

Estimados compañeros mediadores:

Tras un apasionante periplo, podemos constatar que durante estos últimos años la aplicación de la mediación ha ido avanzando y lo que parecía casi una quimera se ha convertido en una palpable realidad.

Todo esto ha sido posible gracias a la decidida apuesta de nuestro Colegio que ha creído en el enorme potencial de la mediación y, por supuesto, a vuestro entusiasmo y entrega. Hemos ido convenciendo con tesón a los compañeros en principios escépticos sobre las bondades de este método alternativo de gestión de conflictos y, a pesar de algunos comprensibles celos, hemos ido divulgando en numerosos foros las ventajas derivadas de la cultura del encuentro y del diálogo frente a las prácticas propias de la mera confrontación.

A pesar de todo ello, queda una larga tarea por delante y para afrontarla con éxito la participación de todos vosotros es indispensable. En este sentido, el intercambio de experiencias, de puntos de vista sobre esta disciplina tan novedosa nos enriquece y sin duda contribuye a la efectiva implementación de la mediación. Por este motivo, surge el presente Boletín con el fin de convertirse en un instrumento al servicio de todos y capaz de estimular dicho intercambio.

Desde este primer número del *BOLETÍN MEDIANDO* que ahora se lanza, os animamos a que colaboréis y compartáis a través de sus páginas vuestras opiniones e inquietudes. Convertir este Boletín en punto de encuentro y de debate, de reflexión y estudio sobre la mediación, es el reto perseguido y sin duda entre todos podemos hacerlo realidad. ¡Súmate! y escríbenos al correo: boletinmediando@gmail.com

Para este primer Boletín se han sumado cuatro compañeros mediadores, quienes comparten con nosotros su visión sobre algunas experiencias de mediación: *la importancia de los juegos tridimensionales para gestionar conflictos familiares, cómo mediar con personas con necesidades especiales, el poder de las conversaciones en la mediación a través de técnicas narrativas, y estrategias de coaching intercultural para gestionar conflictos: mediación en el ámbito online.*

Finalmente, próximas ya las fechas navideñas, y en nombre de todos los miembros de la Comisión, os deseo unas Navidades muy Felices y un Año Nuevo venturoso y lleno de mediaciones.

Beatriz Rabasa
Pta. Sección Mediación ICAV



Modelos tridimensionales: cuando el juego se transforma en método



Hace tan sólo unos pocos meses desde que Christian Lamm, compañero, mediador y facilitador acreditado, nos habló de Lego Serious Play, como una técnica a emplear en mediación. Personalmente, nunca había escuchado hablar de este juego serio, lo que generó en mí la curiosidad necesaria como para leer e investigar sobre dicha metodología tridimensional y cuyas conclusiones, muy brevemente y a través de estas líneas, me gustaría compartir con todos vosotros.

He de confesaros que, al principio, me resultó bastante difícil imaginar cómo un legendario –acaba de cumplir 70 años- juego infantil consistente, básicamente, en conectar piezas o ladrillos, podría llegar a aplicarse y convertirse en una herramienta verdaderamente útil y eficaz en mediación, a emplear junto a otras más clásicas como el *brainstorming*, escucha activa o parafraseo.

Ahora poseo una visión completamente diferente respecto a su aplicabilidad y creo en la gran potencialidad de esta técnica, cuyo origen se encuentra en los años '90, en el entorno empresarial, donde era empleada para la resolución de conflictos internos y gestión y motivación de equipos de trabajo.

Pero ¿en qué consiste esta novedosa técnica? Lego Serious Play tiene como objetivo principal facilitar la reflexión y comunicación creativa entre partes, a través de la construcción, con figuras lego especialmente seleccionadas por el facilitador acreditado y ayudar, de ese modo, a que las partes visualicen el conflicto en orden a lograr una solución satisfactoria. En realidad, el método funciona porque las piezas actúan como un vehículo que permite a las partes exponer, metafóricamente, sus verdaderos pensamientos e ideas ante conflictos complejos, así como sus posibles soluciones; soluciones que, hasta ese momento, quizás no se habían atrevido a exponer abiertamente o ni siquiera habían llegado a contemplar como una solución viable o a considerar.

