto transformativo de la situación conflictual inicial.

La voluntariedad va a ser uno de los principios básicos de la mediación. No tan sólo para participar en el proceso, sino para poder decidir qué parte o partes del conflicto no desean tratar. Lo que si se les va a pedir a ambas partes es la **voluntad** de querer superar la situación inicial de bloqueo que ha generado el conflicto y que ellas, por sí mismas, no han sido capaces de resolver. Es por ello que muchos mediadores valoran como más necesario para el proceso de la mediación la **voluntad de querer cambiar**, que la voluntariedad inicial de las partes.

Algunas personas no están acostumbradas a decidir y la mediación está pensada para personas adultas con capacidad de decisión.

Legitimación. Es una de las estrategias que se utiliza durante el proceso para favorecer la comprensión mutua y que parte del principio de la mediación de que todos los intereses son igual de legítimos.

Eduard Vinyamata se refiere a ella como *"la necesidad de humanizar al oponente, al otro, otorgarle dignidad, respetando sus necesidades"*.

La causa de que algunas disputas acaben en conflicto y no se resuelvan es por la falta de **reconocimiento** de la otra parte. El reconocimiento es una de las necesidades básicas de la persona (*pirámide de las necesidades de Maslow*) y no se trata de compensar con intereses materiales, cuando el agravio tiene que ver con la dignidad, con el respeto, con el perdón. Estas **necesidades no son negociables**.

Cuando llegan a la mediación se sigue manteniendo esta actitud; entre otras cosas porque una parte se presenta como la víctima cuando cuenta su historia y presenta a la otra parte como el victimario. Las partes y el propio discurso relacional tiende a perpetuar estos roles. Desmontar ese esquema y ponerlas en un plano de igualdad de derechos y libres de culpabilidades es el fin que persigue esta técnica. Será más necesaria si el conflicto tiene un componente relacional. Si no se llega a la legitimación de la otra parte será difícil avanzar y conseguir algún acuerdo y desde luego imposible que la relación mejore.

Me pareció muy interesante y eficaz el esquema que hizo Iñaki Bolaños sobre la legitimación y que trataré de reproducir:

Figura, 3. Fuente: Bolaños, I. *La legitimación*, 2005, materiales de clase.

3.8 La legitimación cruzada

Pasos:

1. El mediador (M) legitima a cada parte por separado (A) y (B).
2. Legitima a ambas partes.
3. Legitimación cruzada: Pedirle a cada parte que reconozca, legitime al otro.

Bolaños considera que este movimiento es clave en la mediación y a mí también me lo parece, aunque no sencillo ni para el mediador ni para las partes. Considero que es de esos momentos en que "te la juegas" y "está en juego" la mediación (si se me permite el juego de palabras).

La narrativa oficial del conflicto. Acabamos de ver cómo las partes narran lo que ocurre desde sus actitudes, creencias, ideología, expectativas, sentimientos, etc. y cómo intentan narrar los hechos buscando una coherencia con todo lo anterior, desde su cristal particular.

Es su *narración selectiva*, cuentan su experiencia subjetiva, no lo que ocurrió, seleccionan los datos que dan coherencia a sus acciones y "omiten" aquellos que no se ajustan o son contrarios a sus intereses.

Por otra parte, al narrar, ambas buscarán la comprensión y la implicación emocional del que escucha, el mediador. Intentarán apropiarse de la construcción del mediador, lo que Sara Cobb llama "*la colonización de las narrativas*".

Aceptar las otras percepciones supone un esfuerzo de comprensión, entendida no como aceptar o estar de acuerdo con el otro, como una cesión, sino como un cambio en las propias percepciones al entender las razones del otro, asumiendo que todas las partes tienen una parte de razón.

Superar las resistencias y los miedos que supone dicho cambio será un indicador de que la mediación va por buen camino, que las partes tienen la voluntad de cooperar y de que el mediador seguramente está haciendo bien su papel. Estaría bien que si las partes han realizado ese esfuerzo se sientan reforzadas por el mediador con alguna **connotación positiva** que les estimulará a superar otras dificultades desde la lógica de la mediación, la cooperación.

