



Investigación en  
Educación Médica

www.elsevier.com.mx



## PAUTAS EN EDUCACIÓN MÉDICA

# Diez puntos básicos de un mediador en el manejo de conflictos

José Rogelio Lozano Sánchez,<sup>1</sup> Tania Vives Varela.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Responsable de la Unidad de Desarrollo Académico de la Secretaría de Educación Médica. Facultad de Medicina, UNAM.

<sup>2</sup> Responsable del Programa de Apoyo Psicopedagógico de la Secretaría de Educación Médica. Facultad de Medicina, UNAM.

Recepción 30 de septiembre 2011; aceptación 25 de octubre 2011

### PALABRAS CLAVE

Manejo de conflictos, mediador, mediación escolar, solución de conflictos.

### Resumen

El presente escrito describe brevemente qué es la mediación escolar y sus beneficios en sensibilizar a la comunidad educativa en la resolución pacífica de los conflictos. Detalla quiénes podrían ser los mediadores y plantea diez puntos básicos que deben poseer para llevar a cabo un proceso de mediación.

### KEYWORDS

Handling of conflicts, mediator, scholastic mediation, conflict resolution.

### Ten basic points for handling conflict in educational scenarios

#### Abstract

*This paper describes briefly scholastic mediation and its benefits in sensitizing the educational community in the conciliatory resolution of conflicts. It specifies the required characteristics of a successful mediator and delineates ten basic points that must be taken into account in the mediation process*

**Correspondencia:** Facultad de Medicina. Edificio B. 3er piso. Ciudad Universitaria #3000. Col. Copilco Universidad. Delegación Coyoacán. México D.F. CP 04360. Teléfono: 5623 2300 Ext. 43034. Correo electrónico: jrlozano76@gmail.com

## Introducción

Nuestra sociedad se encuentra inundada de complejos conflictos económicos, políticos y sociales, que repercuten en todos los espacios de convivencia y en los distintos sistemas que conforman las relaciones humanas. Las instituciones educativas no están exentas de sufrir los efectos de las problemáticas actuales. Los conflictos son en sí mismos parte de la vida y la interacción humana, siendo inherentes a la convivencia social y a las instituciones.<sup>1</sup> Sin embargo, si se abordan de manera constructiva y positiva pueden convertirse en situaciones generadoras de un cambio favorable.

Es por ello que en las tres últimas décadas han proliferado en el ámbito educativo diferentes proyectos y programas para procurar resolver los conflictos en las instituciones educativas. Muchos de estos programas se basan en la mediación como método alternativo para resolver las disputas.<sup>2</sup> En este escrito se ofrecen diez puntos básicos que un mediador debe desarrollar para coadyuvar en un proceso de resolución de conflictos.

## ¿Qué es la mediación escolar?

La mediación escolar tiene varias décadas de desarrollo. Fue en Estados Unidos de América (EUA) en los años sesenta, como efecto de la cultura de la paz donde comenzó. En las dos décadas siguientes se iniciaron los programas de mediación escolar en múltiples instituciones educativas de EUA, Canadá e Inglaterra. En los años ochenta surgieron las primeras asociaciones que trabajaron en coordinar experiencias en esta área, por ejemplo, *Educators for Social Responsibility* (Asociación Nacional para la Mediación en la Educación). En los años noventa uno de los primeros programas surge del Centro de Investigación para la Paz Gernika Gogoratuz.

La mediación es una negociación asistida. Es un método estructurado de resolución de conflictos en el que una tercera persona interviene y asiste a los que se encuentran en disputa, ayudando a negociar. Este tercero no es parte del problema y los involucrados deben aceptar su presencia, la cual ha de ser imparcial y neutral, favoreciendo la solución o arreglo de la problemática.<sup>3</sup>

Por lo tanto, el mediador no es juez ni árbitro y no posee un poder autorizado de decisión, esto es que no está designado por ninguna ley para tomar las decisiones acerca de las cuestiones del conflicto. La solución nace de la voluntad y la confidencialidad donde las propias partes en conflicto deciden los acuerdos. El proceso de mediación es educativo, voluntario, confidencial, colaborativo y con poder decisorio para las partes.<sup>4</sup>

La asistencia del mediador permite a las partes en disputa pensar sobre el conflicto, reflexionar, hacerse protagonistas para diseñar estrategias consensuadas y conseguir lo que necesitan. También busca brindarles herramientas para gestionar los conflictos de forma pacífica, así como aportar canales para encauzar el componente emocional y la agresividad propia del conflicto para construir estrategias que prevengan episodios de conflicto y violencia.<sup>1</sup>

En la formación y en el actuar del médico, la necesidad de resolución de conflictos interpersonales es indispensable

en la práctica profesional puesto que estos no sólo afectan a los médicos sino que también tienen un impacto significativo en la atención que se brinda a los pacientes. A menudo los conflictos mal resueltos conducen a una falta de comunicación y a una deficiente interacción del equipo de cuidado de los pacientes.<sup>5</sup>

La mediación está experimentando grandes cambios gracias a novedosas aportaciones conceptuales y prácticas. Se abren nuevos caminos en su conceptualización expandiendo las posibilidades de intervención más allá del conflicto y orientándola no sólo hacia la solución de problemas sino también a la prevención de los mismos.<sup>2</sup>

