



Proceso de Mediación



Del Proceso de Mediación

- Discurso de Apertura de la Mediación
- Recolección de la Información
- Identificación de Temas Principales y Agenda de Trabajo
- Generación de Opciones
- Evaluación de Opciones
- Acuerdo

DISCURSO DE APERTURA DE LA MEDIACIÓN “DAM”

- Bienvenida
- Me presento
- Reafirmo mi Imparcialidad
- Describo el Proceso
- Describo mi rol y el de los demás participantes
- Alcance de la Confidencialidad



“DAM”

- Aviso que pueden tomar Notas

- Adelanto que podré hacer sesiones privadas

- Fijo reglas de convivencia

- Doy cierta logística

- Permito preguntas

Intervenciones en Mediación

- PREGUNTAS
 - Exploradoras
 - Reformadoras
- AFIRMACIONES
 - Legitimaciones
 - Chequeos (parafraseo, resumen)
 - Reconocimiento
 - Re-encuadres
- COMPLEJAS
 - Historia alternativa
 - Externalización
 - Equipo reflexivo

Preguntas

■ Exploradoras

- Abiertas** ¿Qué fue lo que pasó?
- Cerradas** ¿Le parece que eso es importante?
- Aclaratorias** ¿A qué se refiere con un plazo breve?
- (Semáforos)

■ Reformadoras

- Circulares** ¿Qué piensa que X haga?
- Hipotéticas** ¿Qué pasaría si...?
- Reflexivas** ¿Piensan ustedes que esta propuesta hará que...?
- (Bisagras)



Preguntas Circulares

■ ¿Qué piensa...

- que el otro piensa?
- que el otro siente?
- que el otro dice?
- que el otro hace?

■ ¿Qué siente...

- que el otro piensa?
- que el otro siente?
- que el otro dice?
- que el otro hace?

■ ¿Qué dice...

- cuando el otro piensa?
- cuando el otro siente?
- cuando el otro dice?
- cuando el otro hace?

■ ¿Qué hace...

- cuando el otro piensa?
- cuando el otro siente?
- cuando el otro dice?
- cuando el otro hace?

ETAPA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

- El mediador pide a las partes que hagan sus comentarios iniciales
 - Resumen breve de la situación
 - Dar a las partes la oportunidad de expresar sus emociones
 - De ser necesario, solicitar brevedad
 - Hacer pocas preguntas (abiertas y aclaratorias)
 - Hacer lista de puntos clave
 - Resumir en términos neutrales, con énfasis en concordancias

Las habilidades del mediador

- Capacidad para escuchar activamente.
- Capacidad para analizar problemas, identificar y separar los temas involucrados y tomar decisiones para que las partes lleguen a una resolución con respecto a los mismos.
- Capacidad de usar un lenguaje neutral hablando claramente.
- Mostrar sensibilidad a los valores que las partes sienten profundamente, incluyendo temas relacionados con el género y las diferencias culturales.



Las habilidades ...

- La capacidad para tratar con objetivos e información insuficiente, compleja y a veces confusa. Compromiso con la honestidad.
- Capacidad de responder eficazmente al enojo o ataques verbales entre las partes.
- Capacidad para identificar y para separar los valores personales de la persona.
- Capacidad de permanecer neutral y objetivo bajo las presiones de las partes, aún teniendo que balancear diferencias de poder.

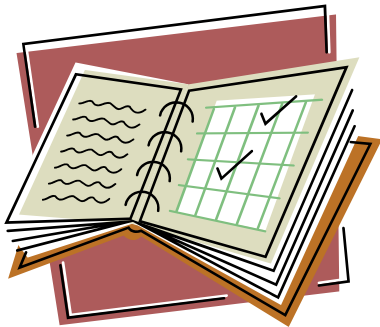
ETAPA DE IDENTIFICACIÓN DE TEMAS Y ELABORACIÓN DE LA AGENDA

- **La elaboración de la agenda representa el primer intento para concretizar cuál es la situación a la que se enfrentan las partes, incluyendo en ésta exploración al mediador.**

En éste momento del Proceso de Mediación lo que se pretende es delinear las preocupaciones más sobresalientes de las partes relativas al conflicto.

