

NO TE PREOCUPES... ¡TU PROBLEMA TIENE MEDIACIÓN!

COMO CONSECUENCIA DE NUESTRA PARTICIPACIÓN EN EL DIPLOMADO DE MEDIACIÓN QUE ESTAMOS POR CONCLUIR, CREO QUE PODRÍA RESULTARNOS ÚTIL UNA SÍNTESIS DEL TEMA DE "MEDIACIÓN", Y - ACLARO- EXCLUSIVAMENTE "MEDIACIÓN" A CUYO EFECTO PONGO A SU AMABLE CONSIDERACIÓN EL SIGUIENTE TRABAJO QUE ME GUSTARÍA DIVIDIR EN UNOS CUANTOS CAPÍTULOS, A SABER:

- 1.- ANTECEDENTES DE LA MEDIACIÓN
- 2.- CONCEPTO DE MEDIACIÓN
- 3.- PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN
- 4.- EL MEDIADOR
 - 4.1.- CARACTERÍSTICAS DEL MEDIADOR
 - 4.2.- FUNCIONES DEL MEDIADOR
 - 4.3.- HERRAMIENTAS DEL MEDIADOR.
- 5.- EL PROCESO DE MEDIAR
 - 5.1.- LA INTRODUCCIÓN.
 - 5.2.- LA NARRATIVA.
 - 5.3.- LAS PREGUNTAS
 - 5.4.- IDENTIFICACIÓN DE POSTURAS E INTERESES
 - 5.5.- LLUVIA DE IDEAS
 - 5.6.- OPCIONES
 - 5.7.- ACUERDOS
- 6.- LA REDACCIÓN DEL ACUERDO
 - 6.1.- PROPUESTA DE MODELO DE ACUERDO.

PERO ANTES TENGO LA GRATA OBLIGACIÓN DE HACER CONSTAR QUE HUBIERA QUERIDO ADENTRARME MAS EN EL TEMA Y PRESENTAR ALGO MAS COMPLETO Y A LA ALTURA DE TODOS USTEDES, PERO LAMENTABLEMENTE LAS DEMÁS RESPONSABILIDADES ME HAN IMPEDIDO HACERLO Y EMPECÉ YA MUY TARDE Y NO LE HE DEDICADO EL TIEMPO QUE ESTE IMPORTANTE TEMA REQUIERE.

ESTE TRABAJO ES SIMPLEMENTE UNA SUERTE DE APUNTES DE ALGUNAS NUESTRAS CLASES (MEDIACIÓN) Y DE NINGUNA MANERA REÚNE LAS CARACTERÍSTICAS DE UN TRABAJO PROFUNDO DE INVESTIGACIÓN METODOLÓGICA. ES UNA SIMPLE TRANSCRIPCIÓN DE APUNTES CON LA INCORPORACIÓN DE ALGUNAS NOTAS QUE HE LOCALIZADO EN EL INTERNET Y QUE ESPERO PUEDA SER ENRIQUECIDO POR TODOS USTEDES Y ENTONCES SI PODAMOS CONTAR CON UN DOCUMENTO QUE NOS SEA DE GRAN AYUDA EN ESTA HERMOSA LABOR QUE SIN DUDA ALGUNA ESTAREMOS REALIZANDO EN EL FUTURO PRÓXIMO: LA MEDIACIÓN EN SEDE NOTARIAL.

UNA DISCULPA DE ANTEMANO POR LOS ERRORES Y LAS IMPRECISIONES QUE PUDIERAN ENCONTRAR, PERO QUISE TENER ALGO LISTO ANTES DE NUESTRAS SESIONES DE EVALUACIÓN..

GRACIAS A TODOS Y LES REITERO QUE HA SIDO UN HONOR TENERLOS COMO COMPAÑEROS EN ESTE DIPLOMADO Y ESPERO QUE ESTE SEA EL PRINCIPIO DE UNA GRAN AMISTAD Y DE UN GRAN GRUPO DE NOTARIOS MEDIADORES EN PUEBLA Y EN MÉXICO.

NICOLÁS VÁZQUEZ ALONSO

1.- ANTECEDENTES DE LA MEDIACIÓN

EL ORIGEN DE LA MEDIACIÓN SE REMONTA A TIEMPOS HISTÓRICOS EN LA CHINA DE CONFUCIO, JAPÓN, ÁFRICA Y HACE UNOS 300 AÑOS EN LOS PUEBLOS DE LOS ESTADOS UNIDOS, TEMA QUE SERIA OBJETO DE OTRO TRABAJO, SIN EMBARGO, SOLO SE MENCIONARAN LOS PRINCIPALES ANTECEDENTES DE LA MEDIACIÓN EN MÉXICO.

EL TRATADO DE LIBRE COMERCIO DE AMÉRICA DEL NORTE DEL 8 DE DICIEMBRE DE 1993, QUE ENTRO EN VIGOR EL 1 DE ENERO DE 1994, COMO UNA IMPOSICIÓN DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTE AMÉRICA A EFECTO DE QUE LAS CONTROVERSIAS SE RESOLVIERAN EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE, INCLUYO EN SU ARTICULO 2022, LOS MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS (MASC), AUNQUE A DECIR DE MUCHOS EXPERTOS EN EL TEMA, MÉXICO YA CONTABA DESDE ANTES CON ESTOS MEDIOS COMO LA CONCILIACIÓN, LA MEDIACIÓN, EL ARBITRAJE, LA AMIGABLE COMPOSICIÓN, CONCERTACIÓN, LA TRANSACCIÓN, LA NEGOCIACIÓN ENTRE OTROS.

QUINCE AÑOS DESPUÉS, CON MAYOR PRECISIÓN Y YA EN EL ÁMBITO CONSTITUCIONAL, EL 18 DE JULIO DEL 2008, SE PUBLICO UN DECRETO QUE REFORMO ENTRE OTROS, EL ARTÍCULO 17 DE LA CONSTITUCIÓN MEXICANA, DENTRO DEL CUAL SE ELEVO A RANGO CONSTITUCIONAL, LA NECESIDAD DE CONTAR CON MECANISMOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

ARTÍCULO 17.- "...LAS LEYES PREVERÁN MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS. EN LA MATERIA PENAL REGULARÁN SU APLICACIÓN, ASEGURARÁN LA REPARACIÓN DEL DAÑO Y ESTABLECERÁN LOS CASOS EN LOS QUE SE REQUERIRÁ SUPERVISIÓN JUDICIAL..."

EL 29 DE DICIEMBRE DEL 2014, SE PÚBLICO LA LEY NACIONAL DE MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS EN MATERIA PENAL.

AQUÍ EN EL ESTADO DE PUEBLA, PUEBLA, EL DIA 30 DE DICIEMBRE DEL 2013, SE PUBLICO UNA LEY DE MEDIACIÓN A LA QUE TITULARON "LEY DEL CENTRO ESTATAL DE MEDIACIÓN" DEL ESTADO DE PUEBLA, Y DE LA CUAL VALE LA PENA TRANSCRIBIR PARTE DE LA EXPOSICIÓN DE MOTIVOS, A SABER:

El Código de Procedimientos Civiles del Estado de Puebla, regula los medios alternativos a la administración de justicia, identificándolos como los mecanismos informales a través de los cuales pueden resolverse conflictos de intereses en forma extraprocesal, coadyuvando así, a la justicia ordinaria, reconociéndose como tales la Mediación, la Conciliación, las prácticas, usos, costumbres, tradiciones y valores culturales de los pueblos y las comunidades indígenas y el Arbitraje. Estos medios de solución de controversias, han aumentado en un entorno social cada vez más demandante de mecanismos dinámicos que, por un lado, permitan una solución ágil y satisfactoria, y por otro, evite a los intervinientes un desgaste emocional y económico, todo lo anterior en un contexto cultural de la paz que ha demostrado su efectividad como factor cohesivo de la sociedad en el ámbito nacional e internacional. Por otra parte, la mediación permite la recomposición del tejido social, a la vez que promueve la relación ganar-ganar para los usuarios que en ella intervienen, en el entendido de que son ellos los que deciden la solución del conflicto, minimizando tiempo y costos. La mediación es un procedimiento por el que las personas que tienen un conflicto entre sí, solicitan de manera conjunta o de forma individual la intervención de un tercero que facilite la comunicación, para que de manera pacífica logren un acuerdo satisfactorio que les evite un proceso jurisdiccional, fomentando entre los miembros de la sociedad, LEY DEL CENTRO ESTATAL DE MEDICACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA, una cultura de paz y diálogo, a través de la participación activa de éstos en la solución de un conflicto en particular. La mediación, como instrumento de resolución pacífica de controversias, se sustenta en una serie de principios para la estructuración de las resoluciones, como lo son la voluntariedad, legalidad, confidencialidad, flexibilidad, neutralidad, imparcialidad, equidad, honestidad, consentimiento informado y gratuidad, principios que permiten garantizar el pronto acuerdo que por escrito se establece entre las partes, constando la solución a la que llegan los mediados, aceptándolo y comprometiéndose a cumplir. El Estado de Puebla cuenta con medios alternativos de justicia para la resolución de conflictos de manera pacífica, siendo el Centro Estatal de Mediación del Honorable Tribunal Superior de Justicia una de las instituciones que ha desarrollado eficazmente la práctica de la mediación. En este sentido, la presente Ley establece los elementos fundamentales para que la función de mediación se desarrolle de manera plena, completa y fundada, por lo que se disponen reglas de orden público, de interés general y de observancia obligatoria en el Estado, para promover y regular la mediación y determinar la organización del Centro Estatal de Mediación y las funciones de los mediadores. Así mismo, se establecen reglas claras respecto del desarrollo del Procedimiento de Mediación, y de los derechos de los participantes, con el objeto de garantizar beneficios óptimos otorgándoles certeza jurídica. Todos los acuerdos alcanzados en el Centro Estatal de Mediación tienen el carácter de sentencia ejecutoria con efectos de cosa juzgada susceptibles a ejecución en caso de incumplimiento, convirtiéndose al día de hoy no solo en un apoyo, sino en un soporte al sistema de justicia poblano y como parte coadyuvante entre las diversas instituciones estatales en la solución efectiva de conflictos. Es por ello que se contempla la necesidad de contar con un marco normativo específico que regule todas y cada una de las funciones, así como los alcances de la propia institución.

Y EL 6 DE JUNIO DEL AÑO 2014, EL PLENO DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO, PUBLICO EL ACUERDO EN EL QUE SE

CREA EL REGLAMENTO INTERIOR DEL CENTRO ESTATAL DE MEDIACIÓN DEL HONORABLE TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DEL ESTADO DE PUEBLA.

ESTOS DOS ORDENAMIENTOS, SON LOS QUE REGULAN LAS NORMAS DE LA MEDIACIÓN Y DEL CENTRO ESTATAL DE MEDIACIÓN, Y CABE TRANSCRIBIR ALGUNOS ARTÍCULOS EN QUE SE CONTEMPLAN DEFINICIONES QUE NOS PUEDEN RESULTAR ÚTILES:

ARTÍCULO 3.- La mediación es un procedimiento de justicia alternativa, por el que las personas que tienen un conflicto entre sí, solicitan de manera conjunta o de forma individual la intervención de un tercero que facilite la comunicación, para que de manera pacífica logren un acuerdo satisfactorio que les evite un proceso jurisdiccional. La mediación busca fomentar entre los miembros de la sociedad, una cultura de paz y diálogo, a través de la participación activa de éstos en la solución de un conflicto en particular.

ARTÍCULO 4.- Podrán someterse al Procedimiento de Mediación, los derechos y obligaciones susceptibles de transacción o convenio entre particulares, que no alteren el orden público, ni contravengan alguna disposición legal expresa o afecte derechos de terceros..."

ARTÍCULO 6.- El Procedimiento de Mediación se desarrollará bajo los principios siguientes: I. Voluntariedad. La participación en la mediación está basada en la libre autodeterminación de las personas para sujetarse a los lineamientos establecidos para la Mediación, misma que debe de ser por propia decisión y no obligatoria; II. Legalidad. Son materia de este procedimiento, los conflictos derivados de los derechos que se encuentren dentro de la libre disposición de los mediados y que puedan ser objeto de ser convenidos; III. Confidencialidad. Lo tratado en la mediación no podrá ser divulgado por el Mediador, excepto por el consentimiento de los participantes o involucrados. Las actuaciones que se practiquen en este procedimiento, incluyendo los testimonios o confesiones expresadas por los mediados no tendrán valor probatorio, ni incidirán en los juicios que sigan en los Tribunales, salvo los acuerdos adoptados, mismos que se plasmarán por escrito con las formalidades de ley; IV. Flexibilidad. La Sesión de Mediación prescindirá de toda forma para poder responder a las necesidades de los mediados; V. Neutralidad. El Mediador deberá mantener una postura y mentalidad objetiva para no establecer juicio o postura respecto al conflicto que expongan los mediados; VI. Imparcialidad. El Mediador deberá actuar libre de favoritismos, inclinaciones, prejuicios, tratando a los mediados con absoluta objetividad, sin hacer diferencia alguna de los asuntos en términos de la presente Ley; VII. Equidad. El Mediador debe procurar que el acuerdo al que lleguen los mediados satisfaga sus pretensiones de manera justa, prevaleciendo en la mediación condiciones de igualdad y equilibrio entre los derechos, intereses y necesidades de los participantes, sin afectar cualquiera de ellos respecto de los mediados, de terceros o de la sociedad; VIII. Honestidad. Los mediados deberán conducirse con verdad a fin de que los acuerdos que se suscriban sean cumplidos en su totalidad; IX. Consentimiento Informado. El Mediador explicará a los mediados los principios, naturaleza, alcances, derechos y obligaciones que deben prevalecer en el Procedimiento de Mediación; y X. Gratuidad. La tramitación de la mediación, no generará gasto, costo o dádiva alguna; asimismo, las condiciones

personales de índole económico no podrán coartar el derecho de los interesados para el acceso al Procedimiento de Mediación.

