

SMECOV. SERVICIO DE MEDIACIÓN DE CONFLICTOS VECINALES

Guía del mediador comunitario

Técnicas y estrategias básicas de la mediación

Gemma Uix Carrión

2009

BAIXADA MASSOT, 17, 1-A, (08301) MATARO

INDICE

INTRODUCCIÓN _____	3
PREMEDIACIÓN: SOLICITUD DE PARTE _____	3
CUESTIONES A TENER EN CUENTA ANTES DE INICIAR EL PROCESO DE MEDIACIÓN _____	5
PROCESO DE MEDIACIÓN: ETAPA PRELIMINAR _____	6
• Paso 1. Momento social _____	6
• Paso 2. Discurso de apertura _____	6
• Paso 3. Convenio de confidencialidad _____	7
PROCESO DE MEDIACIÓN: PRIMERA ETAPA	
Fijación del conflicto y de los objetivos _____	8
• Paso 1. Exploración del conflicto _____	8
• Paso 2. Redefinición del conflicto _____	9
• Paso 3. Exploración de la definición de objetivos _____	9
• Paso 4. Redefinición de objetivos _____	9
• Paso 5. Pedido de contribuciones _____	10
• Paso 6. Construcción de la agenda _____	10
PROCESO DE MEDIACIÓN: SEGUNDA ETAPA.	
Generar opciones _____	11
• Paso 1. ¿Las partes han aportado opciones? _____	11
• Paso 2. Las partes no han aportado opciones, vamos a intentar que se generen opciones _____ (La lluvia de ideas)	11
• Paso 3. Evaluación de la opción _____ (El abogado del Diablo y el Maan)	12
PROCESO DE MEDIACIÓN: TERCERA ETAPA	
Cierre del proceso. Acuerdo _____	14
DESCRIPCIÓN DE ALGUNAS HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN _____	15

INTRODUCCIÓN.

Los mediadores utilizamos estrategias y técnicas o para conducir el proceso de mediación. Son aquellas comunicaciones que usamos a partir de las hipótesis particulares que vamos haciendo en cada caso y en cada uno de los diferentes momentos del proceso. El uso de estas herramientas es fundamental para que el trabajo del mediador sea eficaz y no se convierta en un asesoramiento, un juicio de valores, o una evaluación del conflicto. Por ello, el objetivo de esta guía es esquematizar y explicar cuáles son estas técnicas y estrategias, para que a modo lucrativo e ilustrativo, los mediadores puedan servirse de una ayuda diaria en su tarea profesional.

Las técnicas y estrategias se irán explicando a medida que vaya evolucionando el proceso de mediación en sus distintas fases, de forma que el mediador, pueda visualizar rápidamente en qué momento son oportunas, de forma orientativa, el uso de cada una de ellas.

PREMEDIACIÓN: SOLICITUD DE PARTE

Paso 1. Cuando una **PERSONA ACUDE AL SERVICIO DE MEDIACIÓN**, debe ser informada de forma clara y sencilla de qué trata la mediación, así como de sus límites. El mediador deberá considerar si caso es **MEDIABLE O NO**, y en el caso de que el mediador no considere mediable el conflicto que expone el solicitante, debe realizar la correspondiente **DERIVACIÓN** hacia aquellos servicios cuyo ámbito de aplicación corresponda con el conflicto descrito.

Paso 2. Si el conflicto es mediable, el mediador y el solicitante buscarán **LA MEJOR FORMA DE QUE LA OTRA PARTE ACUDA A LA MEDIACIÓN**. Lo ideal es que sea la parte solicitante quien se encargue de invitarlo, porque de esta forma se comienza desde el principio generando protagonismo. Si ello no es posible se envía a una persona entrenada a realizar la invitación, o bien se redacta una carta, o bien, se realiza una llamada telefónica. En el caso de que fuera el mediador el encargado de invitar a la otra parte, deberá hacerse esta invitación con el mayor tacto posible y usando un lenguaje próximo y amigable, informándole de la posibilidad de tener una **CITA PREVIA** con ella.

