

Proceso mediador básico

Introducción

Conviene insistir una vez más en un aspecto: aclarar mi comprensión de la situación, mis necesidades, mis temores y mis intereses y comprender los de mi interlocutor(a) es la base de una conversación desarrollada de forma mediadora.

Saber que nuestro(a) interlocutor(a) intenta comprender nuestro punto de vista en la medida de lo posible y que es consciente de nuestras necesidades y nos ayuda a satisfacerlas en la medida de lo posible evita una disputa de naturaleza agresiva o combativa.

Una forma sencilla y eficaz de tratar eficazmente las diferencias y las situaciones de conflicto, lo básico de un proceso mediador, por así decirlo, es un proceso de diálogo estructurado basado en preguntas.

El objetivo del diálogo es llegar a un entendimiento con la otra parte y buscar (conjuntamente) soluciones coherentes o explorar un dilema propio.

Esto último tiene lugar en la auto conversación, para aclarar una ambivalencia a la hora de sopesar los deseos asociados o las posibles líneas de actuación.

Los seis pasos siguientes, basados en preguntas, han demostrado su eficacia:

- 1° Explorar el estado emocional y la situación inicial
- 2° El esfuerzo por comunicarse
- 3° Centrarse en las necesidades
- 4° Centrarse en la búsqueda de soluciones
- 5° Decisión
- 6° El futuro

Método... paso a paso

1° Explorar el estado emocional y la situación inicial

Cada persona explica primero cómo se siente y por qué, y explica la situación desde su punto de vista:

- ¿Qué ha pasado?
- ¿De qué se trata?
- ¿Cómo me siento?
- ¿Qué es lo que quiero?

La regla es: sin interrupciones.

Así se satisface la necesidad básica de ser escuchado.

Otras preguntas posibles:

- ¿Por qué enfurece a una persona el comportamiento en cuestión? ¿De dónde viene esta reacción?
- - ¿Cuál es la consecuencia de una afirmación?
- - ¿Qué es tan importante para la otra persona?
- - ¿Qué otros factores o personas influyen?

2° El esfuerzo por comunicarse

Al principio, las personas que mantienen una conversación se limitan a escucharse, tomar nota de lo que ocurre y hacer preguntas:

- ¿Lo he entendido bien?
- ¿Has dicho que...?

Cada uno(a) repite lo que ha entendido, confirmando así que se esfuerza por comprender a la otra persona.

Otras preguntas posibles

- ¿De dónde viene esta idea?
- ¿Qué principio rector (valor) está en primer plano?
- ¿Por qué la otra persona se siente herida?
- ¿Cómo puedo restablecer el equilibrio?

3º Centrarse en las necesidades

Las siguientes preguntas plantean la esencia de un diálogo:

- ¿Qué es lo que más necesito, qué es lo que quiero?
- ¿Qué es lo más importante para ti, qué necesitas tú?
- ¿Qué has oído de mí?
- Tengo entendido que para ti es tal y tal cosa, ¿es cierto?

Otras preguntas posibles:

- ¿De dónde viene esta idea? ¿En qué se basa esta preocupación?
- ¿Qué motiva a las demás personas, qué quieren conseguir?
- ¿Qué es importante para mí y/o para la otra parte? ¿Por qué crees que insisten en su punto de vista?

4º Centrarse en la búsqueda de soluciones

Ahora entran en juego otros modos de pensar (descritos anteriormente), como el sistémico, el asociativo, el perspectivo, el lateral, el paralelo y el utópico, para alcanzar el objetivo general del modo de pensar mediador, es decir, generar una idea conectora o incluso unificadora.

- ¿Qué tenemos en común?
- ¿Qué posibilidades veo para satisfacer y quizás incluso conectar las ideas, deseos y necesidades en conflicto?
- ¿Cuáles ves tú?
- ¿Qué podría hacer yo, qué puedes aportar tú para resolver el problema?
- ¿Cuál sería la mejor forma de actuar ahora para satisfacer todos los deseos y preocupaciones en la medida de lo posible?

Otras preguntas posibles:

- ¿Qué objetivos se pueden alcanzar?
- ¿Qué nueva realidad, qué visión quiero/queremos crear?
- ¿Cómo se podría enfocar el problema de otra manera?
- ¿Qué opciones existen para abordar el problema de forma constructiva?
- ¿Qué otras soluciones posibles podría considerar además de la que quiero?
- ¿Qué puedo decir o hacer para que estos deseos se tengan en cuenta o al menos se reconozcan?

5º Decisión

Aclarar todas las implicaciones prácticas y acordar algunas medidas concretas.

Por ejemplo:

- ¿Qué se puede hacer primero?

Otras preguntas posibles:

- ¿Qué nuevas estrategias serían útiles?
- ¿Qué impacto tiene tal o cual enfoque o forma de proceder?
- ¿Qué responsabilidades hay que tener en cuenta?
- ¿Qué me impide o nos impide alcanzar el objetivo que nos hemos fijado?

6º El futuro

Resulta útil evaluar el proceso y mirar hacia el futuro planteándose otras preguntas.

La pregunta más importante es

- ¿Qué haremos diferente la próxima vez?

Aplicación

El método descrito es una "conservación" consciente y bien pensada con uno(a) mismo(a) o con las demás personas. Son las preguntas las que ayudan a aclarar lo que está ocurriendo y los estados emocionales y a hacer conscientes las necesidades y deseos más importantes.

Las preguntas clave aquí son:

- ¿Cómo pueden combinarse preocupaciones (aparentemente) contradictorias?
- ¿Cómo pueden convertirse en realidad?

Una persona mediadora asume el reto de confiar en sí misma y reflexionar sobre sus propios dilemas o problemas con una interlocutora, sin una tercera parte que le ayude.

Sin embargo, si no es posible encontrar soluciones, siempre se puede recurrir a un mediador, y también es aconsejable buscar el apoyo de un terapeuta para cuestiones más profundas.

Independientemente de si este proceso, que se ha simplificado pero siempre según sus principios, se utiliza entre alumnos(as), en una familia, entre amigos(as), entre vecinos(as), en el trabajo, para la cierre de acuerdos comerciales, en consultas sobre coaliciones o en negociaciones de paz internacionales complejas o delicadas, en todos los casos se aborda de forma estructurada, es decir, racional, un intercambio sobre los sentimientos, los acontecimientos, las causas, las necesidades, los deseos y las exigencias.

Esto conlleva un cambio de mentalidad y, por tanto, también una resolución del conflicto o una transformación de las diferencias hacia una solución. El requisito previo para ello es, por supuesto, que exista la voluntad de hacerlo.

Fuente:

Zanolli, Noa. *Vom guten Umgang mit Differenzen. Mediatives Denken*. Wolfgang Metzner Verlag. Frankfurt am Main. Páginas: 58-61