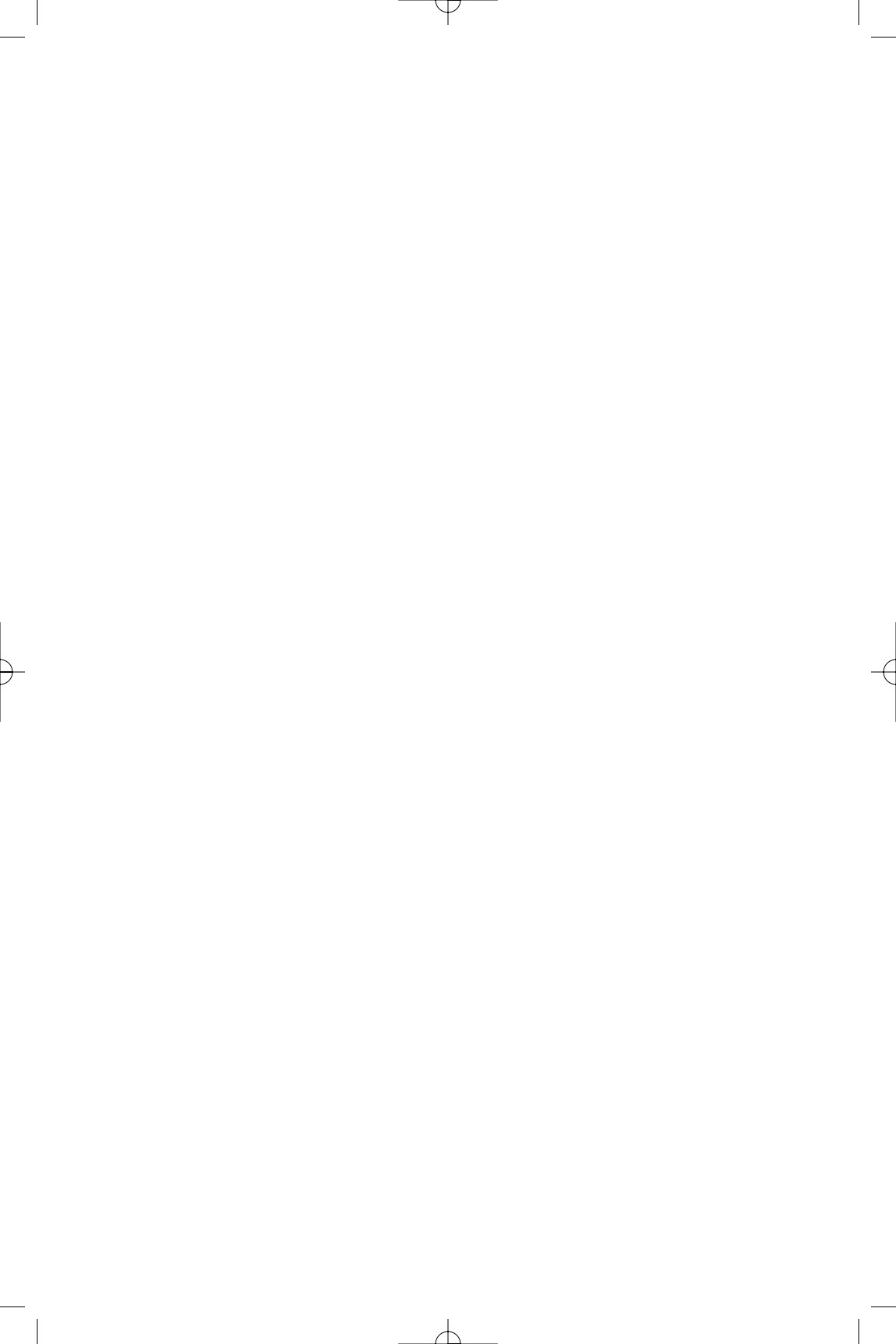


GREGORIO BILLIKOPF
Universidad de California
Mediación interpersonal: Facilitando el diálogo entre las partes
© 2011 Regents of the University of California
Todos los derechos reservados (**2^a Edición** - versión electrónica)
gebillikopf@ucdavis.edu, (209) 525-6800

PARTE I – MEDIACIÓN ENTRE PARES



Visión general de la Mediación dirigida por los individuos



© 2008, Alexander Kuzmichev (aakuzmichev@gmail.com Nicolay & Peter.

