

FASES DE LA MEDICIÓN

Las fases de un proceso de mediación explican de forma estructurada el proceso por el cual se lleva a cabo la resolución de un conflicto previo.

Las fases que de forma general podemos encontrar son: preparación para la mediación, presentación, recogida de información, aclaración, propuesta de soluciones y finalmente el acuerdo.

Fase 1. Antes de empezar: preparación de la mediación

- Necesidad de buscar lugares neutros para el encuentro mediador. La sala debe de ser propuesta por el mediador.
- El lugar de la mediación debe permitir hacer descansos con posibilidades de tomar un refrigerio.
- Cuidar la ubicación de las partes. Huir de las posiciones enfrentadas.
- La mesa redonda es el formato predominante.
- Respetar la distancia mínima entre las partes. Si la distancia es mínima la situación puede ser violenta y si es excesiva la discusión se realizará en términos demasiado formales.

Fase 2. Presentación y reglas del juego

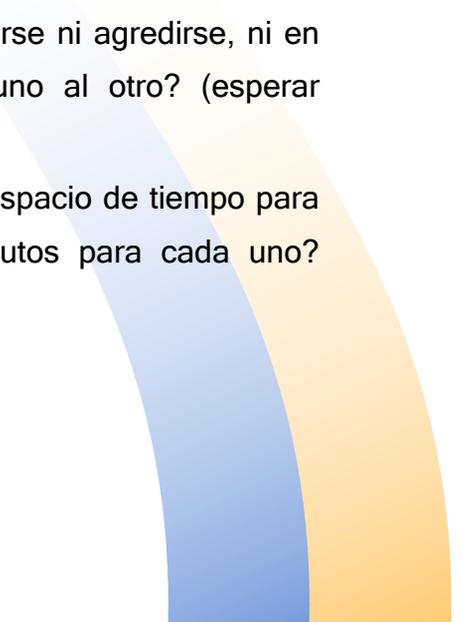
En algunos casos las autoridades que tutelan el proceso exigen del mediador la presentación de un documento inicial con derechos y deberes a las partes, documento que debe leer el mediador, solicitando su ratificación por las partes, quienes deben firmar dicho documento inicial.

- Invitar a las partes a sentarse de acuerdo a posiciones adecuadas.

- Ofrecerles café, té o vaso de agua.
- Presentaciones: del mediador y de las partes.
- Definición del proceso de mediación.
- Definición del rol de mediador: facilitador de la comunicación, imparcialidad y confidencialidad.
- Definición de las partes: la responsabilidad de la resolución descansa en las partes en conflicto, los acuerdos deben ser convenidos voluntariamente por las partes.
- Exposición de las características del procedimiento. Normas de funcionamiento.

Ejemplo de fase de normas:

“Tenemos que respetar algunas reglas sobre las que debemos estar de acuerdo antes de empezar. Además de las que vamos a comentar ahora, imprescindibles para el adecuado desarrollo de la mediación, pueden sugerir algunas otras reglas que creen que debemos tener en cuenta”.

- **Primera norma:** Voluntariedad. ¿Están de acuerdo en que vinieron voluntariamente? (esperar respuesta por parte de ambos).
 - **Segunda norma:** Confidencialidad. ¿Están de acuerdo en que todo lo que digan aquí será confidencial? (esperar respuesta por parte de ambos).
 - **Tercera norma:** Colaboración/Implicación. ¿Están de acuerdo en escucharse el uno al otro y no interrumpirse? (esperar respuesta por parte de ambos) ¿están de acuerdo en esforzarse en resolver el problema, siendo lo más honestos y sinceros que puedan? (esperar respuesta por parte de ambos).
 - **Cuarta norma:** Respeto. ¿Están de acuerdo en no insultarse ni agredirse, ni en utilizar un lenguaje ofensivo o motes para dirigirse el uno al otro? (esperar respuesta por parte de ambos).
 - **Quinta norma:** Imparcialidad. Van a disponer del mismo espacio de tiempo para la exposición de su problema, ¿lo fijamos en cinco minutos para cada uno? (esperar respuesta por parte de ambos).
- 

Fase 3. Recogida de información

En esta fase el mediador/a recaba la visión sobre el problema de cada una de las partes. “Cuéntanos lo que pasó”, “cómo te sentiste”, “más acerca de...” Además de asegurarse de si hay alguien más afectado o implicado en este problema.