Elaboración De La Agenda

1. Identificar las prioridades de las partes.



Generalmente las partes insisten en sus prioridades, las repiten, hacen énfasis en su explicación acerca de ellas, se acaloran cuando algo les molesta profundamente, etc.



Elaboración De La Agenda

- 2. Organizar los pequeños conflictos en orden de complejidad ascendente.**

Es mucho más productivo en el proceso de mediación ir resolviendo las diferencias entre las partes a partir de las menos complejas. Así se va mostrando a las partes su capacidad para resolver conflictos.

Elaboración De La Agenda

3. Por cada uno de los pequeños conflictos consignar áreas neutrales o crear intereses comunes.

De esta manera el mediador se permite avanzar dentro de la tarea de la solución de conflictos con espacios de distensión menos polarizados

La Comediación

- El hecho de que sean dos los mediadores puede suponer un mejor servicio, al **complementarse** ambos en las tareas de mediación y poder poner sus conocimientos y experiencia al servicio de las partes.
- La oportunidad o conveniencia de la comediación vendrá dada por las **características del conflicto**.
 - Por la **materia** de que se trate.
 - Por **su complejidad**.
 - En casos de **crisis** de pareja.
 - Efectos de evaluación.

ETAPA DE GENERACIÓN DE OPCIONES

- **Fomentar un proceso creativo mediante el cual las partes estén en aptitud de establecer un amplio abanico de opciones viables para la solución de cada uno de los temas de la agenda de la mediación.**

El mediador debe alentar y estimular a los mediados a no detenerse o “casarse” con sus ideas iniciales de solución del conflicto, a partir de destacar la importancia y riqueza que la diversidad genera a la hora de tomar decisiones.

¿Cómo generar opciones creativas?

Recordando el modelo de Harvard

- n Separar el proceso de generar del proceso de decidir
- n Ampliar las opciones disponibles



- n Buscar beneficios comunes
- n Facilitar la toma de decisiones

Separar el proceso de generar del proceso de decidir

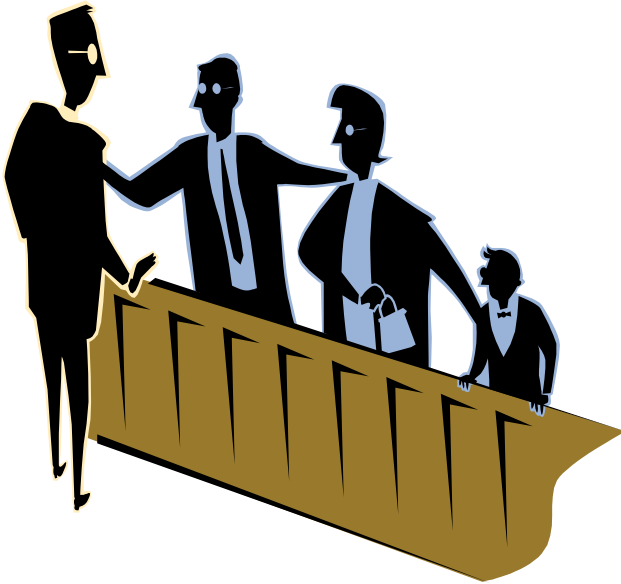
- Posponer toda clase de crítica y evaluación de ideas
- Definir un propósito
- Cambiar el ambiente
- Establecer una atmósfera informal
- Tener un registro a la vista
- Señalar ideas prometedoras
- Buscar la mejora de ideas prometedoras
- Señalar un tiempo para evaluar y decidir

Ampliar las opciones disponibles



Ampliar las opciones...

