

MODELO NEGOCIADOR-NARRATIVO: MODELOS CONJUNTOS DE MEDIACIÓN

Suárez Henríquez, Cristian

email: crsh1991@gmail.com

Resumen:

La presente aportación realiza una comparativa y síntesis de dos Modelos de mediación como son: El Modelo Harvard y el Modelo Circular Narrativo. Tras realizar dicha labor se ha creído conveniente aglutinar en un único Modelo las potencialidades de cada uno de ellos con la intención de que la labor mediadora sea lo más eficaz posible y pueda ser utilizado en la mayor cantidad de casos.

Palabras clave:

Mediación, Modelo Harvard, Modelo Circular Narrativo, Modelo Negociador-Narrativo

INTRODUCCIÓN

La mediación es un proceso emergente en cuanto a la resolución de conflictos se refiere, ya que este mecanismo pretende ser la alternativa más efectiva frente al sistema judicial. Canarias es una de las Comunidades Autónomas pioneras en este sentido pues ha desarrollado un marco legislativo amplio que regula el ámbito de la mediación en sus diferentes aspectos como pueden ser: el proceso mediador, la figura del mediador, los límites que hay dentro del uso de esta, etc. Los aspectos anteriormente mencionados se desarrollarán convenientemente con posterioridad teniendo como base la Ley 3/2005 de 23 de junio para la modificación de la Ley 15/2003 de Mediación Familiar de Canarias de 8 de abril y el Real Decreto Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

El proceso de mediación está mediatizado y se enfoca en función de los diferentes Modelos de trabajo que se usan dentro del mismo, como se verá con posterioridad.

Llegados a este punto surge la siguiente pregunta: ¿Cuál es el Modelo perfecto para que las personas traten sus diferencias?

No hay un Modelo perfecto que asegure el éxito dentro de la mediación, pero si se puede decir que todos los Modelos, especialmente los dos que han sido objeto de estudio, tienen varios aspectos que acoplándolos bajo un mismo Modelo pueden facilitar nuestra labor mediadora.

Bajo esta idea surge el Modelo Negociador-Narrativo, que pretende unir los puntos fuertes de ambos dentro del proceso de mediación, tanto del Modelo tradicional-lineal

de Harvard como el Modelo Circular-Narrativo.

Cabe señalar que el desarrollo de este Modelo parte de una visión personal, aunque intentando ser objetivo, ya que está basado en un estudio completo y preciso de los dos Modelos mencionados con anterioridad.

A lo largo del presente artículo se establecerá una base conceptual que nos servirá de apoyo para realizar un análisis del Modelo Harvard y el Modelo Circular-Narrativo, para finalmente dar forma al nuevo Modelo donde se desarrollará el concepto Negociador-Narrativo, principios y objetivos básicos, método, perfil del mediador y técnicas principales a usar dentro del proceso mediador.

1. CONFLICTO

Partiendo de la base de que el conflicto es un rasgo inherente de la raza humana y por tanto se considera una relación directa entre individuos por lo que siguiendo a Alzate (1998) lo definimos como:

“Evita los estancamientos, estimula el interés y la curiosidad, ayuda a establecer las identidades tanto personales como grupales. Asimismo, en un plano más concreto, el conflicto ayuda a aprender nuevos y mejores modos de responder a los problemas, a construir relaciones mejores y más duraderas, a conocernos mejor a nosotros mismos y a los demás” (p.16), lo cual permite reconocerlo no sólo como una fuente de crisis, sino también de oportunidades.

Teniendo en cuenta lo anterior podemos decir que el conflicto tiene un “doble enfoque” un enfoque positivo donde se considera como una herramienta de crecimiento social tanto a nivel individual como a nivel de la sociedad en su conjunto, mientras que un enfoque negativo considera que puede ser un arma que provoque una tensión social difícil de resolver a todos los niveles.