Ejemplo: “Mi objetivo ahora es comprender lo mejor que pueda la situación, y en particular entender sus intereses y lo que necesitará para alcanzar una solución, por tanto puede empezar por donde quiera. Yo no revelaré a la otra parte nada que usted me diga en esta reunión privada, a menos que usted me indique específicamente lo contrario y yo esté de acuerdo en hacerlo. Las notas que yo iré tomando van a servir para guiar el proceso adecuadamente. Serán por supuesto confidenciales y destruidas cuando se complete la mediación...”

En esta fase el mediador/a:

- Utilizará técnicas de **escucha activa** (mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflejar, resumir...) pero **sin valorar**.
- Se informará sobre si hay más **implicados**.
- Se **identificarán y anotarán** por escrito los **temas centrales** fijándose en especial en los puntos de encuentro o aspectos positivos.
- Se **resumirá el punto de vista de las partes**.
- Finalmente es necesario **preguntar si se quiere aportar algo más**.

Fase 4. Aclarar el problema

Las cuestiones que el/la mediador/a debe indagar:

- ¿Cuál es el problema?
- ¿Desde cuándo ocurre?
- ¿Por qué crees que ocurre?
- ¿Qué has hecho para solucionarlo?
- ¿Qué resultados has obtenido?

- ¿Por qué optaste por el servicio de mediación?
- ¿Cómo ves los intereses y posiciones de la otra parte?
- ¿Qué piensas que hace falta realmente para que la otra parte llegue a un acuerdo contigo sobre esta cuestión?
- ¿Qué expectativas tienes de este proceso de mediación?

En esta fase, y evitando la sensación de “interrogatorio” hay que intentar el encuadre del conflicto (lectura alternativa del conflicto). Para ello:

- **No cuestionar los relatos:** “tienen puntos de vista diferentes”.
- **Realizar preguntas que permitan hacer visibles a las partes las percepciones del otro:** sus razones, sus motivaciones...
- **Distinguir entre comportamiento e intencionalidad.**
- **Generalizar:** ¿No ha sido buena su relación antes?
- **Particularizar:** ¿Has sido capaz de resolverlo en otra ocasión..?.
- **Preguntar sobre límites, normas, valores, justicia...** ¿Se ven como compañeros o como enemigos? ¿Qué van a hacer si no llegan a un acuerdo?
- **Intentar que digan algo positivo de la otra parte.**
- **Ayudar a bajar de posiciones a intereses y necesidades.**
- **Resaltar los puntos de conexión,** y las “pequeñas concesiones” mueven a hacer otras.
- **Recordar las consecuencias de seguir igual.**

Fase 5. Proponer soluciones

En esta fase el mediador/a:

- **No debe coartar las propuestas.** Favorecer y reforzar la creatividad y la cantidad. ¿Qué propondrías para mejorar la situación? (“lluvia de ideas”).
- **Ayudar a combinar propuestas.**
- **Ayudar a ser realistas.**

Posibles cuestiones para esta fase:

- ¿Qué es lo que quisieras que ocurriera como resultado de estos encuentros?
- ¿Cómo crees tú que esto puede resolverse?
- ¿De esa forma respetarías los intereses / necesidades de la otra parte, que son tan importantes para él/ella?
- Ves que él /ella está colaborando... ¿qué puedes decirle tú?
- ¿Esa solución sería justa para ti? ¿Y para él / ella?
- ¿Cómo puedes mejorar tu proposición para hacerla más aceptable para la otra parte?
- ¿Crees que así se resolvería el problema?

Fase 6. Llegar a un acuerdo

En esta fase **el mediador ayuda a las partes a definir claramente el acuerdo:** Qué se hará, Quién lo hará, Cómo lo hará y Cuándo lo hará.

- El acuerdo **debe ser:** equilibrado, claro, realista-posible, aceptable por las partes, concreto y evaluable.
 - Debe ser **redactado por escrito y firmado por las partes.** Copias para cada parte. Felicitar a las partes por su colaboración.
 - **En caso de finalizar la mediación sin acuerdo** o porque se den circunstancias en las que el mediador/a deba dar por finalizado el proceso, el mediador/a deberá redactar un **documento final con los posibles acuerdos y/o situaciones específicas que impiden la mediación y requerir su firma por cada una de las partes.**
 - En el acuerdo también **aparecerán los momentos de revisión/evaluación.**
- 

Referencia:

Education Professionals International (2021) Fases de un proceso de mediación ante un conflicto.

Recuperado de: <https://acortar.link/oDEuFZ>