Paso 3. Si la otra parte del conflicto acepta tener una visita previa, deberá ser concertada una fecha y una hora que no entorpezca, si es posible, la actividad habitual del invitado. En esta visita se escuchará la visión del conflicto de la persona y **SE LE INFORMARA DEL PROCESO DE UNA FORMA CLARA Y SENCILLA**.

Paso 4. Si las partes han aceptado el proceso, y una vez acordada la fecha del primer encuentro, los mediadores realizarán un **RESUMEN DEL CASO** para ordenarse las ideas y para poder recordar, en el día del encuentro, todos los puntos sobre los que las partes informaron durante las visitas previas.

RECORDAR que debe informarse de:

- *Qué es la mediación*
- *Funcionamiento del Proceso*
- *Voluntariedad*
- *Gratuidad*
- *Protagonismo*
- *Confidencialidad (firma del convenio)*
- *Acompañamiento letrado (opcional)*
- *Firma del acuerdo (opcional)*

CUESTIONES A TENER EN CUENTA ANTES DE INICIAR EL PROCESO DE MEDIACIÓN

ANTES DE EMPEZAR EL PROCESO, es conveniente tener en cuenta que la conducción del proceso en la mediación comunitaria es la **CO-MEDIACION**. Se caracteriza por tener unos **OBJETIVOS** concretos relacionados con la tarea y la mejor utilización de la herramienta, los cuales son:

- *Reflejar la diversidad de la comunidad (edad, raza, idioma, sexo)*
- *Modelar la comunicación*
- *Promover credibilidad, personal, institucional y del procedimiento.*
- *Lograr una mayor riqueza de perspectivas respetando opiniones.*
- *Aprender a trabajar en equipo*
- *Facilitar la colaboración consultando antes de tomar decisiones.*
- *Contribuir a la flexibilidad y apertura.*
- *Compartir responsabilidades, éxitos y fracasos.*
- *Enriquecer el proceso con las técnicas y estrategias.*
- *Alternar los roles de conducción.*
- *Adoptar el uso del nosotros cuando se hace referencia al equipo.*
- *Brindar confianza y apoyo recíproco.*
- *Intervenir cuando corresponda.*
- *Aprender a ser paciente y tolerante.*
- *Capacitar a nuevos mediadores.*
- *Evaluar adecuadamente el control de calidad del proceso*

Otra cuestión a destacar es la relativa al **ESPACIO** en el cual se va a desarrollar el proceso. Conviene contar con un espacio *CALMADO*, con *TIEMPO SUFICIENTE*, sin prisas, un *LUGAR AGRADABLE*, *OPTIMISTA*, *cuidar los APECTOS DECORATIVOS*, sencillos y alegres. Incluso, si las circunstancias los permiten, los lugares más apropiados para desarrollar un proceso de mediación pueden ser *ESPACIOS ABIERTOS*, *NEUTRALES*, rodeados por la naturaleza o un *ENTORNO REAJANTE*. Es importante que las partes se ubiquen en el espacio físico, y se sientan cómodos en él, por lo tanto, la mejor forma es dejar que ellos mismos escojan el sitio donde quieren sentarse. Asimismo, ello dará una pista a los mediadores, desde la observación, sobre la comunicación analógica de las partes.

PROCESO DE MEDIACIÓN: ETAPA PRELIMINAR

Paso 1. MOMENTO SOCIAL.

Es bueno, antes de iniciar el proceso, entablar una conversación informal acerca de algún dato de actualidad, del tiempo, o sobre cómo han llegado a la mediación. Luego los mediadores deben presentarse como tales y con el nombre que desean ser llamados, y posteriormente invitan a los mediados y a sus abogados si estuvieran presentes, a que cada uno se presente. Es importante que los mediados se sientan cómodos y sin tensiones, por lo que este momento, es vital para cumplir con este objetivo.

Paso 2. DISCURSO DE APERTURA.

Todo inicio de un proceso de mediación debe ir precedido por el llamado "Discurso de apertura" de los cuales hay algunos ejemplos al final de esta guía. Su objetivo es educar en el proceso e informar a las partes formalmente de las **CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN**. Una vez finalizado el discurso, debemos comprobar si el ciudadano necesita alguna aclaración al respecto y si está de acuerdo con los planteamientos.