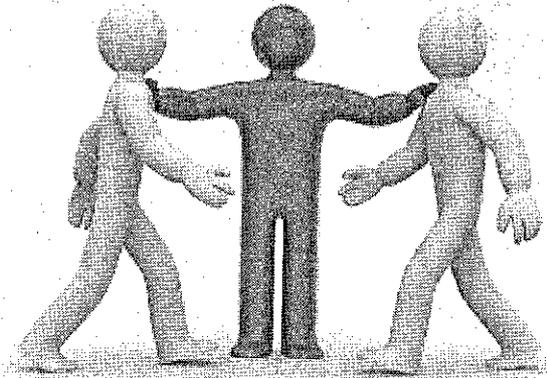
ARTÍCULO 7.-... Los convenios celebrados en el Centro Estatal de Mediación, tendrán efecto de cosa juzgada, así como aquéllos celebrados por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Puebla, siempre que éstos sean informados al Centro Estatal de Mediación, quien determinará las reglas para su registro. Todos los demás requerirán de su homologación para alcanzar dicho efecto.

ARTÍCULO 13.- El Mediador es el profesional, autorizado y certificado, capacitado en técnicas específicas para el restablecimiento de la comunicación entre las personas en conflicto, constituyendo ésta, el eje básico de cualquier mecanismo de pacificación al favorecer la disminución de las tensiones que generan los procesos judiciales y el choque de posiciones contrapuestas. El Mediador recibirá las manifestaciones y dará forma legal a la voluntad de los mediados, fundando su actuar y el de éstos, en los principios que rigen al Procedimiento de Mediación, resultando así el convenio o acuerdo que ponga fin a su conflicto.

ARTÍCULO 25.- Cuando el usuario y el invitado acudan al Centro el día y hora señalada para la sesión, se nombrará al Mediador en turno quien dará apertura a la misma, realizando: I. Una sesión introductoria en la que se expondrá: a) Presentación del Mediador; b) Explicación de los Principios; c) Reglas para su desarrollo; y d) Alcances de la mediación. II. La conminación a los mediados para la exposición del conflicto; y III. El desahogo de la sesión.

EN NINGUNA DE ESTAS DISPOSICIONES, SE CONTEMPLA AL MEDIADOR PRIVADO, NI MUCHO MENOS AL NOTARIO CERTIFICADO COMO MEDIADOR PRIVADO, SIN EMBARGO, EN FECHA 10 DE JUNIO DEL AÑO 2016, EL HONORABLE TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA Y EL COLEGIO DE NOTARIOS, AMBOS DEL ESTADO DE PUEBLA, CELEBRARON UN CONVENIO MARCO DE COLABORACIÓN, CUYO OBJETO PRINCIPAL A QUE SE REFIERE LA CLÁUSULA PRIMERA, ES LA COLABORACIÓN Y COORDINACIÓN PARA ESTABLECER ENTRE LAS PARTES ACCIONES CONJUNTAS DE APOYO INSTITUCIONAL E INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTOS, CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN, Y CUYO ALCANCE PRINCIPAL AL QUE SE REFIERE LA CLÁUSULA SEGUNDA, CONSISTE EN ACTUALIZAR, CAPACITAR Y PROFESIONALIZAR A LOS NOTARIOS PÚBLICOS EN LAS ÁREAS DE LA MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y EN GENERAL EN LOS MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y EN SU CLÁUSULA TERCERA DETERMINA QUE PARA LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES ENUNCIADAS EN LA CLÁUSULA SEGUNDA, LAS PARTES SUSCRIBIRÁN LOS CONVENIOS ESPECÍFICOS QUE SEAN NECESARIOS.

HASTA AQUÍ LOS ANTECEDENTES DE LA MEDIACIÓN EN PUEBLA, Y LOS ANTECEDENTES DE NUESTRA PARTICIPACIÓN COMO NOTARIOS, EN EL DIPLOMADO Y CERTIFICACIÓN COMO MEDIADORES PRIVADOS, QUEDANDO A MI JUICIO PENDIENTE, LA SUSCRIPCIÓN DEL CONVENIO ESPECIFICO EN QUE SE REGULE NUESTRA INTERVENCIÓN Y SUS ALCANCES, COMO MEDIADORES PRIVADOS EN SEDE NOTARIAL.



2.- CONCEPTO DE MEDIACIÓN

DE LAS MÚLTIPLES DEFINICIONES DE MEDIACIÓN QUE LOS EXPERTOS Y ALGUNAS LEYES HAN DETERMINADO, HE TRATADO DE TOMAR LOS ELEMENTOS COINCIDENTES EN LA MAYORÍA DE ELLAS, PARA PROPONER LA SIGUIENTE DEFINICIÓN:

“ES EL MÉTODO ALTERNO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS NO ADVERSARIAL, AL QUE LAS PARTES RECURREN DE FORMA VOLUNTARIA, AYUDADOS POR UN TERCERO ESPECIALIZADO, IMPARCIAL, NEUTRAL Y AJENO A LA CONTROVERSA QUE MEDIANTE TÉCNICAS ESPECIALIZADAS, LES FACILITA LA COMUNICACIÓN, PARA QUE ENCUENTREN POR ELLAS MISMAS, UNA SOLUCIÓN A SU CONFLICTO.

A DIFERENCIA DE LOS SISTEMAS ADVERSARIALES, LA MEDIACIÓN RESULTA SER MUCHO MAS PACIFICADORA DE LA SOCIEDAD YA QUE LAS PARTES DE FORMA AUTOCOMPOSITIVA, ESTO ES, POR ELLOS MISMOS, ENCUENTRAN OPCIONES, SALIDAS Y SOLUCIONES A SUS CONFLICTOS, CARACTERIZÁNDOSE LA MEDIACIÓN EN QUE LOS ACUERDOS SUSCRITOS POR LAS PARTES, SE CUMPLEN EN UN PORCENTAJE MUCHO MAYOR A LAS SENTENCIAS JUDICIALES QUE, ADEMÁS, NO RESUELVEN EL CONFLICTO, YA QUE EN FUNCIÓN A LAS PRUEBAS Y ARGUMENTOS, EL JUEZ DETERMINA DE FORMA HETEROCOMPOSITIVA, ESTO ES, UN TERCERO, CUAL DE LAS DOS SE LLEVA TODO Y CUAL DE LAS DOS LO PIERDE, PERSISTIENDO EL CONFLICTO Y EL RESENTIMIENTO SOCIAL.

3.- PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN

LA MEDIACIÓN ES UNA TÉCNICA ESPECIALIZADA BASADA EN CIERTOS PRINCIPIOS BIEN DEFINIDOS, QUE BUSCAN FACILITAR LA

COMUNICACIÓN ENTRE LOS MEDIADOS Y CONSECUENTE SOLUCIÓN DEL CONFLICTO.

3.1.- VOLUNTARIEDAD. TAL VEZ EL PRINCIPIO MAS IMPORTANTE YA QUE LOS MEDIADOS ACUDEN A LA MEDIACIÓN VOLUNTARIAMENTE, ESTO ES, NO EXISTE OBLIGACIÓN DE RECURRIR A ESTE MEDIO, NI DE PERMANECER EN EL O CONCLUIRLO SI YA SE INICIO. EN ALGUNOS PAÍSES COMO NUEVA ZELANDIA, LA MEDIACIÓN ES UN REQUISITO PREVIO AL INICIO DE CUALQUIER JUICIO, LO QUE NO SIGNIFICA QUE LA MEDIACIÓN ES OBLIGATORIA YA QUE LAS PARTES PUEDEN ACUDIR A ELLA SIN LLEGAR A ACUERDO ALGUNO Y CONTINUAR ENTONCES EN EL JUZGADO.

3.2.- LA CONFIDENCIALIDAD. ES IMPORTANTE LA CONFIDENCIALIDAD DEL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN ASÍ COMO DE TODO LO QUE EN EL SE DIGA, YA QUE CON ESTE PRINCIPIO, LOS MEDIADOS PUEDEN COMPARTIR INFORMACIÓN QUE PODRÍA RESULTAR MUY ÚTIL EN EL PROCEDIMIENTO, CON MAYOR CONFIANZA Y APERTURA, QUE SABEN NO PODRÍA SER UTILIZADA EN JUICIO ASÍ COMO TAMPOCO LA PARTICIPACIÓN DE LOS MEDIADORES COMO TESTIGOS. SALVO EL CASO DE QUE EL MEDIADO DETECTARA LA COMISIÓN DE CUALQUIER DELITO, TENDRÍA LA OBLIGACIÓN DE REPORTARLO PARA LOS EFECTOS A QUE PUDIERA HABER LUGAR, DE LO CUAL EVIDENTEMENTE DEBERÁ ADVERTIR A LOS MEDIADOS.

3.3.- IGUALDAD. LA IGUALDAD DE LOS MEDIADOS DENTRO DEL PROCESO DE MEDIACIÓN QUE ES RESPONSABILIDAD DEL MEDIADOR, ES GARANTÍA DE QUE AMBOS PARTICIPARAN GUARDANDO EL EQUILIBRIO Y EN IGUALDAD DE CIRCUNSTANCIAS Y CONTARAN CON LAS MISMAS OPORTUNIDADES DE EXPRESARSE, EL MISMO TIEMPO Y EL MISMO TRATO POR PARTE DEL MEDIADOR, LO QUE TAMBIÉN PROPICIA UN MAYOR DESENVOLVIMIENTO DE LOS MEDIADOS, AL SENTIRSE CADA UNO DE LOS MEDIADOS, AL MISMO NIVEL DEL OTRO, INDEPENDIENTEMENTE DE LAS CAPACIDADES ECONÓMICAS, POSICIÓN SOCIAL, O GRADO ACADÉMICO, GENERO, O CUALQUIER OTRA CARACTERÍSTICA QUE, EN OTRO TIPO DE MEDIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS, COMO LO ES PRINCIPALMENTE EL ADVERSARIAL, SIN DUDA ALGUNA GENERARÍA UN DESEQUILIBRIO Y VENTAJA O DESVENTAJA PARA ALGUNA DE LAS PARTES.

3.4.- NEUTRALIDAD E IMPARCIALIDAD. A VECES LA NEUTRALIDAD SE CONFUNDE CON LA IMPARCIALIDAD Y PODRÍAMOS CONSIDERAR QUE NO SON LO MISMO:

3.4.1.- LA NEUTRALIDAD IMPLICA QUE EL MEDIADOR NO JUZGA NI PREJUZGA EL CONFLICTO, ESTO ES, NO SE INVOLUCRA EN ANALIZAR SI EL CONFLICTO ES BUENO O MALO, SI ES JUSTO O INJUSTO, LO QUE REQUIERE ES ENCONTRAR Y CONOCER EL CONFLICTO, NO JUZGARLO Y ESO LO CONVIERTE EN NEUTRAL.

3.4.2.- LA IMPARCIALIDAD, EN CAMBIO, IMPLICA QUE EL MEDIADOR NO PUEDE INCLINARSE O FAVORECER A NINGUNO DE LOS MEDIADOS, NI SENTIR SIMPATÍA O TENDENCIA POR ALGUNA POSICIÓN, SINO CENTRARSE EN EL HALLAZGO DE LA NECESIDAD DE LOS MEDIADOS Y ESO LO CONVIERTE EN IMPARCIAL.

3.5.- FLEXIBILIDAD. LA MEDIACIÓN DEBE RESULTAR LO MAS CÓMODA POSIBLE A LAS NECESIDADES DE LOS MEDIADOS Y POR ELLO NO DEBE CONTAR CON REGLAS RÍGIDAS E INFLEXIBLES COMO LOS SISTEMAS ADVERSARIALES, DE AHÍ QUE EL PROCESO DE MEDIACIÓN, ES LIBRE Y CON EL MÍNIMO DE REGLAS, QUE SOLO SIRVAN PARA EVITAR OFENSAS, DISTRACCIONES, INSULTOS, DESORDEN EN LA SESIÓN, MISMAS QUE SE SEÑALAN EN EL DISCURSO DE APERTURA QUE PUEDE LEVARSE UNOS CUANTOS MINUTOS). RECORDEMOS QUE LO QUE SE BUSCA EN LA MEDIACIÓN, ES QUE LAS PARTES ENCUENTREN POR ELLOS MISMOS, LA SOLUCIÓN A SUS PROBLEMAS, NO IMPORTA SI ES BUENA O MALA, JUSTA O INJUSTA, (CLARO CON LOS LIMITES PROPIOS DE LA EQUIDAD A QUE HAREMOS MENCIÓN MAS ADELANTE Y MIENTRAS NO SE AFECTEN DERECHOS DE TERCEROS O IRRENUNCIABLES O QUE ATENTEN CONTRA LOS DERECHOS HUMANOS, POR EJEMPLO), CON LO CUAL SE LOGRARA RESOLVER EFECTIVAMENTE EL CONFLICTO Y SE PROPICIARA EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO DE LOS MEDIADOS DEL ACUERDO DE MEDIACIÓN.