Dos pilares de la *Mediación dirigida por los individuos* (MDI) son: (1) la reunión preliminar (o pre-mediación) entre el mediador y cada uno de las partes antes de la sesión conjunta y (2) la sesión conjunta en que los afectados se hablan directamente en vez de hacerlo por intermedio de un tercero. Ambas columnas de apoyo son algo controversiales.

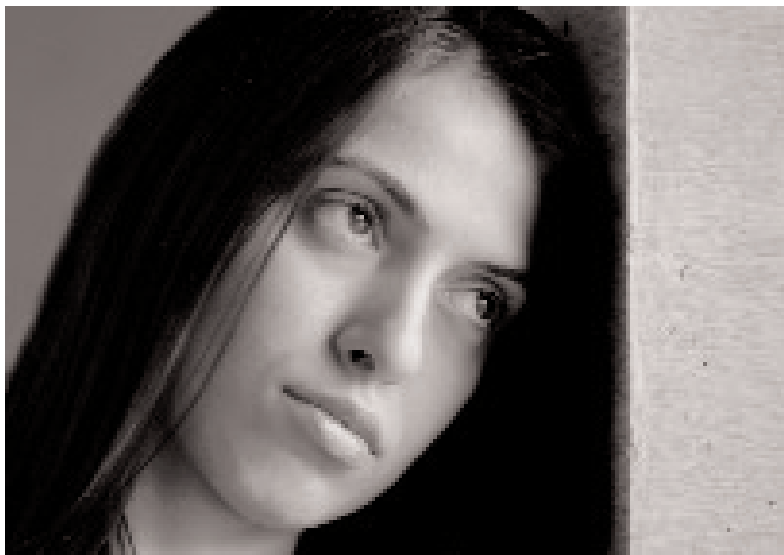
Intentaremos examinar la naturaleza de la controversia y sugerir qué tipo de conflictos se prestan a la MDI y cuáles no. Otro objetivo es describir el modelo en detalle para que terceros lo puedan aplicar en un modo consistente y provechoso.

Los propósitos de la *reunión preliminar* son: (1) permitir que los interesados puedan desahogarse y descargar sus frustraciones y reducir las emociones negativas y (2) enseñarles a los

contendientes a negociar en forma más efectiva. Dotados con estas habilidades, los involucrados son más aptos a obtener resultados satisfactorios y perdurables.

El objetivo inicial de la reunión preliminar es enfocarse en cada contrario por medio del *escuchar empático*. Esto significa que durante esta etapa el tercero casi no habla, pero acompaña a los individuos que se exponen. Este estilo de escuchar fue desarrollado por Carl Rogers y está descrito minuciosamente en su libro *Terapia centrada en el cliente*. (Rogers prefería el término *cliente*, que tiene una connotación bien diferente a *paciente*.) En contraste con el conocido proceso denominado la *escucha activa*, el escuchar empático *no* es lo mismo que el hacer buenas preguntas. Aunque el papel del tercero consiste en escuchar sin interrumpir, no pensemos que el mediador está distraído o distante.

Durante la reunión preliminar los interesados pueden desahogarse y disminuir las emociones negativas





© Microsoft Clip Art

No debe sorprender que los individuos puedan llegar a resolver sus propios conflictos cuando se les ha escuchado y capacitado en una reunión preliminar.

En la segunda etapa de la reunión preliminar, el tercero prepara a las partes a abordar la *sesión conjunta*. Aquí, el mediador intenta ayudar a cada interesado a (1) que esté realmente preparado para confrontar al otro, (2) obtener las herramientas fundamentales para comunicarse y negociar con su rival y (3) evitar conductas disfuncionales.

A medida que los individuos se conviertan en negociadores más capaces pueden lidiar con la discordia en forma más efectiva. Ciertamente, cuando las diferencias de opinión resaltan, éstas

presentan oportunidades para hallar soluciones más satisfactorias y perdurables. Cuando las partes se presentan a la sesión conjunta, se dirigen la palabra entre ellos mismos, con una mínima interferencia del tercero. En la sesión conjunta el tercero minimiza su presencia al sentarse alejado de las partes.

Cabe reconocer que algunas circunstancias requieren una estrategia diferente para la resolución de conflictos. En este sentido, no siempre es psicológicamente seguro juntar a los contrarios en una confrontación cara a cara. Aquí la reunión preliminar juega un papel vital, pues es en esta instancia en la que un mediador experimentado puede darse cuenta si es prudente proceder a la sesión conjunta.