El enfoque que se le dé nos hará afrontar su resolución de una determinada forma y además nos hará decantarnos por una herramienta u otra, entendiendo esta como una

alternativa de resolución de conflictos, en adelante ARC.

2. ALTERNATIVAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Siguiendo a Blanco (2009) las principales alternativas de resolución de conflictos son:

Proceso judicial: Se considera un proceso formal, dirigido por un juez donde las partes asesoradas y representadas por letrados presentan alegaciones con la intención de que el juez le dé la razón, por lo tanto es este quien toma la decisión final sobre el conflicto.

Arbitraje: Proceso en el cual las partes eligen a un tercero (arbitro), que toma una decisión sobre el conflicto basada en la equidad que debe ser acatada por las partes en función de Ley de arbitraje.

Conciliación: Proceso guiado por un tercero (conciliador), que trata de evitar el litigio, donde las partes recurren a la negociación para llegar a un acuerdo en función de sus intereses.

Otra alternativa de resolución de conflicto es la mediación, concepto que se maneja en el próximo apartado.

3. LA MEDIACIÓN

La mediación, al igual que las alternativas de resolución de conflicto desarrolladas con anterioridad, surgen por la necesidad de quitar carga de trabajo al sistema judicial. Es por ello que siguiendo a Boqué (2005) la mediación se define como:

Un proceso de resolución de conflicto entre dos personas o grupos, en presencia de un tercero neutral, que basa su intervención en la creación conjunta con los mediados de un nuevo escenario, con un nuevo significado que permita la interacción continua de las partes en función de una serie de nuevos valores.

Se ha elegido esta definición debido a que fomenta y potencia el componente creativo que creemos que todo proceso de mediación debe tener.

3.1. PRINCIPIOS BASICOS DE LA MEDIACIÓN

Seguendo a Rodríguez Trueba, Rodríguez Mateo y Luján (2014) al proceso de mediación se le atribuyen una serie de principios, entendiéndolos como límites que tiene el proceso en sí mismo, estos son:

- a. Principio de voluntariedad: Los mediados participaran en las diferentes sesiones de mediación sin que exista coacción en ninguna de las partes que intervienen en el proceso.
- b. Principio de confidencialidad: Las partes involucradas en la mediación tienen el deber de no revelar ningún dato o suceso ocurrido a lo largo del proceso mediador, ni siquiera en un eventual litigio.
- c. Principio de neutralidad: Este principio hace referencia a la posición neutral (sin favorecer a ninguna de las partes que participan en el proceso) que debe mantener el mediador a lo largo de su labor profesional dentro de la mediación.

Teniendo en cuenta lo mencionado con anterioridad podemos decir que la mediación se caracteriza por ser:

- Proceso flexible: No hay un orden predefinido a lo largo del proceso todo es modificable en función del caso.
- Proceso participativo: Las partes intervienen de forma directa en la resolución del conflicto.
- Proceso “reconciliador”: Ya que trata de reducir la tensión y las diferencias existentes entre las partes.
- Proceso integral: Tiene en cuenta las necesidades e intereses formando un conjunto.

3.2. FASES DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

Adaptando las ideas iniciales de Ripoll-Millet (2011) las fases que se describirán a continuación se pueden considerar que son genéricas, es decir, se siguen en cualquier

proceso, aunque debemos mencionar que cada Modelo divide estas en función de sus objetivos.

- a. La premediación: En esta primera fase se realiza la recepción de las partes al servicio de mediación, además de explicarles las características y las reglas a seguir a lo largo del proceso.
- b. La mediación: Se considera esta fase la mediación propiamente dicha, donde se llega si ambas partes desean continuar. Por tanto, es aquí donde mediador y mediados interaccionan en busca de acuerdos.
- c. Formalización de acuerdos: En esta última fase se da por finalizado el proceso redactándose por escrito aquellos acuerdos a los que las partes hayan llegado.

