

**ARTÍCULO /
ARTIKULU**

La confianza en el
proceso de mediación
// Konfiantza: funtsezko
alderdia bitartekaritza

**FORMACIÓN /
FORMAKUNTZA**

Cursos online 2022

**LITERATURA /
AIPAMENA**

“La Mediación / Mediation”
Andrés Arias Astray,
Elena Blanco

GIZAGUNE 3.0

La confianza en el proceso de mediación // Konfiantza: funtsezko alderdia bitartekaritzan

Ya son muchos años los que lleva la mediación difundándose como proceso para gestionar los conflictos en diferentes ámbitos sociales. Y esto nos lleva a confiar cada vez más en que este proceso funciona y por ello, **la gente confía cada vez más en esta vía para resolver las desavenencias**. Seguramente sea debido a las características del propio proceso, como pueden ser, por ejemplo, la imparcialidad, la neutralidad, por la actitud voluntaria de las partes, por su confidencialidad o incluso por la flexibilidad del propio proceso.

En Fundación Gizagune, llevamos ya más de 14 años ofreciendo esta vía y tanto la propia experiencia, como el feedback que recibimos,

así como también los resultados de las encuestas de satisfacción que se realizan al acabar cada intervención, nos confirman que las personas, necesitan de estos espacios de desahogo, de comprensión, de empatía y de **aprender a mirar los conflictos o las diferencias de otro modo**, que a la larga ayudan a humanizar más los comportamientos de nuestros vecinos y vecinas, así como compañeros y compañeras si hablamos de ámbitos organizacionales.

A fin de cuentas, estamos hablando de la confianza que las personas otorgan cada vez más, no solo al proceso en sí, sino también al mediador y mediadora. No obstante, no debemos olvidar, que una de

las funciones del mediador/ra es empoderar a las partes y favorecer la confianza entre las partes.

Recordemos por tanto estos diferentes aspectos de la confianza, que no hay que descuidar en nuestras intervenciones.

La confianza en mediación

En primer lugar, hablamos de **la confianza en la persona mediadora**. La conexión que es fundamental que exista entre esta persona y las que acuden a nuestros servicios.

Es importante que las mediadoras sintamos confianza en el proceso, tanto en su utilidad, como en el objetivo de brindar a las personas en conflicto un espacio para traba-



“... maila guztietan eta norabide guztietan konfiantza izatea funtsezkoa da”

Foto de Sean Benesh

jar con su conflicto. Esta confianza es algo que se transmite, conscientemente o inconscientemente. Es necesario también, que confiemos en **nuestro rol**, en las funciones que nos ocupan y en sus beneficios.

Especialmente podríamos nombrar **“la escucha activa”**, cuando se hace imprescindible focalizarnos en el individuo y no en nuestro pensamiento, sobre lo que debo o no contestar. Por supuesto que hay que confiar también, en nuestra propia experiencia. En relación a esto último, hay que tener en cuenta, que **“cada maestrillo tiene su librillo”**, y por tanto, cada mediador y mediadora, buscará su estilo propio para generar confianza y respeto. Esto se genera de forma más fácil y natural en el contacto directo. Por eso para nosotras es tan necesario la entrevistas en directo.

En segundo lugar, hablamos de **la confianza en el proceso de mediación**. Esto se logra alcanzando objetivos y mostrando logros. Como proceso que ofrece un lugar donde podemos poner palabras, expresar cómo nos sentimos y vivimos lo que nos ha llevado al conflicto. Al ser voluntario, las personas experimentan libertad para poder explorar a través de la reflexión, posibilidades de mirar el conflicto de formas distintas y poder hacer algo distinto a lo que han hecho hasta el

momento. Esto hace crecer la confianza en todas las direcciones. El respeto entre las partes aumenta, porque se humaniza y se ayuda a empatizar a la otra parte.

“bitartekaritzak funtzionatzen du, soilik alderdiek beren borondatez elkar errespetatzen dutenean eta elkarri entzun nahi diotenean.”

Es importante que entiendan que la mediación funciona, solo **cuando las partes voluntariamente se respetan y quieren escucharse**.

