

Propuesta de intervención en Mediación Familiar basada en la inteligencia emocional

Elena Gamarra Jiménez
Trabajadora Social y Mediadora.

Resumen

Actualmente la Inteligencia Emocional (IE) se está consolidando como una dimensión importante por su posible influencia sobre el proceso de mediación, siendo integrada cada vez más en programas de mediación en diversos países. El presente trabajo pretende extender el conocimiento del papel que desempeñan las emociones a lo largo de todo el proceso de mediación y en los mediados. Se describe además, algunos de los elementos o competencias emocionales clave que los mediadores deberían adoptar para concluir el proceso de mediación con un acuerdo satisfactorio para las partes mediadas. Se expone una propuesta de intervención para la práctica de la mediación en el ámbito familiar, integrando la IE y sus dimensiones como eje vertebrador de la intervención. Reconocimiento de los factores emocionales crea la oportunidad a restaurar, preservar o mejorar relaciones.

Palabras clave

Inteligencia Emocional, Emociones, Mediación, Mediación Familiar, Conflicto y Transformación de Conflictos.

Abstract

Emotional Intelligence is becoming an important dimension due to its possible influence over the mediation process. It is becoming more integrated in mediation programs in different countries. Current field work is trying to expand the knowledge of the role that emotions play in the mediation process and in mediators. It also describes some of the key emotional elements or competencies that mediators should adopt to conclude the mediation process with satisfactory results for all parties. It presents a proposal for intervention and the practice of mediation in a family environment, integrating Emotional Intelligence and its dimensions as the backbone of the intervention. Understanding emotional factors creates the opportunity to restore, preserve, or improve relationships.

Keywords

Emotional Intelligence, Emotions, Mediation, Family Mediation, Conflict and Conflict Resolution

1. Mediación, concepto y modelo y Mediación Familiar.

Los resultados positivos obtenidos a través del ejercicio profesional de la mediación en todo el mundo (Foro mundial de Mediación, 2012) han hecho que en la actualidad la Mediación se haya revelado como una herramienta poderosa, capaz de fortalecer a las personas, acercar perspectivas diversas e identificar soluciones inclusivas, eficientes y sostenibles. En ese proceso, los mediadores han adquirido las herramientas y las habilidades internas para contener, resolver y transformar situaciones conflictivas, a partir de un nuevo esquema de relaciones basado en la cooperación (Foro mundial de Mediación, 2012).

Son numerosas las definiciones que hacen referencia al concepto de Mediación. La Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles define la mediación como “aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador”. Para otros autores, el concepto de mediación engloba otros aspectos esenciales en la mediación, como es la comunicación y su restauración o facilitación e implica el uso de la creatividad para llegar a soluciones que satisfagan las necesidades de las partes (Rozenblum, 1998). Otros autores van más allá y se centran en el objetivo de la mediación introduciendo conceptos como la restitución del poder de las partes como nos presenta Pastor e Iglesias (2011, pp. 85), la mediación tiene como “principal objetivo la restitución del poder de las partes y la creación de canales de comunicación anteriormente perdidos o disfuncionales, aspectos que van a generar en ellos una legitimación hacia el otro que mejoran la capacidad de las propias partes para la toma de decisiones beneficiosas para ambos, además establece a ambas partes como iguales y capaces de resolver sus propios conflictos”.

Munné y Mac-Cragh (2006), desarrollaron los denominados “Los diez principios de la mediación” siendo considerados por algunos autores (Pastor e Iglesias, 2011) la filosofía de la mediación y que por lo tanto han de estar presentes en cualquier ámbito de la práctica de la mediación, independientemente de su contexto de intervención.

Figura 1. Los diez principios de la mediación de Munné y Mac-Cragh (2006) recuperado de Pastor e Iglesias (2011).

1	La humildad de admitir que muchas veces se necesita ayuda externa para poder solucionar las propias dificultades.
2	La responsabilidad de los propios actos y de sus consecuencias.
3	La búsqueda de los propios deseos, necesidades y valores. El respeto por uno mismo.
4	El respeto por los demás. La comprensión de los deseos, necesidades y valores del otro.
5	La necesidad de privacidad de los momentos difíciles.
6	El reconocimiento de los momentos de crisis y de los conflictos como algo inherente a la persona.
7	La comprensión del sufrimiento que producen los conflictos.
8	La creencia en las propias posibilidades y en las del otro.
9	La potenciación de la creatividad sobre una base de realidad.
10	La capacidad para aprender de los momentos críticos. La apuesta por un avance que no siempre puede ser a través de un camino llano.

