

Serie ¿Qué tal si conversamos? N.º 3

Camínar la mediación

para contribuir al bienestar de la comunidad universitaria



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA

UNIDAD PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

John Jairo Arboleda Céspedes
Rector

William Fredy Pérez Toro
Secretario general

Juan Camilo Mejía Walker
Coordinador

Isabel Puerta Lopera
Profesora

Luis Fernando Builes Builes
Profesor

Miguel Ángel Montoya Sánchez
Profesor

Sebastián Quintero Mesa
Ilustraciones

Julián Marulanda Giraldo
Diagramación

Margarita Isaza Velásquez
Corrección de texto

Producción

Facultad de Derecho y Ciencias Políticas

Luquegi Gil Neira, Decano

Elvira Ángel Franco, Coordinadora editorial

Ginna Cardona Gómez, Coordinadora de extensión

Universidad de Antioquia
Medellín, agosto de 2022

Contenido

Presentación.....	3
Capítulo I	
Lamediación.....	4
1. Por mediación entendemos.....	5
2. A un encuentro de mediación deben asistir.....	6
3. El lugar para realizar un encuentro de mediación debe ser.....	7
4. En un encuentro de mediación no debe permitirse que.....	8
Capítulo II	
Elmediador.....	10
1. El mediador debe ser.....	11
2. Algunos aspectos éticos que debe tener en cuenta el mediador.....	12
Capítulo III	
El proceso de mediación.....	14
1. Aspectos generales.....	15
2. El paso a paso de la mediación.....	16
3. Resultados de la mediación.....	22
4. Una simulación: entrenamiento para la mediación.....	23
Capítulo IV	
Aportes de la mediación a la convivencia universitaria.	
¿Por qué mejora la convivencia?.....	24
Bibliografía consultada y sugerida.....	27

Presentación

Aceptar la imperfección que conduce al error, entender que no es posible vencer la incertidumbre, asumir el conflicto como algo natural, positivo y transformador, conocer y entender la riqueza de la diversidad, comprender los alcances del trabajo colaborativo, posicionar las diferentes formas de comunicación asertiva relacionadas con la escucha, el lenguaje corporal, la palabra y el diálogo que integra estos elementos, son acciones implicadas en el quehacer pedagógico de la Unidad para la Resolución de Conflictos de la Universidad de Antioquia.

La Unidad se ha esforzado en familiarizar a los integrantes de la comunidad universitaria con estos temas, para que, de manera consciente, sus miembros apropien conocimientos, prácticas y metodologías como herramientas para la construcción de una convivencia sin violencias, y comprendan la necesidad de contar con el compromiso propio y el de todos para lograrlo.

El material pedagógico que ha producido la Unidad camina en esta dirección. En este momento sale a la luz la Cartilla N.º 3, acerca de una de las respuestas posibles ante la ocurrencia de un conflicto: la mediación.

La cartilla da cuenta de las ventajas de que sean las mismas partes, trabajando en colaboración, quienes den salida al conflicto, mediante acuerdos que benefician a todos los involucrados; y, además, muestra paso a paso la realización del encuentro de mediación, porque uno de sus objetivos es el de dejar capacidad instalada en las diferentes instancias académicas y administrativas de la Universidad de Antioquia para que puedan hacer uso de esta estrategia en busca de fortalecer el lazo social y mejorar la convivencia.

Los contenidos se organizan por capítulos, así:

I. La mediación. Desarrolla los siguientes aspectos: 1. Por mediación entendemos...; 2. A un encuentro de mediación deben asistir...; 3. El lugar para realizar un encuentro de mediación debe ser...; 4. En un encuentro de mediación no debe permitirse que...

II. El mediador. Tiene estos subtemas: 1. El mediador debe ser...; 2. Algunos aspectos éticos que debe tener en cuenta el mediador.

III. El proceso de mediación. Incluye: 1. Aspectos generales; 2. El paso a paso de la mediación; 3. Resultados de la mediación; 4. Una simulación: para que te entrenes.

IV. Aportes de la mediación a la convivencia universitaria. ¿Por qué mejora la convivencia?

Dejamos a disposición de los lectores estos contenidos que seguramente darán lugar a nuevas preguntas en este proceso que hemos emprendido de hacer didáctico un conocimiento en el que el sentido común tiene su lugar, y acercarlo a la comunidad universitaria para facilitar el aprender a vivir juntos, asunto que no siempre es sencillo, porque a veces sentimos que tenemos derecho a todo, sin contar con que el otro pueda estar pensando lo mismo, lo cual conduce a situaciones problemáticas que deben resolverse con el aporte de cada uno en beneficio de una salida que genere bienestar para sí y también para el colectivo al que se pertenece.

Recobrar la confianza, la fraternidad, la solidaridad y el respeto son aspiraciones que la Unidad para la Resolución de Conflictos espera compartir con todos los integrantes de la comunidad universitaria... Deseamos que este texto sea una contribución para lograrlo.