3.6.- EQUIDAD.- EL MEDIADOR DEBE PROCURAR QUE EL ACUERDO AL QUE PUEDAN LLEGAR LOS MEDIADOS, SEA LO MAS EQUITATIVO POSIBLE, A EFECTO DE GARANTIZAR QUE DICHO CONVENIO SE VA A CUMPLIR PLENAMENTE Y NO VA A AUN

3.7.- LEGALIDAD.- SÓLO PUEDEN SER OBJETO DE MEDIACIÓN LOS CONFLICTOS DERIVADOS DE DERECHOS QUE SE ENCUENTREN DENTRO DE LA LIBRE DISPOSICIÓN DE LOS MEDIADOS. CUANDO EL MEDIADOR DUDE SOBRE LA LEGALIDAD O VIABILIDAD DE UN ACUERDO, O SEPA, O RAZONABLEMENTE SOSPECHE, QUE ÉSTE PUDIERA BASARSE EN INFORMACIÓN FALSA O DE MALA FE, O QUE ES UNA MATERIA ESPECIALIZADA Y QUE NO ES DE LA PERICIA DEL MEDIADOR, DEBERÁ RECOMENDAR A LOS MEDIADOS ABSTENERSE DE INICIAR O CONTINUAR CON LA MEDIACIÓN HASTA EN TANTO NO HAYAN RECURRIDO A ALGÚN EXPERTO QUE LES PUEDA PROPORCIONAR LA INFORMACIÓN SUFICIENTE RESPECTO EL CONFLICTO Y UNA VEZ CON ELLA, PUEDAN EN PLENITUD DE CONOCIMIENTO, LLEGAR A UN ACUERDO EQUITATIVO Y LEGAL.

3.8.- HONESTIDAD

3.8.1.- DEL MEDIADOR. EL MEDIADOR DEBE EXCUSARSE DE PARTICIPAR EN UNA MEDIACIÓN, CUANDO PUEDA TENER ALGÚN INTERÉS EN EL CONFLICTO (NEUTRAL) O EN ALGUNO DE LOS MEDIADOS (PARCIAL),

O BIEN DARLA POR TERMINADA, SI NO HAY COLABORACIÓN DE LOS MEDIADOS O SI EL ACUERDO AL QUE PUDIERAN LLEGAR, NO REUNIERA LOS REQUISITOS DE LEGALIDAD Y CUMPLIERA CON EL PRINCIPIO DE EQUIDAD.

3.8.2.- DEL MEDIADO. AL SER UN PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO, LOS MEDIADOS PODRÁN CON MAYOR FACILIDAD, DESEMPEÑARSE HONESTAMENTE, YA QUE CON LA AYUDA DEL MEDIADOR, LOGRAN ENCONTRAR UNA SOLUCIÓN CONSENSUADA QUE PONGA FIN AL CONFLICTO QUE SIN DUDA ALGUNA, AL ESTAR EN UNA MEDIACIÓN, TENEMOS LA CERTEZA QUE DESEAN RESOLVER.

4.- EL MEDIADOR. LA GENERALIDAD DE DEFINICIONES LEGALES Y DOCTRINARIAS DE MEDIADOR, EN REALIDAD SE OCUPAN DE SEÑALAR CON MAYOR ÉNFASIS, LAS FUNCIONES Y O AL PERFIL O CARACTERÍSTICAS DEL MEDIADOR QUE COMENTAREMOS MAS ADELANTE, PERO CREO QUE PODRÍAMOS SUGERIR UNA DEFINICIÓN MAS TENDIENTE AL CONCEPTO CONCRETO DE MEDIADOR, QUE A SUS FUNCIONES Y CARACTERÍSTICAS, A SABER: ES EL PROFESIONAL QUE MEDIANTE TÉCNICAS ESPECIALIZADAS, ADMINISTRA Y CONDUCE EL PROCEDIMIENTO (MEDIACIÓN) PARA AYUDAR A LOS MEDIADOS A ENCONTRAR UNA SOLUCIÓN A SUS CONFLICTOS.

4.1.- REQUISITOS DEL MEDIADOR. EL MEDIADOR DEBE REUNIR CIERTOS REQUISITOS QUE GENERALMENTE SE ESTABLECEN EN LAS LEYES RESPECTIVAS, PARA PODER EJERCER SU PROFESIÓN Y SEÑALARE SOLO COMO EJEMPLO, LO DISPUESTO EN NUESTRA LEY DEL CENTRO ESTATAL DE MEDIACIÓN:

ARTÍCULO 14.- Para ser Mediador del Centro se requiere: I. Ser ciudadano mexicano en pleno ejercicio de sus derechos civiles y políticos; II. No haber sido condenado por delito doloso en sentencia que haya causado ejecutoria o alguno relacionado con violencia familiar; III. Contar con título y cédula profesional de estudios de Licenciatura relacionados o profesión a fin a las funciones sustantivas del Centro; IV. Estar certificado y autorizado por el Centro y por el Honorable Tribunal Superior de Justicia del Estado de Puebla; V. Tener su domicilio en el Estado de Puebla; VI. Contar con experiencia y capacitación referente a la Mediación; y VII. Los que establezcan el Reglamento y demás disposiciones legales aplicables. Se considera capacitación para los efectos de esta Ley, aquella avalada por el Centro en coordinación con el Instituto de Estudios Judiciales y previa autorización de la Junta de Administración del Honorable Tribunal Superior de Justicia del Estado de Puebla, y por las instituciones educativas públicas o privadas autorizadas., A SABER:

4.2.- CARACTERÍSTICAS O PERFIL DEL MEDIADOR. EL MEDIADOR DEBE CONTAR CON CIERTAS CARACTERÍSTICAS, PARA PODER EJERCER SU PROFESIÓN EXITOSAMENTE, A SABER:

4.2.1.- CONTAR CON EL CONOCIMIENTO DE LOS MEDIOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS, INCLUYENDO DESDE LUEGO, LAS TÉCNICAS PARA LOGRAR LA COMUNICACIÓN ENTRE LOS MEDIADOS Y POR LO TANTO DEBEN:

- IDENTIFICAR LAS MATERIAS SUSCEPTIBLES DE NEGOCIACIÓN.
- CONOCER LOS DIFERENTES MODELOS DE NEGOCIACIÓN.
- CONOCER LOS DIFERENTES MODELOS DE MEDIACIÓN.
- LOGRAR LA COMUNICACIÓN MEDIANTE LAS TÉCNICAS.
- DESARROLLAR EL SENTIDO DE LA ESCUCHA ACTIVA.
- DESARROLLAR LA TÉCNICA DEL PARAFRASEO.
- CONOCER LA TÉCNICA DEL CAUCUS.
- SABER APLICAR LA TÉCNICA DEL CONTROL DE IRA.
- SABER APLICAR LA TÉCNICA DEL CONTROL DE CRISIS.
- CONOCER LA TÉCNICA DEL RAPPORT.
- SABER ESTRUCTURAR EL PLAN DE MEDIACIÓN.
- CONOCER LAS ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN.
- COMPRENDER LA HISTORIA DEL CONFLICTO.
- DETECTAR LAS POSICIONES DE LOS MEDIADOS.
- DETECTAR LOS INTERESES DE LOS MEDIADOS.
- LOGRAR MOTIVAR OPCIONES (LLUVIA DE IDEAS)
- LOGRAR ENCONTRAR ALTERNATIVAS VIABLES.
- ELABORAR UN ACUERDO ADECUADO.

4.2.2.- HONESTIDAD, IMPARCIALIDAD, NEUTRALIDAD.

4.2.3.- CONOCIMIENTOS LEGALES MÍNIMOS INDISPENSABLES PARA QUE EL ACUERDO, EN SU CASO, NO VAYA A SER NULO E INCLUSO EL MEDIADOR NO VAYA A RESULTAR RESPONSABLE DE DAÑOS Y PERJUICIOS O INCLUSO PENALMENTE.

4.3.- FUNCIONES DEL MEDIADOR.

LA FUNCIÓN DEL MEDIADOR TIENE UNA IMPORTANCIA FUNDAMENTAL EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN YA QUE ES EL GUÍA QUE PROPICIA EL PROCESO DE NEGOCIACIÓN MEDIANTE PROPUESTAS METODOLÓGICAS.

RECORDEMOS QUE EL MEDIADOR ES EL GARANTE DEL PROCEDIMIENTO Y ARTÍFICE DE QUE LOS MEDIADOS PUEDAN LLEGAR POR ELLOS MISMOS A UN ACUERDO.

LAS PRINCIPALES FUNCIONES DEL MEDIADOR SON:

4.3.1.- REESTRUCTURAR LA COMUNICACIÓN DE LAS PARTES A TRAVÉS DE TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN.

4.3.2.- ESTRUCTURAR EL PLAN DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN.

4.3.3.- MOTIVAR LAS OPCIONES PARA RESOLVER EL CONFLICTO.

4.3.4.- ELABORAR EL ACUERDO.

PARA QUE EL MEDIADOR LOGRE DESEMPEÑAR ADECUADAMENTE SUS FUNCIONES, REQUIERE, CUMPLIR, ADEMÁS, CON LAS SIGUIENTES OBLIGACIONES:

CONDUCIRSE CON RESPETO, SABER EXCUSARSE CUANDO EL ASUNTO ASÍ LO REQUIERA; SABER CUANDO UN ASUNTO NO ES MEDIABLE Y PODER NO SEA MEDIABLE, ACTUAR CON PRONTITUD, PROFESIONALISMO, EFICACIA, Y TRANSPARENCIA; VIGILAR QUE NON SE AFECTEN DERECHOS DE TERCEROS, INTERESES DE MENORES, DISPOSICIONES DE ORDEN PUBLICO O DE INTERÉS SOCIAL; ABSTENERSE DE FUNGIR COMO TESTIGO, PATRONO, REPRESENTANTE DE LOS ASUNTOS RELACIONADOS CON LAS MEDIACIONES, EXCUSARSE DE ACTUAR CUANDO SE PUEDA VER AFECTADA SU IMPARCIALIDAD; EXPLORAR ADECUADAMENTE PARA OBTENER LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA LOGRAR ACUERDOS; CERCIORARSE QUE LOS MEDIADOS ENTIENDAN LOS EFECTOS Y ALCANCE JURÍDICOS DE LOS ACUERDOS; REDACTAR EL ACUERDO DE LA MANERA MAS SENCILLA Y PRECISA, PARA EVITAR INTERPRETACIONES POSTERIORES; CERCIORARSE QUE LOS MEDIADOS PARTICIPEN EN FORMA VOLUNTARIA Y SIN NINGUNA PRESIÓN, AMENAZA, COACCIONO INFLUENCIA QUE PUEDA VICIAR SU VOLUNTAD; ASEGURARSE QUE EL ACUERDO SE APEGUE A DERECHO; MANTENER LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN A QUE TENGA ACCESO.

4.4.- HERRAMIENTAS DEL MEDIADOR.

DESDE LUEGO LA PRINCIPAL HERRAMIENTA DEL MEDIADOR, ES SU CAPACITACIÓN EN EL TEMA, SIN EMBARGO ES IMPORTANTE INSISTIR, QUE EL MEDIADOR TAMBIÉN TIENE QUE REUNIR CIERTOS REQUISITOS QUE YA SE COMENTARON EN EL INCISO 4.2. QUE ANTECEDE, AGREGANDO UNO QUE RESULTA IMPORTANTE Y QUE ES LA SENSIBILIDAD PARA LOGRAR TRANSMITIR A LOS MEDIADOS LA CONFIANZA NECESARIA PARA QUE SE LOGRE LA EXPLORACIÓN DEL PROBLEMA, LA LLUVIA DE IDEAS, MOTIVAR LAS OPCIONES, LAS ALTERNATIVAS Y POSIBILIDADES Y FINALMENTE CERRAR EL ACUERDO. EL MEDIADOR CUENTA CON LAS SIGUIENTES HERRAMIENTAS PARA DESEMPEÑAR SU FUNCIÓN ADECUADAMENTE:

4.4.1.- LA CORDIALIDAD CONSISTENTE EN LA AMABILIDAD, SENCILLEZ Y GENTILEZA DE UNA PERSONA.

4.4.2.- LA IMPARCIALIDAD LIBRE DE PERJUICIOS, ABSTRAERSE DE CONSIDERACIONES SUBJETIVAS Y CENTRARSE EN LA OBJETIVIDAD DEL ASUNTO

4.4.3.- LA NEUTRALIDAD QUE CONSISTE EN NO TOMAR PARTIDO (NI UNO NI OTRO) Y RENUNCIAR A TODA INJERENCIA EN UN CONFLICTO O DIFERENCIA DE OPINIONES

4.4.4.- LA EMPATÍA QUE ES LA CAPACIDAD COGNITIVA DE PERCIBIR LO QUE OTRA PERSONA PUEDE SENTIR.

4.4.5.- LA ESCUCHA ACTIVA QUE ES MUY IMPORTANTE Y CONSISTE EN LA HABILIDAD DE **ESCUCHAR** NO SÓLO LO QUE LA PERSONA ESTÁ EXPRESANDO DIRECTAMENTE, SINO TAMBIÉN LOS SENTIMIENTOS, IDEAS O PENSAMIENTOS QUE SUBYACEN A LO QUE SE ESTÁ DICIENDO, ESTO ES, SE ESCUCHA NO SOLO CON LOS OÍDOS, SINO CON LA VISTA Y EL RESTO DE LOS SENTIDOS.