- *El rol de los mediadores como diferente del juez, del terapeuta...*
- *El carácter protagónico de los mediados.*
- *El rol de los abogados si asistieren*
- *La necesidad de que las decisiones se tomen por consenso.*
- *El carácter pacífico de la mediación.*
- *Los principios de:*
 - *Confidencialidad*
 - *Neutralidad*
 - *Voluntariedad*
- *Las reglas básicas de la mediación:*
 - *Hablar por turnos respetando el del otro.*
 - *No agredirse ni verbal ni físicamente.*
- *El dispositivo de la mediación:*
 - *Reuniones conjuntas*
 - *Reuniones privadas (si los mediadores las realizan)*
 - *Reuniones de equipo.*
 - *Tiempo establecido para este encuentro.*
- *El acuerdo como objetivo dinámico*

Paso 3. **CONVENIO DE CONFIDENCIALIDAD.**

El proceso de mediación se rige por el **PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD**, por lo que es importante que antes de empezar el proceso, todos los participantes firmen el llamado "Convenio de Confidencialidad", del cual se dispone de un ejemplo.

Contenido del convenio:

- *La información dada por una de las partes es confidencial*
- *La información revelada en una reunión privada es confidencial*
- *Nadie podrá forzar al mediador a divulgar la información o a prestar declaración testimonial en cualquier proceso.*
- *Las partes y las personas que hayan asistido al proceso también se comprometen a la confidencialidad.*

Convenio de confidencialidad:

En la ciudad de, provincia de, a los días de..... de 200...,
El Sr. / Sra. /Sres. Sras
con DNI n.º
y el Sr. /Srs. /Sra. Sras.....
con DNI n.º.....
y las/los mediadoras/esy suscriben el siguiente CONVENIO DE CONFIDENCIALIDAD:

PRIMERO: Todos los firmantes del presente convenio se comprometen a mantener confidencial todo lo que se ventile en este proceso de mediación, aun ante el juez que oportunamente interviniere en la causa. Las partes se comprometen expresamente a no citar a las/los mediadoras/es como testigos si el conflicto continuase por la vía judicial.

SEGUNDO: Esta confidencialidad rige también para lo todo lo hablado en las reuniones privadas que se mantuvieren con cada una de las partes, salvo autorización de expresa de la parte entrevistada para desvelar en forma parcial o total la información suministrada.

TERCERO: Quedan excluidos de la confidencialidad los delitos graves y el abuso de menores, en cuyo caso los mediadores están obligados a realizar los trámites pertinentes, establecidos por la ley.

CUARTO: Todos los firmantes manifiestan conocer y aceptar que la presente mediación es parte de un programa de pasantías y que será observada por alumnos y será videograbada.

QUINTO: La videograbación sólo podrá ser utilizada por las/los mediadoras/es actuantes y sólo para fines didácticos.

SEXTO: Las partes, las/los mediadoras/es y los observadores, de plena conformidad, firman el presente convenio en tres ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto en el lugar y la fecha indicados.

Nombre y apellido Carácter DNI Firma

PROCESO DE MEDIACIÓN: PRIMERA ETAPA

Fijación del conflicto y de los objetivos

Paso 1. EXPLORACIÓN DEL CONFLICTO.

¿QUIEN EMPIEZA A HABLAR? Es recomendable que el mediador pregunte a las partes quién quiere hablar primero, dado que es una forma de darles el protagonismo desde el principio. El primero en narrar la historia acostumbra a realizar una narrativa acusadora, y quien habla en segundo término, es obligado a contestar sobre esta acusación. Los mediadores no deben dejarse colonizar por la primera narrativa y que ésta los prive de tener en cuenta los "nuevos temas traídos por el segundo narrador.