CAPÍTULO I

La mediación

1 Por mediación Entendemos...

- Una forma de negociación asistida y autocompositiva. Cuando hablamos de asistida, nos referimos a que siempre hay un tercero que acompaña, facilita y apoya la negociación. Y es autocompositiva, porque son las mismas partes en conflicto quienes tramitan y les dan salida a sus diferencias de una manera que las satisfaga a todas.
- Un método alternativo de resolución de conflictos (MARC) admitido en Colombia. A veces toma la forma de conciliación, pero no podemos decir que sean lo mismo, pues la mediación es mucho más flexible y cuenta con menos regulaciones jurídicas que la conciliación.
- Un proceso voluntario para todos los participantes y también para el mediador. Quienes se implican en la mediación expresan su voluntad para todo: para asistir al encuentro de negociación, para permanecer en la mesa, para retirarse de la mesa cuando por alguna circunstancia consideran que no están en condiciones de seguir en la negociación, para configurar los acuerdos e incluso para cumplir los compromisos, aunque se asume que lo harán porque estos nacieron del querer de las partes.
- La búsqueda de acuerdos entre las partes y el establecimiento de compromisos de cumplimiento, aunque no siempre se logren estos fines.
- Un proceso participativo en el que se aplican principios como la revalorización propia y el reconocimiento de los otros, usando un procedimiento flexible pero completo.
- Una forma de justicia construida por las mismas partes en conflicto, que es, por lo tanto, más legítima.



2 A un encuentro de mediación deben asistir...

- **Las partes directas**, que están ligadas por:
 - Intereses iguales sobre un bien escaso, o que no admiten partición en cuotas, o que no pueden ser satisfechos simultáneamente.
 - Intereses contradictorios o contrapuestos, cuya satisfacción sea excluyente para alguna de las partes.



Siempre hay que considerar que las partes son seres humanos, aunque estén representando a una persona jurídica. Por eso se dice: *“duro con el problema, suave con las personas”*.

- **El mediador** o facilitador de la mediación, quien es:
 - Tercero acompañante de las partes, que debe permanecer neutral e imparcial y debe estar en capacidad de conducir el encuentro de mediación.
 - Persona que tiende puentes entre las partes para que se desarrollen sus habilidades de escucha, argumentación y diálogo para labrar acuerdos.
 - Pueden ser varios mediadores (*comediadores*). Es necesario que preparen la mediación para evitar contradicciones en sus posturas en la mesa de negociación que puedan confundir o desestabilizar a las partes.
- **Las otras voces**, otras personas que no están directamente involucradas en el conflicto y son invitadas a la mesa por el mediador, porque tienen información que se hace necesario recoger en la mesa, están incidiendo en la decisión de las partes o se verían afectadas con los resultados de la negociación.
- **El o los expertos** en un tema específico que se considere necesario invitar para que las partes puedan llegar a acuerdos de manera informada y fundamentada. La opinión del experto no es vinculante, solo ilustra desde su conocimiento, y tiene como propósito ampliar la comprensión de diversos aspectos del conflicto.

3 El lugar para realizar un encuentro de mediación debe ser...

- De fácil acceso para todos los participantes.
- Tranquilo, agradable, libre de interferencias, de distractores, y seguro.
- Que garantice intimidad y privacidad: sin interrupciones de ninguna clase.
- Donde todos los participantes sean interlocutores válidos, se les trate como iguales materialmente y se les reconozca que tienen capacidad y autoridad para intervenir.
- Donde no pueda sentirse desequilibrio en cuanto al ejercicio de poder; por ejemplo: si el conflicto es entre un estudiante y el decano, el sitio del encuentro no debe ser la oficina del decano.
- Con amoblamiento cómodo, agradable y suficiente para acercar a los participantes en vez de separarlos o alejarlos.