3.3. ROL DEL MEDIADOR

Teniendo en cuenta a Rozemblum (2007), el mediador es una figura que adquiere especial relevancia a lo largo del desarrollo del proceso de mediación, ya que es el encargado de guiar el proceso creando un clima de confianza desde el inicio, con el fin de facilitar la comunicación entre las partes, siempre respetando el ritmo, los intereses, las necesidades y características de cada persona posibilitando así que estas lleguen a un acuerdo satisfactorio para ambas, amparado siempre bajo criterios de igualdad en relación con los mediados.

4. MODELOS DE MEDIACIÓN

Una vez visto el rol que desempeña el mediador dentro del proceso, debemos destacar que su labor profesional estará sujeto a un Modelo de mediación determinado, que es por así decirlo la “hoja de ruta” que seguirá este a lo largo de las sesiones de trabajo con los mediados.

Como se ha mencionado con anterioridad en el presente documento se hará referencia a tres Modelos diferentes: El Modelo Harvard, el Modelo Circular-Narrativo y el Modelo Negociador-Narrativo, este último de elabora-

ción propia, incorporando los elementos más relevantes de los otros dos Modelos.

A modo aclaratorio podemos destacar que:

El Modelo Harvard parte de la idea de que el conflicto es la contraposición de opciones sobre aspectos como la economía, la dedicación de tiempos o el reparto de propiedades tangibles. Este Modelo proviene del Derecho y de la Economía.

Por otro lado, el Modelo Circular-Narrativo se centra en el hecho de que el individuo es parte de un sistema y el conflicto es un proceso mental, fruto de la perspectiva escogida por el individuo. Utiliza una metodología de reflexión mediante el reconocimiento del conflicto a través de un intercambio de información. Este Modelo proviene de la Psicología, y se sitúa en el punto de vista del otro. Construir una Teoría de la mente de los otros, es la base del mismo.

Cada uno de estos Modelos enfoca su filosofía de trabajo en diferentes métodos, técnicas y cada Modelo se pronuncia por un tipo de actuación del mediador. Esto no es impedimento para que la creatividad o innovación sean una característica personal del mediador, siendo por tanto elementos para lograr los mejores resultados, que permita la diversificación y acoplamiento de numerosos modos de actuación de "cosecha propia", siendo aquí donde surge la idea del Modelo Negociador-Narrativo.

Comenzaremos analizando el Modelo Harvard.

4.1. MODELO HARVARD

El Modelo Harvard, tiene origen en un proyecto de la Universidad de Harvard en 1989, impulsado por Ury y Fischer con el objetivo de desarrollar un sistema práctico que pudiese ser empleado por cualquier persona en toda clase de negociaciones y conducirse al mayor beneficio para todas las partes. (Ury y Fischer, 2012) este proyecto dio paso al Harvard Negotiation Project (HNP) que en la actualidad se denomina Program on Negotiation (PON).

Antes de comenzar a detallar las características del Modelo debemos tener en cuenta el factor conflicto, que este Modelo lo considera como una realidad no objetiva sino un problema que se debe resolver y que además está condicionado por como lo vive cada una de las partes.

El Modelo está basado en un proceso negociador en función de los intereses que tenga cada parte.

A continuación, nos centraremos en los principios básicos que tiene el Modelo Harvard.

4.1.1. PRINCIPIOS DEL MODELO HARVARD

- El conflicto es independiente de la persona, nos centraremos en las necesidades prácticas de cada parte.
- Centramos en los intereses ya que el proceso de mediación girará en torno a ellos y deben estar claros desde el inicio.
- Buscar opciones de ganar-ganar, es decir fomentar que las partes encuentren una solución que sea beneficiosa para ambas.
- Insistir en el uso de criterios objetivos, por parte de los mediados para encontrar la solución del conflicto.
- Conocer la mejor alternativa en un acuerdo negociado (BATNA), no siempre se consigue llegar a un acuerdo por lo tanto debemos conocer cuál es el BATNA de cada parte, entendiendo esto como el punto máximo en que cada parte está dispuesto a ceder o flexibilizar en sus intereses.