Nunca deben empezar a hablar los abogados. Si ello ocurriera los mediadores deben escuchar con respeto pero deben tratar de dar la palabra a los mediados lo más pronto posible, ya que ellos son los protagonistas. Al final de sus narrativas pueden dar su punto de vista legal

LA EXPLORACIÓN DEL PROBLEMA QUE TRAEN LOS

MEDIADOS, NO ES INDISPENSABLE, aunque sí los objetivos, por lo que si las partes se centran desde un inicio, y voluntariamente, en sus objetivos los mediadores no deben conducir a las partes para que expliquen el problema, dado que puede crear sentimientos negativos a las partes. **EL OBJETIVO DE LA EXPLORACIÓN DEL**

*Son útiles las **preguntas exploradoras**, como son las **abiertas, las cerradas y las aclaratorias**. Asimismo, también lo son las **legitimaciones, los parafraseos, los resúmenes, los empowers, y los reencuadres**, y los **replanteos**, que servirán para pasar de las posiciones a los intereses.*

PROBLEMA es que las partes reflexionen sobre la situación que están viviendo, y que la que la otra parte escuche la visión del que habla sobre el conflicto, que a lo mejor es la primera vez. Por lo que es aconsejable que la exploración se realice mediante una **RENUNIÓN CONJUNTA**. El mediador se centra en **COMPRENDER EL PROBLEMA** y no en juzgarlo ni evaluarlo. Se centra en comprender el problema desde la razón, y no desde la emoción. El mediador no debe juzgar, ni valorar, y ésta es

la característica de la mediación y la que la diferencia de las demás formas de resolución de conflictos.

Los mediadores deben ser capaces de visualizar dentro de las narrativas expuestas por las partes, **LAS NECESIDADES, LOS DESEOS y los INTERESES** de cada una de las partes. Asimismo, dentro de los intereses visualizados deberán distinguir cuales son aquellos que resultan ser **COMPARTIDOS, DIFERENTES U OPUESTOS**. A partir de estos elementos podrán generarse opciones posteriormente.

Paso 2. REDIFINICIÓN DEL CONFLICTO.

En este punto de la primera fase, el mediador debe buscar una versión alternativa del problema, mediante una redefinición del problema que a veces incluye una **REFORMULACIÓN DEL PROBLEMA** y el objetivo es:

- *Ver si los mediadores han comprendido bien lo expresado por las partes.*
- *Generar una visión diferente en la otra parte que ha escuchado la narrativa.*
- *Producir una reformulación de lo dicho o bien anclar lo que se ha dicho*

Es fundamental atender a la **ACEPTACIÓN DE LA REFORMULACIÓN PROPUESTA** por parte del mediado, por lo que si éste no lo manifiesta, el mediador deberá preguntárselo de forma expresa. Asimismo, es sumamente útil hacer un **LISTADO DE LOS TEMAS-PROBLEMA QUE HAN QUEDADO ACEPTADOS POR EL MEDIADOR** de una forma que en que puedan ser vistos por todos los participantes, también llamado **SUMARIO DE INTERESES**.

Paso 3. EXPLORACIÓN DE LA DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

Los mediadores **EXPLORAN LOS OBJETIVOS O METAS** que tiene cada parte, primero con una y después con la otra. Este paso es **FUNDAMENTAL**, porque la fijación de las metas **PERMITE A LOS MEDIADORES SI EL PROCESO PROGRESA**. También se hará un **LISTADO DE LOS OBJETIVOS** a la vista de todos.

Para la reformulación del conflicto y la exploración de los objetivos se usarán **parfraseos, replanteos**, o bien **anclajes** si se quiere destacar exactamente lo dicho por el mediado.

Paso 4. REDIFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS.

Ahora deberán redefinirse los objetivos de cada parte, de la misma manera que se ha redefinido el conflicto, **ANALIZANDO**, el mediador, si se comprendido bien, **REFORMULANDO** o **ANCLANDO** lo que las partes han dicho y cerciorándose de que las partes están de acuerdo con lo reformulado o anclado por el mediador e incluirlo en el listado a la vista de todos.

Paso 5. PEDIDO DE CONTRIBUCIONES.

El mediador sabe que el proceso de mediación consiste en asistir a las partes en conflicto para que transiten desde la situación problemática al objetivo que han co-construido y a los de cada parte, y una de las formas es **DEJAR DE PENSAR EN QUE SI LA OTRA PARTE HACE O DEJA DE HACER ALGO SOLUCIONARÁN EL CONFLICTO**, por lo que deben llegar a la conclusión de que son sus propias acciones las que son la causa de la situación o aumentan el problema; es decir, **LAS ACCIONES DE AMBAS PARTES SON LA CAUSA**.