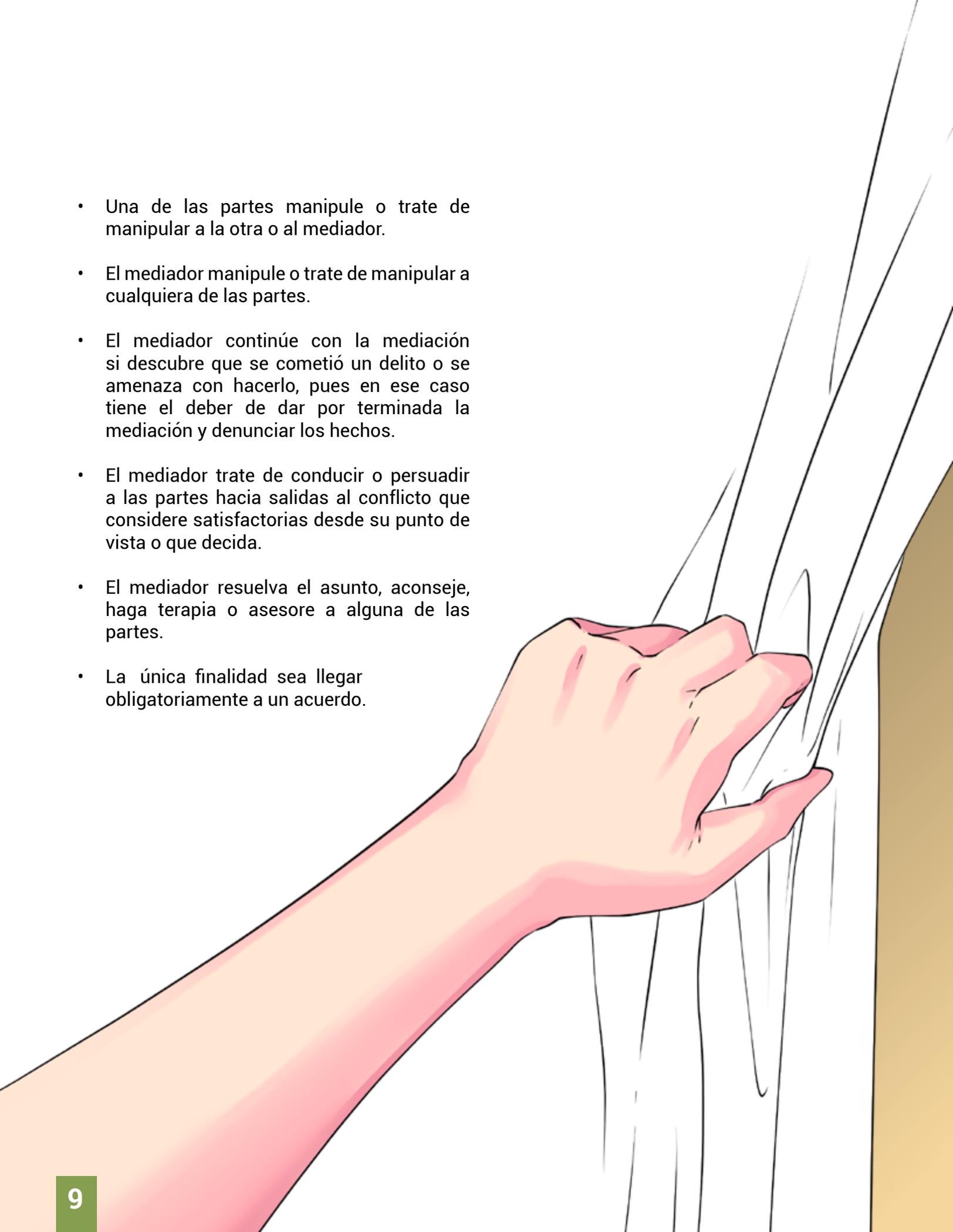


4 En un encuentro de mediación no debe permitirse que...

- Alguna de las partes sea forzada a asistir.
- Se legitime o presente la mediación como la panacea o fórmula mágica que todo lo puede arreglar o componer.
- Se realicen acciones u omisiones que causen daño físico, moral, agravio o injuria a cualquiera de los intervinientes, y lesionen su dignidad.
- Se convierta en un espacio de confrontación entre las partes.
- Se pierda el apoyo y acompañamiento a las partes o se dificulte o impida la comunicación y el fortalecimiento de su relación.
- Haya vulneración o negación de los principios de intimidad, confidencialidad y reserva con respecto de los temas o asuntos que vinculan a las partes y son tratados en la mediación.
- Haya un desequilibrio de poder tal que la negociación se convierta en imposición de una de las partes o del mediador.
- El espacio sea inseguro o se perciba como tal para cualquiera de los participantes.



- Una de las partes manipule o trate de manipular a la otra o al mediador.
- El mediador manipule o trate de manipular a cualquiera de las partes.
- El mediador continúe con la mediación si descubre que se cometió un delito o se amenaza con hacerlo, pues en ese caso tiene el deber de dar por terminada la mediación y denunciar los hechos.
- El mediador trate de conducir o persuadir a las partes hacia salidas al conflicto que considere satisfactorias desde su punto de vista o que decida.
- El mediador resuelva el asunto, aconseje, haga terapia o asesore a alguna de las partes.
- La única finalidad sea llegar obligatoriamente a un acuerdo.



CAPÍTULO II

El mediador





1 El mediador debe ser...

- Un tercero ajeno al conflicto y sin relación cercana de parentesco, amistad o enemistad con las partes.
- Una persona preparada académicamente y con experiencia para que, mediante el acompañamiento a las partes, facilite la eficacia del proceso y evite daños con su intervención.
- El “puente” entre las partes que, aunque quieren negociar, no encuentran la manera de acercarse la una a la otra en condiciones de compartir, decir, aportar, porque el conflicto ha producido fisuras en la comunicación, ha generado prejuicios y ha debilitado la opción de dialogar.
- El guía del proceso, el responsable de que no se presenten incidentes o interrupciones, de que se cumplan los acuerdos concertados entre las partes, referidos a la buena marcha de la negociación.
- La persona en quien inicialmente más confían las partes, por lo que debe esforzarse por mantener y fortalecer esa confianza y por hacer que se logre también entre ellas.
- Un ser humano que a veces se afecta con lo que ocurre en la mesa de negociación, por lo que, si siente que no puede manejar la mediación, debe retirarse.

2 Algunos aspectos éticos que debe tener en cuenta el mediador son...

El mediador debe:

- Entender que las partes cuentan con autonomía para decidir sobre su propia vida, que en la mesa de negociación cada una aporta para encontrar salidas que los satisfagan, y que como mediador no tiene derecho a insinuar, sugerir o proponer formas de resolver el conflicto.
- Analizar el conflicto y determinar si está efectivamente capacitado para dirigir el proceso (premediación).
- Excusarse por propia iniciativa de realizar la mediación, si sabe de alguna causal que le inhabilite para conocer el asunto.
- Evitar cualquier conducta discriminatoria o de preferencia hacia una de las partes.