Teniendo en cuenta los principios anteriormente desarrollados el Modelo tiene una serie de objetivos.

4.1.2. OBJETIVOS DEL MODELO HARVARD

1. Hacer desaparecer el conflicto, centrarse en el presente y buscar una solución beneficiosa para todas las partes.
2. Disminuir las diferencias a niveles negociadores (No ámbito emocional) y aumentar las semejanzas a este mismo nivel.

4.1.3. PROCESO DE MEDIACIÓN DENTRO DEL MODELO HARVARD

El Modelo Harvard sigue la estructura anteriormente mencionada, dentro de esas fases se trabajan 7 elementos como son:

1. Intereses: Se tratan de aquellos aspectos que queremos lograr a lo largo del proceso y no estamos dispuestos a ceder en ellos.
2. Criterios objetivos: Debemos tener claros cuales son los intereses y las posiciones de los mediados, así como nuestro papel como mediadores para establecer un criterio de actuación objetivo en el proceso.
3. Alternativas: No en todos los procesos se llega a un acuerdo por eso debemos conocer el BATNA de cada parte para así poder abrir nuevas opciones de negociación.
4. Opciones de acuerdo: El mediador debe identificar aquellos aspectos en los que las partes pueden llegar a un acuerdo y en los que no, para así poder generar nuevas alternativas en los casos que sea posible.
5. Compromiso: Son los acuerdos a los que las partes hayan llegado. Deben ser redactados en un "pre-contrato" que puede irse modificando en función de los aspectos que se traten en cada una de las sesiones, hasta llegar al acuerdo final.
6. Relación: En el proceso de mediación debemos tener en cuenta que es básico que exista una relación base, mediados-mediador. que facilite dicho proceso.
7. Comunicación: Buscaremos que haya una comunicación fluida en el proceso, pero teniendo claro los límites dentro de la misma, es decir, el mediador tendrá el control del proceso a través de una comunicación lineal en forma dialógica, evitando así que entre las partes surjan bloqueos emocionales.

4.1.3. EL PERFIL DEL MEDIADOR DENTRO DEL MODELO HARVARD

A lo largo del desarrollo del proceso el mediador insistirá en el uso de criterios objetivos, estableciendo una comunicación

lineal en el desarrollo de las sesiones por lo que guiará la mediación de forma secuencial y directiva, dejando a un lado la influencia del ámbito emocional, centrándose solo en la obtención de un acuerdo.

4.1.5. TÉCNICAS PRINCIPALES DEL MODELO HARVARD

El Modelo centra la mirada en el futuro, ya que las personas que se encuentran en conflicto habitualmente suelen utilizar un lenguaje negativo del tipo "no quiero""no me gusta", nuestra tarea como mediadores estará centrada en lenguaje positivo, poniendo a los mediados en un escenario hipotético tratando de que visualicen las opciones más viables para la resolución del conflicto. De la misma forma, debemos destacar que dentro de este Modelo se tienen en cuenta técnicas ampliamente utilizadas en procesos de mediación de todo tipo, como son las técnicas de observación, escucha activa, preguntas cerradas, legitimación, reformulación y resumen;

4.2. EL MODELO CIRCULAR NARRATIVO

El Modelo circular- narrativo tiene su origen en la terapia narrativa de Epsom y White (1993), aunque no fue hasta unos años más tarde donde dió inicio el Modelo con Sara Cobb, quien realiza una traslación de la terapia narrativa haciendo inclusión del factor conflicto, entendiendo esto como una situación que tiene una causalidad circular, es decir, el conflicto no se origina por una causa única, sino que tiene lugar debido a los efectos que tienen varias causas que se interrelacionan y se retroalimentan, por lo que el Modelo posee una perspectiva sistémica-relacional a la que debemos añadir un componente lingüístico, ya que se usa la narrativa como herramienta para la resolución de conflictos.

