



El Proceso de Mediación

Etapas del Proceso de Mediación

Centro Estatal de Métodos Alternos para la
Solución de Conflictos

Lic. Martha Laura Garza Estrada
martha.garza@pjenl.gob.mx

Procedimiento de atención al Público

Pre-mediación

INICIO

Acude la persona interesada al Centro

Se recibe la información, se orienta al solicitante sobre el proceso

Si

¿Desea Participar?

No

La parte complementaria acude a la cita y es entrevistada; Se confirman datos.

Se llena una solicitud del Servicio y se procede a invitar a la otra parte.

¿Desea Participar?

No

FIN

Si

Se concerta una cita para una sesión conjunta con el solicitante.

Proceso de Mediación

Procedimiento de atención al Público

Proceso de mediación



Etapas de la Mediación

- Discurso de Apertura de la Mediación
 - Recolección de la Información
 - Identificación de Temas Principales y Agenda de Trabajo
 - Generación de Opciones
 - Evaluación de Opciones
 - Acuerdo
-

DISCURSO DE APERTURA DE LA MEDIACIÓN “DAM”

- Bienvenida
- Me presento
- Reafirmo mi Imparcialidad
- Describo el Proceso
- Describo mi rol y el de los demás participantes
- Alcance de la Confidencialidad



“DAM”

- Aviso que pueden tomar Notas

- Adelanto que podré hacer sesiones privadas

- Fijo reglas de convivencia

- Doy cierta logística

- Permito preguntas

Ensayando el DAM

dinámica por parejas

ETAPA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

- El mediador pide a las partes que hagan sus comentarios iniciales
 - Resumen breve de la situación
 - Dar a las partes la oportunidad de expresar sus emociones
 - De ser necesario, solicitar brevedad
 - Hacer pocas preguntas (abiertas y aclaratorias)
 - Hacer lista de puntos clave
 - Resumir en términos neutrales, con énfasis en concordancias
-

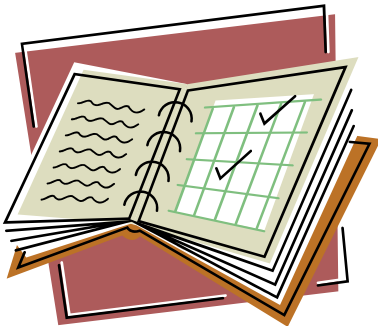
ETAPA DE IDENTIFICACIÓN DE TEMAS Y ELABORACIÓN DE LA AGENDA

- La elaboración de la agenda representa el primer intento para definir cuál es la situación a la que se enfrentan las partes, incluyendo en ésta exploración al mediador.

En este momento del Proceso de Mediación lo que se pretende es delinear las preocupaciones más sobresalientes de las partes relativas al conflicto.

Elaboración De La Agenda

1. Identificar las prioridades de las partes.



Generalmente las partes insisten en sus prioridades, las repiten, hacen énfasis en su explicación acerca de ellas, se acaloran cuando algo les molesta profundamente, etc.

Elaboración De La Agenda

2. **Organizar los pequeños conflictos en orden de complejidad ascendente.**

Es mucho más productivo en el proceso de mediación ir resolviendo las diferencias entre las partes a partir de las menos complejas. Así se va mostrando a las partes su capacidad para resolver conflictos.

Elaboración De La Agenda

3. **Por cada uno de los pequeños conflictos consignar áreas neutrales o crear intereses comunes.**

De esta manera el mediador se permite avanzar dentro de la tarea de la solución de conflictos con espacios de distensión menos polarizados

Preguntas

PARA NO SUGERIR: PREGUNTAR

Una de las principales características que presentan las situaciones de conflicto es la comunicación incompleta o deficiente, que acarrea entre las partes información distorsionada y puntos de vista diametralmente opuestos. Por lo mismo las diferencias aparecen como irreconciliables.

Para ayudar a restaurar un ambiente propicio para el diálogo y entendimiento, el mediador debe acudir a técnicas estructuradas de **preguntas** que hará que las partes vean su disputa y experiencias relacionadas desde una perspectiva fresca y distinta.