Por lo tanto, una buena forma de hacerles reflexionar sobre este punto es realizando el llamado **PEDIDO DE CONTRIBUCIONES**, que no dejar de ser una pregunta tan sencilla como ésta:

¿Qué se os ocurre que podrías hacer o dejar de hacer para que el problema disminuya? No os digo que lo hagáis o no lo hagáis, sino que se os ocurran ideas, para que si llegado al caso, lo llevarais a la práctica, podrían contribuir a lograr los objetivos que os habéis propuesto.

Los mediadores no deben esperar a obtener una respuesta inmediata, es necesario repetir la pregunta varias veces para que se les ocurra algo, y en el caso de que no se les ocurra nada se puede probar de realizar la pregunta a la inversa:

¿se os ocurre algo que si lo hicierais o lo dejarais de hacer aumentaría el problema?, pensadlo solamente.

Normalmente sí se les ocurre el que podrían hacer o dejar de hacer para aumentar el problema; y entonces, se les vuelve a realizar la misma pregunta de antes, y curiosamente aparecen ideas.

Paso 6. CONSTRUCCION DE LA AGENDA

La construcción de la agenda es el orden con el que van a tratarse los temas fijados, y ello va a ayudar a los mediadores y a las partes a ordenarse sus propias ideas. Pueden construirla los mediadores, eligiendo ellos mismos el orden, o bien, la pueden construir los mediados, siendo preferible la segunda opción, dado que se confirma una vez más su protagonismo, y porque ellos saben qué temas urgen más.

PROCESO DE MEDIACIÓN: SEGUNDA ETAPA

Generar opciones

Estamos en un punto clave, cual es el de **BUSCAR LA SOLUCIÓN QUE SATISFAGA LOS INTERESES DE TODAS LAS PARTES Y CREAR UNA PROPUESTA.**

Paso 1. ¿LAS PARTES HAN APORTADO OPCIONES?

Si las partes aportan opciones, estas se empezarán a trabajar.

A veces, la idea aportada no llega a ser una opción, sino que es una **ALTERNATIVA** que satisface solo los intereses de una de las partes. En este caso, mediante preguntas aclaratorias y circulares, los mediadores pueden conseguir que sea una opción

E incluso a veces, las partes puede que aporten un **GERMEN DE OPCION**, que no es ni una opción ni una alternativa. Si es el caso y las partes reflexionan sobre ésta, puede llegar a ser una opción si el mediador realiza las preguntas correctas.

En esta etapa se utilizarán preguntas **aclaratorias y/o circulares** cuando se quiere que una alternativa o un germen se vuelva una opción. Las preguntas **cerradas** servirán para concretar dentro de las opciones. También son útiles las **preguntas hipotéticas** cuando se está trabajando una opción. Las **preguntas circulares**, servirán para crear escenarios que originen **reconocimientos**.

Paso 2. LAS PARTES NO HAN APORTADO OPCIONES, VAMOS A INTENTAR QUE SE GENEREN OPCIONES.

CUANDO NO EXISTE NINGÚN TIPO DE IDEA aportada por las partes, pueden intentarse generar, mediante la técnica de la **LLUVIA DE IDEAS**. Deberá

informarse a las partes que mediante esta técnica se va a trabajar de una forma muy distinta a la empleada hasta el momento, explicándoles la base teórica de esta técnica. Se intentará ejecutar esta técnica en otro espacio físico, o bien, los mediadores deberán redecorar el lugar para generar un clima diferente. Este Juego trata, en su **PRIMERA ETAPA**, o la etapa **CREATIVA**, de que las partes dejen ir ideas al aire sin pensarlas y de forma rápida, mediante las

Base teórica: la teoría de los hemisferios.

Se dice que sobreponemos el hemisferio lógico o crítico al hemisferio creativo.