4.2.1. PRINCIPIOS DEL MODELO CIRCULAR-NARRATIVO

El Modelo se basa en tres principios fundamentales como son:

1. La coherencia: Se trata del análisis del discurso de las partes, es decir, la relación que establecen entre hechos- momentos a lo largo de la narración.
2. El cierre narrativo: Las partes generalmente no asumen el protagonismo directo de la situación de conflicto, sino que lo atribuyen a una tercera persona (locus de control externo) o al contexto donde este se desarrolla (resonancia cultural), el hecho de que las partes asuman sus responsabilidades y estén dispuestos a construir una nueva narrativa común donde asuman el protagonismo, favoreciendo así la posible solución del conflicto, dependerá en gran parte al cierre realizado.
3. La interdependencia narrativa: este principio hace referencia al hecho de que los aportes que hagan cada una de las partes en la construcción de una nueva narrativa, tendrán efecto tanto en la solución final como en la relación que se establezca entre ellos.

4.2.2 OBJETIVOS DEL MODELO CIRCULAR- NARRATIVO

1. Fomentar el "caos" narrativo, para hacer ver las debilidades del discurso de cada una de las partes, abriendo así un nuevo abanico de posibilidades en la construcción de una nueva narrativa.
2. Facilitar que las partes exterioricen las emociones.
3. Favorecer la comunicación circular, que aumente el flujo comunicativo y las posibilidades de entendimiento entre las partes, este aspecto se desarrollará en profundidad más adelante.

4.2.3. PROCESO DE MEDIACIÓN DENTRO DEL MODELO CIRCULAR-NARRATIVO

Siguiendo a Cobb (2016) y Suares (2010) el Modelo sigue la siguiente estructura:

- Primera sesión: Recepción de las partes al servicio de mediación.
- Segunda sesión: Se realiza una sesión pública, donde se explica en profundidad cual será el proceso que se llevará a cabo y se dejaran claras las reglas por las que se rige el mismo, además se tratará de explicar cuál es el problema principal.
- Tercera sesión: Se realiza una sesión privada (caucus), donde se analizan las necesidades e intereses de las partes además de evaluar la situación actual.
- Cuarta sesión: En esta sesión partiendo de lo recopilado en la sesión anterior, se analizarán en conjunto con las partes las opciones de acuerdo y las posibilidades de construcción de una nueva narrativa común.
- Quinta sesión: Se redactarán los acuerdos por escrito si los hubiese.

En este apartado la autora hace referencia a la necesidad de añadir una sesión de seguimiento y evaluación del caso posterior a la firma de los acuerdos.

A lo largo de las cinco sesiones que se han desarrollado anteriormente el proceso debe girar en torno a cinco pasos como son:

- 1º y 2º paso: Legitimar y deslegitimar las versiones de ambas partes con el fin de crear el "caos" narrativo que se mencionó anteriormente, produciéndose así una apertura narrativa.
- 3º paso: En este paso se tratará de redefinir el problema que genera el conflicto a través del inicio de la construcción de una narrativa interdependiente.
- 4º paso: Se trata de encuadrar el problema una vez redefinido en la nueva situación creada a partir de la nueva narrativa común.

- 5º paso: Se trata de realizar un anclaje de los acuerdos adoptados.

4.2.4. PERFIL DEL MEDIADOR EN EL MODELO CIRCULAR-NARRATIVO

El mediador dentro de este Modelo tratará de favorecer la comunicación circular, que se entiende como un todo donde se incluye comunicación verbal y no verbal (Merino, 2013). El hecho de dar paso a la comunicación circular posibilita que tanto emisor como receptor se retroalimenten de forma continua y que la comunicación fluya en tres direcciones: mediado-mediado, mediador-mediados, mediados-mediador. Esto hace que las partes se sientan legitimadas en el proceso, creando un espacio para la reflexión y construcción de una nueva "historia" alternativa y común a ambas partes, mejorando la relación entre ellos y generando así un escenario de futuro, para ello centrará su trabajo usando dos registros como son:

1. Registro de cambio en la construcción de la realidad: Se refiere a mensajes con cierta similitud, pero con contenido diferente con el objetivo de fomentar ciertas dudas, favoreciendo así una apertura comunicativa que posibilite crear una nueva narrativa común.
2. Registro de ayuda en la negociación: Hace referencia al ejercicio de la función mediadora propiamente dicha.