4.4.6.- EL PARAFRASEO, O PARÁFRASIS, CONSISTE EN DECIR, CON PALABRAS MÁS SENCILLAS Y CON MENOS TECNICISMOS, LAS IDEAS PROPIAS OBTENIDAS DEL DICHO DE LOS MEDIADOS, A EFECTO QUE GENERAR EN ELLOS LA CONVICCIÓN DE QUE EL MEDIADOR ESTA ENTENDIENDO A LA PERFECCIÓN SUS POSTURAS, PUNTOS DE VISTA, Y/O NECESIDADES.

ESTA HERRAMIENTA PERMITE

AL MEDIADOR: GANARSE LA CONFIANZA DE LAS PARTES, EVIDENCIANDO QUE LAS ESCUCHA ACTIVAMENTE Y QUE COMPRENDE LO QUE EL OTRO DICE; ASEGURARSE DE QUE HA COMPRENDIDO EXACTAMENTE LO DICHO, E IDENTIFICAR LOS PUNTOS CENTRALES DEL ASUNTO QUE SE TRATA.

A LOS MEDIADOS: SENTIRSE ESCUCHADOS Y COMPRENDIDOS; COMPLETAR Y CORREGIR SUS DICHOS; APRENDER A DETENERSE PARA ESCUCHAR AL OTRO Y DIALOGAR; EJERCITARSE EN EL AFÁN POR HACERSE ENTENDIBLE PARA LOS DEMÁS.

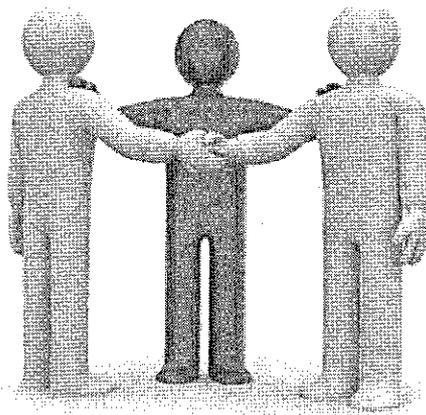
EL PARAFRASEO ES TAMBIÉN UNA HERRAMIENTA ÚTIL PARA CORTAR RELATOS DEMASIADO LARGOS, CONFUSOS O INÚTILES.

4.4.7.- EL RAPPORT ES LA TÉCNICA UTILIZADA POR EL MEDIADOR, PARA LOGRAR QUE DOS O MÁS PERSONAS SIENTAN QUE ESTÁN EN "SINTONÍA" PSICOLÓGICA Y EMOCIONAL (SIMPATÍA), PORQUE SE PERCIBEN SIMILARES O SE RELACIONAN BIEN ENTRE SÍ.

4.4.8.- EL CAUCUS. A MI ME CAUSABA INTRIGA EL NOMBRE CAUCUS Y VERIFICANDO EN LA WEB, ENCONTRÉ QUE EN LOS ESTADOS UNIDOS Y EN SUIZA SE ENTIENDE POR CAUCUS (TRADUCIDO COMO "ASAMBLEA PARTIDISTA") EL SISTEMA DE ELEGIR DELEGADOS EN VARIOS ESTADOS DE LA UNIÓN, ES LA ETAPA PRIMARIA O PRELIMINAR EN LA QUE CADA PARTIDO DECIDE QUIÉN RECIBIRÁ LA NOMINACIÓN DE SU PARTIDO A LA PRESIDENCIA. EN LA MEDIACIÓN ES LA ETAPA EN QUE A JUICIO DEL MEDIADOR, SE SEPARA A LAS PARTES PARA OBTENER INFORMACIÓN QUE POSIBLEMENTE NO SE PUDIERA OBTENER CUANDO LOS MEDIADOS ESTÁN JUNTOS Y QUE PUDIERA SERVIR PARA EXPLORAR CON MAYOR PROFUNDIDAD Y LOGRAR UN MEJOR PROCESO DE MEDIACIÓN. ES IMPORTANTE SEÑALAR QUE EL MEDIADOR NO PUEDE COMPARTIR LA INFORMACIÓN RECIBIDA EN UN CAUCUS, SINO ES EXPRESAMENTE AUTORIZADO POR EL MEDIADO PARA ELLO.

4.4.9.- LA CALIBRACIÓN ES LA CAPACIDAD DEL MEDIADOR, PARA OBSERVAR LOS CAMBIOS EN EL CONJUNTO DEL COMPORTAMIENTO NO VERBAL QUE SE PRODUCEN EN LA FISIOLÓGÍA DE CUALQUIER SUJETO QUE SE ENCUENTRA INTERACTUANDO.

4.4.10.- LA CREATIVIDAD ES CUALQUIER ACTO, IDEA O PRODUCTO QUE CAMBIA ALGO YA EXISTENTE, O QUE TRANSFORMA ALGO YA EXISTENTE EN ALGO NUEVO. EN ESTE SENTIDO, EL PROCESO CREATIVO EN LA MEDIACIÓN, SUELE ASOCIARSE AL DESCUBRIMIENTO, A LA NOVEDAD, A LA BÚSQUEDA Y ENCUENTRO DE SOLUCIONES, A LA TRANSFORMACIÓN, A LA ORIGINALIDAD Y A LA CONEXIÓN DE IDEAS. ASÍ COMO VALORES TALES COMO LA SINCERIDAD, LA TOLERANCIA, LA TENACIDAD, LA DISCRECIÓN, LA ÉTICA LA PRUDENCIA ETC.



5.- EL PROCESO DE MEDIAR
EN TÉRMINOS SENCILLOS, EL PROCESO SE INTEGRA DE TRES ETAPAS:

LA ETAPA DE CONOCIMIENTO O SESIÓN INFORMATIVA, LA ETAPA DE COMUNICACIÓN Y LA ETAPA DE FORMALIZACIÓN DEL ACUERDO.

5.1.- LA INTRODUCCIÓN. (PRIMERA ETAPA)

LA INTRODUCCIÓN ES IMPORTANTE YA CON UNA BUENA INTRODUCCIÓN, SE PUEDE DISMINUIR LA TENSION DEL INICIO DEL PROCESO DE MEDIACIÓN, LA INCREULIDAD, EL MIEDO, LA DESCONFIANZA HAY QUE DESACTIVAR LA ATMÓSFERA DE HOSTILIDAD O CUALQUIER OTRO SENTIMIENTO DE LOS MEDIADOS, QUE PUEDAN AFECTAR AL PROCESO.

PARA QUE LA COMUNICACIÓN TENGA ÉXITO, HAY QUE ESTABLECER EL CLIMA EMOCIONAL CORRECTO, DE TAL FORMA QUE LOS MEDIADOS SE SIENTAN CÓMODOS DE PARTICIPAR EN EL PROCESO Y DE CONFIAR EN EL MISMO. EL COMIENZO DE LA SESIÓN DE MEDIACIÓN, AFECTARÁ EL RESTO DEL PROCESO. LAS PERSONAS GENERALMENTE CEDEN A LA MEDIACIÓN YA QUE ESPERAN QUE LA CONVERSACIÓN MEJORE LAS COSAS. COMENZAR CON EL PIE DERECHO EN UNA ATMÓSFERA DE EMOCIONES NEGATIVAS, ES UN PASO CRÍTICO EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN. LOGRAR QUE LAS PERSONAS ACCEDAN A CONOCER Y DIALOGAR, ES UN DESAFÍO MAYOR Y UNA INTRODUCCIÓN ADECUADA NOS PUEDE ALLANAR EL CAMINO.

ES ÚTIL ESTABLECER UNA SERIE DE PUNTOS A SER MENCIONADOS DURANTE LOS PRIMEROS MINUTOS DE UNA SESIÓN DE MEDIACIÓN. ES IMPORTANTE QUE DIGA LO QUE DIGA EL MEDIADOR, ESTO SEA LO ADECUADO PARA LA SITUACIÓN. ALGUNOS DE LOS PUNTOS QUE GENERALMENTE SE INCLUYEN EN LOS COMENTARIOS DE APERTURA DE UNA SESIÓN DE MEDIACIÓN, SON:

1. BIENVENIDA Y PRESENTACIONES. EN ALGUNAS CULTURAS ESTE PUNTO LLEVARÁ ALREDEDOR DE 5 MINUTOS, EN OTRAS, LA SOCIALIZACIÓN SERÁ UN ELEMENTO IMPORTANTE A LA HORA DE EMPEZAR UNA SESIÓN, Y DURARÁ MUCHO MÁS. MÉXICO ES UNA CULTURA MUY SOCIABLE, POR LO QUE EL MEDIADOR PUDIERA UTILIZAR ESTA CARACTERÍSTICA, PARA DEDICARLE UN POCO MAS TIEMPO A ESTE MOMENTO. PUEDE SER DE UTILIDAD ESTABLECER COMO QUIEREN LAS PERSONAS QUE SE DIRIJAN A ELLAS (POR EL NOMBRE, APELLIDO, TÍTULO). UNA FORMA DE ENFRENTAR AL ASUNTO, EN CASO DE QUE EXISTA INCERTIDUMBRE, ES ACLARANDO COMO QUIERE QUE SE DIRIJAN A UNO, Y LUEGO PREGUNTARLE A CADA UNA DE LAS PARTES COMO QUIERE QUE SE DIRIJAN A ELLAS.

2. CÓMO SE PROCEDERÁ. HACER UNA BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE MEDIACIÓN, PUEDE AYUDAR A QUE LAS PARTES, LAS CUALES TIENEN POCA IDEA DE LOS QUE PASA EN UN PROCESO DE MEDIACIÓN, SE SIENTAN MÁS CÓMODAS. A.- A CADA PARTE SE LE PEDIRÁ DESCRIBIR LA SITUACIÓN DESDE SU PUNTO DE VISTA. B.- ENTRE TODOS SE GENERARÁ UNA LISTA DE LOS ASUNTOS A SER DISCUTIDOS. C.- SE

DISCUTIRÁN ESTOS ASUNTOS, BUSCANDO GENERAR SOLUCIONES POTENCIALES. D.- ENTRE TODOS, SE TRABAJARÁ PARA LOGRAR UN ACUERDO QUE SEA ACEPTABLE PARA LAS PARTES.

3. ROL DEL MEDIADOR. LAS PARTES GENERALMENTE LLEGAN ESPERANDO QUE EL MEDIADOR SEA UN ÁRBITRO O JUEZ, DETERMINANDO QUIÉN ESTÁ BIEN Y QUIEN ESTA MAL, TOMANDO DECISIONES POR LAS PARTES, CUANDO EL MEDIADOR SOLO PROCURA LA ADECUADA COMUNICACIÓN DE LAS PARTES PARA QUE ELLAS MISMAS PROVEAN UNA SOLUCIÓN AL CONFLICTO. LOS MEDIADORES DAN ASISTENCIA PROCESAL A LAS PARTES EN CONFLICTO. PARA ESCLARECER ESTE ROL: LOS MEDIADORES AYUDAN A QUE LAS PARTES ENCUENTREN SUS PROPIAS SOLUCIONES; LOS MEDIADORES NO DECIDEN QUIÉN ESTÁ BIEN Y QUIÉN ESTÁ MAL Y LOS MEDIADORES NO DETERMINAN CUAL SERÁ EL RESULTADO. EL MEDIADOR NO JUZGA EL CONFLICTO NI A LAS PARTES, SOLO LAS AYUDA A ENCONTRAR LA SOLUCIÓN.

4. CONFIDENCIALIDAD Y TOMA DE NOTAS. ES IMPORTANTE INDICARLE A LAS PARTES QUE LAS ANOTACIONES QUE HAGA EL MEDIADOR, SERÁN UTILIZADAS PARA AYUDARLO A SEGUIR EL PROCESO. ESTAS NOTAS PERMANECERÁN CONFIDENCIALES, Y SERÁN DESTRUIDAS LUEGO DE LLEGAR A UN ACUERDO.

5. RECESO Y CONSULTA PARA MANTENER LAS PARTES PLENAMENTE INFORMADAS SOBRE EL PROCESO DE MEDIACIÓN, ES IMPORTANTE HACERLES SABER QUE UN RECESO PUEDE SER SOLICITADO POR LAS PARTES O LOS MEDIADORES EN CUALQUIER MOMENTO. EXPLICAR ESTO DE ANTEMANO, ES UNA FORMA DE PREVENIR LA APARICIÓN DE SOSPECHAS CUANDO SE SOLICITE UN RECESO. HAY QUE TENER EN CUENTA QUE: LAS PARTES PUEDEN SOLICITAR UN RECESO EN CUALQUIER MOMENTO LOS MEDIADORES PUEDEN SOLICITAR UN RECESO LOS MEDIADORES PUEDEN SOLICITAR REUNIRSE CON LAS PARTES DE FORMA SEPARADA.

5. ESTABLECIENDO LAS REGLAS: CUANDO LA TENSIÓN ES ALTA, LOS MEDIADORES PUEDEN PROPONER CIERTAS REGLAS Y PEDIR A LAS PARTES QUE SE COMPROMETAN A SEGUIRLAS: POR EJEMPLO, NO INTERRUPIR CUANDO OTROS ESTÁN HABLANDO. SI UTILIZA ÉSTA U OTRO TIPO DE REGLA, ES MÁS EFECTIVO, PREGUNTARLE ESPECÍFICAMENTE A CADA PARTE PARA COMPROMETERSE CON ESA REGLA. TAMBIÉN ES EFECTIVO, PREGUNTARLE A LAS PARTES SI TIENEN ALGUNA OTRA REGLA QUE QUIERAN ESTABLECER Y SI SE CAMBIAN A LO LARGO DEL PROCESO TIENE QUE HABER CONSENSO.