Por lo que a veces, la lógica impide que tengamos ideas creativas, y consecuentemente se generen opciones. Mediante esta técnica, se intenta que las partes dejen de un lado, primero, la parte lógica, y traten solo la creatividad para que surjan ideas. Pero una vez realizado este trabajo, se hará uso de la parte crítica para evaluarlas

cuales, pueden llegar a generarse gérmenes de opciones, e incluso verdaderas opciones. No se trata de que los mediados se comporten seriamente, justo todo lo contrario. Si los mediadores perciben que los mediados están demasiado serios, hecho que no les permitiría ser creativos, los mediadores pueden proporcionar ideas, cuanto más descabelladas mejor; pero ello solo en el caso de que las partes no lo realicen correctamente.

Antes de empezar, los mediadores explicarán a las partes las *REGLAS*:

- *Las partes deben sacar ideas, sean insólitas, descabelladas o coherentes.*
- *Todo lo que se diga será anotado por un secretario mediador.*
- *El juego irá dirigido por un mediador "El Facilitador" que lo coordinará.*
- *Que eviten pensamientos que tiendan a evaluar las ideas que surjan, dado que de las ideas que aparentemente son "locuras" pueden llegar a surgir auténticas opciones o al menos, gérmenes de opciones.
(Si se produjesen críticas, igualmente se anotarán, por si acaso son un principio de idea)*
- *Excluir todos los comentarios negativos (si surgen igualmente, se anotaran, pues se consideraran otra idea más).*
- *No se atribuirá autor a ninguna idea.*

Una vez terminada esta etapa, se iniciará *LA SEGUNDA ETAPA* o la etapa *CRÍTICA* con la evaluación de las opciones o gérmenes para seleccionar, elaborar y perfeccionar las ideas, y se hará de la siguiente forma:

- *Tachar las ideas que las partes decidan como no viables de forma unánime. (comentarios negativos o críticos, por ejemplo)*
- *Votar las más prometedoras. (escala 1-5 o votación simple)*
- *Finalmente, los mediados confeccionan una propuesta*

Paso 3. EVALUACIÓN DE LA OPCIÓN

SI SURGE UNA OPCIÓN, antes de aceptarla, las partes deberán evaluarlas, pasando la opción por DOS FILTROS.

Son útiles las **preguntas circulares** para evaluar las opciones, dado que veremos cómo se siente la otra parte si se aplicara esta opción

¿PASA EL FILTRO DE LOS CRITERIOS OBJETIVOS?

La opción planteada no puede sobrepasar los límites legales. No puede acordarse nada que la ley lo prohíba expresamente, que lo haya dictado un Tribunal, o que sobrepase las normas éticas, por ejemplo. No está a disposición de las partes. En base a estos criterios objetivos, los mediadores podrán ver, si la opción es mejor que tal criterio objetivo, siempre y cuando la opción cumpla con las normas éticas y legales del lugar. El criterio objetivo servirá también para marcar los límites dentro de la opción planteada.

Si uno puede generar una opción que tenga en cuenta los criterios objetivos y sea mejor incluso que dichos criterios, es muy probable que la otra parte acepte esta opción

¿PASA EL FILTRO DE LOS CRITERIOS SUBJETIVOS?

Si las partes tienen cada una, una **ALTERNATIVA FACTIBLE**, que lo es porque solo satisface sus propios intereses, le servirá para evaluar la opción que se le ofrece por la otra parte, dado que si la opción planteada por ésta, resulta ser peor que la alternativa que el primero tiene, éste no va a aceptar la opción. Se está hablando de la **MEJOR ALTERNATIVA AL ACUERDO NEGOCIADO. EL MAAN**. Cuanto mejor sea el MAAN que aporte una parte, más posibilidades de que la otra parte contribuya a generar opciones que intentarán mejorar la alternativa factible (MAAN) que satisface solo los intereses del primero, y que podrá ejecutar si no se generan opciones mejores.

EL ABOGADO DEL DIABLO

El mediador hace reflexionar a las partes cuando piensa que la propuesta o la opción es de difícil cumplimiento. El mediador adopta una postura crítica y cuestionadora con **preguntas abiertas, cerradas, aclaratorias, y circulares**, y con ello, genera escenarios hipotéticos para que las partes reflexionen sobre las consecuencias de la opción. Asimismo, podrá utilizarse ésta técnica cuando los mediadores intenten hacer reflexionar a una de las partes sobre su MAAN.