Cuando el mediador no es erudito en los temas afines al problema que liga a las partes en el conflicto y él lo considere necesario para que puedan ampliar la comprensión de lo sucedido y contar con mejores herramientas para tomar una decisión informada, debe sugerirles que se asesoren profesionalmente, para lo cual puede suspender el encuentro. Por ejemplo: si el conflicto tiene que ver con derechos de autor, una consulta con expertos facilitará las interacciones en la mesa de negociación.

El encuentro de mediación debe prepararse con anticipación en cuanto a los siguientes asuntos: la presencia o ausencia de la información requerida sobre las partes, el proceso, el problema, las otras voces, el escenario, el contexto, la posibilidad de intervención de expertos, la posibilidad de que el conflicto sea o no negociable con mediación, la invitación a las partes contando con su disponibilidad, el lugar de encuentro y las limitaciones éticas del mediador en un caso concreto.

Si se consideró que debe haber comediadores, la preparación del encuentro debe ser conjunta para que puedan actuar coordinadamente en la mesa de negociación.

Hay conflictos que, para ser tratados integralmente, requieren intervención por un equipo interdisciplinario.



El mediador debe reconocer y respetar la autodeterminación de las partes, que tienen la facultad de abandonar la mediación en cualquier momento antes del acuerdo, si lo estiman conveniente; llegar a un acuerdo libre y voluntario, y decidir si el acuerdo debe ser por escrito.

En la medida en que las partes se van empoderando y son más conscientes de que son ellas quienes tienen la potestad de dar salida al conflicto y trabajar con la otra parte en la construcción del acuerdo, el mediador se hace cada vez menos protagonista en la mesa de negociación.

Así mismo, otros aspectos éticos que debe tener en cuenta el mediador son:

- Conservar el equilibrio de las partes y entre ellas, y no tolerar los malos tratos.
- Si siente que le es difícil mantener la imparcialidad o la neutralidad, el mediador debe retirarse de la mesa.
- Usar la potestad de dar por terminado el encuentro cuando desde su buen juicio considere que no existen condiciones para continuarlo. Por ejemplo: las partes están dilatando indebidamente el proceso, la mediación está derivando en imposición

de una de las partes, el mediador se vincula afectivamente con alguna de ellas porque su relato se relaciona con su propia experiencia de vida, el tema del conflicto afecta la neutralidad del mediador.

- Concentrarse en que las partes fortalezcan la relación, permitir que pongan en palabras su malestar, que expresen sus emociones sin dañar a la otra parte, que conserven intacta la dignidad del otro, y procurar que avancen hacia formas de comunicación que las acerquen, les ayuden a verse como interlocutores válidos y les permitan tratarse con respeto.
- “Leer” el lenguaje corporal de las partes cuando este no coincide con lo que dicen, para tratar de descifrar lo que ocurre y reencauzar el proceso. En este aspecto, las sesiones privadas con alguna de las partes (llamadas también *caucus*), las preguntas abiertas y la pausa son recursos que puede usar el mediador para desbloquear el encuentro cuando siente que se ha estancado y que las partes no se mueven de su posición.
- Trabajar *con* las partes para apoyarlas en la solución de sus necesidades e intereses en la mesa, de tal manera que todas salgan beneficiadas.

Ser “buen mediador” es tener atributos que lo orienten en la capacidad de escucha, la empatía y el respeto por la libertad de las partes.



CAPÍTULO III

Proceso de mediación

1 Aspectos generales

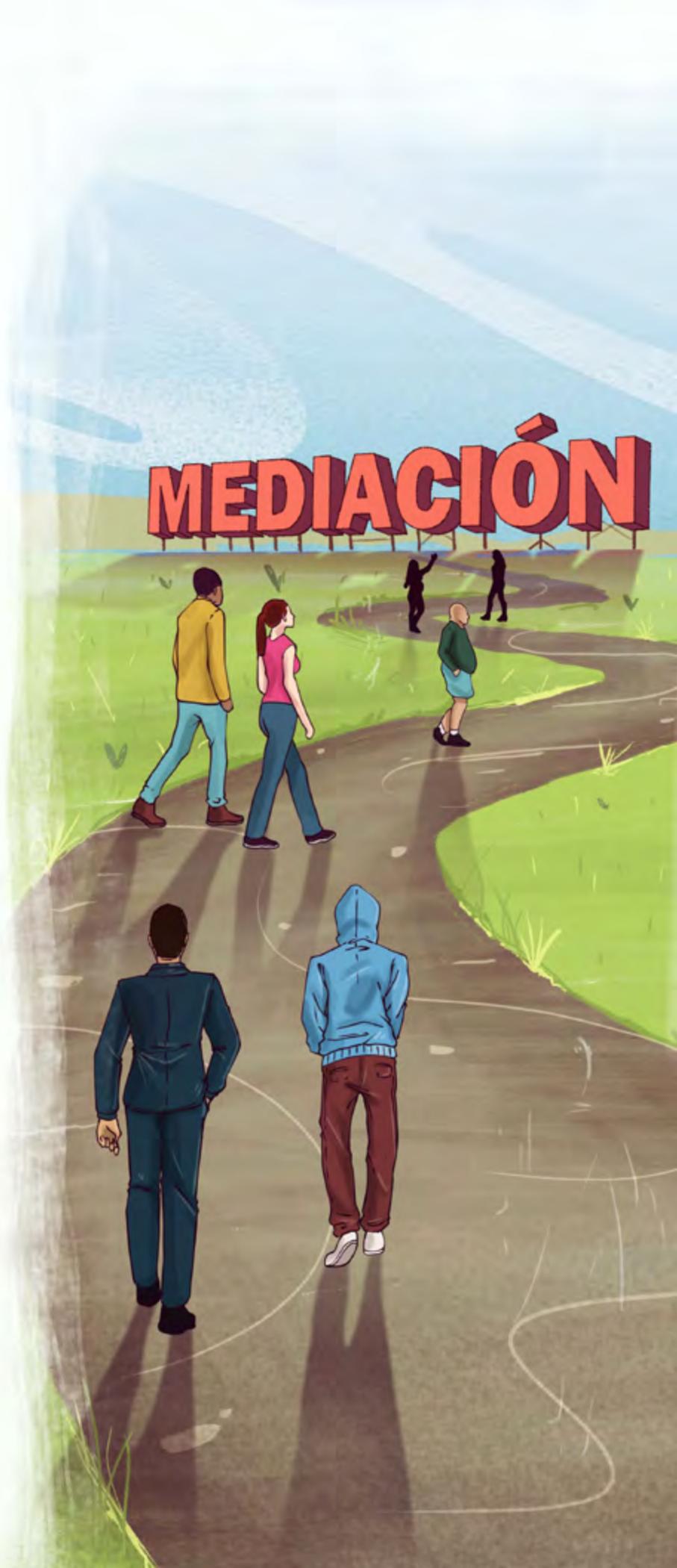
Debe definirse con certeza, antes de ir al proceso de mediación, si efectivamente existe un conflicto entre las partes y si ese conflicto admite la mediación como MARC autocompositivo.