A CONTINUACIÓN CITO UN EJEMPLO DE LO QUE PODRÍA SER UN DISCURSO DE APERTURA:

"MUY BUENAS TARDES, BIENVENIDOS A ESTE CENTRO DE MEDIACIÓN Y ANTES DE INICIAR, ME GUSTARÍA PRESENTARME: YO SOY JUAN MARTÍNEZ CABRERO Y TENDRÉ EL GUSTO Y GRATA RESPONSABILIDAD, DE SER SU MEDIADOR Y SI USTEDES ESTÁN DE ACUERDO, ME GUSTARÍA QUE ME LLAMARAN POR MI NOMBRE "JUAN" Y QUE ME TUTEARAN, ASÍ ME SIENTO YO MAS CÓMODO.

PODRÍAN DARME SUS NOMBRES?

COMO LES GUSTARÍA QUE YO ME DIRIGIERA A USTEDES?

MUY BIEN. EL PROPÓSITO DEL ENCUENTRO DE ESTA NOCHE ES DISCUTIR EL PROBLEMA QUE SE HA ORIGINADO ENTRE USTEDES, Y TRATAR DE BUSCAR UNA SOLUCIÓN. QUIERO QUE SEPAN QUE ESTOY MUY GUSTOSO DE QUE SE ENCUENTREN HOY AQUÍ, ENFRENTANDO EL PROBLEMA DE ESTA MANERA. PRIMERO, QUIERO COMENTARLES CÓMO VAMOS A PROCEDER, DE FORMA DE QUE SEPAN QUE ES LO QUE VA A SUCEDER. LE VAMOS A PEDIR QUE CADA UNO NOS CUENTE LO QUE ESTÁ SUCEDIENDO, SEGÚN COMO LO ENTIENDEN. ESTA ES UNA OPORTUNIDAD QUE TIENEN USTEDES DE EXPLICARNOS, A NOSOTROS, LOS MEDIADORES, SIN INTERRUPCIONES COMO PERCIBEN USTEDES EL PROBLEMA. LUEGO DE ESTO, TRATAREMOS DE HACER UNA LISTA CON LOS ASUNTOS EN DESACUERDO. LUEGO, TRABAJAREMOS JUNTOS PARA DETERMINAR QUÉ NECESITA CADA UNO DE USTEDES PARA RESOLVER ESTA SITUACIÓN, Y CUÁL ES SU IDEA DE CÓMO SE PUEDE RESOLVER. LA META, ES LLEGAR A UNA SOLUCIÓN QUE LOS DOS ENCUENTREN ACEPTABLE."

ME GUSTARÍA EXPLICARLES CUAL ES MI ROL COMO MEDIADOR. SOY UN FACILITADOR QUE PROPICIA LA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE USTEDES PARA LOGRAR QUE SEAN USTEDES MISMOS, LOS QUE LLEGUEN A PROPONER IDEAS, POSIBILIDADES, ALTERNATIVAS PARA LA SOLUCIÓN DE SU CONFLICTO. SON USTEDES MISMOS, CON MI AYUDA, LOS ENCONTRARÁN LA SOLUCIÓN A SU PROBLEMA. USTEDES SON LOS QUE SE ENCUENTRAN INVOLUCRADOS EN EL CONFLICTO Y POR LO TANTO, MI ROL ES AYUDARLOS A QUE SEAN USTEDES LOS QUE DECIDAN CUAL SERÁ LA SOLUCIÓN DEL CONFLICTO.

ES MUY IMPORTANTE QUE QUEDE MUY CLARO QUE YO NO SERÉ JUEZ DICRIENDO QUIEN ESTÁ BIEN Y QUIEN ESTÁ MAL, O SI EL CONFLICTO ES BUENO O MALO, NI PROPONDRÉ SOLUCIÓN ALGUNA, LA SOLUCIÓN, INSISTO, LA ENCONTRARÁN USTEDES MISMOS. ASÍ MISMO MI PARTICIPACIÓN ES TOTALMENTE IMPARCIAL Y TOTALMENTE NEUTRAL, ESTO ES, YO NO VOY A CALIFICAR EL CONFLICTO NI A JUZGAR A NINGUNO DE USTEDES, MI PARTICIPACIÓN, INSISTO, ES LA DE UN GUÍA EN EL PROCESO Y SE DEBE CONCENTRAR DE FORMA OBJETIVA A PROPICIAR LA BUENA COMUNICACIÓN ENTRE USTEDES, PARA QUE ENTRE USTEDES MISMOS SE VAYAN ENCONTRANDO SOLUCIONES VIABLES AL CONFLICTO Y, EN SU CASO, UN ACUERDO QUE LOS SATISFAGA A AMBOS, LES QUEDA CLARA MI FUNCIÓN COMO MEDIADOR? ALGUNA DUDA?

TAMBIÉN ME GUSTARÍA COMENTARLES LAS CARACTERÍSTICAS DE ESTE PROCESO DE MEDIACIÓN.

LA MEDIACIÓN ES TOTALMENTE VOLUNTARIA, ESTO ES, USTEDES ESTÁN AQUÍ PORQUE USTEDES DESEAN ESTAR AQUÍ, EN CUALQUIER MOMENTO CUALQUIERA DE USTEDES PODRÍA DAR POR TERMINADA LA MEDIACIÓN.

LA MEDIACIÓN ES TOTALMENTE CONFIDENCIAL, O SEA, TODO LO QUE AQUÍ SE DIGA Y LA INFORMACIÓN QUE SE EXPONGA, ES CONFIDENCIAL, ESTO ES, NI YO COMO MEDIADOR NI EL CENTRO DE MEDIACIÓN PODEMOS COMPARTIR LA INFORMACIÓN QUE USTEDES ME PROPORCIONAN NI PODRÍA YO PARTICIPAR COMO TESTIGO EN NINGÚN ASUNTO RELACIONADO CON SU CONFLICTO. SI YO TOMO ALGUNAS NOTAS, SERA PARA AYUDARME EN EL PROCESO Y AL FINAL DEL MISMO, SERÁN DESTRUIDAS.

ALGUNA DUDA HASTA AQUÍ?

MUY BIEN. COMO ÚLTIMO PUNTO, HAY UNA REGLA QUE QUIERO PREGUNTARLE A CADA UNO DE USTEDES SI ESTÁ DISPUESTO A ACEPTARLA, Y QUE ES UNA REGLA MUY SIMPLE PERO MUY IMPORTANTE: LA DE NO INTERRUMPIR CUANDO LA OTRA PERSONA ESTE HABLANDO Y LA DE DIRIGIRSE RESPETUOSAMENTE CADA UNO DE USTEDES POR SU NOMBRE. ESTA REGLA ES ESPECIALMENTE IMPORTANTE EN ESTA MEDIACIÓN. ASÍ MISMO CUENTAN USTEDES CON UNAS HOJAS DE PAPEL Y LÁPICES, PARA QUE TOMEN LAS NOTAS QUE CONSIDEREN IMPORTANTES. ENTONCES "MARIO ¿ESTÁS DISPUESTO A CUMPLIR CON ESTA REGLA?... "SOFÍA ¿ESTÁS DISPUESTA A CUMPLIR CON ESTA REGLA?" (ESPERAR RESPUESTA) PERFECTO.

AHORA, QUIERO INVITARLOS A CADA UNO DE USTEDES, PARA QUE RESPETANDO LAS REGLAS PROPUESTAS Y ACEPTADAS POR USTEDES, NOS EXPLIQUEN DESDE SU PERSPECTIVA LA SITUACIÓN.

QUIEN DESEA COMENZAR?

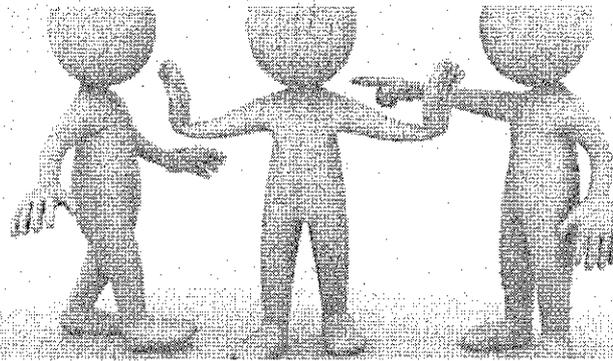
MUY BIEN, ENTONCES, SOFÍA, ¿PODRÍAS COMENZAR? MARIO, TE PODRÍA PEDIR QUE ESCUCHES JUNTO CONMIGO LO QUE NOS EXPLICARÁ SOFÍA? EN CUANTO ACABE, SERÁ TU TURNO. ESTAMOS DE ACUERDO?

PERFECTO.

ADELANTE SOFÍA, TE ESCUCHAMOS

HASTA AQUÍ EL DISCURSO INTRODUCTORIO.

ANTES DE SEGUIR ADELANTE, CREO QUE ES IMPORTANTE COMENTAR QUE ES DE VITAL TRASCENDENCIA, **PREPARAR LAS SESIONES**. NO SE DEBEN DEJAR LAS SITUACIONES AL AZAR, PORQUE SI BIEN, EL PROCESO DE MEDIACIÓN ES SUMAMENTE FLEXIBLE, TAMBIÉN ES CIERTO QUE LA MEDIACIÓN EN UN PROCESO PERFECTAMENTE ESTRUCTURADO. ES DECIR... SE SABE LO QUE TENEMOS QUE HACER LOS MEDIADORES Y TRATAR DE REALIZAR UN PROCESO DE MEDIACIÓN SIN CONOCERLO PREVIAMENTE, O SIN CONTAR CON LA INFORMACIÓN BÁSICA QUE NOS AYUDE A CONTAR POR LO MENOS CON LOS INDICIOS DEL MISMO, SEGURAMENTE NOS DIFICULTARA LA MEDIACIÓN Y PODRÁ PONER EN RIESGO LA SOLUCIÓN A UN CONFLICTO QUE, DE OTRA FORMA, SE PUDIERA HABER RESUELTO, CONVIRTIÉNDONOS EN CÓMPLICES DEL FRACASO DE LA MEDIACIÓN.



5.2.- LA NARRATIVA. (SEGUNDA ETAPA)

EN ESTE MOMENTO, LOS MEDIADOS COMENZARAN A PLATICARNOS, COMENTARNOS O NARRARNOS SU POSICIÓN FRENTE AL CONFLICTO Y ES AQUÍ DONDE EMPEZARA A UTILIZAR EL MEDIADOR SUS HERRAMIENTAS, EMPEZANDO POR LA ESCUCHA ACTIVA, TOMA DE NOTAS, LA GENERACIÓN DE PREGUNTAS ADECUADAS Y OPORTUNAS Y TRATAR DE ENCONTRAR LAS NECESIDADES DE LAS PARTES HACIENDO A UN LADO LOS INTERESES DE LAS PARTES, ESTO ES, EL MEDIADOR DEBE HALLAR CUALES SON LAS NECESIDADES DE LAS PARTES, NO QUE QUIEREN LAS PARTES.

EL MEDIADOR PODRÁ UTILIZAR SU HERRAMIENTA DE PARAFRASEO PARA CONFIRMAR LO QUE HA EXPRESADO EL MEDIADO Y A LA VEZ PARA QUE EL MEDIADO SE DE CUENTA QUE EL MEDIADOR HA ENTENDIDO SU PROBLEMA Y SE GENERE LA EMPATÍA ENTRE AMBOS, LO QUE IMPLICA QUE EL MEDIADOR ENTIENDA EL CONFLICTO TAL Y COMO LO HA VIVIDO EL MEDIADO. LA EMPATÍA FACILITARA UN AMBIENTE DE COMUNICACIÓN ADECUADO PARA LA NEGOCIACIÓN

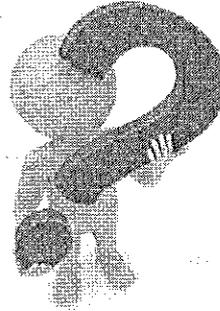
EL PARAFRASEO, QUE COMO YA SE DIJO ES LA CAPACIDAD DE RETOMAR LA EMOCIÓN DE LAS PARTES REPITIENDO LO MAS IMPORTANTE QUE DIJERON (UTILIZANDO SUS PROPIAS PALABRAS) PERO EN UNA FORMA MUY NEUTRAL Y SENCILLA, REQUIERE CIERTA FORMA DE HACERSE Y A CONTINUACIÓN SE PRESENTAN ALGUNOS EJEMPLOS:

*SI NO TE ENTENDÍ MAL,.....¿ES ASÍ?
O SEA, LO QUE ME ESTAS DICENDO ES QUE.....¿ESTOY EN LO
CORRECTO?
A VER SI TE HE ENTENDIDO BIEN...¿ENTENDÍ BIEN?
ENTONCES, POR LO QUE VEO.....¿ES ASÍ?
ENTIENDO ENTONCES QUE.....¿ENTENDÍ CORRECTAMENTE?
ENTONCES LO QUE USTED ME DICE ES.....¿INTERPRETÉ BIEN?
CORRÍJAME SI ME EQUIVOCO, LO QUE USTED REFIERE ES.....*

ES IMPORTANTE QUE EL MEDIADOR CUENTE CON RECURSOS LINGÜÍSTICOS, PERO SOBRE TODO QUE CONOZCA UN NÚMERO IMPORTANTE DE SINÓNIMOS QUE PODRÁ UTILIZAR EN EL PARAFRASEO,

PARA DISMINUIR LA TENSION Y LA AGRESIVIDAD O DUREZA DE LAS PALABRAS ASÍ COMO LA ACTITUD OFENSIVA O DEFENSIVA DE LOS MEDIADOS, Y PODRÁ CAMBIAR LA VOZ DE LOS VERBOS, ASÍ COMO LA ESTRUCTURA DE LA FRASE REDUCIR LAS INTERVENCIONES QUE SEAN MUY EXTENSAS POR FRASES SIMPLES Y BREVES.