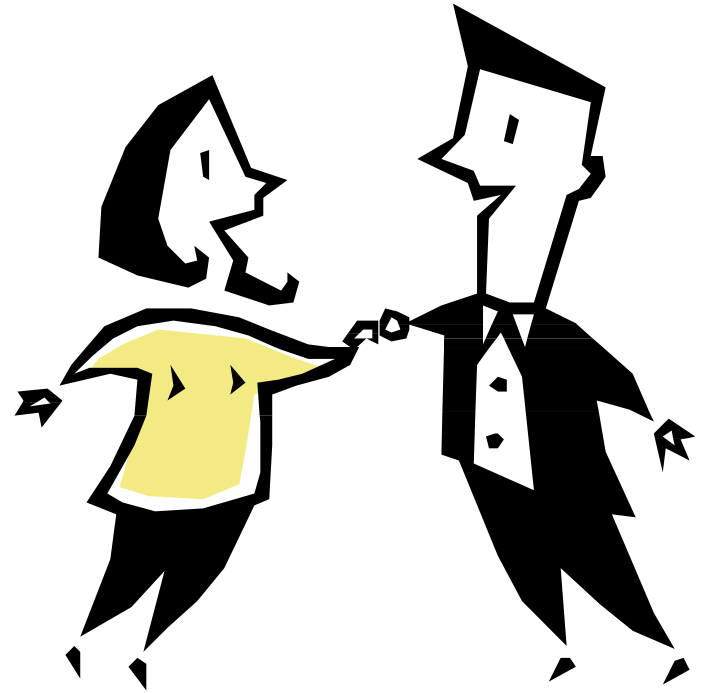
- ✿ Ver a través de los ojos de expertos



- ✿ Generar acuerdos de diferentes intensidades
- ✿ Cambiar el campo de acción del acuerdo propuesto

Buscar Beneficios Comunes

- Identificar intereses compartidos
- Ajustar intereses que difieren
- Preguntar cuáles son las preferencias



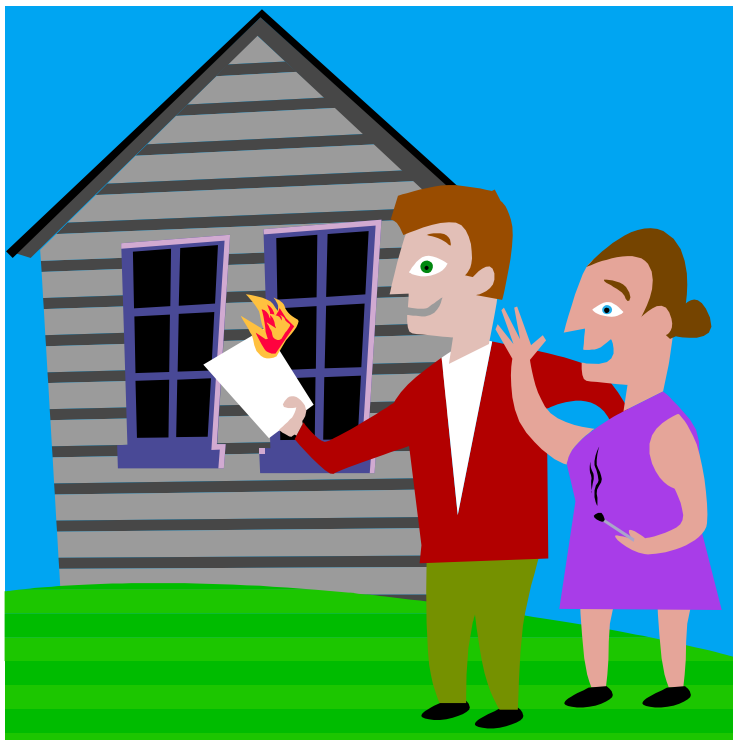
Buscar beneficios...

Ajustar intereses que difieren

- En los intereses
- En convicciones
- Valor que se da al tiempo
- Pronósticos



Facilitar la toma de decisiones



- **Buscar la alternativas menos dolorosas**
- **Nuevamente, buscar que intercambien lugares**
- **Identificar claramente los “quienes” para intercambiar lugares**
- **Evitar las amenazas**

Sesiones individuales (caucus)



- Son parte de la rutina del Proceso de mediación y las partes deben saber sobre éstas desde el DAM. No debe el mediador usarlas como muletas para escapar del conflicto. En cada caso el mediador determina cuándo y por qué usar el *caucus*.