Sin embargo, el concepto de conflicto en el ámbito en el que se centra el presente trabajo, ha de referirse exclusivamente al conflicto familiar. La interacción de diversos elementos provoca las diferencias que se constituyen en la génesis del conflicto. Existen necesidades, intereses, comportamientos, deseos y expectativas comunes e individuales en la relación de familia; similitudes y diferencias en las formas de pensar, actuar y en los comportamientos. Lo que sugiere que el conflicto familiar adquiere una dimensión dinámica: es un proceso en el que las relaciones son constantes en el tiempo (Foro mundial de mediación, 2012).

Actualmente la mediación transformativa ha sido aplicada en una gran variedad de campos y sectores de la práctica de intervención en conflictos, tales como en mediación familiar y de divorcios, disputas laborales, pequeñas disputas civiles, conflictos entre vecinos, etc. (Folger, 2008). La mediación desde el enfoque transformativo pretende salvaguardar y elevar el potencial que la mediación ofrece como proceso de resolución de disputas.

Este enfoque de la mediación para algunos autores (Bush y Pope, 2008; Folger, 2008) implica una experiencia singular, siendo una herramienta poderosa para las partes en conflicto. Esto deriva de la confianza depositada en el poder de la interacción humana como instrumento esencial para liberar el potencial de las personas para la revalorización y el reconocimiento.

Desde el punto de vista del modelo transformativo los autores Bush y Pope (2008) definen a la Mediación como *“un proceso en el que una tercera parte trabaja con las partes en conflicto para ayudarlas a cambiar la cualidad de su interacción y pasar de lo negativo y destructivo a lo positivo y constructivo, cuando exploren y hablen sobre cuestiones y posibilidades para la resolución del conflicto”*.

Teniendo en cuenta todo lo anteriormente plasmado, se podría decir que la Mediación es una estrategia poderosa y actualmente en auge como alternativa para la resolución de conflictos. Tal es así, que se han desarrollado en los últimos años Leyes que legitima a esta estrategia como opción de resolución de conflictos no sólo en el ámbito extrajudicial, sino también en el intrajudicial. Son diversos los estudios existentes en la materia (Viana, 2014), que desarrollan diferentes modelos de mediación, siendo el enfoque transformativo el que otorga mayor importancia a las partes en conflicto, empoderándolas y haciéndolas partícipes de su propia situación y posibles soluciones, desarrollando habilidades sociales y emocionales a lo largo de todo el proceso.

Es por ello, que se hace necesario concretar y delimitar el ámbito de intervención de la Mediación en el campo de la Mediación Familiar como eje vertebrador del trabajo que aquí se presenta. En el año 2009 se publicó la Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía que recoge y define el concepto de Mediación familiar como *“el procedimiento extrajudicial de gestión de conflictos no violentos que puedan surgir entre miembros de una familia o grupo convivencial, mediante la intervención de profesionales especializados que, sin capacidad de decisión sobre el conflicto, les asistan facilitando la comunicación, el diálogo y la negociación entre ellos y ellas, al objeto de promover la toma de decisiones consensuadas en torno a dicho conflicto”*. En dicha Ley también se recogen los principios de la Mediación Familiar que han de estar presentes en todo el proceso, siendo los siguientes: voluntariedad, interés de las personas menores de edad y de las personas en situación de dependencia, imparcialidad y neutralidad, confiden-

cialidad de la mediación familiar y secreto profesional de la persona mediadora, carácter personalísimo, buena fe y flexibilidad.

Para algunos autores (Gale, Mowery, Herrman y Hollet, 2002), la mediación aplicada al medio familiar sería la forma alternativa de resolver algunos de los conflictos derivados de una ruptura familiar, conflictos tales como la custodia, el pago por los alimentos de los hijos y la pensión compensatoria para él o para la cónyuge. Para completar esta definición se acoge la aportación de Milne (1986), definiendo la mediación familiar como *“una forma de resolver conflictos por medio de un mediador, tercera parte neutral, el rol del cual consiste en ser tercero en la comunicación, guiar a la pareja en la definición de los temas y actuar como agente de resolución de los conflictos, ayudando a los que disputan a llevar su propia negociación a buen término”*.