Tipos de Preguntas en mediación

■ Exploradoras

- **Abiertas** ¿Qué fue lo que pasó? Cuéntame ...
Describe por favor ...
- **Cerradas** ¿Le parece que eso es importante?
- **Aclaratorias** ¿A qué se refiere con un plazo breve?
 - (Semáforos)

■ Reformadoras

- **Circulares** ¿Qué piensa que X haga?
- **Hipotéticas** ¿Qué pasaría si...?
- **Reflexivas** ¿Piensan ustedes que esta propuesta hará que...?
 - (Bisagras)

1. Preguntas Abiertas

Las preguntas abiertas son aquellas orientadas a recibir respuestas amplias, destinadas a conocer circunstancias generales, estados de ánimo, sensaciones y opiniones.

Ejemplos:

¿Cómo describe su rol de madre (esposa, pareja, trabajadora)?

¿Explíquenos por qué es importante?

¿Cómo le afecta a usted la decisión de su esposo?

¿Cuál es su perspectiva del problema?

¿Cómo describe usted lo que sucede?

2. Preguntas Cerradas

Las preguntas cerradas buscan señalamientos puntuales, concretos, específicos.

Ejemplos:

¿Cuál es su nombre?

¿Cuántos años tiene viviendo en su casa?

¿Dónde ha trabajado?

¿Han hablado antes con un abogado o especialista?

3. Preguntas Lineales

Son formuladas para orientar al mediador 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.

Ejemplos:

¿Quién hizo qué?

¿Dónde dejó el carro?

¿Cuándo compró el microondas?

¿Por qué lo hizo?

4. Preguntas Circulares

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 comprensión integral de los acontecimientos, porque permite ponerse en el lugar del otro.

Ejemplos:

¿Quiénes son las personas más afectadas por este problema?

¿Cómo decidió solicitar venir a mediación?

¿Qué piensa Usted que diga X cuando menciona esta propuesta?

5. Preguntas Reflexivas

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.

Ejemplo:

Imaginemos qué pasaría si usted...

¿Cómo podría hacer si usted se dispone a...?

4. Preguntas Estratégicas

Confrontan a las partes con la realidad. Persiguen la definición de los intereses y las posibilidades de las partes Buscan que las partes asuman y compartan sus responsabilidades. Colocan a la persona frente a alternativas que debe asumir.

Ejemplos:

¿Y usted qué hizo para...?

¿Finalmente, usted qué decidirá?

Preguntas Circulares

■ ¿Qué piensa...

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

■ ¿Qué siente...

- ❑ 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 hace...

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

Preguntas abiertas “de oro”

¿Qué funcionaría para ti (ustedes)?

Si pudieras conseguir que las cosas fueran exactamente como en realidad te gustaría, ¿Cómo serían (se verían)?

¿Quisieras hablar un poco más sobre esto que mencionas sobre...?

¿Cómo te gustaría que fueran las cosas en el futuro?

ETAPA DE GENERACIÓN DE OPCIONES

- Fomentar un proceso creativo mediante el cual las partes estén en aptitud de establecer un amplio abanico de opciones viables para la solución de cada uno de los temas de la agenda de la mediación.

El mediador debe alentar y estimular a los mediados a no detenerse o “casarse” con sus ideas iniciales de solución del conflicto, a partir de destacar la importancia y riqueza que la diversidad genera a la hora de tomar decisiones.

¿Cómo generar opciones creativas?

Conforme al modelo de Harvard

- Separar el proceso de generar del proceso de decidir
- Ampliar las opciones disponibles
- Buscar beneficios comunes
- Facilitar la toma de decisiones

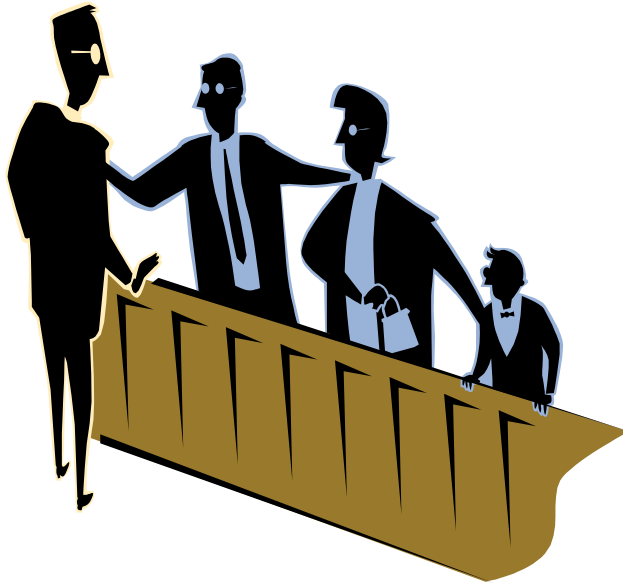


Separar el proceso de generar del proceso de decidir

- Posponer toda clase de crítica y evaluación de ideas
- Definir un propósito
- Cambiar el ambiente
- Establecer una atmósfera informal
- Tener un registro a la vista
- Señalar ideas prometedoras
- Buscar la mejora de ideas prometedoras
- Señalar un tiempo para evaluar y decidir

Ampliar las opciones...