5.3.- LAS PREGUNTAS Y EXPLORACIÓN DEL CONFLICTO (TERCERA ETAPA)



SIMULTÁNEAMENTE A LA NARRATIVA Y DURANTE TODO EL PROCESO DE MEDIACIÓN, EL MEDIADOR PUEDE Y DEBE UTILIZAR PREGUNTAS ADECUADA Y OPORTUNAS, PARA ESCLARECES LAS POSICIONES, LOS INTERESES Y LAS NECESIDADES DE LOS MEDIADOS.

LA OPORTUNIDAD ES IMPORTANTE YA QUE HACER UNA PREGUNTA INTERRUPIENDO UNA NARRATIVA, PUEDE HACER QUE EL MEDIADO PIERDA LA IDEA Y LA INERCIA DE SU NARRACIÓN, CUANDO PODEMOS HACER LA PREGUNTA MAS ADELANTE (HABRÁ QUE TOMAR NOTA DE LA DUDA Y HACER LA PREGUNTA DESPUÉS). NO ES LO MISMO FORMULAR UNA PREGUNTA INADECUADA EN LA FASE INFORMATIVA, QUE EN EL CIERRE DE LA MEDIACIÓN.

HAY QUE TOMAR EN CUENTA QUE LAS PERSONAS QUE SE ENCUENTRAN EN UN CONFLICTO, SEGURAMENTE YA SE HAN HECHO CIERTAS PREGUNTAS QUE SON SIEMPRE LAS MISMAS, DE AHÍ LA IMPORTANCIA DE LAS PREGUNTAS QUE HAGAMOS, Y UNA FORMA DE AYUDAR A LOS MEDIADOS A VER EL CONFLICTO DESDE OTRO ÁNGULO ES REALIZAR NUEVAS PREGUNTAS QUE ELLOS AÚN NO SE HAN HECHO.

PARA EL MEDIADO PREGUNTAR DEBE SER UN ARTE, "EL ARTE DE PREGUNTAR"

PARA ELLO PUEDE UTILIZAR CIERTO TIPO DE PREGUNTAS QUE SIN PRETENDER CLASIFICARLAS, SIMPLEMENTE VAMOS A SEÑALARLAS Y PONER ALGUNOS EJEMPLOS, TOMANDO LAS SUGERENCIAS DE LOS EXPERTOS EN EL TEMA:

5.3.1.- PREGUNTAS CERRADAS

LAS PREGUNTAS CERRADAS: SON AQUELLAS QUE SE CONTESTAN POR "SÍ" O POR "NO", LIMITAN LA FLEXIBILIDAD Y EL ALCANCE DE LA RESPUESTA Y A MENUDO DIRIGEN LA RESPUESTA HACIA UNA DIRECCIÓN PARTICULAR. SON ÚTILES PARA CONFIRMAR ALGUNA INFORMACIÓN OBTENIDA CON ANTERIORIDAD.

EJEMPLOS:

¿CUÁL ES SU NOMBRE?

¿CUÁNTOS AÑOS TIENE VIVIENDO EN SU CASA?

¿DÓNDE TRABAJA?

¿LE GUSTA SU TRABAJO?

¿CAFÉ O TÉ?

¿ME PODRÍA RATIFICAR QUE RECIBIÓ LOS \$500.00 PARA COMPRAR LA PODADORA EL 3 DE AGOSTO DEL AÑO PASADO?

5.3.2.- PREGUNTAS ABIERTAS.

LAS PREGUNTAS ABIERTAS: SON AQUELLAS QUE NO PUEDEN SER RESPONDIDAS POR UN "SI" O POR UN "NO". SON FORMULADAS DESDE LA CURIOSIDAD, PARA BUSCAR INFORMACIÓN Y SON MUY ÚTILES EN MEDIACIÓN PARA UN PRIMER MOMENTO DE EXPLORACIÓN, PARA AMPLIAR NUESTRO CAMPO DE TRABAJO Y REDEFINIR EL PROBLEMA Y NORMALMENTE SE INICIAN CON LAS SIGUIENTES PALABRAS: QUÉ, CÓMO, QUIÉN, CUÁNDO, DÓNDE, PARA QUÉ, CUÁNTO, DE QUÉ MODO, ETCÉTERA. ESTE TIPO DE PREGUNTAS ESTÁN ORIENTADAS A RECIBIR RESPUESTAS AMPLIAS, DESTINADAS A CONOCER CIRCUNSTANCIAS GENERALES, ESTADOS DE ÁNIMO, SENSACIONES Y OPINIONES. ESTAS SON LAS PREGUNTAS MÁS UTILIZADAS AL INICIAR LAS SESIONES DE CONCILIACIÓN O MEDIACIÓN, CON EL FIN DE UBICAR A LAS PARTES EN EL TERRENO QUE ESTÁN PISANDO Y CUÁLES SON LAS EXPECTATIVAS DE LA OTRA PARTE Y SU EFECTO ES QUE LAS PARTES NOS PROPORCIONEN LA MAYOR CANTIDAD DE INFORMACIÓN

EJEMPLOS.

¿DE QUÉ MODO CREE UD. QUE PODRÍA COLABORAR PARA QUE SU HIJO TENGA LOS ELEMENTOS ESCOLARES ANTES DEL INICIO DE CLASES?

¿CÓMO DESCRIBE SUS FUNCIONES EN LA EMPRESA?

¿EXPLÍQUEME POR QUÉ ES IMPORTANTE?

¿CÓMO LE AFECTA A USTED LA DECISIÓN DE LA GERENCIA?

¿CUÁL ES SU PERSPECTIVA DEL PROBLEMA?

¿CÓMO DESCRIBE USTED LO QUE SUCEDE?

¿CÓMO HAN CONOCIDO ESTE SERVICIO DE MEDIACIÓN?

¿QUÉ OCURRIÓ DESPUÉS?

5.3.3.- PREGUNTAS CIRCULARES.

LAS PREGUNTAS CIRCULARES TIENEN COMO FINALIDAD HACER QUE LAS PARTES COMPENDAN LA INTERDEPENDENCIA ENTRE LOS ELEMENTOS QUE COMPONEN EL SISTEMA Y PARA PODER HACER NUEVAS CONEXIONES O AMPLIAR EL SISTEMA Y POR LO TANTO ABRIR NUEVOS SENTIDOS Y NUEVAS HISTORIAS, BUSCAN ANIMAR A LAS PARTES AL DIÁLOGO CONSTRUCTIVO Y PERMITEN ANALIZAR LAS MISMAS SITUACIONES DESDE PERSPECTIVAS DIFERENTES; PONIENDO EN EVIDENCIA LAS RELACIONES, ACCIONES, PERCEPCIONES, IDEAS, SENTIMIENTOS Y CREENCIAS DE LAS PARTES. ADEMÁS, FOMENTA LA COMPRESIÓN INTEGRAL DE LOS ACONTECIMIENTOS, PORQUE PERMITE PONERSE EN EL LUGAR DEL OTRO, PROPICIANDO LA PARTICIPACIÓN COMPROMETIDA PARA LA COMPRESIÓN DEL PROBLEMA

EJEMPLOS:

"SI UD. FUESE FRANCISCO ¿CÓMO SE SENTIRÍA CON LO OCURRIDO

¿CÓMO EMPEZÓ EL PROBLEMA?

¿QUÉ OCURRIÓ ENTONCES Y CÓMO REACCIONARON?

¿CUÁL FUE LA RESPUESTA ENTRE USTEDES?

¿CÓMO CREE QUE DEBE SENTIRSE EL OTRO?

PARA AVANZAR, RUEGO PIENSEN EN 10 OPCIONES FACTIBLES QUE PUEDAN PLANTEAR UNA SOLUCIÓN AL PROBLEMA.

¿QUÉ LES PARECE QUE PARA LA PRÓXIMA SESIÓN PENSEMOS...?

¿QUIÉNES SON LAS PERSONAS MÁS AFECTADAS POR ESTE PROBLEMA?

¿CÓMO DECIDIÓ SOLICITAR LA AUDIENCIA?

¿CÓMO VERÍA USTED LA SITUACIÓN SI SE COLOCA EN EL LUGAR DE LA OTRA PARTE?

¿QUE PIENSA

¿QUE DICE?

¿QUE HACE?

¿QUE SIENTE?

5.3.4.- PREGUNTAS REFLEXIVAS.

CON ESTAS PREGUNTAS, SE BUSCA INFLUENCIAR A LAS PARTES DE FORMA INDIRECTA, BASANDO SU PREGUNTA EN SITUACIONES HIPOTÉTICAS, CREANDO EL ESPACIO PARA QUE LAS PARTES VEAN NUEVAS POSIBILIDADES. SON PREGUNTAS HIPOTÉTICAS. POSIBILITAN UNA REEVALUACIÓN DE LAS IMPLICACIONES DE LAS ACCIONES

COMETIDAS POR LAS PARTES Y PROYECTAN LA RELACIÓN DE LAS PARTES MÁS ALLÁ DE LA SOLUCIÓN DEL CONFLICTO

EJEMPLOS:

IMAGINEMOS QUÉ PASARÍA SI USTED...

¿CÓMO PODRÍA HACER SI USTED SE DISPONE A...?

SI OPTÁRAMOS POR SEGUIR ESTA VÍA DE DIÁLOGO, ¿QUÉ CREE QUE PASARÍA?

¿QUÉ OCURRIRÍA SI LE HUBIERA PASADO A USTED ESTA SITUACIÓN?

¿DÓNDE CREEN USTEDES QUE PODEMOS LLEGAR CON EL PROCESO?

5.3.5.- PREGUNTAS ACLARATORIAS O INDIRECTAS

5.3.6.- PREGUNTAS DIRECTAS, MUY PARECIDAS A LAS CERRADAS, PERO QUE LE PERMITEN AL MEDIADO RESPONDER CON UN POCO MAS DE LIBERTAD.

CUANDO SALEN? DONDE ESTA? QUIEN ES?

5.3.7.- PREGUNTAS LINEALES

ESTAS SON FORMULADAS PARA ORIENTAR AL ORIENTADOR, AL MEDIADOR O AL CONCILIADOR EN LA SITUACIÓN DE LAS PARTES, YA QUE PERMITEN QUE LAS PARTES DEN UNA EXPLICACIÓN DEL PROBLEMA, ASÍ COMO TAMBIÉN SON ÚTILES PARA LA CLARIFICACIÓN Y MANEJO DE DATOS O INFORMACIÓN Y NOS PERMITEN EL ORDENAMIENTO PERMANENTE DE DATOS RELEVANTES PARA LA COMPRESIÓN DEL PROBLEMA. UBICAN A LOS PARTICIPANTES RESPECTO A LA INFORMACIÓN VITAL Y SON ÚTILES PARA HACER PRECISIONES SOBRE INFORMACIÓN ESPECÍFICA.

EJEMPLOS:

¿QUIÉN HIZO QUÉ?

¿DÓNDE DEJÓ EL CARRO?

¿CUÁNDO COMPRÓ EL MICROONDAS?

¿POR QUÉ LO HIZO?

5.3.8.- PREGUNTAS ESTRATÉGICAS

ESTE TIPO DE PREGUNTAS, CONFRONTAN A LAS PARTES CON LA REALIDAD Y PERSIGUEN LA DEFINICIÓN DE LOS INTERESES Y LAS POSIBILIDADES DE LAS PARTES, BUSCANDO QUE LAS PARTES ASUMAN Y COMPARTAN SUS RESPONSABILIDADES.

COLOCAN A LA PERSONA FRENTE A ALTERNATIVAS QUE DEBE ASUMIR, EXIGIENDO TOMAR UNA POSICIÓN ESPECÍFICA RESPECTO AL

PROBLEMA. PUEDEN SER UTILIZADAS PARA CONducIR A LAS PARTES A RECONOCER Y ABARCAR UNA SOLUCIÓN OBVIA

EJEMPLOS:

¿Y USTED QUÉ HIZO PARA...?

¿FINALMENTE, USTED QUÉ DECIDIRÁ?

OTRA SUGERENCIA INTERESANTE RESPECTO AL TIPO DE PREGUNTAS, ES:

5.3.9.- PREGUNTAS DE ACERCAMIENTO (INTRODUCTORIAS)

TRAS PRESENTARNOS A LAS PARTES PODEMOS PREGUNTAR EN MEDIACIÓN CUESTIONES TALES COMO:

¿HAN TENIDO PROBLEMAS PARA ENCONTRAR EL SERVICIO?

¿HAN ENCONTRADO MUCHO TRÁFICO? O ¿LES HA COSTADO APARCAR?

EVIDENTEMENTE NUESTRA INTENCIÓN ES RELAJAR EL AMBIENTE Y QUE SE ENCUENTREN DE LA FORMA MÁS CONFORTABLE PARA INICIAR, EN DEFINITIVA CREAR UN AMBIENTE DISTENDIDO.

PREGUNTAS PARA INFORMACIÓN, ESTAS SON DE CARÁCTER ABIERTO, TALES COMO:

¿QUÉ ESPERAN CONSEGUIR EN ESTE PROCESO DE MEDIACIÓN? ¿POR QUÉ PIENSAN QUE LA MEDIACIÓN LES PUEDE AYUDAR?