SUGERENCIAS DEL MEDIADOR

Es una última posibilidad, y debe producirse solo si el mediador sabe muy bien cómo hacerlo y concienciado de que se encuentra "en el filo de la navaja". El mediador solo puede realizar sugerencias si la idea es sobre un tema menor, si los mediados están ejerciendo el protagonismo durante el proceso, si sabe que está en el "filo de la navaja", y si está dispuesto a abandonar enseguida la sugerencia.

PROCESO DE MEDIACIÓN: TERCERA ETAPA

Cierre del proceso. El acuerdo.

Dado que el objetivo de la mediación comunitaria es que las personas lleguen a un entendimiento solidario, colaborativo y pacífico, **NO ES IMPORTANTE SI SE REALIZA DE FORMA VERBAL O ESCRITA**, y en el caso de que se confeccione por escrito no es necesaria su firma. Ello es así, porque

Modalidades de acuerdo:

- *Parcial/total*
- *Temporal/definitivo*
- *Verbal/escrito*

se da por supuesto que los constructores de tal acuerdo tienen la voluntad de cumplirlo, por lo que lo único que resulta indispensable es el **COMPROMISO CON EL ACUERDO**.

Breve recordatorio de las **CARACTERÍSTICAS** de un acuerdo **ESCRITO**.

- *Ser legible. Redacción con forma afirmativa, palabras simples.*
- *Ser específico, claro con los objetivos y reflejar los intereses.*
- *Ser razonable y justo para todos.*
- *Ser balanceado e inclusivo, de tal forma que haya aportaciones de todas las partes, para que todos se lo sientan propios.*
- *Eficacia futura, previniendo posibles desacuerdos posibles*
- *Ser detallado, con fechas, plazos, cantidades, evitando interpretaciones*
- *Ser realista.*

Una vez finalizado el encuentro, debería recordarse a las partes de que en caso de incumplimiento, deberían aplicar nuevamente la técnica aprendida en el proceso de mediación, estableciendo un nuevo diálogo para evaluar las razones de tal incumplimiento, contemplando la posibilidad de modificar algún punto, siempre sobre la base de un común acuerdo entre las personas interesadas.

Se fijará un **PLAN QUE PERMITA HACER EL SEGUIMIENTO** de lo pactado, por teléfono o presencialmente para ver los resultados; si se cumple, si no, si conviene modificar algún punto. Este seguimiento irá distanciando los contactos a medida que pase el tiempo.

Pequeños consejos:

En el caso de que las personas sean analfabetas, el mediador podrá usar el recurso de la grabación de la voz o la imagen en video.

Los acuerdos conviene que se tomen empezando por lo más fácil, con la finalidad de suscitar una dinámica positiva desde el inicio.

DESCRIPCIÓN DE ALGUNAS HERRAMIENTAS DE LA COMUNICACIÓN.

En este apartado se describen muy brevemente y de forma práctica, las intervenciones que se han expresado en las viñetas blancas y negras, a fin de que los mediadores puedan recordar rápidamente qué quieren decir, y por qué es más útil su aplicación en una fase del proceso u en otra.

PREGUNTAS.

Cerradas: Son aquellos cuya respuesta es sí o no. Más adecuadas en la fase de opciones y del acuerdo. Ayudan a confirmar aspectos fundamentales de una opción y del acuerdo, y son informaciones que ya se ha obtenido.

Ej. *¿Has comprendido lo que él ha dicho?*

Abiertas: Son todas aquellas que invitan a las partes a decir lo que ellas quieran, por lo que se utilizan mucho al principio del proceso, dado que abren la puerta a las partes para que empiecen a hablar del conflicto y de los objetivos que cada una tiene.

Ej. *¿Qué te ha traído a la mediación?*

Aclaratorias: Son aquellas cuyo objetivo es aclarar lo que las partes están diciendo, porque están manifestando ambigüedades, porque manifiestan negación rotunda a realizar algo, o porque están hablando de forma impersonal, y ayuda a que se atribuyan las propias palabras. También pueden servir cuando una de las partes manifiesta algo que se puede percibir que en realidad no lo piensa.

