

## **CAPITULO 5**

### **EXPERIENCIA PROFESIONAL**

En la empresa ENTERPRICING estuvimos en el área de mediación y en nuestra experiencia la mediación se aplica en cualquier lugar donde haya un conflicto. La mediación es uno de los métodos más rápidos para la resolución alternativa de los conflictos. En la mediación son las partes las que tratan, con la participación de un tercero imparcial y neutral, que es el mediador, de dar respuesta al problema que las mantiene enfrentadas, intentando alcanzar un acuerdo que sea aceptable para ambas. Es decir, el resultado no enfrenta al ganador y al perdedor, porque “todos ganan”.

El conflicto es algo inherente al ser humano y ha existido a lo largo de la historia; pero también es necesario ya que es el motor que provoca cambios cuando se saben sobrellevar. Los conflictos a los que principalmente hacemos referencia en este proyecto se refieren a los que se producen entre personas o grupos. los conflictos pueden tener diferentes causas: Problemas de relaciones entre personas, problemas de información (dos partes enfrentadas por percibir de forma diferente la poca información de la que disponen), intereses incompatibles o percibidos como tales (intereses sustantivos como dinero o tiempo, o intereses de procedimiento referentes a los métodos para resolver el conflicto), fuerzas estructurales que estarían provocadas por pautas comportamentales o de acción destructivas (desigualdad de poder y autoridad quedan latentes), sistemas de creencias incompatibles o percibidos como tales.

Diferentes son las formas que se han utilizado para intentar resolver los conflictos: Imposición por la fuerza, dejar que lo resuelva una tercera persona, evitar el contacto para evitar el conflicto, acomodarse, colaborar, competir, negociar, etc. Sin embargo, hoy en día se está viendo que una de las vías más adecuadas de resolución de conflictos es la que está basada en el diálogo, utilizando herramientas como la mediación a fin de reconducir el conflicto y su solución, obteniendo beneficio todas las partes implicadas y haciéndoles partícipes de todo

el proceso obteniendo así resultados más sólidos que se mantienen mejor a lo largo del tiempo.

En dicho proceso resolutivo participa una tercera persona u organismo imparcial llamado mediador y que se caracteriza por ser neutral, promueve la participación de las partes y sabe utilizar las técnicas adecuadas en la mediación.

Actualmente, la mediación está sufriendo una expansión en todo el mundo y en todos los niveles relacionales, tanto en conflictos interpersonales como en conflictos internacionales, por lo que la investigación, la formación y los recursos también se están ampliando; sin embargo, no siempre es fácil analizar la evolución que está sufriendo o tener toda la información sobre los avances e investigaciones que se realizan en este campo, tampoco siempre es fácil conseguir las herramientas necesarias que cada tipo de mediación requiere, o ver si las técnicas que se están utilizando son las adecuadas, ni todavía la sociedad en general tiene una visión clara de cómo y cuando se puede utilizar la mediación. Por ello se plantea este proyecto, como facilitador hacia las personas que realizan la mediación, para expandir la mediación como técnica de resolución de conflictos entre la población general, y para analizar, investigar y mejorar la mediación.

El objetivo consistía en que se lograra que cada grupo expresara los intereses que espera satisfacer a través del proceso de mediación y que, a partir de ellos, defina los criterios de éxito de una solución al conflicto.

Los resultados solo dejaban conformes a todos los grupos en la medida que hacia mi trabajo y a los intereses que estos esperan satisfacer a través de el.

Los intereses son los motivos que explican la importancia para alguien. Una forma de ayudar era que precisaran cuales son sus intereses comprometidos en el conflicto es preguntándoles continuamente .por que resolver este conflicto es importante para ustedes?. Las respuestas que nos daban era según los distintos grupos.

En base a estos mismos intereses los grupos deben luego definir sus propios criterios de éxito para el proceso de mediación. Dado que el proceso necesariamente implicara que los distintos grupos cedan en parte sus intereses, estos deberán determinar cuales son aquellos intereses que, de no ser satisfechos, los haría considerar el proceso como un fracaso.

### **5.1 Búsqueda de alternativas de solución**

Para que las alternativas de solución cumplan con estos objetivos requieren considerar elementos técnicos que son fundamentales para su viabilidad, pero que en ningún caso pueden constituir su componente esencial. Los aspectos técnicos de las soluciones deben entenderse más bien como apoyos que permitan dilucidar si las soluciones políticas propuestas son o no viables en términos de tecnología requerida, costos implicados y asuntos similares.

Para avanzar en este paso, es fundamental que cada grupo proponga la mayor cantidad posible de potenciales soluciones al conflicto. Es muy importante que las soluciones propuestas por los distintos grupos vayan más allá de sus propios intereses y se esfuercen por incorporar los de los demás grupos. Debe enfatizarse que en esta etapa no se tomara ninguna decisión sobre la cual es la mejor alternativa, sino que el objetivo es contar con un amplio espectro de soluciones lo mas creativas y novedosas posibles. Esta es básicamente una sesión creativa (tipo lluvia de ideas) y ninguna de las ideas presentadas obliga a ningún grupo a estar de acuerdo con ella.

Mientras más ideas existan, más y mejores posibilidades de solución tendrá el conflicto, por lo que es importante motivar a los participantes para que propongan la mayor variedad posible de alternativas de solución. Una forma de hacerlo es conformando pequeños comités que se aboquen a esta tarea. También

puede ser útil que se propongan soluciones parciales referidas a los distintos aspectos del conflicto.

En cuanto a la formalización de los acuerdos por escrito, se trata de un paso crucial porque asegura que los grupos compartan la misma interpretación sobre los acuerdos de solución y la estrategia diseñada para cumplirlos. Para ello será necesario poner los acuerdos y la estrategia por escrito. Es mejor esforzarse por redactar un texto de acuerdo en conjunto que pedirle a cada grupo que redacte su propia versión. Para ello, se puede elegir un pequeño comité de redacción donde estén representados todos los grupos para que elaboren un primer borrador que luego circulara entre todos los participantes para que puedan comentarlo.

Es fundamental que los comentarios que realicen los representantes de los distintos grupos reflejen con fidelidad las opiniones de sus representados. Ello permitirá evitar división de posiciones al interior de los grupos y otros malos entendidos posteriores. Todas las sugerencias y comentarios que los distintos grupos realicen al documento inicial a través de sus representantes deberán ser incorporadas. El mismo proceso debe repetirse las veces que sea necesario hasta que todos los grupos hayan aprobado el documento.