¿QUÉ LES HA TRAÍDO AQUÍ?

¿EN QUE CREEN LES PUEDO AYUDAR? ¿SABEN ALGO DE MEDIACIÓN O PREFIEREN QUE LES COMENTEN EN QUE CONSISTE?

¿QUÉ DATOS CREEN USTEDES QUE ME PUEDEN AYUDAR EN EL PROCESO?

NO DEBEMOS OLVIDAR EVIDENTEMENTE DE PREGUNTARLES SUS DATOS PERSONALES, ETC. TODAS LAS PREGUNTAS QUE PENSEMOS EN ESTE MOMENTO DE INICIO SE PLANTEAN CON LA INTENCIÓN DE DAR A CONOCER LA MEDIACIÓN Y ESTABLECER LAS REGLAS DEL JUEGO.

SI SE TRATA DE SESIONES INDIVIDUALES O "CAUCUS", DEBEMOS CONSEGUIR EN ESTA PRIMERA FASE, QUE NOS HABLEN DE ELLOS Y NO TANTO DE LA OTRA PARTE, ASÍ LE PREGUNTARÍAMOS:

¿CÓMO TE SIENTES?

¿CUÉNTAME AQUELLO CON LO QUE TE SIENTAS CÓMODO?

5.3.10.- PREGUNTAS DE CARÁCTER INFORMATIVO:

¿CUÁL ES EL PROBLEMA QUE HA DESENCADENADO QUE USTEDES ESTÉN AQUÍ?

¿QUÉ ES LO QUE LES PREOCUPA?

¿PIENSAN QUE LA MEDIACIÓN LES PUEDE AYUDAR ENTONCES?

BUSCAMOS, POR TANTO, LA CONFIANZA EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN UNA VEZ QUE DETERMINAMOS QUE ES UN TEMA MEDIABLE.

¿CÓMO DEFINIRÍAN EL PROBLEMA QUE LES HA TRAÍDO A ESTE SERVICIO?

4.3.11.- PREGUNTAS QUE MEJORAN EL PROCESO:

¿PIENSA QUE HAY ALGUNA OTRA VÍA PARA RESOLVER EL PROBLEMA?

¿HAN INTENTADO USTEDES OTRAS SOLUCIONES POSIBLES ANTES?

¿PODRÍAMOS ESTAR EN EL CAMINO IDEAL PARA QUE RECONOZCAN LA PARTE DE RAZÓN QUE TIENE CADA UNO EN EL CONFLICTO QUE NOS ATAÑE?

4.3.12.- PREGUNTAS QUE FOCALIZAN EL CONFLICTO:

REALMENTE LAS OPCIONES QUE PLANTEAN CADA UNO SON BASTANTE INTERESANTES, ¿QUÉ OPINAN USTEDES?

¿CÓMO PIENSA QUE PUEDE MEJORAR LA RELACIÓN ENTRE USTEDES?

¿CÓMO CREEN QUE PODEMOS AVANZAR EN VUESTRA RELACIÓN A PARTIR DE AHORA?

¿QUÉ ESPERAN OBTENER DE UN POSIBLE ACUERDO SI LLEGAMOS?

SEA CUAL FUERE EL MOMENTO DE LA MEDIACIÓN Y TRAS ESTAS CUESTIONES QUE HEMOS PLANTEADO, MERECE UNA ESPECIAL ATENCIÓN, MENCIONAR AQUELLAS PREGUNTAS QUE NOS VAN A LLEVAR A LA NEGOCIACIÓN QUE AL FIN Y AL CABO ES NUESTRA MISIÓN.

4.3.13.- PREGUNTAS QUE PLANTEAN ALTERNATIVAS:

ENTRE TODAS LAS OPCIONES QUE HEMOS TRABAJADO, ¿CUÁL LE PARECE MEJOR O MÁS VIABLE?

¿CUÁL ES LA CLAVE DEL PROBLEMA PARA USTED?

¿QUÉ ES LO QUE NO TIENE CLARO DE LO QUE HEMOS VISTO HASTA AHORA?

¿QUÉ ES LO QUE NO LE HACE SENTIRSE SEGURO DE UN POSIBLE ACUERDO?

4.3.14.- PREGUNTAS QUE JUSTIFICAN EL AVANCE:

¿POR QUÉ CREE USTED QUE ESTA OPCIÓN ES MEJOR QUE LA OTRA?

¿ENTONCES CUÁL CREE QUE ES LA MEJOR OPCIÓN A TOMAR EN ESTE CASO?

¿CÓMO CREE USTED QUE SERÁ SU RELACIÓN CON LA OTRA PARTE A PARTIR DE AHORA Y SOBRE TODO QUE ESPERA DE LA NUEVA SITUACIÓN SI LLEGÁRAMOS A UN ACUERDO?

¿RECUERDAN USTEDES COMO VINIERON EL PRIMER DÍA?
¿CÓMO SE SENTÍAN?

4.3.15.- PREGUNTAS DE CIERRE.

¿PARECE QUE HAN LLEGADO A UN PUNTO DE ACUERDO?
¿DESEAN QUE REVISEMOS ALGUNA CUESTIÓN O LO DAMOS POR CERRADO EL ACUERDO QUE ALCANZAMOS?

¿LES PARECE QUE QUEDEMOS PARA FIRMAR EL ACUERDO UNA VEZ LO LEAN?

AQUÍ TIENEN EL ACUERDO ¿ES CORRECTO? ¿COMPRENDE TODO LO QUE HABÍAMOS COMENTADO?

¿QUE LES PARECE SI AL MENOS NOS DAMOS LA MANO?

Preguntas

■ Exploradoras	■ Reformadoras
<input type="checkbox"/> Abiertas ¿Qué fue lo que pasó?	<input type="checkbox"/> Circulares ¿Qué piensa que X haga?
<input type="checkbox"/> Cerradas ¿Le parece que eso es importante?	<input type="checkbox"/> Hipotéticas ¿Qué pasaría si...?
<input type="checkbox"/> Aclaratorias ¿A qué se refiere con un plazo breve?	<input type="checkbox"/> Reflexivas ¿Piensan ustedes que esta propuesta hará que...?
<input type="checkbox"/> (Semáforos)	<input type="checkbox"/> (fisagras)

Preguntas circulares

Para romper visiones unilaterales y rígidas acerca del conflicto

Estructura

Dos o más elementos
(personas, hechos,
tiempos, situaciones)

Versan sobre

- Personas
- Temas:
 - * diferencias
 - * jerarquías
- Secuencias
- Pautas
- Contextos
- Complejas

Efectos

Empatía

Protagonismo

Responsabilidad

Fuente: Sowers, 2002



Preguntas Circulares

■ ¿Qué piensa...

- 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 siente...

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

■ ¿Qué hace...

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

Palabras interrogativas

Todas las palabras interrogativas tienen acentos escritos en ambas preguntas directas e indirectas:

Preguntas directas:

¿Cuándo está?

¿Dónde está?

Preguntas indirectas:

No sé cuándo está.

Me pregunto dónde está.

No tengo ni idea.

“Si yo tuviera una hora para resolver un problema y mi vida dependiera de la solución, invertiría los primeros 55 minutos para determinar la pregunta apropiada, porque una vez que supiera la pregunta correcta, podría resolver el problema en cinco minutos.”

Albert Einstein.

5.4.- EL ESCLARECIMIENTO O IDENTIFICACIÓN DE POSTURAS E INTERESES

ESTA PARTE DEL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN, ES MUY IMPORTANTE, PUES AQUÍ DEBEN MANIFESTARSE LOS ELEMENTOS QUE CIMENTAN LO EXPRESADO EN LA NARRACIÓN; ES DECIR, LOS INTERESES QUE DAN SUSTENTO A LA POSICIÓN QUE SE MANIFIESTA, PERO QUE PERMANECEN OCULTOS EN ESA MISMA. NO SERÁ FÁCIL CUBRIR LAS NECESIDADES SI NO SE SATISFACEN LOS INTERESES.

EL MEDIADOR DEBE ENCONTRAR LAS POSICIONES: LO QUE SE DICE; LOS INTERESES: LO QUE SE DESEA (LO NO-DICHO) Y LAS NECESIDADES: LO QUE SE PIENSA QUE SE DEBE OBTENER.

ESTA ETAPA DE LA MEDIACIÓN, AYUDA A LAS PARTES A EXPRESAR CON CLARIDAD Y CALMA SUS PROPIOS INTERESES; ESTO ES, LAS MOTIVACIONES E IDEAS QUE SUBYACEN A SU POSICIÓN DE CARA AL CONFLICTO. LOS INTERESES DAN CUENTA DE POR QUÉ Y PARA QUÉ EL MEDIADO QUIERE LO QUE DESDE SU POSICIÓN DICE QUERER.

LOGRAR QUE CADA UNO ESCUCHE SERENA Y DETENIDAMENTE LAS ARGUMENTACIONES DE SU CONTRAPARTE.

ACOMPañAR A LAS PARTES EN LA AMPLIACIÓN DE SU VISIÓN DEL CONFLICTO, PASANDO DE UNA AFIRMACIÓN CERRADA DE SU POSICIÓN, A LA ARGUMENTACIÓN COMPARTIDA RESPECTO DE LOS INTERESES EN JUEGO.

AL PREGUNTAR ES IMPORTANTÍSIMO EVITAR LOS PORQUÉS, ¿POR QUÉ HICISTE ESO... PORQUÉ? CUANDO SE INICIAN LAS PREGUNTAS DE ESTA MANERA SUELEN INCOMODAR A LOS MEDIADOS, SE PERCIBE CON CONNOTACIONES NEGATIVAS DE JUICIO, LEJOS DE SENTIRSE COMPRENDIDO. SUELEN JUSTIFICAR LAS POSICIONES, Y QUEDARNOS ANCLADOS EN ELLAS, CUESTA MÁS LLEGAR A LOS INTERESES REALES.

COMO LOS MEDIADORES NO DAMOS SOLUCIONES, NI HACEMOS PROPUESTAS, LAS PREGUNTAS BASADAS EN HIPÓTESIS NOS PUEDEN

SERVIR PARA DESATACAR ALGUNOS PROCESOS DONDE NO SE VEN MÁS OPCIONES.

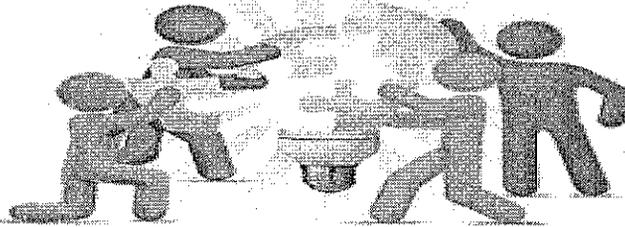
ES DIFÍCIL DAR UNA RECETA DE CUANDO UTILIZAR UN TIPO DE PREGUNTAS U OTRAS EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN QUE ES TAN FLEXIBLE, YA QUE UNAS FASES SE CONFUNDEN CON OTRAS EN LA PRÁCTICA. SIN EMBARGO ESTA PODRÍA SER UNA SUGERENCIA:

LAS PRIMERAS ENTREVISTAS DE LA MEDIACIÓN PUEDEN SER ADECUADAS LAS PREGUNTAS ABIERTAS PARA EMPEZAR A ENTENDER EL CONFLICTO. CONOCER LAS POSICIONES CON LAS QUE VIENEN LAS PARTES, EN GENERAL TENER INFORMACIÓN DE LA SITUACIÓN.

PARA COMPRENDER EL CONFLICTO, PASAR DE LAS POSICIONES A LOS INTERESES-NECESIDADES, SE UTILIZAN TIPO DE PREGUNTAS: ABIERTAS, CERRADAS, REFLEXIVAS, CIRCULARES.

CUANDO ESTAMOS GENERANDO OPCIONES SUELE UTILIZARSE LAS PREGUNTAS DEL TIPO ABIERTAS, CIRCULARES, HIPOTÉTICAS.

CUANDO SE ESTÁ LLEGANDO A ACUERDOS, SUELEN UTILIZARSE LAS PREGUNTAS CERRADAS Y ACLARATORIAS, PARA CONFIRMAR LOS ACUERDOS QUE SE VAYAN TOMANDO.



5.5.- LLUVIA DE IDEAS (*BRAINSTORMING*)

LA LLUVIA DE IDEAS, CONSISTE EN FACILITAR UN ESPACIO CREATIVO DEL PROCESO, PARA QUE LAS PARTES PUEDAN APORTAR DE MANERA SIMULTÁNEA Y DURANTE UN TIEMPO DETERMINADO EL MAYOR NÚMERO POSIBLE DE IDEAS SOBRE LA RESOLUCIÓN DE UNO O VARIOS ASUNTOS QUE SE HAYAN PLANTEADO EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN Y PERMITE "COSECHAR" LOS BENEFICIOS DEL PENSAMIENTO CREATIVO DE TODOS.

LA LLUVIA DE IDEAS, TAMBIÉN TIENE CIERTAS REGLAS BÁSICAS, A SABER:

1.- LIBERTAD: TODAS LAS IDEAS SON BIENVENIDAS. ES RECOMENDABLE QUE LAS PARTES APORTEN MUCHAS IDEAS EN ESTA SESIÓN, LA CANTIDAD DE APORTACIONES EN ESTA HERRAMIENTA SI

TIENE TRASCENDENCIA: CUANTAS MÁS IDEAS APORTEN LAS PARTES MÁS PROBABILIDADES DE ENCONTRAR UNA SOLUCIÓN. INCLUSO LAS MALAS IDEAS SUELEN SER GENERADORAS DE BUENAS IDEAS. LOS MEDIADOS NO DEBEN SENTIR MIEDO EN EXPRESAR LAS IDEAS CUALQUIERA QUE SEAN.

