

La Mediación: Una apuesta por la eficiencia en la resolución de conflictos.

Justamente en estos días de Julio se cumplen seis años desde la entrada en vigor de la [Ley 5/2012 de Mediación en asunto civiles y mercantiles](#) en nuestro país.

Durante estos primeros años de vigencia, **el desarrollo de la Mediación en España está siendo paulatino**, pero sin duda, va dejando una **gran huella en nuestra sociedad** debido a las numerosas bondades que ofrece este medio de gestión y resolución de conflictos, esenciales en una sociedad democrática y dinámica como la nuestra.

Aunque la Mediación aún no haya explotado de la forma en la que se preveía desde un inicio, sí logramos intuir cada vez más, el **gran potencial que puede aportar esta herramienta capaz de devolver a las personas la capacidad de tomar las riendas de sus disputas y trabajar de forma cooperativa por un acuerdo justo y eficaz**, sin la necesidad de acudir a un tercero que decida por ellos.

Podemos apreciar que **cada vez son más los sectores que apuestan por la Mediación** a la hora de resolver sus disputas y, de esta forma, se va **abriendo hueco importante** en campos que, a simple vista resultaba complejo irrumpir, como puede ser el caso de la [Mediación sanitaria](#), la deportiva o la [Mediación Administrativa](#), donde se está haciendo un trabajo brillante para su promoción.

Sin duda, la Mediación apuesta por un **cambio de paradigma a la hora de entender la resolución de los conflictos** en una sociedad como la nuestra, claramente marcada por una **tradicón litigante** siempre en busca de obtener la razón a toda costa.

La mayor parte de la ciudadanía aún no tiene una idea concisa de lo que realmente implica [la Mediación](#) y usualmente acaban confundiendo este medio de resolución de disputas con otras vías semejantes como pueden ser la negociación o la conciliación.

La herramienta de la Mediación se presenta como **un conjunto de técnicas muy precisas que deben ser aplicadas por un profesional cualificado en la gestión de conflictos**, de una **forma metódica y llevadas a cabo en un proceso fraccionado en diversas fases**, cada una con un objetivo concreto.

La Mediación se trata de un **procedimiento voluntario y confidencial** que resulta bastante complejo y, precisamente por ello, el uso de esta herramienta **garantiza que las posibilidades de alcanzar un acuerdo satisfactorio sean elevadas**.

¿Cuál es realmente el valor diferencial de la Mediación?

Algunos de los valores diferenciales que tiene la Mediación, por los que ha logrado la rápida integración en sociedades como la norteamericana y en algunos países centroeuropeos y latinoamericanos, **son la polivalencia, la flexibilidad y la capacidad de adaptación** que atesora.

Se establece como una herramienta, como ya sabemos, **capaz de resolver los conflictos cotidianos de nuestro día a día**, como pueden ser [las disputas familiares](#) o entre [empresas](#), pero la Mediación también otorga la posibilidad de realizar una gestión óptima de los mismos.

Para comprender con detalle la diferencia entre **resolución y gestión**, es necesario definir que, respecto a la resolución del conflicto, nos referimos sencillamente a la supresión de mismo y, por ende, a la restauración total de la paz.

Pero, a la hora de hablar sobre **la capacidad que tiene la mediación para la gestión eficaz de situaciones de conflicto**, debemos reseñar que esta forma de encarar las disputas puede evitar en gran medida que el conflicto pueda ir a más, paralizándolo la escalada del conflicto y permitiendo, de esta forma, que la situación pueda estar controlada.

Un **trabajo integral para cada conflicto (gestión y resolución)** supervisado en todo momento por un profesional, que además de aplicar las técnicas y habilidades mediadoras, en todo momento va a **transmitir serenidad, orden y confianza** para que las partes pueda alcanzar un acuerdo satisfactorio.

Este **experto en comunicación y gestión efectiva**, además de salvaguardar los principios básicos que propugna la Mediación, deberá incentivar en todo momento la escucha y la empatía de las partes para tratar **de acercar posturas y vislumbrar vías de acuerdo**.

A modo de apunte, en estos primeros años que llevo ejerciendo como mediador de conflictos, una de las primeras cosas que hago cuando se inicia el proceso **es felicitar a las partes por su valentía**.

Me parece admirable el compromiso y la determinación de coger el toro por los cuernos, **adquiriendo un papel protagonista en el proceso y comenzar trabajar por un acuerdo colaborativo** con la otra parte implicada.

¿Qué supone un proceso de Mediación?

La mediación va más allá de la posibilidad de obtener un acuerdo y resolver un determinado conflicto: supone una verdadera experiencia de crecimiento.