Como podemos ver el mediador dentro de este Modelo tiene en cuenta a lo largo de su desempeño profesional el factor emocional.

4.2.5. TÉCNICAS PRINCIPALES DEL MODELO CIRCULAR-NARRATIVO

El Modelo se centra en el uso de técnicas que favorezcan la comunicación circular (Munera, 2007) que potencie la construcción sólida de una nueva narrativa común.

Las preguntas formuladas de forma circular, la técnica del reflejo del sentimiento por lo que se hace hincapié en el ámbito emocional.

Lo anteriormente mencionado podemos decir que son las técnicas definitivas de este Modelo.

4.3. EL MODELO NEGOCIADOR-NARRATIVO

El Modelo Negociador-Narrativo trata de reunir dentro de sí mismo aquellos elementos más productivos y beneficiosos para el proceso de mediación de cada uno de ellos.

Cabe recordar que este Modelo no tiene una base experiencial, sino que está construido por medio de la reflexión teórica.

4.3.1. PRINCIPIOS DEL MODELO NEGOCIADOR-NARRATIVO

El Modelo se centra en una serie de principios como son:

El conflicto se analiza como elemento aislado para luego reincorporarlo a la nueva narrativa, haciendo ver a las partes que el conflicto ha facilitado el análisis de la relación y posteriormente la posible mejora de la misma. Por lo que el conflicto adquiere una visión positiva.

La mediación se entiende como un proceso educativo donde las partes adquieren herramientas para la resolución de conflictos en el futuro.

De la misma forma se le da un enfoque sistémico donde todos los elementos tienen una interrelación e interacción mutua tanto a nivel conflicto como a nivel relacional.

Tendrá una base de comunicación mixta, por un lado se usará la comunicación circular que facilite una interacción continua, mientras que la comunicación lineal se usará en aquellas ocasiones que se produzcan bloqueos en el proceso, con el fin de volver a centrar el proceso en los intereses.

4.3.2. OBJETIVOS DEL MODELO NEGOCIADOR-NARRATIVO

1. Partir de los intereses de cada parte por separado para generar de forma paulatina intereses comunes, que mejoren el ámbito relacional de los mediados.

2. Dar protagonismo real a las partes fomentando el pensamiento analítico y crítico. Este objetivo hace referencia a la necesidad de que las partes vean los errores que han causado el deterioro del sistema relacional.
3. Facilitar a las partes mecanismos para la auto-resolución de conflictos.

4.3.3. EL PROCESO DE MEDIACIÓN DENTRO DEL MODELO NEGOCIADOR-NARRATIVO

Teniendo en cuenta que la base de este Modelo está en los intereses, con el fin de que estos sean comunes entre las partes, generando así una mejora en la relación entre los mediados en conflicto. Por lo que para conocer los intereses y las diferentes opciones que pueden surgir debemos dejar que las partes cuenten su historia (su visión del conflicto), centrándonos en los puntos que tienen en común (interdependencia narrativa), fortaleciéndolos para que a nivel de relación sirvan para dar solidez, posteriormente analizaremos con los mediados aquellos puntos en los que hay un “caos” narrativo conociendo aquellos en los que están dispuestos a acercar posturas, sin interferir de forma directa en los intereses que cada uno tenga, por lo que en última instancia se “desecharán” aquellos aspectos que bloqueen el proceso.

Teniendo en cuenta todo lo anterior el proceso se dividirá en siete sesiones:

SESIÓN 1:

- Recepción de las partes
- Explicación del proceso y delimitación de las normas a seguir.

