

LA COMUNICACIÓN COMO EJE DE LA MEDIACIÓN

La comunicación es un elemento esencial en la resolución de conflictos. De hecho, podríamos definir el proceso de mediación como el consistente en dotar a las partes en conflicto de unos recursos comunicativos de calidad para que puedan solucionar el conflicto que les enfrenta.

A lo largo de todo el proceso, las partes hablan de reproches, posturas, opiniones, deseos, necesidades, sentimientos... Y los mediadores deben ayudarles a que se expresen de forma constructiva y a que se escuchen, de tal manera que la comunicación que establezcan pueda ayudarles a resolver el conflicto.

En la raíz de gran parte de los conflictos podemos encontrar una mala comunicación. Cuando una persona malinterpreta lo que la otra ha querido decir, reacciona defendiéndose ante lo que considera una ofensa. Así aumenta la tensión del conflicto y nos encontramos más lejos de solucionarlo. Por el contrario, cuando las dos personas en conflicto pueden establecer una comunicación eficaz y clara; es decir, ambas se hacen entender y se entienden mutuamente, pueden descubrir que realmente no existía un problema o que era pequeño y de fácil solución. Incluso en el caso de que el problema fuera importante, una comunicación de calidad ayuda a las partes a trabajar juntas para encontrar soluciones que satisfagan a ambas.

La importancia de la comunicación en la mediación

La comunicación es un elemento muy importante en los conflictos, porque:

- a) Una comunicación de calidad es una herramienta necesaria para llegar a la base de los conflictos y encontrar soluciones satisfactorias para las partes.
- b) Una mala comunicación puede ser en sí misma la causa de los conflictos.

Cambio de paradigma

El gran aporte de la mediación al conflicto es la sustitución de la concepción tradicional de «ganar-perder» en las disputas, por «ganar-ganar». Este cambio de concepción no solo afecta a los resultados, sino también al proceso mismo, ya que modifica la actitud de las partes.

Lo interesante de este proceso de comunicación en la mediación es que descubre la importancia de los intereses en las disputas, y con una buena comprensión y análisis de cada una de las partes, se puede llegar a elaborar una solución que satisfaga a ambas.

El conflicto es vivido como la manifestación de un problema que necesita una satisfacción. Esto es así, pues el problema existe debido a una real o aparente incompatibilidad de necesidades e intereses que mal expresados hace que la satisfacción de necesidades aparezca imposible para una o más de las partes implicadas. Por tanto, la resolución del conflicto pasa por comunicarse de forma eficiente para encontrar soluciones que satisfagan las necesidades de todos los implicados.

Referencia:

AM Abogados en Mediación (2021). La Comunicación en la Mediación. Recuperado de:
<https://www.abogadosenmediacion.es/comunicacion-en-la-mediacion/>

