

TÉCNICAS PARA LA MEDIACIÓN FAMILIAR

La sociedad produce mediación de forma natural. Todas las personas nos vemos obligadas a conciliar nuestros intereses o deseos de forma natural para ajustarnos a la vida en sociedad. Inconscientemente mediamos (o negociamos) con los hijos, hermanos o amigos o actuamos de esta manera en múltiples ocasiones.

Partimos, por tanto, de la mediación en dos dimensiones: la *Mediación Formal*, secuenciada, procedimentada y de la *Mediación Informal*, que se propone, como su propio nombre indica a través de un procedimiento informal, ir mejorando las relaciones y tejiendo el consenso. Esta tipología de mediación también se ha denominado cultura de la mediación o actitud mediadora.

Cuando a la actitud mediadora se le une el conocimiento de la técnica de mediación, los resultados tienden a ser mucho más positivos y satisfactorios produciendo un aprendizaje en las partes, sobre modos más constructivos y asumiendo pautas de control ya adecuación sobre sus vidas.

En la mediación informal, no se establecen secciones determinadas si no que es un proceso abierto, pensando que hay un camino muy largo, en el que debemos oír atentamente, honrar a la otra persona, hacer preguntas abiertas, recoger narrativas del pasado, acompañar en el proceso, etc.

Una parte del éxito del proceso de mediación descansa en las habilidades y herramientas que maneje la persona mediadora. A continuación mostraremos algunas.

Empatía

La empatía se define como la habilidad para captar los sentimientos y necesidades de la otra persona. Se suele definir como “ponerse en los zapatos o en la piel del otro”. Lo contrario a la empatía es la invalidación, que es lo que sucede cuando se manifiesta un sentimiento y se rechaza, corrige o bien se niega la posibilidad de sentirse así “no deberías estar triste”

Una cuestión clave de la empatía es la escucha, realizar una buena escucha activa, “escuchar con todos los poros de la piel”.

La empatía se muestra con la mirada, invitando al dialogo a través del contacto visual. Haciendo sentir a la persona escuchada, con gestos de asentimiento etc... Concentrándonos en lo que está diciendo, y escuchar, evitando dar nuestra opinión, para ello liberar la mente y centrarnos en lo que dice. Mostrando cercanía física sin ser invasiva. Parafraseando, etc.

Escucha Activa

La escucha activa resulta fundamental para la creación de la relación, de la confianza y transmitir a la otra persona interés y empatía. Esta escucha se caracteriza por definir adecuadamente el marco (contexto) en el que se va a propiciar la relación (clarificando tipo de rol de cada persona) y por tanto la comunicación.

La esencia de la misma es el interés que muestran ambas partes por ir construyendo un intercambio eficaz y creativo a partir de lo que aporta a la relación, obliga a cada uno a ponerse en la posición del otro y por tanto a incorporar nuevos puntos de vista.

Algunas claves:

- **Mostrar interés:** (para ello hay que tenerlo verdaderamente) las intervenciones realizadas por la persona que escucha estarán encaminadas a la persona que habla y su narración, tanto en el fondo argumental como en el emocional.
- **Clarificar:** hace referencia a las intervenciones realizadas por la persona que escucha y que permite precisar qué se dijo o sucedió, cómo ocurrió (hechos, datos, etc.) y también, ayudar a ver otros puntos de vista.
- **Parafrasear:** consiste en repetir con palabras propias, de quien escucha, las principales ideas o pensamientos expresados por la persona que habla. Asegurarnos de estar comprendiendo en toda su dimensión lo narrado por esta persona.
- **Hacer sentir a la persona escuchada.**
- **Reflejar:** indagar sobre el o los sentimientos que han afectado a la persona que estamos escuchando.
- **Resumir:** consiste en agrupar, ordenar y sintetizar la información que da el que habla tanto en relación a sentimientos como a hechos.
- **Respetar:** los ritmos y sentimientos de la otra persona.

Legitimizar

Siguiendo a Díaz y Tapia (1999), entendemos por legitimación, crear un contexto de confianza en mediación para que las personas puedan acceder a la participación y reconocer sus derechos

Así se diferencia una doble legitimación:

- **Legitimar el contenido:** las pretensiones de las partes.
- **Legitimar a las personas:** el modo en el que se comunican las partes, es decir, el reconocimiento de la capacidad de interlocución de la otra parte.

Generar Confianza

El proceso de mediación tiene entre sus objetivos generar confianza en el proceso, en la figura del mediador o mediadora, en la otra parte y en sí mismos, de forma que las partes continúen apostando e involucrándose en el proceso.

Confianza en la persona-mediadora en la mediación

El equipo mediador debe transmitir confianza y seguridad: conocer bien cuál es su papel y cuáles son los límites de la acción, confidencialidad y respeto pero no distancia. Confiar en sí mismo en su capacidad y mostrar preocupación y capacidad empática utilizando la escucha activa y además transmitirlo.