SESIÓN 2:

- Se realiza un caucus (sesión individual con cada una de las partes), donde contarán “su historia”, una vez se analizará junto con el mediador donde radica el conflicto (se tratará de dar una visión positiva del mismo), para reincorporarlo posteriormente al nuevo sistema de relación.

SESIÓN 3:

- Una vez analizado el conflicto de forma individual se pasará a un análisis conjunto de ambas partes (donde compartirán los datos de la sesión anterior que consideren oportunos), viendo los errores cometidos y que han hecho que se deteriore la relación, fomentando la autocrítica y la puesta en marcha del locus de control interno, que atribuye la responsabilidad a nosotros mismos.

SESIÓN 4:

- Una vez reconocido el problema y teniendo como base los intereses, debemos intentar favorecer que las partes den el paso hacia aquellos aspectos que tienen en común, que permitan crear una nueva narrativa donde se generan intereses comunes que fortalezcan la relación entre ellos.

SESIÓN 5:

- Una vez establecidas las bases de la nueva relación e intereses, las partes pasaran a analizar aquellos puntos donde hay cierto “caos” narrativo e intentar aclarar esos apartados, permitiendo así que se incorporen nuevos elementos al sistema de relación.
- Los elementos que provoquen alta intensidad emocional que dificulten el desarrollo óptimo del proceso serán bloqueados por el mediador, que se encargará de centrar el proceso nuevamente en los intereses comunes.

SESIÓN 6:

- Las partes negociarán aquellos intereses (comunes y beneficiosos para ambos) que formaran parte del acuerdo final.
- Evaluación global del proceso por parte de todos los participantes (aspectos positivos, aspectos a mejorar, opinión de la labor del mediador etc.)

SESIÓN 7:

- Seguimiento del proceso, se dará cita a las partes después de 3 meses de la firma del

acuerdo final para realizar un seguimiento del caso.

4.3.4. PERFIL DEL MEDIADOR DENTRO DEL MODELO NEGOCIADOR-NARRATIVO

El mediador tendrá una labor de guía del proceso, por lo que deberá tener una formación específica y ajustada al proceso de mediación tal y como se entiende está dentro de este Modelo.

Por lo tanto deberá tener una gran versatilidad a la hora de guiar el proceso y analizar la situación, romperá con aquellas situaciones y elementos que bloqueen el proceso además del uso de diferentes técnicas que favorezcan la resolución del caso. Ya que debemos tener en cuenta que cada caso es único y lo que puede servir para uno no es válido para otros, es decir, debemos individualizar cada caso, cada situación, cada mediado, ya que así nuestra labor mediadora será lo más adecuada y óptima posible.

4.3.5. TÉCNICAS PRINCIPALES DEL MODELO NEGOCIADOR-NARRATIVO

En lo referente a las técnicas debemos destacar que este Modelo no excluye ninguna técnica para su uso a lo largo del proceso y tampoco se decanta por ninguna otra de forma específica, ya que consideramos que el uso de una técnica u otra debe adecuarse a las situaciones que se nos presenten a lo largo de la mediación.

Aunque si es necesario hacer referencia al hecho de que la observación sobretodo de conductas de comunicación no verbal es muy importante, ya que nos puede ofrecer mucha información relevante del caso.

De la misma forma, vemos el uso del humor como una herramienta que puede resultar esencial para la resolución de un caso, pues nos puede ayudar tanto a rebajar la tensión en situaciones de alta intensidad emocional como a crear un clima de empatía y confianza.