Pongamos un ejemplo práctico sencillo para comprender la potencialidad de este método: pareja, con un hijo de 2 años, inmersa en un duro proceso de divorcio contencioso, en la que se discute absolutamente todo. En dicho contexto, el mediador pide a las partes que expresen, a través de la construcción de dos torres paralelas con los típicos bloques de lego, el daño y sufrimiento que entienden que su expareja les está causando y, a su vez, el daño y sufrimiento que entienden que esa parte está infringiendo a la contraria.

El proceso lógico y previsible es que se construya una torre enorme como manifestación del daño que le están causando a uno mismo y una mínima construcción, de escasos bloques, como expresión del daño que se le causa al otro. Hasta aquí todo bien. Pero cuando se pide a cada uno de los mediados que construya una única torre en la que refleje el dolor y sufrimiento que piensa que el conflicto existente en la pareja está causando a su hijo... Es ahí, en ese preciso momento, cuando se rompen los esquemas y posiciones enconadas de las partes y ambos, como padres, consiguen visualizar, tangiblemente, su interés común por alcanzar un acuerdo satisfactorio y que minimice los efectos negativos de sus problemas de pareja sobre el menor.

Os animo a investigar sobre la técnica del Lego Serious Play, así como sobre cualquier otra metodología que entendáis interesante y que ya se esté utilizando en otros países donde la mediación se encuentre totalmente implantada y asumida culturalmente como la manera más inteligente y eficaz de solución de conflictos. En España, no hay duda, aún nos queda mucho camino que recorrer. Esto es solo el principio.

María de la O Lucena Moya
Abogada Nº 16.452 y Mediadora

Mediar con personas con necesidades especiales



En primer lugar y desde estas humildes líneas, y sobre todo en este primer número del Boletín, quisiera agradecer la oportunidad que se me brinda como mediador para tratar el tema de la discapacidad en la mediación, ya que en el seno de la misma puede ser complicada la tarea de situarnos frente a personas con necesidades especiales sin caer en el paternalismo y salvaguardando como mediadores nuestra neutralidad e imparcialidad.

Por ello, es por lo que considero que el mediador cuando se enfrenta a este tipo de mediaciones no solo debe ser consciente del conflicto que se ha generado, conocer las necesidades especiales de los mediados, pero también el marco legal que rige el Real Decreto Legislativo 1/2013 de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión, aprobada conforme a la disposición final segunda de la Ley 26/2011, de 1 de agosto de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, y refunde otras Leyes como la ley 13/1982 de 7 de abril de integración social de las personas con discapacidad, la Ley 51/2003 de 2 de diciembre de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y la Ley 27/2007, de 23 de octubre, por la que se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación de las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.

Por lo tanto, los principios que han de presidir la mediación con personas con necesidades especiales conforme a lo establecido en la normativa referida son el **acceso a la mediación en plano de igualdad y que esta sea real y efectiva**, elementos todos ellos que van a depender del mediador y de sus habilidades y su forma de encauzar la mediación y por lo tanto de una especial sensibilidad y conocimiento de las distintas necesidades especiales, así como de las particularidades que ellas requieren.

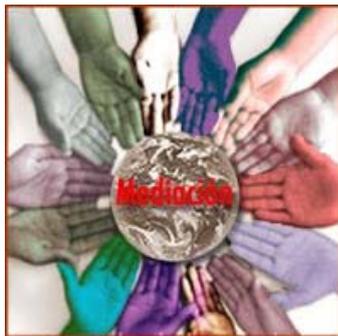
La actuación del mediador tiene que ir encaminada a buscar aquellas habilidades que le faciliten que las personas puedan interactuar con los mediadores y las partes y que permitan al mediado expresar su voluntad, salvando las barreras físicas, psicológicas o psiquiátricas, favoreciendo la información y la comunicación que en ocasiones constituyen la forma de discriminación mas importante, buscando información objetiva no solo del conflicto sino de las necesidades especiales concretas para poder establecer con la mayor flexibilidad posible las estrategias adecuadas.