El modelo transformativo aplicado al ámbito familiar podría ser la primera aproximación a nuevas propuestas de intervención, cuyo foco principal recayese en las emociones emergentes del conflicto que han llevado a las partes implicadas a solicitar la ayuda del servicio de mediación para poder establecer un acuerdo satisfactorio para los mediados. Implantar una nueva metodología de intervención en mediación familiar basada en los modelos de Inteligencia Emocional existentes, podría dar respuesta a las posibles necesidades o carencias detectadas en el proceso y mejorar a su vez, la calidad del servicio prestado.

2. El papel de la inteligencia emocional en el proceso de la Mediación Familiar.

Los elementos que se detectan en el conflicto familiar se pueden clasificar en dos categorías: a) elemento afectivo o relacional: hace referencia a las emociones intensas y descontroladas derivadas en su gran mayoría por percepciones erróneas cargadas de reproches hacia el otro, creación de estereotipos y una mala comunicación. b) Elemento informativo: hace referencia al conocimiento erróneo del otro, de sus necesidades e interés por falta de información (Foro mundial de mediación, 2012).

El concepto de Inteligencia Emocional (IE) apareció por primera vez en la literatura científica, hace algo más de 25 años cuando fue definida por dos profesores de psicología estadounidenses (Salovey y Mayer, 1990) como: *“La habilidad para percibir y expresar las emociones, asimilar las emociones en el pensamiento, comprender y razonar a través de las emociones y regular las emociones en uno mismo y en los demás”* (Mayer y Salovey, 1997). Aunque no tendría una gran repercusión en la sociedad hasta la aparición de un *best seller* que utilizaba el término como título (Goleman, 1995). Se despertaba entonces un gran interés dentro de la comunidad científica por el concepto, convirtiéndose en un campo atractivo para la investigación, que ha generado en estos últimos años importantes hallazgos sobre sus efectos para el funcionamiento personal y social. Al mismo tiempo se desarrollaban diferentes enfoques o modelos en las se sustentaban dichas investigaciones, cada una con su abordaje sobre distintas dimensiones (Mayer, Salovey, Caruso y Cherkasskiy, 2011). Dentro de los modelos desarrollados sobre los que se sustenta la ciencia de la IE, se distinguen los modelos mixtos y los modelos de habilidad basados en el procesamiento emocional de la información (Mayer, Salovey y Caruso, 2000).

El presente estudio, siguiendo la línea de investigación de diversos autores en España como Fernández-Berrocal y Extremera (2005), se desarrolla a partir del modelo de habili-

dad basado en el uso adaptativo de las emociones y su influencia sobre la toma de decisiones en el crecimiento personal (Fernández-Berrocal y Extremera, 2009).

Este modelo está compuesto por cuatro ramas que evalúa habilidades emocionales básicas: la percepción, la facilitación, la comprensión y la regulación. Se ha comprobado que están asociadas a distintos indicadores de bienestar y calidad de vida en diferentes poblaciones (Mayer et al., 2011). A continuación de forma esquemática se presentan el modelo y sus diferentes dimensiones en la figura 2.

Figura 2. Modelo de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey (1997) recuperado de Extremera y Fernández-Berrocal (2004).

Habilidades Integrantes	Breve Descripción
Percepción y expresión de las emociones	La habilidad para percibir las propias emociones y la de los demás, así como la de percibir emociones en objetos, arte, historias, música y otros estímulos.
Asimilación de la emoción en el pensamiento	La habilidad para generar, usar y sentir las emociones como necesarias para comunicar sentimientos, o utilizarlas en otros procesos cognitivos.
Comprensión y análisis emocional	La habilidad para comprender la información emocional, cómo las emociones se combinan y progresan a través del tiempo y saber apreciar los significados emocionales.
Regulación reflexiva de las emociones	La habilidad para estar abierto a los sentimientos, modular los propios y los de los demás así como promover la comprensión y el crecimiento personal.