A veces una misma situación conflictiva puede contar con varias vías para resolverla, caso en el que se analiza cuál es la que más conviene porque satisface más necesidades e intereses de las partes con menos desgaste económico, de energía y tiempo, aquella vía que las dejará más tranquilas o que permite mantener la relación, aunque no sea de amistad.

Cada mediación es única y siempre debe prepararse con antelación.

Son las partes quienes seleccionan el mediador o aceptan que lo sea alguien que se les ha propuesto: pueden solicitar su cambio durante el proceso —básicamente porque han perdido la confianza en él—.

Al iniciar el encuentro, el mediador debe informar a las partes acerca del proceso de mediación: sus características, reglas, ventajas y desventajas, y de la existencia de otros mecanismos de resolución; debe también explicarles el rol de un mediador, así como el papel que desempeñan durante el proceso ellas como partes (y sus abogados, si los hubiere). De igual manera, el mediador debe estar abierto a contestar cualquier inquietud y asegurarse de que se haya comprendido y aceptado toda la información; abstenerse de hacer promesas o dar garantías acerca de los resultados de la mediación.



2 El paso a paso de la mediación

Con la intención de que los lectores puedan apropiarse de la metodología de la mediación, haremos un recorrido por la propuesta de John Paul Lederach en su libro *Mediación* (1996), que muestra el desarrollo de cada una de las etapas y sus contenidos.

Aunque la mediación es un proceso flexible, cuenta con fases o etapas que deben realizarse de manera ordenada, pero esto no impide que en algún momento del proceso haya necesidad de devolverse a alguna, porque se nota que no tuvo un cierre acorde con sus propósitos.

Cada fase se dinamiza con las actuaciones del mediador y de las partes, por lo que se entiende que hay una intención compartida frente a que la mediación avance y termine, ojalá, en acuerdo, acompañada de los respectivos compromisos.

i. Premediación

Es una preparación de la mediación, realizada por el mediador antes de iniciar el proceso. Los aspectos a tener en cuenta en esta fase constituyen la respuesta a estas preguntas:

- ¿Existe efectivamente un conflicto?
- ¿Quiénes son las partes?
- ¿Qué información tengo sobre el conflicto?, ¿qué información me falta?, ¿dónde y con quién puedo conseguirla?, ¿para cuándo necesito esa información?
- ¿Se puede mediar ese conflicto?; si se puede mediar, ¿es esa la salida más conveniente?
- ¿Ya consulté con las partes el día, la fecha y la hora que propongo para realizar la mediación? ¿Dónde la haré? ¿Cuándo? ¿A qué horas y con cuál duración?
- ¿Tengo algún conflicto de intereses con las partes?
- ¿La mediación se hará de manera separada o conjunta?

Si están resueltas estas preguntas y es posible llevar a cabo la mediación, se continúa con el proceso.

ii. Entrada



Esta etapa da inicio a la mediación. Tiene como propósito comprender en qué consiste el proceso: crear confianza; presentar a las partes; legitimar al mediador; explicar el paso a paso; proponer, negociar y fijar las reglas.

En la entrada, el mediador es quien más hace uso de la palabra, y las partes escuchan. La intención debe ser fortalecer la confianza entre las partes y hacia el mediador. Es una fase organizada, en donde la información brindada por el mediador se va produciendo secuencialmente y donde realmente se da inicio al encuentro.

Se recomienda al mediador llegar un poco antes que las partes para garantizar que todo esté dispuesto para un inicio sin inconvenientes.