- ✿ Ver a través de los ojos de expertos

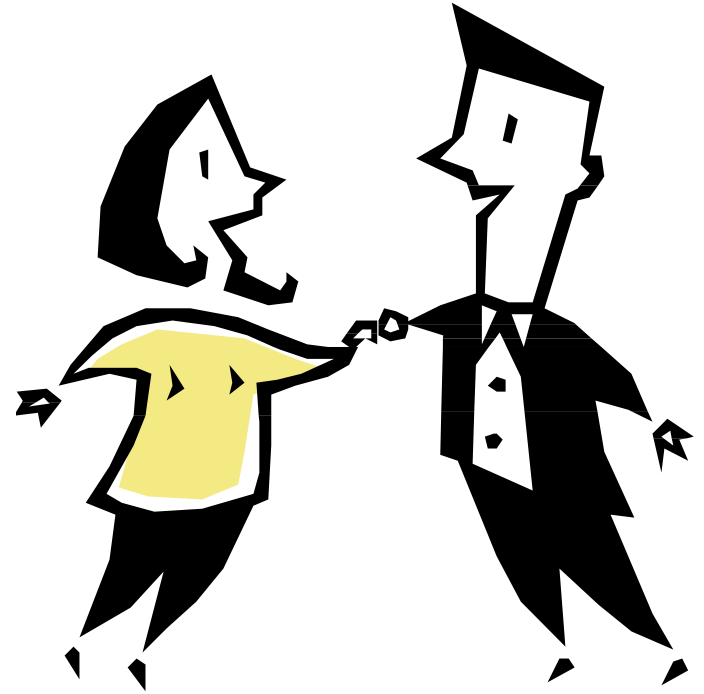


- ✿ Generar acuerdos de diferentes intensidades

- ✿ Cambiar el campo de acción del acuerdo propuesto

Buscar Beneficios Comunes

- Identificar intereses compartidos
- Ajustar intereses que difieren
- Preguntar cuáles son las preferencias



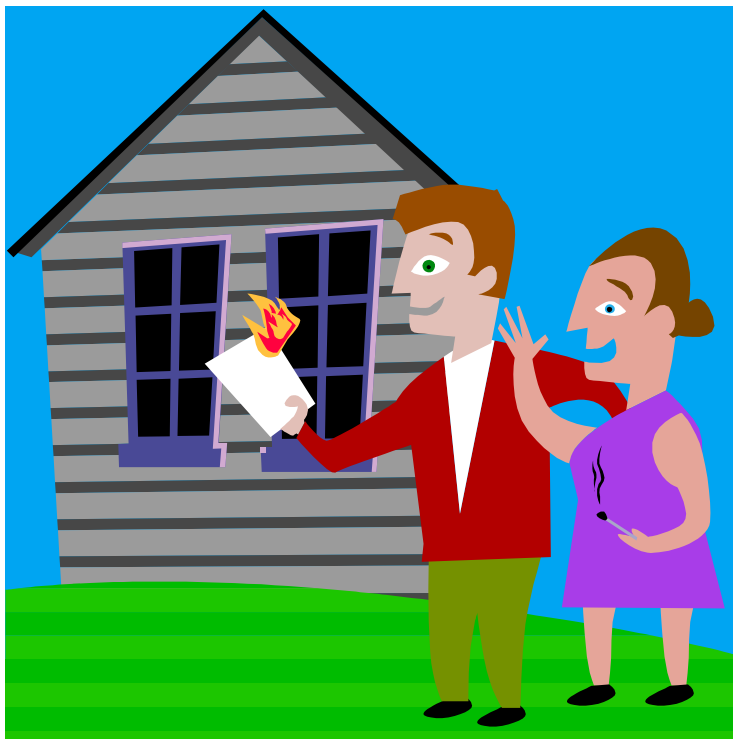
Buscar beneficios...

