



MECANISMOS ALTERNATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: EL MEDIADOR

Sergio Andrés Acosta

Docente Programa de Psicología-FUNLAM

Los mecanismos alternativos invitan a la realización de una gestión adecuada en la resolución de conflictos y conocer modelos de tratamiento. La mediación es la intervención en un conflicto de un tercero aceptable, imparcial y neutral, que carece de un poder decisorio, para o con el objetivo de cambiar o introducir cambios a la dinámica que ha tenido un conflicto o una situación conflictiva. (García Castaño, 2007)

Cuando existe un conflicto, las partes tienen distintas ópticas que señalan en el análisis de las causas de los conflictos y que requiere diferentes estrategias para la gestión, el tratamiento o la transformación de la situación.

La mediación y la conciliación son un conjunto de actividades a través de las cuales las personas involucradas en un conflicto lo resuelven con la ayuda de un tercero neutral e imparcial llamado mediador, quién ayuda a identificar las diferencias y a buscar un acuerdo voluntario entre las partes (García Castaño, 2007).

La conciliación según el Art. 64, Ley 446 de 1998: Es un mecanismo de resolución de conflictos a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador.

El mediador y el conciliador son personas preparadas para desempeñar ese rol. Para esto usan técnicas de intervención y entrenamiento que son guía para describir y entender el conflicto, como: la descripción general, la historia, el contexto, las partes implicadas y las rutas alternativas hacia la solución del problema.

Uno de los objetivos más importantes de las Unidades de Mediación y Conciliación es propender la utilización de métodos alternativos de resolución de conflictos, facilitar y capacitar a la localidad en la resolución pacífica.

La Mediación es una oportunidad para que las partes, con la asesoría de un tercero y a través del diálogo directo, manejen un conflicto determinado para generar un nuevo escenario en donde se respeten espacios mínimos de convivencia. Esta figura no se encuentra regulada en la Ley, pero ha sido utilizada frecuentemente para solucionar conflictos.

Al hablar de la mediación lo primero que sale a luz es que su impulso para acceder a una solución equitativa, proviene de las partes y no del mediador. Esto implica que, en principio, el mediador no deba proponer fórmulas de arreglo. El mediador, debe permitir que sean las partes las que encuentren los caminos para afrontar su conflicto, así mismo el mediador es el responsable de que al acuerdo al que se llegue no sea particularmente nocivo para alguna o ambas partes. Así es que la dinámica de la mediación se balancea en un péndulo, difícil de maniobrar, en donde el mediador debe impulsar el manejo autónomo del conflicto, pero teniendo que intervenir cuando la negociación no es equitativa.

La mediación incorpora un sistema dinámico de relaciones por medio de conocimientos, información, procedimientos para modificar las relaciones de poder. De ahí, la importancia en la aceptación de las partes de permitir que un tercero se incorpore, ayude en su resolución, aprobación de su presencia (legitimidad) y disponibilidad a escuchar. La mediación se caracteriza por:

➤ *SOLEMNE*: exige registro en un acta que consigne los compromisos y obligaciones que adquieren las partes.

- *BILATERAL*: establece intereses enfrentados y obligaciones asumidas por ambas partes.
- *ES CONMUTATIVA*: las obligaciones que surgen son concretas, claras y precisas.
- *NO ADJUDICATARIA*: no concede o asigna derechos.
- *ES VERBAL*: las partes pueden discutir, argumentar, dialogar sobre las diferencias y las formas de arreglo.
- *NOMINADA*: regula normas claras y precisas que la establece como una institución procesal independiente.
- *INMEDIATA*: las decisiones son producto de acuerdos logrados por las partes sin la decisión de un tercero individual o colectivo.
- *INFORMAL*: no esta sometida a ritos o procedimientos especiales de trámites.
- *OBJETIVA*: versa sobre la realidad de derechos ciertos y determinables. (García Castaño, 2007).

El mediador contribuye de manera pedagógica en la restauración de las relaciones interpersonales y comunitarias cuando estas se han visto amenazadas por un abordaje inadecuado del conflicto. La función es facilitar acuerdos entre las partes involucradas en un conflicto dando un acceso a la justicia en equidad.

En suma, son operadores de la justicia que se rigen por principios éticos enmarcados por la voluntariedad, solidaridad, neutralidad e imparcialidad. Ellos perciben las problemáticas, las situaciones donde debe darse respuesta al respeto con base en los derechos humanos, políticas de dignidad, justicia y paz.

El proceso de mediación ofrece un medio rápido y accesible para solucionar una serie de disputas. En particular, estimula la tolerancia, la paciencia, el respeto mutuo y la comprensión. Proporciona un medio por el que se puede ayudar a personas con opiniones diversas a llegar a acuerdo, cuando pueden hacerlo. Es la posibilidad de aprender como comunidad a respetar y vivir con diferencias.

La mediación, como mecanismo alternativo de resolución de conflictos, es la posibilidad de espacios de diálogo, de escucha, de interrelación, de aportar a la convivencia pacífica.

Y nosotros los psicólogos, tenemos la enorme responsabilidad de fomentarla e incluirla en cualquiera de nuestros diferentes escenarios de intervención.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Flower Acland, A.(1997). *Como utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones*. Buenos Aires: Editorial Paidós.

Beltrán Cruz, J. & Garzón Duarte, M. *Conflictos urbanos y alternativas de transformación (Compilación)*. Primer Encuentro distrital de justicia comunitaria y alternativa. Colombia.

García Castaño, U. (2007). *Mecanismos Alternativos de resolución de conflictos*. Memorias: modulo psicología de la negociación y conciliación. Medellín, Colombia.