Llegado el día y la hora establecidos, las partes deben ser recibidas por el mediador en el lugar determinado para el encuentro; las saluda y las invita a ingresar y ubicarse en donde se sientan cómodas. Las sillas estarán colocadas en círculo.

Se propician unos minutos de intercambio o conversación sobre temas triviales, sin que se aluda para nada al asunto del conflicto que liga a las partes, para tratar de aliviar un poco la tensión y construir confianza.

El mediador inicia el encuentro: se presenta, se legitima (diciendo que fue elegido o aceptado por las partes y que está capacitado para conducir el encuentro); pide y hace que las partes se presenten aunque se conozcan de tiempo atrás; explica lo que es la mediación, sus alcances y sus límites; explica las posibilidades y los límites de acción de las partes y del mediador; lleva a consenso las reglas para el encuentro, entre las que no pueden faltar el respeto, el uso de la palabra por turnos, la no agresión física, verbal o gestual, no hacer juicios, hablar desde el yo y, en lo posible, no usar el celular.

El mediador cierra esta fase preguntando si los asistentes tienen alguna inquietud y la resuelve.

iii. Cuéntame

Esta fase muestra la versión de todas las partes y sus percepciones sobre el conflicto. Permite desarrollar capacidad de escucha, obtener mucha información, escuchar las concepciones e interpretaciones que las partes tienen del conflicto y que puedan entender la forma en que se sienten al respecto, y exteriorizar emociones.

El mediador invita a cada una de las partes a dar su versión sobre lo sucedido.

Es una fase libre, pues los sucesos no son relatados en orden cronológico sino siguiendo el interés o la preponderancia que las partes dan a las circunstancias. Cada parte puede tomarse el tiempo que requiera para expresarse, por lo que aquí salen a flote tanto las emociones, sentimientos, prejuicios y divergencias de opinión, como las coincidencias en las narrativas y los énfasis que las partes hacen en uno o algunos de los aspectos, lo que debe alertar al mediador sobre la necesidad de ahondar en ese asunto específico para comprender el interés de quien lo enuncia y determinar si ese aspecto puede convertirse en una de las aristas del problema que debe someterse a negociación.

Tanto las partes como el mediador deben ser “buenos escuchas” o escuchas activos: estar atentos a lo que se expresa verbal o corporalmente y preguntar para ampliar o precisar si algo no quedó claro. Esta es otra oportunidad para conseguir información sobre el conflicto y las partes.

Luego de que las partes cuenten, el mediador recoge sus expresiones anteponiendo esta frase: “Si les entendí bien, el conflicto entre ustedes se puede resumir así...”. Con este parafraseo y resumen, las partes tienen la oportunidad de precisar, aclarar o ampliar lo expresado. Así se cierra esta fase.



iv. Ubicarnos

La etapa se concentra en que el mediador recoge la información dada por las partes y centra el conflicto; hace posible clasificar, ordenar y priorizar la información; desbloquear la negociación y listar temas en intereses comunes y particulares.

Con paráfrasis y resumen, el mediador hace una lista precisa y concreta de lo narrado: partes, problemas, procesos, demandas o satisfactores, otras voces;

sus diferentes aristas o caras; por ejemplo, jurídicas, comunicacionales, económicas o relacionales; resalta los intereses de cada parte –personales– y los comunes a ambas; los ordena en prioridades decididas por las partes: cuáles son los intereses más importantes para cada una, y se asegura de que todos los temas e intereses estén dentro de la lista.

Esta fase se cierra cuando las partes logran un acuerdo sobre el conflicto que las vincula y sus contenidos.



v. Arreglo

Con el listado de la fase anterior se empieza a negociar, punto por punto, el conflicto. Allí se reconocen sentimientos, se hace uso de la creatividad para generar opciones de mutuo beneficio entre las partes, y se trata cada tema para lograr posibles acuerdos.

En términos de negociación, el arreglo implica:

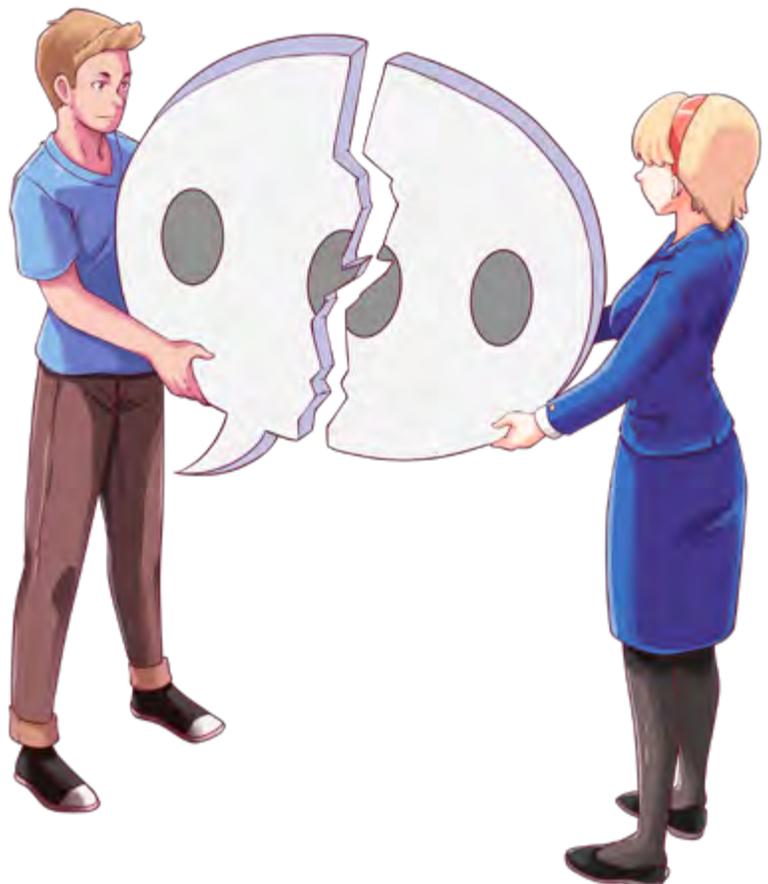
- Identificar intereses y necesidades.
- Producir opciones en lluvia de ideas.
- Establecer criterios de legitimidad para las opciones. Significa decir por qué esa propuesta debiera atenderse, de acuerdo con ciertos parámetros, por ejemplo: porque es más barata, porque resuelve mayor número de intereses con menos esfuerzos, porque es fácil de implementar, porque ayuda a mejorar la relación...
- Negociar por intereses, no por posiciones.
- Determinar qué quieren y qué rechazan las partes.
- Buscar soluciones aceptables para todas las partes.
- Determinar qué se puede resolver en el momento y qué debe someterse a plazo.