El descontrol de estas habilidades y emociones genera el conflicto, que, graduado, irá de menor a mayor, dependiendo de la intensidad del descontrol (Foro mundial de mediación, 2012), por lo que en los últimos años se ha empezado a incluir el papel de las habilidades emocionales como base prioritaria para alcanzar un acuerdo satisfactorio para las partes implicadas en el desarrollo de la intervención mediadora en la resolución de conflictos en el seno familiar (Bush y Pope, 2008; Folger, 2008; Goleman, 1995). Por ejemplo, algunos estudios previos nos muestran que en relaciones de convivencia o de conflicto, la consecución o el reajuste de objetivos siempre van acompañados de sentimientos y emociones que determinan nuestro comportamiento y actuación (Acosta, 2004). Pero además, diferentes investigaciones han demostrado que la inteligencia emocional actúa como constructo fundamental para definir el perfil del mediador (García, Estévez y Letamendía, 2007; Salvador y García, 2010). En este sentido, evidencias empíricas nos muestran que la percepción del mediador sobre el conflicto mediado y los mediados está influida directamente por las emociones que experimenta en el transcurso de dicho proceso. Que además, las emociones que experimenta con mayor frecuencia son negativas frente a las positivas y por último que el lenguaje verbal y no verbal que expresan los mediadores suelen coincidir (Smilovitz, 2008).

Otros autores sugieren que los mediadores se enfrentan a las emociones del dolor, la ira y el miedo subyacentes en los mediados que aparecen a lo largo de todo el proceso de mediación. Una sensación de satisfacción, equidad y justicia no puede ocurrir hasta que se aborda ésta tríada emocional. Esta trenza de emociones, a menudo es evitada e ignorada pero debe ser hábilmente desatada, para que se pueda con éxito utilizar la evaluación del riesgo racional y análisis del árbol de decisión. De hecho, tratar con estas emociones a menudo puede ser la clave para una mediación exitosa (Epstein y Epstein, 2010).

No obstante, estos trabajos han analizado por un lado las emociones que genera el conflicto en el seno familiar, las emociones que experimentan los mediados en a lo largo de todo el proceso de mediación. Y por otro lado, nos muestran las habilidades sociales y emocionales que deben desarrollar los mediadores, las técnicas empleadas por los mismos basadas en las emociones y las emociones de los mediados a las que deben enfrentarse para alcanzar un acuerdo de mediación exitoso y satisfactorio para ambas partes implicadas en el conflicto. Otra línea de investigación prometedora es conocer los mecanismos explicativos por los que las personas mediadas con más habilidades emocionales experimentan el conflicto desde una visión más positiva y son capaces de lograr un acuerdo exitoso donde satisfaga las necesidades de los mediados.

En este sentido, desarrollar habilidades emocionales en los mediados a lo largo del proceso de mediación puede resultar clave para el éxito de la misma. De esta manera, unos niveles elevados de habilidades emocionales de los mediados permitirían controlar y regular mejor los estados emocionales negativos provocados por los estresores asociados al conflicto familiar y al proceso en sí de mediación. A su vez, estos niveles bajos de experiencia negativa asociada al conflicto podrían explicar un aumento de los casos mediados considerados como exitosos, mejorando la comunicación entre las partes y la capacidad de resolver sus propios conflictos que pudieran surgir en un futuro.

El presente trabajo y teniendo en cuenta, lo anteriormente descrito, pretende elaborar una propuesta de mediación en el ámbito familiar, basado en el modelo transformativo del conflicto teniendo como eje vertebrador del mismo la IE, ya que resulta el modelo más próximo a este campo en concreto. En los apartados posteriores se examinará el papel del mediador y algunas técnicas aportadas por diferentes autores que contemplan algunas dimensiones que se podrían encuadrar dentro del modelo de IE de Mayer y Salovey (1997).

Tras el análisis de la literatura presentada, en el siguiente apartado se expone una propuesta de intervención de la mediación familiar que tiene como eje vertebrador la IE y sus cuatro dimensiones que podría resultar la clave a las necesidades no cubiertas y descritas por los mediados que han acudido a la mediación como estrategia para la resolución de sus conflictos familiares.

3. Propuesta de mediación.

La mayoría de las mediaciones en el ámbito familiar se llevan a cabo por derivaciones que realizan los Juzgados de Familia tras el comienzo del proceso judicial debido a la interposición de una demanda. Es preciso que las partes implicadas en el conflicto hallen un servicio de Mediación Familiar que se identifique con sus necesidades. Espacio que los mediados vinculen a una oportunidad de mejorar la comunicación deteriorada y dónde ad-

quieran y desarrollen las habilidades sociales y emocionales necesarias para una posterior toma de decisiones que satisfagan las necesidades de las partes implicadas.

