

## **Innovación en la resolución de conflictos**

Jorge Palmer Marrero, Antonio Tacio Perona Mejías

La Comisión Europea, en su defensa de la unión de innovación y dentro de la estrategia Europa 2020, define innovación social como clave para “encontrar nuevas formas de satisfacer las necesidades sociales que no están adecuadamente cubiertas por el mercado o el sector público... o de producir los cambios de comportamiento necesarios para resolver los grandes retos de la sociedad. Capacitando a los ciudadanos y generando nuevas relaciones sociales y nuevos modelos de colaboración. Son, por tanto, al mismo tiempo innovadores por sí mismas y útiles para capacitar a la sociedad a innovar”.

La mediación es un proceso alternativo a la justicia ordinaria, voluntario y confidencial de resolución de conflictos donde un tercero, el mediador o mediadora, de forma neutral e imparcial, posibilita la comunicación entre las partes de una forma positiva y facilita la negociación entre ellos con el fin de alcanzar acuerdos satisfactorios y aceptados por todos los participantes. Las ventajas que supone la gestión positiva de los conflictos, además del mantenimiento de relaciones, son la rapidez con la que se puede llegar a un acuerdo frente a la duración del proceso judicial, el tratamiento personal e individualizado que da lugar a las personas a crear sus propias soluciones, el carácter preventivo e íntegro de los conocimientos adquiridos permite además extrapolarse a otros ámbitos y tipos de conflictos.

Al aplicar esta herramienta, es comprobable cómo se obtienen resultados positivos en cuanto a que se mejora la operativización de la toma de decisiones, la optimización del talento y desarrollo personal, la mejora en el clima social y la retroalimentación positiva del proceso. La mediación se convierte así en una herramienta de carácter integral y transdisciplinar de gran potencial para catalizar el proceso de innovación social de una forma resiliente.