La mediación con personas con necesidades especiales no significa ni tan siquiera que el proceso este condicionado, se trata, en definitiva, de generar las condiciones para poder adaptar las circunstancias del proceso de mediación, para intentar que ambas partes puedan desde un mismo plano tomar conciencia de la situación que hay que resolver, ya que también es una forma para que las partes puedan alcanzar un acuerdo de futuro, conscientes de las necesidades y especialidades que pueden rodearles y a las que en ocasiones o bien no se han enfrentado o bien a las personas con necesidades especiales no se les ha dado el espacio para poder expresarse, comunicarse o decidir.

José Vte. Gimeno Crespo
Mediador del CMICAV y abogado del ICAV

Jornadas Prácticas de mediación:

“El poder de las conversaciones en mediación. Técnicas narrativas”



El pasado verano se celebraron en Valencia las jornadas Prácticas de Mediación a cargo de los formadores argentinos Francisco Díez, reconocido mediador y negociador internacional y Margarita Solari, coach ontológico y graduada en comunicación, siendo la primera vez que visitaban nuestra ciudad.

Surgen de la iniciativa de las mediadoras y abogadas, -socias fundadoras de MediAcción-, Maribel Vidal Cháfer e Inmaculada Gabaldón Gabaldón, quien, además es coach ontológico y coach PNL, y fruto de la inquietud de promover y facilitar los más altos estándares de competencia y calidad de los mediadores en ejercicio, desde la convicción de que propiciar a los mediados una completa y valiosa experiencia de mediación, será uno de los factores decisivos para que este método de resolución de conflictos se acepte y se difunda entre la ciudadanía española, como eficaz y, cada vez menos alternativo.

El contenido formativo de esta Jornadas se centró en “El poder de las conversaciones en mediación”, que las titulaba, con apoyo del enfoque circular narrativo de mediación, así como en las nociones generadas por el Coaching ontológico surgidas de la propuesta filosófica de la ontología del lenguaje elaborada y estructurada de forma fundamental por Rafael Echeverría, entre otros.

Así, de una parte, se hizo hincapié en el trabajo interno y previo que requieren hacer los mediadores a fin de manejarse efectivamente después, en su desempeño como promotores de la comunicación y gestores del conflicto.

A través de la teoría del observador y los distintos dominios de éste, así como de diversas herramientas de Coaching ontológico, nos aproximamos a la relatividad de la “realidad”, que continuamente afectamos, entendiéndola como una mera interpretación de cada individuo, que co-construye con otros individuos a través del lenguaje.

Y desde el lenguaje también, se abordó el análisis del conflicto, entendiendo la mediación como un proceso conversacional, a través del cual intervenir, mediante diversas técnicas, en las narrativas de las partes implicadas, buscando una historia mejor formulada y más abarcadora de la situación a tratar.

Y así, desde la teoría de comunicación humana formulada Watzlawick y las características de las historias, se expusieron diversos abordajes, así como distintas técnicas narrativas que posteriormente tuvimos la oportunidad de aplicar en los distintos casos prácticos, traídos de mediaciones reales de los propios participantes en la formación.

El feedback facilitado por los participantes fue de muy alta satisfacción en cuanto a la calidad de los formadores, así como respecto al contenido y practicidad de las Jornadas para el día a día de los mediadores en ejercicio.

A la vista de lo anterior, la organización solo tiene palabras de agradecimientos hacia los formadores y hacia los participantes, esperando poder ofrecer una nueva oportunidad de aprender de Francisco Díez y Margarita Solari en futuras convocatorias.

Inmaculada Gabaldón Gabaldón
Abogada, Mediadora, Coach Ontológico y PNL.