Josep Redorta insiste en la necesidad de "*intentar comprender la lógica del otro en la mediación*".

La pregunta clave para el mediador en este momento del proceso es ¿Cómo ser comprensivo con el relato de una de las partes sin mostrar desacuerdo con la otra? La habilidad del mediador consistirá en superar ese relato inicial de cada una de ellas, que tampoco les ha servido a ellas para superar el conflicto y construir uno nuevo que les sea más útil para ambas partes y consigan llegar a acuerdos. Lo que M. Suares llama la "**historia alternativa**": "*La narrativa o historia alternativa no es más verdadera que las otras, es solamente una forma diferente, amplia, nueva de ver, de conceptualizar la disputa*"

4) ENCUENTRO DE LAS PARTES

A continuación pasaré a analizar el recorrido que hacen las partes, el proceso, pero sin entrar a detallar o comparar los diversos modelos, sino que trataré de rescatar los elementos esenciales y comunes a todos: La premediación o fase inicial, individual y el encuentro de las partes en un segundo momento.

4.1. El proceso de la mediación

"Yo lo que quiero es..." , "yo lo que no quiero es..."

Partimos de la perspectiva de las partes. Estas podrían ser una de las primeras expresiones o respuestas ante la pregunta del mediador de por qué acuden a un servicio de mediación. Pero, intentemos dar respuesta a estas interrogantes.

¿Por qué acude la gente a mediación?, ¿Qué quiere, qué necesita?, ¿Por qué y para qué lo necesita?

Acuden porque están "*atascadas*"; porque por si mismas no han sido capaces de superar el conflicto o continuar una negociación y buscan la ayuda de un tercero que les ayude, en este caso del mediador, pero puede ser la de un árbitro (Arbitraje) o la de un juez (Vía judicial).

Las partes, ante todo, si inician la mediación es para estar mejor.

Ya vimos anteriormente que las partes tienen una vivencia negativa del conflicto, lo sufren, lo padecen. Han intentado evitarlo, se han esforzado por "*destruir al otro*" de diversas formas, incluso llevándolo a los tribunales, con querrelas etc. y, ¡Nada! El conflicto, lejos de reducirse, se ha incrementado, han entrado más actores, más distorsiones, más desgaste físico, psíquico, económico etc., hasta llegar al agotamiento y/o la ruina.

Y, por fin, empezar a comprender que ese camino es un callejón sin salida, o una salida destructiva: que los **costes** son inaceptables (Es sorprendente la capacidad del ser humano, de algunas personas, para superar una situación de violencia, de destrucción y seguir confiando en ellos mismos y en los otros, llegar a perdonar y sentarse a dialogar con "*ese/esa*", (léase también el lenguaje no verbal de tono despreciativo, gestos de la cara, mirada...). Lamentablemente otros mueren en el intento o quedan tan dañados que les resulta imposible dar respuestas constructivas para ellos mismos o con los otros).

La premediación, la fase inicial:

Podemos partir del supuesto de que alguien les informa de la posibilidad de ir a mediación. Algunos se atreven a "provar", a hacer una llamada e informarse y exponer su situación a alguien que le escuche, que le entienda.

Es evidente que de entrada va a seguir con su posición de partida: "*yo lo que quiero es que fulano me de, me devuelva, me deje,...o no haga, no diga, no se lleve...etc.*" El motivo de la demanda es desde **las posiciones**, lo que la gente quiere sacar o conseguir de la mediación.

En las primeras sesiones, que pueden ser individuales o conjuntas, dependiendo del modelo de mediación, deberá quedar claro el contexto en el que van a trabajar; la visión que tiene del conflicto cada parte y lo que buscan; y el mediador, con esa información, hacerse un primer diagnóstico del conflicto.