A lo largo de todo el proceso de mediación, pero sobre todo, al inicio del mismo es muy importante desarrollar las habilidades emocionales, habilitando un espacio real de tiempo en el que a través de algunas dinámicas y técnicas los mediados se hagan conscientes de las emociones que sienten y los motivos que las desencadenan. Sólo haciéndose responsables de su propia situación es posible dar lugar a la transformación del conflicto, que a su vez, será posible si se trabaja con las emociones en su estado más puro.

El análisis de la literatura de mediación en el ámbito familiar, las evidencias empíricas sobre el papel que desempeña la IE y experiencias que comparten características similares, aportan una serie de directrices, recomendaciones y visión práctica para elaborar un proceso de mediación estructurado teniendo en cuenta en su elaboración los modelos teóricos en los que se sustenta: el Modelo de IE de Mayer y Salovey (1997) y el Modelo Transformativo de Mediación (Folger, 2008).

Este trabajo tiene como objetivo general crear un servicio de mediación familiar basado en el desarrollo de la IE.

Además del objetivo general se plantean otros específicos:

- Objetivo específico 1: Mejorar y mantener el canal de la comunicación y relación entre los mediados, ayudando a resolver los conflictos surgidos en la unidad familiar y disminuir en frecuencia e intensidad en la curva de hostilidad (Allaire y McNeil, 1983).
- Objetivo específico 2: Dotar a todas las partes involucradas en el conflicto de herramientas y habilidades sociales y emocionales tales como, la comunicación, gestión emocional, etc., ayudándoles a regular mejor los estados emocionales negativos provocados por las situaciones de conflicto.
- Objetivo específico 3: Aumentar el equilibrio emocional y los niveles en habilidades emocionales, alcanzando un mayor número de acuerdos estables, duraderos y consensuados.

Así, basándonos en la literatura comentada anteriormente, se establecen los siguientes resultados como los esperados:

- Resultado esperado 1: Los mediados con altos niveles en habilidades emocionales manifestarán mejor comunicación y menor intensidad en la curva de hostilidad.
- Resultado esperado 2: Los mediados manifestaran mayor conocimiento en habilidades sociales y emocionales.
- Resultado esperado 3: El aumento del equilibrio emocional y los niveles en habilidades emocionales aumentará el número de acuerdos estables, duraderos y consensuados.

Esta propuesta de intervención se desarrolla con una metodología activa y participativa, atendiendo a las características de las personas que van a participar en el mismo. Mantener la motivación de los/las participantes es una tarea muy importante para el desarrollo de todo el procedimiento para que se considere exitoso. El equipo profesional debe estructurar las sesiones con el propósito de cubrir las necesidades demandadas y mejorar la calidad del ser-

vicio. Además, para la evaluación de dicha propuesta de intervención se realizará una evaluación pre-test y pos-test que analizaremos a posteriori de una forma más detallada.

3.1. Consideraciones previas

El proceso de mediación se plantea desde la co-mediación. Los mediadores han de ser profesionales de diferentes ramas sociales (derecho, psicología, trabajo social, educación social) (Morán, 2015), estar formados debidamente en técnicas de mediación y resolución de conflictos, así como, estar inscritos en el registro de mediadores correspondiente. Es imprescindible, que los mediadores estén formados en Inteligencia Emocional, para una adecuada aplicación de la propuesta de intervención aquí presentada. A continuación se presentan los bloques establecidos y diferenciados propuestos para una mediación familiar:

Bloque 0: Supone el inicio del proceso de mediación, en el cual se trabaja con las partes para identificar la naturaleza del conflicto (Morán, 2015) y crear un clima de confianza. Espacio donde puedan expresar sus inquietudes, miedos o dudas referentes al procedimiento. Se promueve la participación y motivación de las partes para continuar dicho proceso. Este bloque o está compuesto por la primera sesión que hace referencia a la sesión informativa o primera toma de contacto con los mediados. Además, antes de finalizar la sesión si los mediados están dispuestos a continuar con el procedimiento y siempre con su consentimiento, se les expedirá el pre-test para a posteriori poder realizar la evaluación de la propuesta de intervención.

