

# EL PROCESO DE MEDIACIÓN

(Lederach, 1996, cit. por Boqué, 2002)

FACETA	FUNCIÓN	FORMA	FÓRMULA
1) ENTRADA	<p>Quién y cómo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escoger al mediador</li> <li>• Definir el proceso</li> <li>• Dar expectativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuo - Equipo</li> <li>• Mediar - Arbitrar</li> <li>• Por separado - Cara a cara</li> <li>• Formal - Informal</li> </ul>	<p>Habilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear confianza</li> <li>• Diseñar proceso y foro - problema</li> <li>• Crear ambiente</li> <li>• Crear el papel del mediador</li> </ul>
2) CUÉNTAME	<p>Qué ha pasado</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expresar y ventilar</li> <li>• Ser escuchado</li> <li>• Reconocer: <ul style="list-style-type: none"> <li>Verdades</li> <li>Sentimientos</li> <li>Responsabilidades</li> <li>Preocupaciones</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear foro</li> <li>• Conversar: en privado, en grupo</li> <li>• Escuchar</li> <li>• Sondear</li> <li>• Excavar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parafrasear</li> <li>• Resumir</li> <li>• Preguntas abiertas</li> <li>• Ponerse al nivel del otro</li> <li>• Empatizar</li> <li>• No juzgar ni solucionar</li> </ul>
3) SITUARNOS	<p>Dónde estamos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los temas <ul style="list-style-type: none"> <li>Persona</li> <li>Proceso</li> <li>Problema (asunto)</li> </ul> </li> <li>• Crear marco para avanzar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear marco en común</li> <li>• Compaginar las preocupaciones</li> <li>• Crear definición común del conflicto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar agenda</li> <li>• Pasar de «yo/tú» a «nosotros»</li> <li>• Lenguaje conciliador</li> </ul>
4) ARREGLAR	<p>Cómo salimos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vías de avance</li> <li>• Enfrentarse a la situación</li> <li>• Solucionar asuntos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel Relación <ul style="list-style-type: none"> <li>Explorar el pasado, heridas, emociones, malos entendidos</li> <li>Explorar el futuro</li> </ul> </li> <li>• Nivel Contenido <ul style="list-style-type: none"> <li>Interés / posición</li> <li>Fraccionar – Paquete global</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ellos se parafrasean</li> <li>• Hablar en «yo»</li> <li>• Identificar sentimientos clave</li> <li>• Replantear asuntos</li> <li>• Lluvia de ideas</li> <li>• Intercambiar/valorar soluciones</li> </ul>
5) ACUERDO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quién hace qué, cuándo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por escrito</li> <li>• Informal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pregunta realista</li> <li>• Compromiso futuro</li> </ul>