Pero, superadas esas posiciones de partida ante todo buscan aumentar su seguridad y confianza y, en gran medida, con la intención de llegar a acuerdos razonables en que los **beneficios** sean mayores que las pérdidas, que se zanje definitivamente el conflicto y que "*termine la pesadilla*" en que se había convertido.

Encuentro de las partes, la fase de mediación propiamente.

Seguimos avanzando en el proceso de cambio, ¿Qué tiene que pasar para que una persona, una parte, que se considera afectada por un conflicto, por las acciones de la otra parte, pueda llegar a escuchar, empatizar con el otro? Evidentemente un cambio, una transformación. Y lo primero es que se tiene que sentir reconocido, respetado, legitimado.

No se trata de que las personas cambien de pensar, actuar, porque si las forzamos a ese cambio lo percibirán y se van a resistir. Tampoco se trata de hacer terapia y provocar cambios en el área

cognitiva o emocional, en sus mecanismos de defensa etc. El mediador deberá tener claro el objetivo y no traspasar esa frontera y menos mezclar los procedimientos, algo que puede ser peor y confundir más a la gente, a parte de ser poco ético y profesional.

La mediación es un proceso de confianza, por eso es importante el no permitir la violencia, las amenazas, porque eso aumenta las defensas y la desconfianza. Las partes deberán tener claro desde el principio, en la presentación del mediador que estamos en otro espacio, en otro **contexto** y que también es su responsabilidad respetar esa primera condición para que ambos tengan la posibilidad de hablar sin miedo, decir claramente lo que piensan y sienten, pero respetando al otro. Si ese principio no lo cumplen es la responsabilidad del mediador tomar decisiones o hasta cortar la mediación. Va a ser imprescindible para avanzar y para que las partes se sientan seguras, crear y garantizar una atmósfera de confianza donde puedan expresar sus diferencias.

Se va construyendo esa actitud a lo largo del proceso, de tal forma que vamos pasando de la incertidumbre, a la seguridad y al acuerdo.

La mediación, como trabajo de artesanía, es algo complejo y que necesita su **tiempo**. Cada escuela, y dependiendo también del tipo de conflicto, del número de las partes y de su actitud en el proceso, varía con respecto al número de sesiones a realizar y si todas son conjuntas o se siguen haciendo alguna por separado con cada parte.

Un arte y una ciencia que se apoya en una metodología y en unas técnicas que ayudan a crear el contexto de la mediación y que posibilita que las personas recuperen la confianza (*el empowerment*) y la capacidad para poder de nuevo **negociar sus acuerdos por ellas mismas**.

Es el mediador el que deberá controlar el proceso y los tiempos en función de su estilo, su diagnóstico y sus habilidades. Lo vemos a continuación.

4.2. El papel del mediador.

Por fin aparece de forma expresa *la figura del tercero*, **el mediador**.

Según el modelo de mediación elegido adopta un papel más o menos intervencionista: En el método Harvard interviene más y en el Transformativo, mínima intervención. En el modelo Circular-Narrativo ayuda a *de-construir* la historia.

Autoridad y poder. El mediador no recibe ningún poder de nadie, no representa a ninguna autoridad, a diferencia de las terceras personas en otros modelos de resolución de conflictos, y se presenta un tanto desarmado, desprotegido. Paradójicamente podemos afirmar que ahí reside su debilidad, pero también su fuerza.

"La verdadera autoridad y poder de decisión pertenecen únicamente a las partes"

Una función importante va a ser equilibrar las desigualdades de poder entre las partes.

Funciones, estrategias, actitudes y habilidades:

El mediador tiene que saber qué hacer, para qué lo hace y cómo hacerlo en cada momento. Ya lo decía Séneca hace muchos años: *"Ningún viento le es favorable al que no sabe a donde va"*. Y para eso, la primera tarea es **definir el conflicto**. El mediador tiene que entender el conflicto y saber manejarse ante los conflictos, lo cual supone que tiene que desarrollar unas actitudes, unas técnicas

y estrategias de afrontamiento que superen el miedo inicial. En palabras de J.P.Lederach: "*Ver y entender lo que existe, ir más allá de lo visible, de la polarización, hasta incluir al enemigo.*"

(Conferencia en Guernica, 2005).