Ajustar intereses que difieren

- En los intereses
- En convicciones
- Valor que se da al tiempo
- Pronósticos

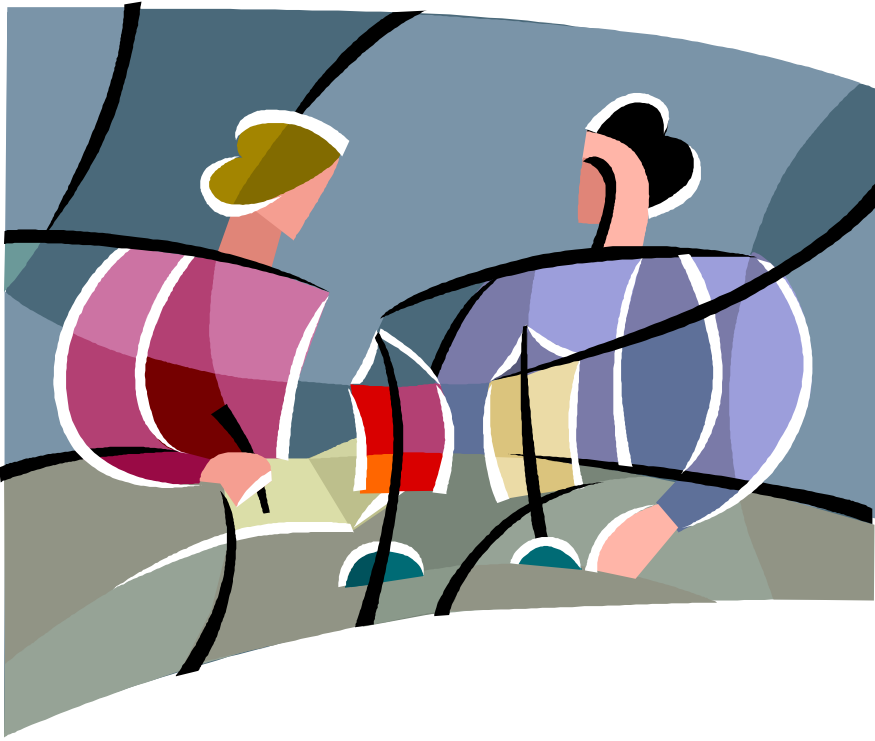


Facilitar la toma de decisiones



- Buscar la alternativas menos dolorosas
- Nuevamente, buscar que intercambien lugares
- Identificar claramente los “quienes” para intercambiar lugares
- Evitar las amenazas

Sesiones privadas (individuales o caucus)



- Son parte de la rutina del Proceso de mediación y las partes deben saber sobre éstas desde el DAM. No debe el mediador usarlas como muletas para escapar del conflicto. En cada caso el mediador determina cuándo y por qué usar el *caucus*.

ETAPA DE EVALUACIÓN DE OPCIONES

- Los mediadores estarán en aptitud de decidir a través de pactos y negociaciones por las alternativas más aceptables, para ambas partes, con relación a la solución del conflicto.

Es preciso que el mediador ayude a que las partes consideren las diferentes opciones que den inicio a la configuración del marco del probable acuerdo.

Evaluación de opciones

- Favorecer la discusión de opciones agradables para todos
- No subestimar el valor de ofertas simbólicas
- Repasar puntos de acuerdo
- Aclarar conceptos
- Estar alerta hacia nuevas opciones (ensanchar el pastel)
- De ser necesario: caucus



ETAPA DEL ACUERDO

- Los mediados han llegado a un arreglo en cuanto a cómo resolver sus diferencias a través de concesiones recíprocas, en las que se contemplan de manera clara y puntual los compromisos que cada quien adquiere para el futuro.

Es un recordatorio que documenta los trabajos que cada quien se ha obligado a cumplir, así como la cooperación que las mismas han puesto en la solución; algunas veces es también un documento público que permanece como registro en juzgados o programas de mediación o en poder de las partes.

EL ACUERDO



- PRECISO
- CLARO
- CONCISO
- ESPECIFICO

Un buen acuerdo debe responder las siguientes preguntas

- ¿La solución planteada es específica y estable?
- ¿Quién hará qué?
- ¿Cuándo?
- ¿Dónde?
- ¿Cómo?
- ¿Cuánto?



¿Tenemos un buen acuerdo?

- Todos entienden los términos
- Equilibrado
- Soluciona el problema
- Es factible
- Es duradero