Asimismo, debe transmitir confianza en el proceso mediador, en la capacidad transformadora de esta herramienta, aún y cuando se cuestione su figura; la idea a transmitir sería “puede que yo no sea el mediador más adecuado para Vds. pero el proceso sigue siendo igualmente válido.

Confianza en la otra parte

Se deben fomentar unas mínimas bases de confianza en la otra parte. Confianza en que la otra parte también está dispuesta a desatascar esta situación, confianza en que los compromisos que se alcancen se cumplirán etc.

Rescatar y mostrar los gestos de proceso y los conectores, aquellas expresiones o acercamientos que a lo largo del proceso cada una de las partes realice hacia la otra persona, es una forma de acercar y estimular la confianza en el/la otro/a.

Confianza en sí mismo:

Empowerment

Transmitir a la persona que ellos y ellas pueden, que saben y que son capaces de decidir (este es uno de los beneficios secundarios de la mediación). El transmitir esta confianza no es el objetivo principal, pero sí uno de los secundarios y tal vez uno de los más transformadores, devolver a las partes su responsabilidad, y por lo tanto, también su capacidad para el cambio: Empowerment (devolver el poder).

Preguntar en Mediación

Tipos de Preguntas:

➤ Preguntas abiertas

En la pregunta abierta se le da la posibilidad a la interlocutora de responder en forma amplia, sin restricciones. Las preguntas abiertas comienzan por palabras como quién, qué, para qué, por qué, cuándo, dónde, cuál, cómo.

La pregunta abierta es, ante todo, respetuosa, y permite a través de la respuesta, recoger un material de información y fundamental para descubrir lo que la otra persona quiere realmente transmitir, uno de los objetivos es ayudar a pensar, a buscar las respuestas desde otra perspectiva.

➤ Preguntas cerradas

La pregunta cerrada restringe al interlocutor a responder sí o no. Ejemplos: ¿Vas a comprar? ¿Quieres ir? ¿Te gusta ir al monte?

Por la misma razón que la pregunta abierta tiende a crear relación, la pregunta cerrada tiende a romperla, pues sólo da dos opciones, bloqueando que emerja toda la información que a la persona interlocutora tiene disponible.

Hay que realizarlas con precaución ya que muchas de estas preguntas inducen respuestas, resultan indagatorias y coercitivas, o incluso lo que se busca no es recoger información sino confirmar una hipótesis previa o interpretaciones sobre el hecho. Produciéndose una recogida de información “por descarte” más que de la narración completa.

➤ **Preguntas circulares**

Las preguntas circulares, nacen de la teoría sistémica e implican que no hay causa efecto, sino que las causa y efectos se encuentran “circularmente unidos”. Es una forma de conectar las acciones como parte de una historia o de una narración. Entre sus efectos, liberar de la culpa y promocionan la relación.

Entre las preguntas circulares encontramos tres tipos:

1. Preguntas descriptivas circulares: Se utilizan para explorar comportamientos.
2. Preguntas reflexivas circulares: Estas preguntas producen una “interacción facilitadora”, su efecto sería generativo y creativo.
3. Preguntas circulares que abren nuevas vías.

Reformular, Reencuadrar y Connotación Positiva

Todas estas técnicas provienen de distintas teorías, narrativas, construccionismo social, teoría sistémica etc... en función de la formación de base se denominará de una manera o de otra.

En esencia son lo mismo, aunque tenga pequeños matices:

- **Reencuadrar:** Como su nombre indica, mostrar la realidad desde otro marco, mirarlo desde otra perspectiva, tanto los hechos, como el contexto en el que se desarrolla y/o los protagonistas.
- **Reformular:** Formular los hechos buscando los conectores (elementos que unen a las partes en conflicto) y también las diferencias.
- **Connotación positiva:** tratar de ayudar a que se vea que detrás de algunos hechos u acciones puede haber una voluntad positiva. Teniendo cuidado de no querer mostrar un “cuadro rosa” donde no lo hay, ni de quitar hierro o importancia a acciones que para la otra parte tienen gran importancia. En esta connotación positiva no perder de vista los valores de cada una de las partes.

Manejo del silencio

El silencio puede ser considerado como un elemento comunicativo más, que proporciona datos. Sin embargo también puede ser considerado un fuerte estresor. Transformar esta fuente de estrés en una herramienta transformadora pasa por preguntarnos:

- Cómo me sitúo yo frente a los silencios:
- Es algo que me incomoda y rápidamente pienso en que tengo que buscar un tema de conversación porque... etc.
- ¿En qué momentos me sucede?
- ¿Con qué lo relaciono?