Bloque 1: Este bloque está compuesto por dos sesiones. En ellas se trabajará con las partes, de forma activa, las emociones que les genera el conflicto a tratar y disminuir las emociones negativas o transformarlas, haciéndoles conscientes de su propia situación de tal forma, que participen en su propio cambio hacia una visión positiva del conflicto para alcanzar de forma conjunta un acuerdo que satisfaga realmente la necesidades de los implicados.

Bloque 2: Consta de dos sesiones, donde una vez adquiridas las herramientas necesarias para la gestión emocional del conflicto, se motiva a las partes para que exploren su creatividad para elaborar ideas y propuestas de soluciones de los ámbitos a tratar dentro del propio conflicto y poner fin al mismo, mejorando la comunicación, el equilibrio emocional que desemboca en una mayor autoestima y la relación entre los mediados.

Bloque 3: Hace referencia a la última sesión de la mediación, donde se define el acuerdo en función de las soluciones propuestas para el fin del conflicto (Morán, 2015), aportadas por las partes en las sesiones previas. Además, se expedirá de nuevo los instrumentos de evaluación para proceder a su posterior análisis y comparar resultados con el pre-test. Conjuntamente se expedirá instrumentos de medición de satisfacción con el servicio de mediación recibido.

Antes de comenzar a estructurar las sesiones y su contenido, se hace necesario tener en cuenta que el proceso de la mediación es un proceso dinámico y que se deben adecuar a las características y peculiaridades de cada caso, dando respuesta a las necesidades expuestas por los mediados (Morán, 2015). Los mediadores aplicarán las técnicas, instrumentos y

dinámicas apropiadas en el momento que corresponda y que resulten afines a los modelos teóricos sobre los que se sustenta.

En relación a la duración del procedimiento se estima en una media de seis sesiones, una por semana, por procedimiento de mediación familiar de hora y media aproximadamente cada sesión, susceptibles a cambios, pudiéndose alargar o reducir según cada caso particular. Por supuesto siempre se mantendrá una postura abierta a la participación de aquellas personas inmersas en el conflicto que puedan información relevante (Morán, 2015).

3.2. Desarrollo Bloque 0: Sesión informativa.

1ª Sesión informativa con las partes.

En un primer momento se realiza la presentación de los profesionales y de las partes implicadas en el conflicto. En este punto es importante que los mediadores pregunten por la posibilidad de tutear a las partes mediadas, ya que facilita un clima de confianza y de distensión. Seguidamente se transmite el significado de la mediación, los principios de la mediación según Munné y Mac-Cragh (2006), anteriormente citado, explicar el carácter voluntario y confidencial de la mediación, las funciones de los mediadores, desarrollo y ventajas del proceso, sus reglas y normas, duración de las sesiones y de la mediación y el coste de las mismas.

Para el conocimiento de la motivación del uso del servicio de mediación familiar es importante realizar preguntas abiertas relacionadas, tales como: *¿Qué era la mediación para ti? ¿Por qué habéis elegido el servicio de mediación familiar para resolver vuestro conflicto? ¿Qué esperas conseguir con este proceso?,...*

Es indispensable despertar su motivación e implicación en todo el proceso (Morán, 2015). Para ello, los mediadores explican en qué consiste el modelo transformativo del conflicto tratando temas como que el conflicto es algo inherente a la convivencia de las personas en el mismo hogar. Que además, existe la curva de hostilidad dentro del conflicto y que posiblemente se encuentren en el momento más álgido del mismo. Que el conflicto genera emociones negativas y malestar entre las partes implicadas. Que existen temas importantes a tratar, que les preocupa, como consecuencia del conflicto principal.

Con ello se pretende transmitir a las partes que los mediadores y el servicio poseen los conocimientos necesarios derivados de este tipo de conflictos. De este modo, las partes se sentirán identificadas y no verán como algo lejano a su caso particular lo que el servicio le ofrece. Además, se recalca la importancia que las emociones tienen sobre la toma de decisiones y que se trabajará de forma activa en ellas para mejorar su comunicación y regulación emocional.

Para cerrar esta primera sesión y si las partes están de acuerdo en continuar se firma el acuerdo de mediación, el compromiso de confidencialidad y los cuestionarios del pre-test para evaluar la eficacia del servicio. Muy importante reconocer la importancia de que las partes hayan acudido a esta primera sesión y animarles a continuar con la oportunidad que se están brindando con el uso de este servicio.