Ej. Si una de las partes dice: es que hay que ir a pagar las cuotas de la comunidad en el banco, la pregunta sería *¿Quién tiene que ir al banco o pagar la cuota?*

Hipotéticas: Son aquellas que ayudan a las partes a situarse en una situación en la que no se encuentran, y les hace reflexionar sobre qué pensaría, qué harían o qué dirían si se encontraran en esta situación.

Ej. *¿Qué pasaría si necesitaras un día más?*

Circulares de personajes: Se busca que las partes comprendan la influencia recíproca entre los distintos elementos presentes en la disputa (el contenido, las partes, la relación, el contexto espacial y temporal). La idea es invitar a una de las

partes a trasladar el pensamiento de su propia visión a la del otro. Es útil para evaluar las alternativas.

Ej. *¿Cómo cree que se siente la otra parte con lo ocurrido?*

Reflexivas: Sirven para provocar una reflexión a la parte, de forma que propicia en las personas una mirada diferente sobre el conflicto. Conducen a la persona a buscar la causa del conflicto dentro de sí mismo.

Ej. Por culpa de él no puedo dormir por las noches. La pregunta sería: *¿Cómo se siente usted sin dormir bien por las noches? ¿qué podría hacer usted para poder dormir por las noches? ¿qué podría hacer usted para que él le deje dormir por las noches?*

AFIRMACIONES.

Legitimación: El mediador positiviza lo que la parte narra, y lo hace de forma proporcional con una parte y con la otra.

Ej. *Esto que está diciendo es sumamente interesante.*

Empowerment: El mediador se parece a la legitimación, pero la diferencia es que realiza una intervención que pretende aumentar la autoestima de la parte que habla, no por lo que dice en aquel momento, que sería el supuesto de la legitimación, si no por cómo ve el mediador que es a partir de lo que dice en aquel momento.

Ej. *Así que usted es bueno trabajando.*

Reconocimiento: El mediador crea un escenario para que la otra parte diga algo positivo del oponente, de forma que al decir algo bueno del otro, el mismo que lo dice se da cuenta de algo positivo de la persona de quien habla, transformando su opinión sobre éste, y a la vez, el oponente que escucha algo bueno sobre él, transforma su visión que tiene sobre la persona que habla. Ello contribuye a que el clima sea más positivo, y que se produzca un cambio en la relación.

Parfraseo: Es útil en distintos momentos del proceso, y sobre todo cuando alguien repite o insiste en un argumento, para demostrarle que está siendo escuchado, cuando queremos colaborar para que se comprendan mejor lo que está diciendo una de las partes, para destacar lo que alguien dice para que las demás partes presten especial atención a ello. El parfraseo permite que el hablante oiga de forma objetiva lo que él mismo ha dicho. Por otro lado, el oponente escuchará las palabras dichas con otra visión, porque las dice un tercero imparcial, que es el mediador. También es útil para chequear si el mediador ha entendido bien lo que la parte ha dicho.

Resumen: Es igual que el parafraseo, pero el mediador reformula lo dicho por la parte, incluyendo una legitimación, de forma que reformula con una connotación positiva hacia la parte.

Replanteo: Es el replanteo del conflicto en términos de intereses, es decir, que se utiliza para reformular las posiciones y convertirlas en los intereses, y dado que es el mediador quien realiza el replanteo, ayuda a que las partes tengan otra visión del conflicto y de los intereses del otro.

Ej. Ella dice que necesita 1000 euros de pensión de alimentos, y después de explorar sobre esta posición, sale a la luz que ella tiene unos gastos de luz, gas, agua, escuela del menor, comida, transporte que es muy elevado. El mediador puede decir: *usted considera que es necesario que el padre se haga cargo de los gastos de la escuela, el transporte, el gas, la luz, el agua y la comida de los niños.*

Normalización: Tiene un efecto legitimador para las partes. Es una intervención que realiza el mediador para ubicar el conflicto que narran las partes dentro de la normalidad. Es decir, dado que las personas tienden a creer que su problema es el único y el peor, la normalización contribuye a que vean que no son los únicos en el mundo que se encuentran con este conflicto. De esta forma pueden relativizar el conflicto y no verlo tan grande, con lo que ayudará a que la persona se tranquilice por ser un conflicto normal y que se sienta acompañada, dado que no es la única persona que sufre este problema.