

Preguntas de profundización o aterrizaje

En la mediación es necesario cambiar el enfoque de las posiciones o reivindicaciones a las necesidades e intereses (véase el capítulo De las posiciones a los intereses, pág. 9).

Después de escuchar atentamente, las preguntas pueden revelar los intereses que subyacen a las posiciones expuestas. Llamamos a estas preguntas preguntas de fondo o de aterrizaje porque ayudan a las mediadoras y a las partes a llegar al terreno que consiste en las necesidades básicas, los sentimientos y los temores que hay que abordar para encontrar una solución sostenible en la que todos(as) salgan ganando.

Las partes en conflicto también tienen numerosos juicios sobre los conocimientos, la corrección o incluso la moralidad de la otra parte. Las preguntas de base ayudan a evitar que las partes emitan juicios sobre la otra parte como si estuviera equivocada o fuera mala. En su lugar, las partes pueden llegar a sentimientos, necesidades y razones que pueden ser reconocidos y comprendidos por la otra parte.

Objetivo:

- Alejarse de las posiciones excluyentes.
- Profundizar en la comprensión de los motivos que subyacen a las posiciones.
- Sacar a relucir razones que puedan ser comprendidas por las otras partes.
- Centrarse en las necesidades, los sentimientos y los deseos.
- Ayudar a encontrar similitudes y una humanidad compartida.
- Apoyar la empatía, la compasión y la simpatía por la otra parte.

Pasos

- Preguntar por las necesidades
- Si una de las partes expone su posición en términos de lo que reclama, puedes preguntar:
 - "¿Qué es (tan) importante para usted sobre ...?"
 - "¿Por qué lo necesita?"
 - "¿Qué sería mejor para usted si se produjera ...?"
 - "¿Qué necesidad se satisfaría con ello?"
- Transformar el "no"
Si una de las partes expone su posición en términos de lo que no quiere que ocurra, usted puede preguntar:

- "¿Qué le preocupa con respecto a ...?"
- "¿Qué teme si ocurre ...?"
- "¿Qué sería peor para usted si ocurriera ...?"

- "¿Qué quiere que ocurra/sienta/vea en su lugar?"
- "Si no fuera así, ¿qué haría entonces?"

- Transformar las generalizaciones

Si las partes utilizan generalizaciones al expresar lo que desean, por ejemplo: "Me gustaría que nos comunicáramos mejor", podemos preguntar:

- "¿Cómo se daría cuenta de eso (dentro de usted)?"
- "¿Qué sería exactamente diferente/bueno/malo...?"
- "¿Qué le gustaría hacer exactamente entonces?"
- "¿Podrías describir cómo sería eso? ¿Qué harías o dirías exactamente? ¿Qué harían o dirían las y los demás?"

Se necesita más de una pregunta para llegar al "terreno". Es como pelar una cebolla: sólo puedes quitar una capa con cada pregunta. Por lo tanto, hay que hacer las preguntas de fondo repetidas veces.

Cuanto más se profundice, más se sentirá la persona comprendida y, por tanto, se calmará, se abrirá a soluciones creativas y será más receptiva a la comprensión de las preocupaciones de la otra parte, lo que puede llevar a un cambio de perspectiva.

Fuente: *inmedio. Basic Mediation Guide. Multi-Track-Peace-Mediation-Training. 2021.*
Traducido y adaptado por Rita Muckenhirn, 30.11.2022