Sesiones individuales ¿Para qué?

- **Promover negociación con igualdad.**
- **Promover estrategias positivas de negociación**
- **Resolver atolladeros**
- **Alto contenido emocional de la mediación**

Técnica de las sesiones individuales

- ✚ Iniciar con las preocupaciones de la parte correspondiente
- ✚ Descubrir lo que no se dijo en la S.C.
- ✚ Descubrir qué resulta más positivo para ambas partes y para la relación
- ✚ Aclarar intereses
- ✚ Generar opciones



Técnica...

- Explorar con la mediada cómo cree que la otra parte reaccionará
- Explicar motivos y transmitir
- Desarrollar concesiones “intercambios”
- Probar la realidad
- Confirmar información confidencial
- Resumen



“Riesgos” del *caucus*

- Información comprometedora.
- Sentimiento de exclusión o “confabulación”.
- Alianzas informales.
- Más tiempo.



ETAPA DE EVALUACIÓN DE OPCIONES

- Los mediados estarán en aptitud de decidir a través de pactos y negociaciones por las alternativas más aceptables, para ambas partes, con relación a la solución del conflicto.

Es preciso que el mediador ayude a que las partes consideren las diferentes opciones que den inicio a la configuración del marco del probable acuerdo.

Evaluación de opciones

- Favorecer la discusión de opciones agradables para todos
- No subestimar el valor de ofertas simbólicas
- Repasar puntos de acuerdo
- Aclarar conceptos
- Estar alerta hacia nuevas opciones (ensanchar el pastel)
- De ser necesario: caucus



Cómo responder apropiadamente ante comportamientos de enojo.

- Validar los sentimientos del que habla.
- Ver más allá de las palabras
- Ayudar al orador a explicar sus preocupaciones implícitas usando un lenguaje y actitud apropiados
- Dejar espacio para que las otras partes puedan ser escuchadas
- No ponerse a la defensiva ni discutir con la parte enojada.



Cómo minimizar el daño causado por ataques verbales

- **Refrasear la comunicación usando un lenguaje positivo y neutral.**
- **Sugerir una forma positiva y neutral para la persona que haga la declaración**
- **Si la otra parte responde al ataque:**
 - Con otro ataque, puede preguntarle a qué parte de lo que oyó está respondiendo.
 - Permaneciendo en silencio, involucrarle haciendo preguntas específicas.
 - Queriendo abandonar la sesión, caucus.
 - Culpándose entre ellos, preguntar si realmente se sienten culpables de algo.
 - Cediendo a las demandas, preguntar sobre las consecuencias de un acuerdo.
 - Culpando a una tercera parte, limitar las discusiones referentes a ello.

ETAPA DEL ACUERDO

- Los mediadores han llegado a un arreglo en cuanto a cómo resolver sus diferencias a través de concesiones recíprocas, en las que se contemplan de manera clara y puntual los compromisos que cada quien adquiere para el futuro.

Es un recordatorio que documenta los trabajos que cada quien se ha obligado a cumplir, así como la cooperación que las mismas han puesto en la solución; algunas veces es también un documento público que permanece como registro en juzgados o programas de mediación o en poder de las partes.

ETAPA DEL ACUERDO



- PRECISO
- CLARO
- CONCISO
- ESPECIFICO

Un buen acuerdo debe responder las siguientes preguntas

- ¿La solución planteada es específica y estable?
- ¿Quién hará qué?
- ¿Cuándo?
- ¿Dónde?
- ¿Cómo?
- ¿Cuánto?



¿Tenemos un buen acuerdo?

- Todos entienden los términos
- Equilibrado
- Soluciona el problema
- Es factible
- Es duradero





GRACIAS