2.- LAS IDEAS NO SE JUZGAN: ES IMPORTANTE QUE EN ESTE MOMENTO NO SE JUZGUEN LAS APORTACIONES QUE VAN HACIENDO ESPONTÁNEAMENTE LAS PARTES. EL *BRAINSTORMING* ES UN ESPACIO GENERADOR DE IDEAS, SEAN CUALES SEA, Y NO PARA SU ANÁLISIS. LOS MEDIADOS DEBEN EXPRESAR SUS IDEAS, SIN CENSURAS Y SIN JUICIOS DE VALOR.

3.- NO CRÍTICA: DURANTE EL PROCESO DE *BRAINSTORMING* NO ES EL MOMENTO PARA LA CRÍTICA, NI PUEDEN HACERSE COMENTARIOS NEGATIVOS SOBRE LAS IDEAS APORTADAS POR LAS DEMÁS PARTES. TAMPOCO ES MOMENTO PARA EL ANÁLISIS DE LAS IDEAS, NI PARA EXPLICARLAS NI JUSTIFICARLAS, LO QUE PROPICIA UN CLIMA DE PARTICIPACIÓN DE LOS MEDIADOS.

4.- IDEAS SOBRE IDEAS: SE DEBE POTENCIAR EL EFECTO MULTIPLICADOR DEL DESARROLLO Y ASOCIACIÓN DE IDEAS. LAS PARTES PUEDEN CONSTRUIR NUEVAS IDEAS SOBRE LAS YA FORMULADAS, DE HECHO MUCHAS DE LAS MEJORES SOLUCIONES SUELEN APARECER AL FINAL DE LA SESIÓN.

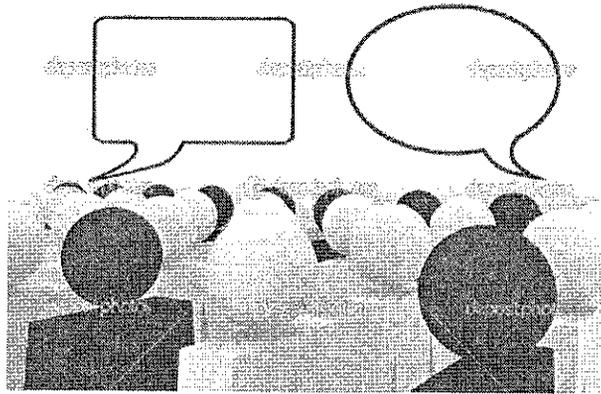
5.- AUN NO ES MOMENTO PARA ALCANZAR ACUERDOS: LAS PARTES DEBEN QUEDAR APERCIBIDAS Y ENTENDER, QUE EN LA SESIÓN DE *BRAINSTORMING* NO SE VA A ACORDAR NINGUNA PROPUESTA NI SE VAN A TOMAR DECISIONES, PARA QUE SE SIENTAN CON LA CAPACIDAD Y LA LIBERTAD DE PROPONER SOLUCIONES LIBREMENTE.

6.- CONFIDENCIALIDAD: AL IGUAL QUE EN TODO EL PROCESO DE MEDIACIÓN, LA SESIÓN DE *BRAINSTORMING* ESTÁ PRESIDIDA POR EL PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD.

ES MUY ÚTIL QUE EL MEDIADOR COMIENZE LA SESIÓN DE LLUVIA DE IDEAS, EXPONIENDO LA DINÁMICA, LOS OBJETIVOS, LOS TEMAS A TRATAR, EL TIEMPO DISPONIBLE Y LAS 6 REGLAS ANTES MENCIONADAS. TAMBIÉN ES RECOMENDABLE QUE EL MEDIADOR RECUERDE A LAS PARTES QUE ESTE ESPACIO ESTÁ DEDICADO EXCLUSIVAMENTE A LA GENERACIÓN DE NUEVAS IDEAS.

ASIMISMO, EL MEDIADOR DEBE ANIMAR A LAS PARTES A HACER SUS APORTACIONES, A BUSCAR EL NÚMERO MÁXIMO DE OPCIONES POSIBLES, Y A FACILITAR QUE LAS PARTES APORTEN SUS IDEAS Y BUSQUEN SOLUCIONES AUNQUE APARENTEMENTE CAREZCAN DE SENTIDO.

DURANTE LA LLUVIA DE IDEAS, EL MEDIADOR PUEDE IR RECOGIENDO TODAS LAS IDEAS POR ORDEN DE APARICIÓN, E IR ELABORANDO ASÍ UN LISTADO DE IDEAS. AL FINAL SERÁ EL MOMENTO PARA QUE LAS PARTES PUEDAN IR SELECCIONANDO LAS QUE LES RESULTAN MÁS ÚTILES Y ADECUADAS, Y PUEDEN IR REFLEXIONANDO SOBRE ELLAS, CON EL OBJETIVO COMÚN DE LA BÚSQUEDA COMÚN DE SOLUCIONES AL CONFLICTO, IDENTIFICANDO ANALIZANDO Y SELECCIONANDO LOS TEMAS DE CARA A POSIBLES SOLUCIONES.



LA LLUVIA DE IDEAS DEBE UTILIZARSE EN UN MOMENTO AVANZADO DEL PROCESO DE MEDIACIÓN, EN UNA FASE DE GENERACIÓN DE OPCIONES, NUNCA EN EL COMIENZO. LA LLUVIA DE IDEAS O *BRAINSTORMING*, RESULTA ÚTIL CUANDO LAS PARTES YA HAN AVANZADO EN LA CONSTRUCCIÓN O RECONSTRUCCIÓN DE CONFIANZA, EN LA GESTIÓN DEL PROCESO EMOCIONAL, EN EL RECONOCIMIENTO DE UN OBJETIVO COMÚN Y HAN IDENTIFICADO SUS OBJETIVOS. SOLO ENTONCES ESTARÁN PREPARADAS PARA BUSCAR OPCIONES, HACER PROPUESTAS, Y A DAR PASO AL PENSAMIENTO CREATIVO Y ES FUNDAMENTAL PARA LA IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE LAS PREGUNTAS QUE SERÁN TRATADAS EN LA GENERACIÓN DE POSIBLES SOLUCIONES.

EL CLIMA DE PARTICIPACIÓN Y MOTIVACIÓN GENERADO POR LA "LLUVIA DE IDEAS" ASEGURA MAYOR CALIDAD EN LAS DECISIONES TOMADAS, MÁS COMPROMISO CON LA ACTIVIDAD Y UN SENTIMIENTO DE RESPONSABILIDAD COMPARTIDO POR LOS MEDIADOS.

LA LLUVIA DE IDEAS TAMBIÉN PUEDE AJUSTARSE A CIERTAS ETAPAS, A JUICIO DEL MEDIADOR:

INTRODUCCIÓN.

SE INICIA LA SESIÓN EXPLICANDO LOS OBJETIVOS, LAS PREGUNTAS O LOS PROBLEMAS QUE VAN A SER DISCUTIDOS Y LAS REGLAS DE JUEGO.

EL MEDIADOR DEBE PROMOVER UN CLIMA TRANQUILO Y AGRADABLE Y ESTAR SEGURO DE QUE TODOS HAN ENTENDIDO EL TEMA QUE VA A SER TRATADO.

GENERACIÓN DE IDEAS.

COMENZAMOS DANDO UN PAR DE MINUTOS PARA QUE LOS PARTICIPANTES PIENSEN EN EL PROBLEMA Y POSTERIORMENTE LES SOLICITAMOS IDEAS DE CADA UNO DE ELLOS.

EL MEDIADOR NO DEBE OLVIDAR QUE TODAS LAS IDEAS SON IMPORTANTES (POR MÁS ABSURDAS QUE PUEDAN PARECER) Y DEBE EVITAR ENJUICIARLAS. DEBE INCENTIVAR A LOS PARTICIPANTES A DAR UN MAYOR NÚMERO DE IDEAS Y MANTENER UN RITMO RÁPIDO EN LA RECOLECCIÓN Y REGISTRO DE LAS IDEAS, COLOCÁNDOLAS POR ORDEN DE APARICIÓN EN EL ROTAFOLIOS O EN SU LIBRETA DE APUNTES.

REVISIÓN DE LAS IDEAS APUNTADAS.

EL OBJETIVO DE ESTA ETAPA ES TENER CLAROS TODOS LOS CONCEPTOS VERTIDOS SIN JUZGARLOS. PREGUNTAMOS SI ALGUIEN TIENE ALGUNA DUDA, Y, SI FUERA EL CASO, PEDIMOS ACLARACIÓN A LA PERSONA QUE LA GENERÓ.

ANÁLISIS Y SELECCIÓN DE IDEAS.

EN ESTA ETAPA LLEVAMOS A LOS PARTICIPANTES A DISCUTIR LAS IDEAS Y A ESCOGER AQUELLAS QUE VALGA LA PENA CONSIDERAR, UTILIZANDO EL CONSENSO EN ESTA SELECCIÓN Y FOMENTANDO LA "CULTURA DEL ACUERDO". ADEMÁS, SOLICITAMOS EL ANÁLISIS DE LAS IDEAS QUE ESTÁN Y/O PERMANECERÁN EN EL ROTAFOLIOS O APUNTES.

EL MEDIADOR DEBE AGRUPAR LAS IDEAS QUE SEAN SEMEJANTES Y ELIMINAR AQUELLAS SIN IMPORTANCIA O IMPRÁCTICAS. ADEMÁS DEBE CUIDAR LA EQUIDAD EN LAS MISMAS, PARA QUE NO HAYA UN MONOPOLIO O IMPOSICIÓN DE LAS IDEAS DE ALGUNO DE LOS MEDIADOS.

ORDEN DE LAS IDEAS.

SOLICITAMOS A LOS PARTICIPANTES EL ANÁLISIS DE LAS IDEAS QUE PERMANECEN EN EL ROTAFOLIOS O EN LOS APUNTES Y PROMOVEMOS LA PRIORIZACIÓN DE LAS IDEAS, SOLICITÁNDOLES QUE ESCOJAN LAS QUE CONSIDEREN MÁS IMPORTANTES.

EL OBJETIVO DE LA UTILIZACIÓN DE ESTA HERRAMIENTA ES CREAR UN CLIMA DE PARTICIPACIÓN CUANDO LAS PARTES SE QUEDAN

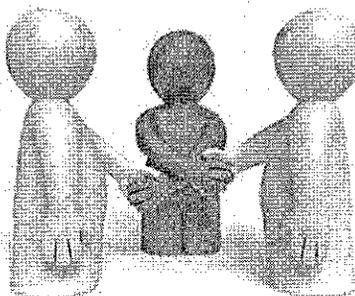
ESTANCADAS EN LA GENERACIÓN DE POSIBLES SOLUCIONES A SUS PROBLEMAS, YA QUE CON ELLA SE IDENTIFICAN Y SELECCIONAN LOS TEMAS A TRATAR ASEGURANDO MAYOR CALIDAD Y COMPROMISO EN LAS DECISIONES TOMADAS Y FOMENTANDO DE ESTE MODO LA "CULTURA DEL ACUERDO" ENTRE LAS PARTES, NO SÓLO DURANTE EL PROCESO DE MEDIACIÓN SINO TAMBIÉN POSTERIORMENTE, APLICÁNDOLA A LOS CONFLICTOS QUE PUEDAN LLEGAR A SURGIR EN SU VIDA DIARIA.

5.6.- OPCIONES VIABLES

COMO RESULTADO DE LA LLUVIA DE IDEAS Y DE LAS PREGUNTAS QUE HAGA EL MEDIADOR, ESTAREMOS EN LA POSIBILIDAD DE IR VISLUMBRANDO LAS OPCIONES VIABLES QUE NO SON OTRA COSA QUE EL "ESCENARIO POSIBLE".

5.7.- ALTERNATIVAS.

A DIFERENCIA DE LAS OPCIONES VIABLES QUE PUEDEN SER UN NUMERO ABUNDANTE DE POSIBILIDADES, LAS ALTERNATIVAS SON YA LOS ACUERDOS QUE PUEDEN SER VIABLES, ESTO ES, DE LAS OPCIONES VIABLES, SOLO ALGUNAS LLEGAN A SER ACUERDOS POSIBLES.



6.- EL CIERRE Y LA REDACCIÓN DEL ACUERDO

UNA VEZ CONCLUIDAS LAS DIVERSAS FASES DEL PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN, LLEGAMOS AL PUNTO FINAL DEL MISMO CONSISTENTE EN EL ACUERDO DE MEDIACIÓN.

LOS MEDIADOS YA HAN LLEGADO A UN ACUERDO VERBAL Y HAN CONFIRMADO AL MEDIADOR SU DESEO DE RESOLVER SU CONFLICTO.

SOLO RESTA AL MEDIADOR LA REDACCIÓN DEL DOCUMENTO QUE CONTENGA DE FORMA CLARA Y DETALLADA, LO ACORDADO POR LOS MEDIADOS Y A LO QUE SE SUJETARAN EN EL FUTURO.

6.1.- PONGO A SU AMABLE CONSIDERACIÓN UN MODELO DE
CONVENIO DE MEDIACIÓN PRIVADA EN SEDE NOTARIAL.