## ¿Quiénes pueden ser mediadores?

En cuanto a los protagonistas del proceso de mediación, cabe considerar los diferentes modelos de mediación:

- Vertical: en este modelo se entrena al personal de la institución como por ejemplo, los profesores o instructores para mediar en los conflictos de los estudiantes.
- Entre iguales: en éste se entrena a los mismos estudiantes en los procedimientos básicos de la resolución de conflictos y son ellos quienes funcionan como mediadores ante los conflictos que surgen en la institución.
- El de enseñanza en el aula: la enseñanza de los conceptos o habilidades básicas se incorpora a la docencia en las clases; este enfoque tiene la ventaja de educar a toda la comunidad y en este caso, los elegidos como mediadores sólo necesitarían adicionalmente el entrenamiento en el proceso específico de mediación.<sup>2</sup>

## Diez puntos básicos para el mediador

La formación de los mediadores es clave en el desarrollo de un programa de mediación; en ella se requiere trabajar en aspectos como la comprensión de los conflictos, los tipos y causas, así como en los procesos de resolución de conflictos, técnicas de comunicación y manejo de emociones. A continuación se enumeran diez puntos básicos que un mediador debe desarrollar para trabajar adecuadamente en un proceso de resolución de conflictos.

1. *Trabajar en la imparcialidad:* abstenerse de mostrar juicios sobre lo que es correcto o incorrecto, no forzar a las partes a tomar ninguna acción o decisión en particular, dejar de lado los propios intereses y necesidades.
2. *Mantener una escucha activa:* mostrar interés en entender a las personas, escuchar el lenguaje verbal y reconocer el no verbal para identificar la información importante y los sentimientos que están en juego.
3. *Mostrar habilidades de comunicación que generen la apertura de un espacio de diálogo:* comunicarse de manera clara, con respeto y de forma asertiva; parafrasear las ideas, reflejar los sentimientos que están en juego y realizar preguntas que abran posibilidades.
4. *Poseer herramientas que potencien la posibilidad de llegar a un acuerdo:* por ejemplo,

establecer claramente el encuadre de la mediación, crear un entorno física y emocionalmente seguro, definir de manera conjunta con las partes la situación problemática. Tener la capacidad de separar a las personas del problema, señalar los posibles beneficios de la resolución de conflicto, los intereses, las alternativas y los compromisos. Contar con técnicas y estrategias para el manejo de emociones intensas y para intervenir en los bloqueos durante el proceso de mediación.

5. *Empatía*: es la comprensión de los sentimientos de otra persona. Esta capacidad cognitiva de sentir lo que otra persona puede percibir permite una mejor comprensión del comportamiento, de las necesidades y de la toma de decisiones de los otros.
6. *Creatividad para manejar cada mediación como un proceso único*: reconocer las diferencias de cada contexto y mantener las habilidades de comunicación adecuadas siendo flexible y determinando las mejores estrategias para cada situación.
7. *Mantener la información que surge durante la mediación en estricta confidencialidad*. Indicar a las partes todas las excepciones de la confidencialidad antes de que comience el proceso.<sup>9</sup>
8. *Poseer un interés genuino en el proceso de mediación*: comprometerse en estar en la mejor disposición para mediar y reconocer que no siempre un proceso de mediación tiene éxito.
9. *Respetar los diferentes puntos de vista* para promover el respeto entre las partes en disputa.

10. *Autoevaluar la propia actuación*: reconocer los errores y buscar mejorar la práctica; mantener una actitud de búsqueda y de capacitación constante.

El profesor está expuesto en cualquier escenario de su práctica, a lidiar con diversos conflictos que son en sí mismos parte del proceso social y educativo.

Los diez puntos anteriores son herramientas que permiten al docente favorecer las relaciones interpersonales y dar un soporte para mejorar cualquier acto comunicativo.

## Referencias

1. Martínez D. Hacia una nueva visión en la administración y resolución de conflictos en las instituciones. México: Instituto de Mediación de México: 2003. 85p
2. Pérez JM. La mediación escolar, proceso de suma de dos modelos de intervención mediadora en la escuela, los programas de mediación escolar y la mediación social intercultural a su paso por instituciones educativas. Revista Educación y Futuro 2002; Disponible en: [http://www.cesdonbosco.com/revista/revistas/revista%20ed%20futuro/Ef8/exp\\_intervncion\\_mediadora.htm](http://www.cesdonbosco.com/revista/revistas/revista%20ed%20futuro/Ef8/exp_intervncion_mediadora.htm)
3. Gorbeña L, Arregui A. Resolución/Transformación de conflictos en el ámbito escolar. Madrid: Fundación universitaria Iberoamericana. FUNIBER . 2010
4. Munné M, Mc Gragh P. Los diez principios de la cultura de la mediación. Barcelona: Grao: 2006.
5. Lee L, Berger DH, Awad SS, Brandt GM, Brunicardi C, Conflict resolution: Practical principles for surgeons. World Journal of Surgery 2008 32(11):2331-5.