

UNIDAD DIDÁCTICA 5: ESTATUTO DEL MEDIADOR Y TECNICAS DE MEDIACIÓN

5.2.- Técnicas utilizadas en Mediación 2

5.2.- Técnicas utilizadas en Mediación

Las técnicas son instrumentos que se utilizan durante el proceso de mediación, con la finalidad de llevar a cabo nuestro objetivo: transformar una realidad conflictiva en una realidad de soluciones (Poyatos García, A 2003).

Hay gran disparidad de técnicas que se pueden utilizar en mediación, pero hay técnicas que son más comunes. Algunas de ellas son (Poyatos García, A 2003):

ESCUCHA ACTIVA

Escuchar activamente implica esforzarse por entender a las partes, concentrándonos en sus discursos.

Con la escucha activa, las partes perciben del mediador una actitud de respeto hacia sus presupuestos, de aceptación de los mismos, y con ello legitima la relación.

La escucha activa o empática requiere del interlocutor incorporar simultáneamente emociones, contenidos y expresiones que se transmiten corporalmente.

Hay que evitar (Bouché Peris J.H, e Hidalgo Mena, F 2010):

- La tendencia a juzgar el mensaje.
- Dejarse afectar por el ambiente, o dejarse seducir por la temática de la exposición.
- Precipitarse en las preguntas.

PARAFRASEO

Parafrasear es formular de manera distinta, replantear, resumir o repetir lo que alguien acaba de decir.

Es una manera de ayudar a las partes a avanzar en sus discursos.

Al repetir lo que dice cada una de las partes, el mediador se asegura de haber comprendido bien lo que se ha querido decir; elimina connotaciones peyorativas y facilita que la otra parte reciba el mensaje de una manera más neutra.

Mediante el parafraseo, el mediador puede ayudar a aclarar no solo sentimientos, sino también, necesidades e intereses de cada parte.

Es muy útil después de que las dos partes han expuesto su visión del conflicto, para aclarar el discurso y partir de la misma base.

Algunos ejemplos pueden ser:

"A ver si lo entendí bien, usted ha dicho..."

"Corríjame si me equivoco, usted ha dicho...."

REFORMULACION

Consiste en dar otra definición de lo que las partes han dicho. Es decir, utilizar otras palabras como estrategia para poder reformular el problema.

La reformulación tiene el efecto de recontextualizar, es decir, entender la situación desde otro contexto.

CONNOTACION POSITIVA

Es una reformulación centrada en resaltar las características positivas de los relatos de las partes. Consiste en atribuir una cualidad positiva a las cosas, a los hechos o a las acciones de las personas que se han formulado.

Es muy útil sobre todo, en conflictos con alto nivel de negatividad, ayudando a recuperar la capacidad de las partes.

HISTORIA ALTERNATIVA

La historia alternativa es una técnica muy compleja, que intentan buscar nuevas aperturas.

Se trata de construir una historia diferente de las dos historias que traen consigo las partes, pero con puntos de cada una de ellas.

Esta historia se relata para que las partes las escuchen y se reconozcan en ella. Les permite imaginarse a ellos en una posición diferente a la que traen al inicio de la mediación, cada persona tiene que verse reflejada en algunos aspectos para que sea verídica.

Las características son:

- Todas las partes tienen que estar legitimadas.
- La connotación es siempre positiva, no debe generar culpa pero sí protagonismo y responsabilidad.
- Debe ofrecer alternativas y mantener en secreto aquello que las partes han podido decir en una entrevista individual, si la ha habido.
- Debe tener en cuenta las diferencias y redactarse en un lenguaje legitimado por ellos.

La historia alternativa no pretende aportar consejos ni alternativas.

PREGUNTAS

Son una herramienta básica de la mediación, y facilitan la comunicación. Es lo que va a permitir al mediador obtener información, no solo del contenido de la disputa, sino también de la relación y el contexto, insistir en un apartado, aclarar, entender, verificar estrategias...

Las preguntas pueden ser:

Cerradas/abiertas: las cerradas admiten respuestas sí o no. Sirven para confirmar una hipótesis de trabajo.

Las abiertas sirven para explorar una situación y permiten a la parte explicar de forma amplia lo que piensa o siente respecto a un tema.