Acabamos de ver en el punto anterior cómo una de las tareas principales es la de crear el ambiente adecuado para que la gente se exprese libremente, sin miedos o imposiciones para que lleguen a fiarse y entenderse y encuentren sus propias soluciones. Un ambiente de confianza, y ¿Cómo se genera? Pues a partir de la buena disposición de las partes y de las habilidades del mediador: habilidades de comunicación, capacidad para gestionar la tensión, la incertidumbre, capacidad de persuasión etc. O a través del modelado: Transmitiendo el mediador seguridad, tranquilidad, equilibrio, escucha activa, claridad y empatía.

Trasmitiendo profesionalidad, capacidad para "*gestionar el conflicto*", transmitiendo y siendo imparcial.

Uno de los objetivos más importantes, según el modelo C.Narrarivo es ayudar a las partes a **redefinir** sus intereses. Ayudarles a "*deconstruir*" la historia (Suares, M, 1996), o lo que es lo mismo, construir otra historia útil para ellos, rescatando historias de las dos partes para que se puedan identificar y que les sirva, les ayude a "*desempantanarse*" y buscar alternativas de solución.

Otra de las funciones que más se ha repetido por todos los ponentes es que *el mediador ayuda a que las partes negocien mejor.*

Si se equivoca el mediador no tiene tanta importancia, no es tan relevante, hay posibilidades de rectificar durante la sesión, al final, al día siguiente retomando otra estrategia. Se tiene que quitar presión y no caer en la trampa del miedo a fallar, a no resolver el conflicto, el no resuelve. Porque puede caer en lo que se denomina la profecía autocumplida: como tiene miedo a no resolver, al final termina no resolviendo. A poco que se interese, les escuche, organice, la cosa mejorará. Cuanto más, si es un buen profesional, competente, capaz de gestionar el conflicto, las relaciones y utiliza las técnicas y herramientas adecuadas para ese conflicto y con esas personas.

Otra de las funciones importantes es ir gestionando la tensión, los sentimientos de las partes (Redorta). En este asunto se aprecian diferencias entre los diversos mediadores y según las corrientes, a la hora de gestionar las tensiones. Unos son más partidarios de controlar, no favorecer la expresión de sentimientos (Harvard), mientras que otros favorecen la expresión porque consideran que después de la catarsis se puede trabajar y construir mejor (Sergi Farré). Motivar a las partes para la colaboración, en la búsqueda de las MAAN

Trampas:

El mediador deberá estar atento a no dejarse "atrapar" por las narrativas de los mediados, que comentamos anteriormente.

"No por mucho madrugar", partiendo de la filosofía de este refrán podemos aplicarlo al campo de la mediación en el sentido de que la prisa es una mala consejera en mediación y en la actitud del mediador. El mediador es aconsejable que avance al ritmo de la parte más lenta.

Otra de las trampas puede ser una implicación excesiva, un exceso de voluntarismo; lo que en definitiva supondría un exceso de protagonismo del mediador. Riesgo de hablar mucho y escuchar poco.

El no-protagonismo del mediador. Labor callada, de escucha activa, manejando los silencios y los tiempos. Manejando y dirigiendo el proceso, no los contenidos.

Las actitudes de **neutralidad, imparcialidad**, el no posicionamiento, el respeto a la vivencia del otro. Hasta conseguir "*vivir en el centro*" (Yolanda Muñoz) o como dice Sara Cobb, "*la mediación se ha construido sobre un dispositivo neutral*".

Imparcialidad, que implica no tomar partido por ninguna de las partes, sin que ello suponga pasividad o no procurar establecer condiciones de dignidad y respeto mutuo.

Todo el tema de la subjetividad-objetividad del mediador, las percepciones, la observación, en qué medida el observador empieza a ser parte del sistema y su intervención está condicionada etc., es uno de los temas que generan más discusión teórica. Por eso Marinés Suares habla del concepto de *deneutralidad* (es un tema muy interesante que han trabajado los autores del enfoque Sistémico y de la Teoría de la comunicación).