Además de los valores ya citados, considero que la mera utilización de la Mediación ya supone un hito importante, al **apostar por un procedimiento que se basa en la comunicación efectiva y en valores como la empatía, la escucha y la colaboración.**

Va a suponer un crecimiento magnífico para los implicados, más allá de si resulta posible alcanzar un acuerdo viable o no.

La experiencia **de gestionar un conflicto en mediación supone un desafío**, una oportunidad para las personas de salir de su zona de confort, una situación donde las personas se encuentran en un proceso de **autoconocimiento y aprendizaje constante.**

El objetivo que pretende la mediación se centra **en sacar lo mejor de cada uno de los implicados**, potenciar la resiliencia en momentos donde resulta realmente complicado controlar nuestras emociones y trabajar codo con codo con una persona, un familiar o un compañero de trabajo con el que **no logras entenderte.**

Desde el prisma de la mediación, todas estas **situaciones de conflictos se evidencian como una experiencia de crecimiento**, en lugar de escoger la opción de caer en la desesperanza que nos suele provocar el conflicto, en el abatimiento o en la generalizada, pero equivocada idea de que necesitamos a un tercero, ya sea un juez, un profesor, o un árbitro para solventar nuestras situaciones conflictivas.

La Mediación como instrumento educativo.

La Mediación tiene un tremendo contenido educativo al transmitir durante su desarrollo una serie de valores que son esenciales para la buena convivencia y la paz social, en una sociedad donde el conflicto se presenta como una constante en nuestras relaciones desde que somos niños.

El problema no radica en la existencia de conflictos, ya que son inherentes a la convivencia entre sujetos, sino en la **necesidad de disponer de los recursos idóneos con el objetivo de resolver dichos conflictos de la forma más eficiente posible.**

Cada vez son más las nuevas herramientas que suman a este **cambio de paradigma a la hora de entender la resolución de conflictos**, que contribuyen a un claro avance en la mentalidad dominante de nuestro país de judicializar de forma sistemática todas nuestras disputas.

Entre ellas podemos encontrar algunas **como la Justicia Restaurativa, la facilitación de conflictos, el derecho colaborativo o la Mediación**, todas ellas con grandes posibilidades y capaces de aportar a la ciudadanía y a los operadores jurídicos un **abanico cada vez más**

amplio donde elegir la vía que más se pueda ajustar a las necesidades e intereses de cada persona y cada situación.

Sin embargo, para que vayan calando estas herramientas innovadoras, especialmente la Mediación, los mediadores tienen una tarea de vital importancia en estos primeros años de recorrido en nuestra nación.

De su **esfuerzo y buen hacer** va a depender en gran medida si la Mediación queda como una herramienta más para utilizar en asuntos residuales, o **verdaderamente alcanza la posición que se le presupone y que ha alcanzado en otros países vecinos logrando desplegar todo su potencial.**

Una tarea encomendada a los mediadores, pero donde los demás operadores **jurídicos, jueces, abogados y administración tendrán que tomarse en serio y jugar un papel esencial** si queremos atender a las recomendaciones que llegan desde la Unión Europea para que la Mediación tome el peso adecuado dentro de nuestra sociedad.

Para muchos profesionales nace una vía para **encarar su futuro profesional con mayor ilusión**, trabajando en un ámbito apasionante como es el de ayudar a las personas a gestionar sus conflictos.

Profesionales que salen a la calle en su día a día a **difundir las ventajas de la Mediación**, a preparar jornadas y eventos, **a formar a niños y jóvenes en esta materia**, a presentar nuevos proyectos en ayuntamientos, juzgados, empresas, incluso realizando sesiones de Mediación gratuitas.

En definitiva, **muchas horas de esfuerzo y recursos económicos empleados con el fin de que la Mediación pueda llegar al máximo número de personas posible**, poder dedicarse a lo que realmente les llena y también generar en la población ese convencimiento de **que otra justicia más pacífica, cordial y colaborativa, SÍ ES POSIBLE.**

Marco Antonio Manzano Palomero

Mediador y Abogado

www.marcomediacion.es

marco@marcomediacion.es

Bibliografía

Carretero Morales, Emiliano, "La necesidad de cambios en los modelos de solución de conflictos", en Helena Soleto (dir.) Mediación y resolución de conflictos. Técnicas y ámbitos (Madrid, Tecnos, 2011)

Conforti, Franco, Tutela judicial efectiva y mediación de conflictos en España (Madrid, Tecnos , 2016).

LA MEDIACIÓN: UNA FORMA INNOVADORA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Juan Francisco Mejías Gómez Magistrado titular del Juzgado de Primera Instancia de Torrente (Valencia)