Cada conflicto se pone sobre la mesa e inicialmente, bajo la forma de lluvia de ideas, se responde a la pregunta de cómo podría resolverse. Las ideas fluyen, la creatividad se activa y todo lo que llega a la mesa es recibido bajo la forma de propuesta que no se cuestiona ni se interrumpe.

En un segundo momento, se recoge cada idea y comienza a analizarse, a mirar los argumentos de quien la propuso y las objeciones del otro. Allí tienen cabida preguntas como: ¿Por qué mi propuesta es mejor que la tuya? ¿Qué tal si intentamos una nueva propuesta que se enriquezca con tu idea y con la mía?

Es una fase de producción de ideas y de argumentaciones fuertes, porque cada parte quiere legitimar su propuesta frente al otro. En las propuestas debe verse reflejado el esquema yo gano - tú ganas.

El mediador invita a producir ideas y propuestas, a presentar argumentaciones y a pensar en el otro y sus intereses. Estará atento a que los acuerdos sean cumplibles, proporcionales a las demandas e intereses, equilibrados y sostenibles en el tiempo.



vi. Acuerdo y cierre

En el acuerdo el mediador tiene en cuenta las producciones de las partes, sus argumentaciones y contraargumentaciones, y recoge los acuerdos parciales o totales que se hayan producido. Estos acuerdos quedan por escrito –si las partes así lo solicitan–, en lo que se denomina acuerdo de mediación. Si las partes deciden que el acuerdo sea solo verbal, el mediador repasa sus notas con los participantes para avalarlas y las deja consignadas en apuntes para facilitar la verificación del cumplimiento de los compromisos.



En el cierre el mediador agradece a las partes su colaboración para el desarrollo de la mediación y señala con ellas el día, la hora y el lugar para realizar el seguimiento. Tanto las partes como el mediador se despiden.

Es valioso que el mediador pueda abrir un espacio para evaluar con las partes lo que significó el encuentro de mediación y cómo podrían mejorarse otras interacciones. Como todo en la mediación, es la voluntad de las partes la que decide si hacen la evaluación o no, pero esta es de gran utilidad para que el mediador pueda emprender acciones mejoradoras.

vii. Seguimiento

Esta fase permite la verificación del cumplimiento de los compromisos adquiridos con el acuerdo; puede hacerse de manera personal, vía telefónica o por correo electrónico.

El mediador coteja los términos del acuerdo y aquello a lo que cada parte se comprometió, y escucha a las partes para saber si hicieron lo que les correspondía. Si el incumplimiento se produjo con causa justificada, el mediador podrá indagar a las partes sobre su voluntad de cumplir, cuándo y en qué términos se haría.

3 Resultados de la mediación

Al final del proceso de mediación puede suceder que:

- Se haya producido un acuerdo parcial, es decir, sobre algunos de los aspectos del conflicto.
- El acuerdo haya sido total o comprensivo de todas las aristas del conflicto.
- Las partes, aunque se hayan esforzado y trabajado en colaboración, no logren un acuerdo.

Si el acuerdo fue parcial o no se logró, las partes quedan en libertad para emprender otras salidas al conflicto, y el mediador no puede asesorarlas al respecto.

En cualquier caso, el mediador debe archivar el proceso.



4 Una simulación: para que te entrenes

A continuación presentamos un caso hipotético que permite aplicar las orientaciones descritas a lo largo de esta cartilla:

Las partes directas:

El profesor Alberto es muy cumplido con las clases. En las dos primeras clases del semestre puso de presente a los estudiantes: "La clase es a las 6:00 a. m.; cierro la puerta del aula a las 6:05 a. m. Aunque toquen insistentemente no abro".