Preguntas para recibir información: en mediación todo debe explicarse, no darse nada por hecho.

Preguntas recontextualizantes: ayudan a las partes a salir de sus posicionamientos.

Preguntas circulares: se utilizan mucho en el modelo circular-narrativo, puesto que se basan en la interrelación de los miembros.

Consiste en preguntar a una persona qué piensa sobre la relación de los otros dos, y su objetivo es pensar en significados diferentes y en que las partes se pongan en lugar del otro.

Estas preguntas pueden servir para: realizar clasificaciones, abrir alternativas y reflexionar sobre opiniones mutuas.

Preguntas estratégicas: sirven para confirmar hipótesis de trabajo que el mediador se hace durante el proceso. Influyen de forma directa para que las partes tomen partido por una solución.

CAUCUS O ENTREVISTA INDIVIDUAL

Se utiliza por ejemplo, cuando las partes están muy atascadas en un tema concreto, o si el mediador necesita verificar alguna parte del relato de alguna de las partes, o para facilitarles poder manifestar aquellas cuestiones que no quieren o no pueden expresar delante de la otra parte.

Es una entrevista que se mantiene con cada una de las partes de manera individual para tratar temas personales y muy concretos.

La información tratada en estas entrevistas es confidencial, salvo que la persona autorice al mediador para que trabaje estos aspectos en la sesión conjunta.

LLUVIA DE IDEAS

Consiste en que las partes puedan dar ideas o soluciones que se apuntan en una pizarra o papel, para después, ser analizadas y negociadas.

Esta técnica es muy útil cuando en el proceso de mediación se intenta generar alternativas. Se utiliza mucho en Harvard.

RESUMEN

El mediador resume los puntos de la discusión, sobre los que se está de acuerdo y los que aún no se ha llegado a un acuerdo.

Otras tres técnicas más de la Escuela de Harvard son:

TENDER UN PUENTE DE ORO

Se utiliza para facilitar la concreción de acuerdos. Pretende ayudar a la otra parte a superar obstáculos que le impiden aceptar una propuesta que le puede ser satisfactoria. Para ello, se facilitan argumentos y criterios objetivos que justifican la elección de unos acuerdos y no de otros.

SUBIRSE AL BALCÓN.

Es una expresión metafórica que hace referencia a la necesidad del mediador de tomar distancia, ver las cosas desde otra perspectiva. Es útil para generar alternativas.

HACER DE ABOGADO DEL DIABLO.

El mediador actúa como agente de la realidad, recordando a alguna de las partes los hechos incuestionables sobre los que no cabe discusión, y en base a los cuales, se pueden plantear una serie de alternativas pero no otras.

Se recomienda utilizar esta técnica en sesiones privadas para no cuestionar la neutralidad del mediador.

Indudablemente hay muchas más técnicas empleadas por el mediador, procedentes muchas de ellas de la comunicación.

Pero quizás la más obvia, pero no por ello menos importante es la

OBSERVACIÓN

El mediador debe observar el lenguaje verbal y el lenguaje no verbal. Lo que se dice y cómo se dice. Observar a las partes, cómo llegan, cómo se miran, cómo hablan, cómo se sientan...nos dará mucha información de cómo están viviendo su conflicto, e incluso la predisposición y el grado de implicación que muestran a la hora de enfrentarse al conflicto que los sienta frente al mediador.

En el proceso de mediación, las técnicas de comunicación como puede deducirse, son fundamentales. El mediador debe familiarizarse con ellas y saber utilizarlas convenientemente.

¿Cómo circula la comunicación a lo largo del proceso de mediación?.