La aplicación de los principios MDI, entonces, depende del grado en (1) que el caso se preste a este modelo y (2) que los contrincantes deseen adquirir habilidades para lidiar con sus propias desavenencias.

Tal como las personas hoy en día son más aptas de pedir una segunda opinión cuando se trata de su salud y las recomendaciones médicas, hay personas que desean un rol más involucrado y activo en cuanto a la resolución de sus propias disputas. O sea, no desean que un tercero ejerza demasiado liderazgo en cuanto a la búsqueda de soluciones. Aquí el abanico es muy amplio: algunos casos —tal como en ciertos programas de *justicia restaurativa*— requieren meses de preparación para que los individuos puedan entablar una conversación frente a frente. Sin embargo, hay otras circunstancias que se resuelven por los afectados después de que un amigo les presta un oído y obtienen la confianza necesaria para confrontar al otro sin ninguna ayuda adicional.

De hecho, las personas tienden a remediar la mayoría de sus disputas *sin* un mediador. No debe sorprender que los individuos que han sido escuchados y capacitados por medio de una o varias reuniones preliminares puedan resolver sus desavenencias sin una sesión conjunta mediada. Ciertamente, uno de los objetivos de la MDI es ayudar a las personas a que a futuro resuelvan sus querellas sin ayuda externa. Hay ocasiones, sin embargo, en que la colaboración de un tercero es vital. En la MDI, para volver a



© Gregorio Billikopf, San Javier de Loncomilla, VII Región, Chile, 2010

Donde existan diferencias de opinión, también habrá oportunidades de buscar soluciones prácticas y creativas que perduren.

insistir en este punto, los contendientes retienen una gran parte de la responsabilidad para el manejo de sus desavenencias.

Las propuestas tendientes a empoderar a los individuos, tal como lo postula la MDI, a veces conllevan reacciones negativas —si no defensivas— entre algunos mediadores y académicos. Debemos reconocer que, al menos en parte, este resentimiento es justificable. En efecto, en su fervor por proponer el empoderamiento a toda costa, algunos entusiastas han llegado a insinuar la inferioridad de los otros enfoques. El empoderamiento, por cierto, no es exclusivamente el único ni el mejor rumbo.

Por ejemplo, un largo lapso después de uno de mis años sabáticos en Chile, recibí una carta amenazante de una compañía de cobranza. Ésta actuaba a favor de una empresa de seguros que me había prestado algunos servicios. Me acusaban de no haber pagado la última cuota. Lamentablemente, no había guardado el comprobante del pago. Esta fue la primera y única nota que había recibido. Se me hacía difícil lidiar con esta situación desde California.

Me creerá que fue un gran alivio cuando uno de mis hermanos que reside en Chile se contactó con la agencia de seguros y medió entre nosotros. Yo apenas conocía a las personas involucradas y no tenía ningún interés en validación mutua, oportunidades transformativas o cosas de ese estilo. Simplemente quería que el problema se resolviera sin que tuviera que pagar dos veces.

Conozco a mediadores dotados, capaces de distinguir soluciones que los involucrados sencillamente no suelen percibir. Estos practicantes habilidosos pueden distinguir posibles acuerdos, saben exactamente cuándo hablar, encuentran el tono de voz preciso, reconocen cuándo el humor puede ayudar y logran que los contrarios lleguen a un acuerdo. Son artistas virtuosos dentro de la profesión. Opino que tales habilidades siempre serán útiles, especialmente en cuanto a la resolución de ciertos tipos de conflictos.

Existen otras clases de disputas, especialmente aquellas de índole interpersonal —que involucran a personas que seguirán viviendo, trabajando o interactuando después que el mediador se retira— que pueden beneficiarse en gran manera de un enfoque



© Gregorio Billikopf

Las personas logran remediar la mayoría de sus desacuerdos sin un tercero.



Existen mediadores tradicionales muy dotados, capaces de distinguir soluciones que los involucrados simplemente no suelen percibir. Pero cuando se trata de asuntos interpersonales, hay personas que desean un rol más involucrado y activo en cuanto a la resolución de sus propias disputas.

que permita el empoderamiento de las partes. En estos casos la MDI puede jugar un papel fundamental.

La MDI es un modelo particularmente útil en cuanto a la resolución de desavenencias arraigadas de índole interpersonal y también discordias multiculturales o étnicas. Mientras que el enfoque MDI intenta lidiar con conflictos entre pares, algunas de sus herramientas pueden usarse con provecho para disputas entre grupos pequeños y aún más grandes.