

# Herramienta:

## Las 4 As en la mediación

Una atmósfera de aceptación, respeto y comprensión profunda es un buen clima para el crecimiento personal..." Rogers, 1972:214), como también podemos ver al observar las psicologías humanistas y a Virginia Satir y querer hacerlo aprovechable para los procesos de transformación de conflictos - especialmente - la mediación.

Según Dulabaum (1998: 12 y ss.), los siguientes cuatro puntos deben ser considerados e implementados en cada sesión de mediación, porque son el prerrequisito para una mediación exitosa y deben ser introducidos fundamentalmente por las y los facilitadores/mediadores en el proceso:

Las 4 As (o MARA en español)	Breve descripción
Multiparcialidad (Allparteilichkeit)	Empatía hacia todas las partes implicadas
Aceptación (Akzeptanz)	Respeto hacia las actitudes y posiciones de todas las partes en conflicto
Reconocimiento (Anerkennung)	Reconocimiento de todas las partes en su rol, incluida la confianza en sus propias soluciones
Afirmación (Affirmation)	Apoyo y estímulo a las partes en conflicto para que nombren sus propios sentimientos, necesidades e intereses.

Tabla: Las cuatro As

Según Mayer (2005c), pueden distinguirse dos formas multiparcialidad:

1. La **multiparcialidad** como **actitud y postura interior**
2. La **multiparcialidad** como **método**.

También en este caso pueden distinguirse tres tipos de multiparcialidad:

**a. Multiparcialidad social total:** Aquí la atención se centra en la neutralidad relacional. La relación con todos los y las participantes se valora y reconoce por igual.

**b. Multiparcialidad constructiva:** se centra en la construcción de la realidad. Todas las construcciones de la realidad y las orientaciones de valores se valoran y reconocen por igual.

**c. Multiparcialidad total respecto a la solución:** Aquí, la solución está en primer plano. Todas las opciones de solución posibles desde la perspectiva de las partes en conflicto se valoran y reconocen por igual.

La aplicación de estos valores básicos en la mediación ya tiene su origen en la psicología de Carl Rogers, que aboga por una "atmósfera de aceptación" en su "conversación centrada en el cliente", pero también en la "pedagogía del oprimido" de Paulo Freire. Ruth Cohen, en su "Interacción centrada en el tema", también hace hincapié en "recoger" a las personas "allí donde están".

Todos estos enfoques consisten en aceptar a las personas tal como son y trabajar con los temas actuales que las mueven. Por lo tanto, las "perturbaciones" en la comunicación, los sentimientos internos y las necesidades siempre tienen prioridad por encima del trabajo sobre el contenido (Ruth Cohn, 1997).

Esto significa que lo que está actualmente presente en la persona ocupará el espacio que necesita. Hasta que no se dé a esta "cosa" el espacio que necesita, no habrá espacio para nada más. Si las preocupaciones actuales se expresan y se tienen en cuenta, la calma y la serenidad se instalarán para tratar otros asuntos de contenido. También en la transformación de conflictos y mediación intercultural seguimos en gran medida este planteamiento.

Fuente:

Fuente: Mayer, Claude Hélène. 2008. *Trainingshandbuch Interkulturelle Mediation und Konfliktlösung: Didaktische Materialien zum Kompetenzerwerb*. Waxmann. Münster/ New York/München/Berlin. Páginas 107 - 109  
Traducido y adaptado por Rita Muckenhirn. 30.08.2023

## Ejercicio: Reflexión sobre las 4 As en la mediación

Seguir de forma coherente las 4 A en la transformación de conflictos - especialmente en los procesos de mediación - es todo un reto. Por ello, plantea repetidamente durante el proceso o después las siguientes preguntas para la reflexión (basado en Dulabaum 1998: 24f).

Comunicación verbal y no verbal, empatía e imparcialidad con todos los sentidos en el trabajo con conflictos (interculturales) o en la mediación:

- ¿Qué lenguaje elijo?
- ¿Qué postura corporal adopto?
- ¿Concuerdan las expresiones verbales y no verbales? ¿Soy congruente en mi comunicación?
- ¿Expreso la aceptación y el reconocimiento de mi interlocutor(a) con mi propia expresión?
- ¿Me oriento con la expresión verbal de mi interlocutor(a)?
- ¿Me entiende bien mi interlocutor(a)?
- ¿Percibo los sentimientos y necesidades de la otra persona?
- ¿Reflejo los sentimientos y necesidades percibidos?
- ¿Soy empático(a) en mi comunicación?
- ¿Puedo empatizar realmente con la situación de la otra persona?
- ¿Me vienen a la cabeza pensamientos de juicio o prejuicio mientras me comunico?
- ¿Realmente sólo reflejo lo que dice la otra persona o ya estoy interpretando?
- ¿Doy a todos los y las participantes las mismas unidades de tiempo y los mismos espacios en el proceso de comunicación? ¿Me dirijo a todas las personas por igual?
- ¿Todas las personas presentes pueden salvar su cara?

## Ejercicio: El camino hacia las 4 As

Ahora observa tu vida cotidiana (de transformación/mediación de conflictos) y hazte las siguientes preguntas.

Este ejercicio sirve para reflexionar en qué momentos puedes aplicar mejor las 4 As personalmente.

1. ¿En qué momentos puedes mostrar fácilmente todo - multiparcialidad, aceptación, reconocimiento y afirmación?
2. ¿Cómo te sientes cuando adoptas y llevas a cabo esta actitud interior?
3. ¿Cuándo te resulta menos fácil integrar los cuatro valores anteriores en tus actitudes y aplicarlos en tus contextos de vida y trabajo?
4. ¿Cómo te sientes cuando puedes adoptar esta actitud?
5. ¿Qué estrategias puedes desarrollar entonces para salir de la actitud de no reconocimiento, no participación, no aceptación y no afirmación? ¿Qué opciones de comportamiento y acción tienes en el camino hacia las 4 A?
6. ¿Cuáles de tus recursos y puntos fuertes personales utilizas cuando pasas a la actitud de las 4 A?