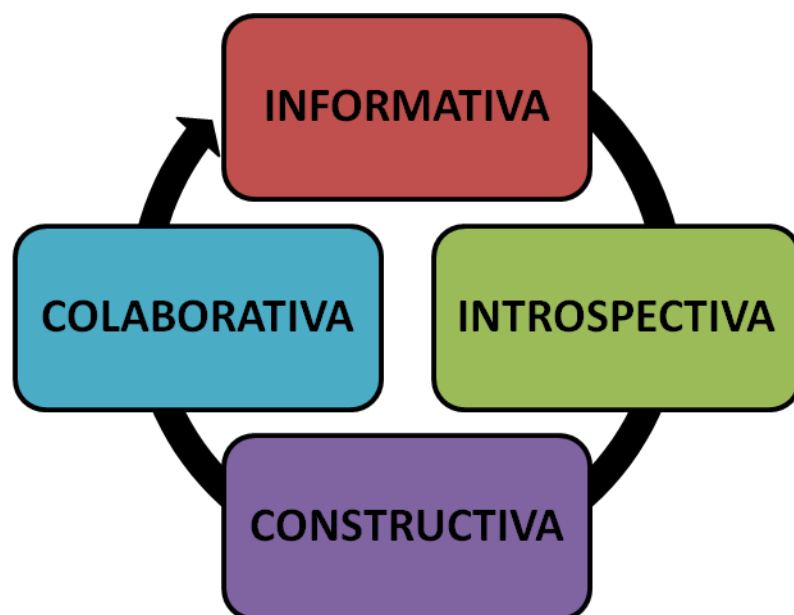
De la primera sesión a la segunda, la comunicación es sobre todo, informativa. Debe existir una comunicación clara, objetiva, concreta. En la primera fase sobre todo, es una comunicación unidireccional (del mediador a las partes).

Hay momentos el momento del proceso de mediación donde se puede dar un alto nivel de tensión. En esos momentos, el mediador puede hacer preguntas intentando que cada parte le responda mirando hacia él, para evitar,

precisamente, que con las miradas entre las partes suba el nivel de tensión y conflicto. Es lo que Fisher Urich llama "el tercer lado".

Cuando las partes están inmersas en el proceso de mediación (a partir de la segunda fase), la comunicación es más colaborativa, es una comunicación introspectiva, (las partes empiezan con mensajes de "yo ...", empiezan a aflorar sentimientos).

Si nos damos cuenta, vamos pasando diversos tipos de comunicación:



El mediador siempre debe dar comienzo el proceso de mediación desde la comunicación INFORMATIVA. Aunque las partes lleguen a mediación con sus acuerdos casi hechos, con pactos parciales...

Siempre debemos conocer cuál es el conflicto, procurar que ellos mismos nos lo definan, y nos vayan diciendo cómo creen que pueden mejorar las cosas para evitar ese conflicto que presentan.

En definitiva, técnicas hay muchas y clasificaciones también. A modo de resumen podemos hacer mención a algunas de ellas:

- Preguntar (preguntas abiertas, cerradas, estratégicas, circulares, reflexivas...)
- Reformular.
- Parafrasear.
- Practicar la connotación positiva.
- Empowerment (otorgar empoderamiento a las partes).
- Generalización.
- Escucha activa.
- Empatía.
- Separación de las personas del conflicto.
- Enfocar el futuro.
- El auto-control del mediador.
- Lluvia de ideas.
- Imaginación, creatividad del mediador.
- Resumir y reencuadrar o recontextualizar.
- Confrontación (sobre todo cuando el mediador le da la impresión que se dice lo contrario entre lo que se observa y lo que se dice).
- Reproductividad.

El mediador debe saber cuándo utilizar las distintas técnicas, en qué momento del proceso de mediación, y sobre todo, cuáles de ellas.

En general, la observación se utilizará durante todo el proceso.

Las preguntas cerradas se utilizan sobre todo en la primera fase. Las circulares no deben utilizarse en esta primera fase de contacto.

La reformulación se debe utilizar lo menos posible cuando se generan alternativas.

El parafraseo se puede utilizar siempre.

El empoderamiento nos lleva a la legitimación, luego se debe utilizar avanzada la mediación.

La Generalización se utiliza mucho en la primera fase, sobre todo al comienzo. Conforme avanza la mediación se suele utilizar cuanto menos.

La empatía también se utiliza de manera generalizada.

La escucha activa, siempre.

Separar a la persona del problema, sobre todo en la primera fase. Conforme avanza la mediación, se supone que no se utiliza porque ya se ha conseguido este objetivo.

La observación, siempre.

Enfocar al futuro, en los procesos finales de la mediación.

El auto-control, siempre.

El resumen, siempre.

La confrontación, se emplea mucho en la primera fase de mediación. Si utilizamos esta técnica al final del proceso, es porque algo estamos haciendo mal.

La recontextualización sobre todo la emplearemos en los primeros estadios de la mediación. Al igual que la reciprocidad.