10ª Sesión de Análisis de Casos Prácticos de 2014 “Estrategias de Coaching Intercultural para Gestionar Conflictos: Mediación en el ámbito online”



Actualmente vivimos en un mundo global, convivimos con personas de distintas partes del mundo, con costumbres, valores y creencias diversas. Estas personas ahora forman parte de nuestras familias, son nuestros vecinos o compañeros de trabajo.

Este escenario multicultural enriquece a los países, a las familias, las empresas y la sociedad en general, sin embargo, también puede ser fuente de conflictos cuando no se cuentan con las habilidades necesarias para gestionar las diferencias.

Al respecto, considero que la figura del profesional de la mediación adquiere gran protagonismo en este contexto global, ya que será un agente facilitador para prevenir, gestionar y resolver las diferencias, de una manera flexible, económica y eficiente.

En este sentido, presenté para la **10ª Sesión de Análisis de Casos Prácticos del Ilustre Colegio de Abogados de Valencia (CMICAV)**, la experiencia: **“Estrategias de Coaching Intercultural para Gestionar Conflictos: Mediación en el ámbito online”**, un tema de gran actualidad y que puede aportarnos una visión más acerca de las distintas herramientas que podemos utilizar para gestionar conflictos.

Ahora bien y **¿qué es el coaching intercultural?**, el coaching intercultural o cross-cultural coaching, como es conocido a nivel internacional, es una herramienta extraordinaria para aprender a relacionarnos con personas de otras culturas.

La ventaja del coaching intercultural respecto a otras herramientas, es que el mismo facilita ese proceso interno de –global mindset o mentalidad global- y desarrolla la competencia intercultural, la cual favorece la gestión positiva de conflictos, optimizando las diferencias culturales y motivando soluciones creativas.

En esta oportunidad sólo haré mención de 3 herramientas del coaching intercultural que utilicé en un proceso de mediación del CMICAV:

- a. La pirámide del ser humano
- b. Las preguntas poderosas
- c. El modelo acción

a. La pirámide del ser humano: la misma consta de 3 variables a tomar en cuenta, 1) la naturaleza propiamente dicha de la persona, 2) la cultura de origen y 3) la influencia de otras culturas que haya tenido la persona a lo largo de su vida. Estas 3 variables facilitarán que el mediador se haga una fotografía de la persona, es decir, conocer su origen, su cultura y posibles pautas de comportamiento, según la influencia que haya tenido de algunas culturas.

b. Las preguntas poderosas: el arte de preguntar, es una de las herramientas más poderosas del coaching. Una pregunta para que cumpla con el adjetivo de “ser poderosa” ha de cumplir con las siguientes características:

- Estimular la reflexión y generar consciencia
- Motivar a encontrar la solución ideal dentro del interior de cada persona
- Centrarse en el presente y orientarse al futuro
- Generar nuevas respuestas
- Conducir a la acción

c. El modelo acción*: consiste en un esquema de 8 pasos para descomponer un conflicto, diseñar una estrategia y lograr un acuerdo. El mismo toma en consideración algunas variables imprescindibles en contextos multiculturales y deja margen para hacer los ajustes pertinentes según el estilo de cada negociador o mediador. Dichos pasos son los siguientes:

	Ahondar en la Situación
A	Agenda (puntos y no comunes)
	Análisis
C	Cultura: Creencias, valores, ideología.
C	Comunicación y tipo de relación
I	Intereses
O	Opciones y Alternativas
N	Novedoso Acuerdo y ¡ACCIÓN!

Finalmente decir que la sociedad actual, está caracterizada por un contexto multicultural y cambiante, que demanda soluciones rápidas y efectivas para gestionar los distintos conflictos que se plantean en sociedades cada día más complejas. En este escenario es imprescindible que aprendamos competencias para gestionar las diferencias propias de un mundo cada vez más global.

M^a Alejandra Ramírez Cuenca
Consultora en Mercados Globales
Gestión Internacional de Recursos Humanos & Interculturalidad
Mediadora y Coach Ejecutivo AECOP - EMCC

*Fuente: Ramírez, María A. (2009). Coaching en Gestión de Conflictos. RC International Group. Venezuela.