5. VALORACIONES

- El conflicto tiene un “doble enfoque”, un enfoque positivo ya que es una herramienta de crecimiento personal y social y un enfoque negativo, ya que si no se afronta de forma adecuada puede generar mucha tensión.
- La mediación debe entenderse además de una forma de resolución pacífica de conflictos como un proceso educativo, ya que pretende aportar mecanismos a las partes para la resolución de conflictos futuros.
- No hay un Modelo único que funcione para todas las situaciones conflictivas, por eso para que el proceso mediador sea óptimo consideramos fundamental incorporar en un mismo método de trabajo diferentes elementos de los Modelos de mediación, con el fin de adecuarnos a las características de los mediados y del propio proceso, por lo que la mediación adquiere un carácter individualizado.
- En lo referente al perfil del mediador consideramos fundamental que tenga una formación específica, además de ser creativo y versátil lo cual le permita adaptarse de forma global a cada caso donde desarrolle su labor.
- En cuanto a las técnicas creemos necesario hacer hincapié en la observación y uso de técnicas variadas que faciliten la labor mediadora.

6. PROPUESTAS DE MEJORA

- Usar el Modelo en diferentes modos de estudio de casos
- Poner en práctica el Modelo en contextos socioeducativos
- Incorporar al Modelo nuevos elementos de otros Modelos de mediación que lo enriquezcan siempre respetando su filosofía de trabajo.

- Proporcionar a expertos en materia de mediación el Modelo para realizar una primera evaluación teórica del mismo.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alzate R. (1998). *Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica*. Bilbao: Servicio Editorial Universidad del País Vasco.
- Blanco, M. (2005). *Mediación y consumidores*. Madrid: Instituto Nacional de Consumo.
- Boqué, M. (2005). *Tiempo de mediación. Plan andaluz de educación para la cultura de paz y no violencia*. Materiales de apoyo nº 4. Consejería de Educación: Junta de Andalucía.
- Cobb, S. (2016). *Hablando de violencia: La política y las poéticas narrativas en la resolución de conflictos*. Barcelona: Gedisa.
- Ley 15/2003, de 8 de abril de la mediación familiar (BOE núm. 134, de 5 de junio de 2003).
- Ley 3/2005 de 23 de junio para la modificación de la ley 15/2003 de Mediación Familiar de Canarias de 8 de abril. (BOE núm. 177, de 26 de julio de 2005).
- Merino, C. (2013). *La mediación familiar en situaciones asimétricas*. Madrid: Reus.
- Munera, P. (2007). El Modelo Circular Narrativo de Sara Cobb y sus técnicas. *Portularia*, 7 (1-2), 85-106.
- Orden de 10 de marzo de 2008, por la que se establecen disposiciones de desarrollo de las actuaciones de mediación familiar y se fijan las tarifas de la mediación familiar en supuestos de gratuidad, regulados por el Decreto 144/2007, de 24 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Mediación Familiar. (BOC núm.052 de 12 de marzo de 2008).
- Orden del 25 de noviembre de 2009, por la que se aprueba los Modelos de solicitud y cuestionario estadístico necesario para el desarrollo de la mediación familiar, regulado por la Ley 15/2003, de 8 de abril de Mediación Familiar. (BOC núm. 238 de 4 de diciembre de 2009). Real Decreto-Ley 5/2012 de 5 de marzo, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. (BOE núm. 56, de 6 de marzo de 2012).
- Real Decreto 980/2013 de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. (BOE núm. 310, de 27 de diciembre de 2013).
- Ripol-Millet, A. (2011). *Estrategias de la mediación en asuntos familiares*. Barcelona: Reus.
- Rodríguez Trueba, C., Rodríguez-Mateo, H. y Luján, I. (2014). Validez predictiva del pensamiento constructivo en la eficacia negociadora. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 4(7), 245-258.
- Rozemblum, S. (2007). *Mediación y resolución de conflictos en la comunidad*. Colección. Acción Comunitaria. Barcelona: Graó.
- Suares, M. (2010) El genograma: herramienta para el estudio y abordaje de la familia. *La Paz*, 16(1), 78-82.
- Ury, W. y Fisher, R. (2012) *Obtenga el sí: el arte de negociar sin ceder*. Madrid: Gestión 2000.