



La mediación en el conflicto

PDA 6

Un conflicto puede definirse como un desacuerdo entre dos o más partes, debido a que sus intereses, valores o necesidades se contraponen. Podríamos decir que el conflicto es inherente a la convivencia de las personas porque cada persona por lo general busca satisfacer sus necesidades e intereses, por esa razón el conflicto no puede evitarse, pero sí podemos aprender a resolverlo de formas no violentas.

Si bien el conflicto forma parte de la convivencia, existen circunstancias sociales que pueden generar las condiciones necesarias para que el conflicto sea más complejo y difícil de resolver, una de ellas es la desigualdad social. Las desigualdades sociales, políticas y económicas por un lado generan situaciones donde debido a que resulta más difícil satisfacer las necesidades de las personas, los conflictos aparecen con mayor frecuencia e intensidad y, por otro lado, esas desigualdades se convierten en un obstáculo para resolverlos de manera no violenta porque impiden dialogar y generar consensos entre las personas involucradas. Además, los contextos con mucha desigualdad también se caracterizan por reproducir con mayor facilidad la violencia cultural, es decir, ideas y prejuicios transmitidos generacionalmente, la violencia estructural y la violencia física.

En ese sentido, el racismo, la xenofobia, el sexism, el clasismo y la homofobia son maneras de conducta, ideas y creencias que representan formas de discriminación que perpetúan estas diferencias, lo que profundiza los conflictos y hace más difícil su resolución. Estas conductas también pueden desencadenar conflictos sociales de gran magnitud, dando origen a conflictos políticos que caracterizan a toda una región, como es el caso de América Latina. Tanto en México como los países latinoamericanos, a lo largo de su historia han tenido grandes conflictos sociales y políticos, desde estudiantiles, obreros, magisteriales, campesinos, entre muchos otros.

Con el desarrollo de la democracia se han generado mecanismos para que este tipo de conflictos no se resuelvan de manera violenta, sino a través del diálogo, el consenso y acuerdos. La cultura de paz es una de estas estrategias, que promueve la resolución de conflictos de manera pacífica. Una herramienta para lograrlo es la mediación.

La mediación es una estrategia que contribuye a comprender y manejar las diferencias entre quienes tienen una diferencia o desacuerdo. El mediador tiene la responsabilidad de buscar el diálogo entre las personas involucradas y promover acuerdos. Es un proceso que requiere de la disposición de todas las partes para dar buenos resultados.



EL ROL DEL MEDIADOR ES AYUDAR A LAS PARTES A:

- Comunicar y **escuchar activamente**.
- Compartir la manera **como perciben el conflicto**.
- Entender las **necesidades e intereses**.
- Trabajar en conjunto para **encontrar alternativas** que les permitan satisfacer sus **necesidades**.
- Arribar a **soluciones consensuadas** para lidiar con el problema.
- Crear un **plan de implementación efectivo**.

IES
INSTITUTO
ESCOLAR
Y DE
SERVICIOS