En tercer lugar, **la confianza en sí mismo/a**, conocido también como empowerment, es también fundamental en este proceso. Todos hemos vivido en alguna ocasión, la sensación de desánimo y de desconfianza en uno mismo o una misma, cuando no logramos resolver un problema.


Una de las funciones de la persona mediadora, está en **fortalecer la confianza en sí misma** en que

será capaz de buscar soluciones, de tomar decisiones, de expresar lo suyo y escuchar lo de la otra parte. En este aspecto es fundamental detectar los indicadores de lo que son capaces, para usarlos en el momento oportuno, desde una óptica de empowerment. De este modo les ayudamos a ver de forma consciente de lo que puede ser capaz.

Por último, hablaremos de la confianza en la otra persona. En mediación no tenemos como objetivo que la gente se haga amiga, aunque puede ocurrir y ocurre. El empowerment y el reconocimiento suelen ser aspectos importantes a lograr, ya que, si no confiamos en la contraparte para llegar a un acuerdo, difícilmente la mediación funcionará. Por ello, es importante, **medir el nivel de confianza que manejan las partes entre ellas**, que se puede realizar directamente preguntando.

Al fin y al cabo, los acuerdos son los que hacen que los problemas se resuelvan y si son sostenibles, mejor aún.

En resumen, **la confianza a todos los niveles y en todas las direcciones, es algo esencial**. Es algo que hay que ir calibrando a lo largo de todo el proceso, como aspecto imprescindible para lograr resultados. La confianza un elemento a tener en cuenta en todo el proceso. ●






CURSOS ONLINE 2022

¿En qué ámbito de la gestión de conflictos te gustaría especializarte?

Si trabajas o estás estudiando, estos cursos se adaptan perfectamente a tu jornada, son cursos 100% online con tareas y ejercicios tutorizados por profesionales en activo en el ámbito de la gestión de conflictos.

Preinscríbete en cualquiera de nuestros cursos online y recibir información sobre los plazos de matriculación y la reserva de plazas de cara al curso 2022.

	21 FEBRERO 2022	21 MARZO 2022
próximos cursos 	 Mediación y gestión de conflictos en el ámbito de las organizaciones CURSO DE ESPECIALIZACIÓN ONLINE 200H	 Mediación y gestión de conflictos en el ámbito comunitario CURSO DE ESPECIALIZACIÓN ONLINE 200H

¿Te gustaría recibir nuestras próximos cursos de formación en tu correo para no perderte nada?

Si te interesa la gestión de conflictos, la mediación, la promoción de la convivencia, la cultura de paz... Suscríbete a nuestra lista de mailing para recibir nuestros últimos talleres gratuitos online, cursos online de especialización y cursos prácticos en tu correo.

LITERATURA // AIPAMENA

La Mediación / Mediation

IDAZLEAK:

Andrés Arias Astray , Elena Blanco

URTEA: 2020

ORRIALDE KOPURUA: 304

ISSN: 9788429023220

EDITORIALA: Reus



SINOPSIS

Visión comparada de experiencias en el campo de la mediación europea. En el marco de un seminario internacional, expertos y profesionales del campo de la mediación y el trabajo social europeo comparten sus experiencias de gestión de conflictos, mediación, negociación y cultura de la paz.

GIZAGUNE 3.0

La confianza en el proceso de Mediación

A través de la confianza, aumentamos nuestra capacidad para relacionarnos y resolver problemas, mostramos la seguridad que tenemos....

Los mediadores: ¿generadores de confianza?

Cuando preguntamos a un amigo que nos recomiende un médico, dentista, abogado, le decimos que sea bueno...

Entrevista en el día de la mediación

Invitamos a nuestras compañeras responsables de Fundación Gizagune a reflexionar sobre la mediación...

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

LEHENDAKARITZA

Giza Eskubide, Bizikidetzeta eta Lankidetzaren Idazkaritza Nagusia
Biktimen eta Giza Eskubideen Zuzendaritza

PRESIDENCIA

Secretaría General de Derechos Humanos, Convivencia y Cooperación
Dirección de Víctimas y Derechos Humanos

¡Suscríbete a Boletín Elkargunea Agerkaria!