Importancia de creer primero el mediador en la posibilidad del **cambio** para poder trasmitírselo después a las partes, tiene que ser congruente.

Esto supone una búsqueda constante de por qué sucede esto, qué hay detrás... El fenómeno es complejo, pero es apasionante; otra de las cualidades que debe de tener el mediador; le tiene que apasionar la mediación, a juicio de Aleix Ripol

Me gustaría finalizar este apartado del mediador con una definición de J.P. Lederach en la conferencia, ya citada, de Guernika que me encantó y la quiero compartir: "*...Artistas que no dejan de creer en la capacidad del ser humano, de asumir el riesgo, de partir de las cenizas de la violencia e imaginar otras posibilidades*" (¡Impresionante!)

Para él la imaginación, la curiosidad, la responsabilidad, la creatividad y el riesgo serían las cualidades que debe tener un mediador para poder construir la paz.

4.3 En el centro la comunicación

Como elemento transversal y central.

"La comunicación es un tema central del proceso de la mediación. La disputa, considerada como una de las etapas del conflicto, es un proceso comunicacional. Se desarrolla en la comunicación, se conduce en la comunicación y, si se logra un acuerdo, éste es también un acto comunicacional."

La mediación sirve para conducir problemas de comunicación entre las partes, pero la misma conducción es un acto comunicacional que se desarrolla dentro de un contexto. En un primer momento el mediador intentará modificar la forma que tienen de comunicarse las partes, donde lógicamente, habrá disfunciones de varios tipos. En un segundo momento, la propia dinámica de la mediación posibilitará una comunicación más creativa y cooperativa; en definitiva, una más útil que les ayude a resolver los problemas de forma más eficaz.

En un proceso de comunicación se va construyendo una historia o narrativa, una suma de interacciones entre las personas que se comunican y se realiza en un determinado contexto histórico. Cada parte va construyendo su propia historia, que es con la que acuden a la mediación. Ninguna es más verdadera que la otra, pero es evidente que no les ha sido útil a ninguna de las partes. Por eso será importante que el mediador les devuelva otra narrativa, "*la historia*"

alternativa", que tampoco será más verdad que la de ellos, pero en la que ambos se sientan reflejados, se identifiquen y les sea más útil que la suya.

La mediación puede ayudar a crear pautas de interacción en la comunicación y en las relaciones personales. ¿Qué significa esto?, pues que las personas pueden aprender, a través de la dinámica de la mediación, a respetar al otro y escucharle mientras habla, guardar su turno, expresar sus opiniones y sentimientos sin tener que llegar al insulto o la descalificación etc. Esto se puede ir viendo a medida que se avanza en las sesiones, pero sobre todo tiene un efecto pedagógico y terapéutico para el futuro.

Los axiomas de la comunicación, de las teorías de la comunicación de Paul Watzlawick, son postulados que todo mediador tiene que tener presente a lo largo del proceso comunicacional que supone la mediación. Partiendo del 1º, que dice: "*Es imposible no comunicarse*" y que deberá tener muy presente en los primeros momentos, pues es posible que al menos una de las partes no quiera hablar, que ambas no quieran tener relación, pero eso ya lo están comunicando, aunque no hablen y el mediador lo tiene que captar.

Con respecto al 2º: "*Toda comunicación tiene un aspecto de contenido (referencial) y un aspecto relacional (conativo)*". El 2º clasifica al 1º. También aquí el mediador deberá estar atento para saber leer el correcto o ver las incongruencias. Y así en el resto de axiomas hasta 5 que no me detengo a detallar, no por ser menos importantes.

Algunos de los procesos que condicionan las relaciones y la comunicación: La percepción, el pensamiento, los sentimientos, intencionalidad, acción...

¿Es posible entonces la objetividad? Estamos en la era de la subjetividad. Nuestra visión de la realidad está mediatizada por nuestra educación, experiencia, discurso social, representaciones sociales etc. Filtros que nos alejan de la utopía de la objetividad.

