

El secreto de la negociación

Un **GABINETE** formará en Bilbao a futuros mediadores, figura con gran demanda para solucionar problemas.

Unai Muñoz Bilbao

Si es usted persuasivo, gran comunicador, honesto, meticulado, paciente y acepta el riesgo, que sepa que posee algunas de las características que debe tener un negociador. Al oír esta palabra a todos se nos viene a la cabeza la labor de este personaje en la mediación de los atracos o secuestros, historias tantas veces narradas en las películas de Hollywood. Aunque en la vida real la figura del mediador se utiliza en todos los campos.

Abogados, psicólogos, técnicos de lo social, de consumo y de recursos humanos, entre otros profesionales, se formarán en Bilbao como futuros mediadores. El gabinete Garrebil dará a conocer a partir del próximo mes un procedimiento de gran demanda en conflictos políticos y empresariales, aunque también para mediar entre familiares enfrentados por una herencia, en divorcios, en la comunidad de vecinos o en la escuela.

«Todos sabemos que hay que mediar entre las partes enfrentadas para resolver los conflictos de una manera más rápida», asegura María Jesús Real, coordinadora del curso de Mediación y Negociación presentado ayer en un céntrico hotel de la capital vizcaina. La mediación, tal como la conocemos ahora, nació en Estados Unidos en los años sesenta y se encuentra instaurada en todo el mundo. Incluso la Unión Europea la recomienda como sustitutivo a los juicios en múltiples campos, tal como señala María Jesús Real.

El mediador «no va a dar una solución al problema, sino que intentará abrir cauces de diálogo entre las partes enfrentadas». Aunque, según asegura María Jesús, que también imparte clases de derecho en la Universidad de Deusto, el «negociador no es un árbitro». «Los que van a buscar una solución son las partes enfrentadas, que tienen que estar dispuestas a escucharse y a saber que el otro tiene parte de razón», afirma. Los mediadores son demandados para interferir en los problemas laborales, de la comunidad y los que surgen en las escuelas, aunque en Bizkaia son las disputas familiares las que copan la agenda de estos profesionales.

Aunque el porcentaje de éxito de los mediadores suele ser bastante alto, las disputas no siempre acaban con un apretón de manos. Pero hay que recordar que esta técnica alternativa para resolver conflictos fomenta la participación de los implicados y busca una solución que satisfaga a las dos partes. «El mediador intenta que cada bando escuche a su oponente. Todos creen que el otro tiene la culpa, pero con unas cuantas citas con el mediador, lo que antes no se podían ni ver, acaban hasta hablándose», señala la coordinadora del curso.

El papel de los consistorios

«Si aquí se aplicara como algo habitual la figura del negociador, seguro que los juzgados no tendrían una lista de espera tan larga», subraya la responsable del curso, que anima a las instituciones públicas -como los ayuntamientos- a instalar el papel del mediador: «Nuestro reto es que los consistorios apliquen sistemas de mediación comunitarios. Está demostrado que son un foco de dinamismo. La participación de los ciudadanos en la resolución de los problemas lo hace más democrático».

En todas las culturas existe la figura del mediador -asegura María Jesús- «y con el aumento de inmigrantes en nuestra sociedad, el negociador va a ser un personaje demandado». «No estamos sintiendo el problema porque somos nuevos en la interculturalidad. Pero dentro de unos años seguro que necesitaremos de los mediadores para comprender mejor a la gente que llega de fuera», concluye.