Carlos dice:

"Tenía que presentar un parcial a las 6:00 a. m. Cuando llegué a las 6:10 a. m. encontré cerrada la puerta del aula, pero sabía que el profesor y los otros estudiantes estaban adentro. Toqué insistentemente pero

el profesor no me abría. Eso significa cero en el parcial. Al rato el profesor salió, me regañó y me dijo que no podía entrar porque el parcial comenzó a las 6:00 a. m. Me ofusqué mucho y el profesor también. Nos gritamos y algunos estudiantes salieron: unos se pusieron en mi favor y otros en mi contra".

Carlos vive en Envigado y se transporta en moto. Aunque madrugó con tiempo suficiente para llegar al parcial, "un Tránsito" lo paró para hacerle un parte. Como el guarda se estaba demorando mucho, Carlos le reclamó y el guarda se ofuscó y le dijo: "¿Mucho afán? Ahora verá", y se demoró media hora en ese asunto. Carlos se ofuscó y el guarda de tránsito también.

Partes indirectas: los compañeros de clase de Carlos, que al momento del surgimiento del conflicto se aliaron en favor o en contra de Carlos

Divididos en equipos van a simular la mediación



CAPÍTULO IV
**Aportes de la mediación a la
convivencia universitaria.
¿Por qué mejora la convivencia?**

Este recorrido por la mediación va mostrando los propósitos y alcances que persigue como proceso. En ese sentido, la mediación:

- No es solo una técnica para transformar positivamente los conflictos; puede convertirse en un estilo de vida, en el que la palabra, como herramienta, ocupa un lugar protagónico, y el respeto entre las partes se gana en la medida en que se produce el intercambio.
- Es oportunidad de participar en la salida al conflicto con propuestas donde todos ganan, lo que facilita a las partes el cumplimiento de los acuerdos, puesto que fueron construidos por ellas mismas.
- Incentiva el trabajo colaborativo: cada una de las partes evidencia su creatividad e interés por lograr el acuerdo beneficioso para todas.
- Permite el reconocimiento recíproco de las partes: se dejan intactos sus derechos fundamentales; se les permite la participación para expresar emociones y sentimientos, identificar formas en que podría darse salida al conflicto, contribuir en la construcción del acuerdo, argumentar en favor o en contra de una propuesta; y, se logra, en muchos casos, avanzar hacia la solidaridad.
- Responsabiliza a las partes del conflicto que las liga.

- Se da preponderancia a salidas al conflicto en las que priman la comunicación y el diálogo como herramientas.

- Contribuye a mejorar las relaciones entre los miembros de la comunidad universitaria, que, por ser continuas, les obligan a compartir cotidianamente y trabajar juntos.

- Cuenta con un gran potencial de formación política en la medida en que las partes se empoderan; se reconocen portadoras de derechos pero también de





obligaciones; comprenden los límites de su libertad; pueden decir al otro lo que piensan y sienten sin dañarlo en su integridad moral; fortalecen su autovaloración pero también reconocen la valía del otro; usan la información como fuente de comprensión para la toma de decisiones, y abren espacios de pluralismo a partir de asumir la diversidad como riqueza.

- Cambia las estéticas del lenguaje al convertirlo en una forma de dirigirse al otro de manera asertiva y propositiva.
- Permite entender que el otro, en su condición de humano, con necesidades, intereses, miedos, incertidumbres e imperfecciones, es proclive al error.
- Ante el conflicto y la opción de mediación, las partes se convierten en aliadas para buscar las salidas de mutuo beneficio.
- Es un espacio para entender las razones o motivaciones del otro, lo que, permite disminuir los prejuicios frente a ellas.
- Posibilita que, aunque no se logre el acuerdo, haya ganancia, porque las partes pudieron escucharse, intercambiar puntos de vista, reconocerse y respetar las opiniones de cada una.
- Saber que la verdad no es únicamente la propia: que la verdad se construye desde distintas orillas, a partir de los mismos hechos, pero desde las propias percepciones y visiones del mundo.

Bibliografía consultada y sugerida

Baruch Bush, Robert y Folger, Joseph. *La promesa de mediación. Cómo afrontar el conflicto mediante la revalorización y el reconocimiento*. Barcelona: Granica. 1996.

Demicheli, Guido. "Comunicación y modelos de mediación: epistemología, teoría y técnicas". *Estudios Sociales*, núm. 106, pp. 139-155. 2000.

Folger, Joseph y Jones, Tricia. *Nuevas direcciones en mediación; investigación y perspectivas comunicacionales*. México: Paidós. 1997.

Lederach, John Paul. *Mediación*. Gernika: Centro de Investigaciones por la Paz Gernika Gogoratuz. 1996.

_____. *La imaginación moral. El arte y el alma de construir la paz*. Bogotá: Norma. 2008.

_____. *El pequeño libro de transformación de conflictos*. Bogotá: Iglesia Cristiana Menonita de Colombia. 2009.

Mitchell, Christopher. *Conflictos intratables: claves de tratamiento*. Gernika: Centro de Investigación por la Paz Gernika Gogoratuz. 1997.

Nadal Sánchez, Helena. *Mediación: de la herramienta a la disciplina. Su lugar en los sistemas de justicia*. Cizur: Aranzadi. 2016.

¿Tienes un conflicto?

Acércate a la Unidad para la
Resolución de Conflictos
de la Universidad de Antioquia.

Bloque 22 - Oficina 111

Teléfono: 604 219 80 00

Correo electrónico:

resolvamos.conflictos@udea.edu.co