La percepción condiciona también nuestra forma de pensar, sentir y actuar.

El mediador no debe obsesionarse con pretender la objetividad, con saber "la verdad" de los hechos, tampoco caer en el subjetivismo, en la interpretación rápida, el diagnóstico superficial.

A través de las diversas técnicas e instrumentos de la mediación como el **parafraseo, las preguntas, el resumen, la connotación positiva, la externalización del problema, la reformulación, la metacomunicación** y otras técnicas de la comunicación, adecuadas a su estilo y formación, irá devolviendo a las partes lo captado y a su vez ellos le irán confirmando si ha entendido correctamente y si ellos se sienten escuchados y comprendidos. En cualquier caso fomentar siempre el diálogo como instrumento de resolución.

5. VOLVIENDO AL PRESENTE Y MIRANDO AL FUTURO.

Volvemos al comienzo de la película, donde hicimos un corte, para poder entender mejor a esas personas, qué fue lo que pasó entre ellas para que ahora se sienten a negociar.

Si las partes han sido capaces, durante el proceso, de cambiar o transformar sus percepciones, actitudes y comportamiento, podemos afirmar que será más fácil llegar a acuerdos o soluciones que beneficien a ambos. Y, si no es posible el acuerdo en esta ocasión, estarán en mejores condiciones para afrontar futuros conflictos desde planteamientos nuevos.

Recuperar las propias capacidades para poder decidir por uno mismo es un logro personal que da satisfacción y aumenta la confianza de la persona, el famoso *empowerment* significa eso.

Es lo que nos recuerda E. Vinyamata que persigue la mediación, y de forma especial la corriente transformativa: "*La mediación busca la recuperación de las capacidades de las personas para resolver, por sí mismas, sus conflictos*"

A veces el objetivo de la mediación no es que la gente se lleve bien o lleguen a un acuerdo, etc, sino "*tener una salida digna*" (Yolanda M.). Salida digna de una relación, de un contrato, etc., no necesariamente el final feliz. Tenemos que ser realistas y aceptar que en la vida y en las relaciones se produce la asimetría, es algo normal y frecuente; no se trata de homogenizar, uniformar, sino de convivir respetando las diferencias.

6. EL POTENCIAL DE LA MEDIACIÓN.

- **Ventajas frente al sistema judicial:** Más rápida, más barata, más flexible, es voluntaria, no daña las relaciones personales o las mejora, facilita el cambio, facilita la separación de los sentimientos de culpa, no aleja el conflicto de su contexto natural, produce reaprendizajes respecto a cómo resolver los conflictos.
- El factor **privacidad** puede ser muy crítico a favor de la mediación.
- Cada vez conocemos menos el resultado de nuestras propias acciones, como fruto de las incidencias de la complejidad. La mediación ofrece la posibilidad de conocer y vivir todo el proceso de las disputas como **protagonista de principio a fin**.
- Vamos hacia la cultura de la **interdisciplinariedad**, pues los conflictos son algo más que delitos y sanciones, superan la vertiente penal y judicial, éstas no solucionan las consecuencias del conflicto. J.M^a. Mata, también al final de su libro, reivindica el potencial de la mediación como "*sistema al servicio de la autocomposición del conflicto*".
- **El efecto beneficioso en las personas** tanto en la salud física como mental, pero que se hace extensible a todos los ámbitos de la persona, mejora en la familia, trabajo, relaciones etc. lo que redundará en una mejora de la salud colectiva.
- La mediación es un buen espacio para **crecer personalmente**, sería uno de los beneficios secundarios, no buscado como objetivo inicial.
- Su potencial en la **prevención** dirigida hacia la armonización de las diferencias, hacia la convivencia, la tolerancia, la solidaridad, garantías para una verdadera **cultura de paz**.
- **Rompe con el pensamiento pesimista** y conformista de que no hay nada que hacer....



La mediación es el arte de tender puentes