El lenguaje utilizado se adecuará a las características de los mediados, en función de edad, nivel cultural, cultura, etc., transmitiendo en todo momento, a través, de a comunicación verbal y no verbal cercanía, seguridad, confianza, firmeza, calidez y tranquilidad.

3.3. Desarrollo Bloque 1: Exploración del problema

2ª Sesión con los mediados: El conflicto.

La segunda sesión hace referencia a la recogida de información acerca del conflicto principal. Los mediadores necesitan conocer el origen del conflicto para cada una de las partes. Saber si coinciden en el foco del problema. Es necesario definir el conflicto principal y los temas a tratar derivados del mismo. Es una forma de que ambas partes tomen consciencia de su situación y conformar un punto sobre el que trabajar para la transformación del conflicto y alcanzar acuerdos viables a posteriori.

En esta sesión la función de los mediadores será: la receptividad; la empatía; el respeto; el calor humano y la objetividad (Levesque, 1998). Los objetivos y estrategias utilizados por los mediadores serán: la escucha activa; reflejar; recogida de información; aportación de información; utilización de un lenguaje neutro; decidir el ritmo de la sesión; utilizar el humor (Levesque, 1998). Se añaden la realización de preguntas exploratorias, resumen y reformulación.

La divergencia de opiniones entre los mediados, sobre el origen y causas del conflicto, aporta información valiosa en cuanto a la relación existente entre ambos, la comunicación, la percepción del conflicto y las distintas formas de afrontamiento que acoge cada parte en relación al conflicto tratado (Morán, 2015). Antes de dar por finalizada la sesión es muy importante recalcar el esfuerzo que están realizando los mediados.

3ª Sesión con los mediados: Exploración emocional

La tercera sesión se va a centrar exclusivamente en la exploración de las emociones subyacentes derivadas del conflicto. Para llegar a la cuarta dimensión del modelo de IE Mayer y Salovey (1997), regulación emocional y aplicarla en el conflicto en el ámbito familiar, es necesario previamente, que desarrollen las tres primeras ramas de dicho modelo. Para ello, en primer lugar se trabajará con la identificación de las emociones en las personas y en uno mismo, que desencadenan el conflicto a tratar. Los mediadores prepararán una dinámica (Véase Anexo I) dirigida a desarrollar esta dimensión de la IE. Esta dinámica inicial tiene como objetivo principal la toma de consciencia de las emociones que sienten cuando entran en contacto con aspectos del conflicto. La primera dinámica consistirá en que escriban cinco emociones que sienten sobre el conflicto y posteriormente se hará una puesta en común, abriéndose un pequeño debate sobre qué es lo que más le ha llamado la atención, si las emociones que sienten coinciden con la contraparte o si por el contrario no se asemejan y si habían pensado en algún momento que la otra parte implicada podía sentirse como ha descrito. El tiempo para reflexionar, escribir y verbalizar favorece la toma de consciencia de aquello que sentimos en uno mismo y en los demás. Para el desarrollo de las ramas dos y tres, correspondientes a la asimilación de la emoción en el pensamiento y la comprensión y el análisis emocional respectivamente, se pondrán en práctica dos dinámicas que pretenden trabajar la comunicación verbal y no verbal que expresan respecto al conflicto tratado (Véase Anexo II y III). La primera dinámica irá enfocada a la comunicación verbal del conflicto. Se le pedirá a cada una de las partes que piensen qué estilo de comunicación verbal y afrontamiento adopta ante el conflicto; el estilo pasivo, el estilo agresivo o

el estilo asertivo. En este punto se hará una breve explicación de lo que significa cada estilo de comunicación verbal para mayor entendimiento. A posteriori se realizará una puesta en común en la que se les pedirá que comenten si perciben el mismo estilo que se ha otorgado la parte opuesta. Con la segunda dinámica se desarrollará la comunicación no verbal a través de una dinámica en la que se les pedirá a los mediados que representen al menos dos emociones que les causa el conflicto a través de la mímica. Deberán adivinar qué emoción se está representando. Se abrirá un pequeño debate en torno a la actividad desarrollada para profundizar en la forma de comunicación que adoptan y cuál quisieran acoger en adelante con respecto al conflicto tratado y/u otros posibles conflictos futuros. Con estas dinámicas se pretende favorecer el establecimiento de una nueva forma de comunicación entre los mediados. Por último, para trabajar la cuarta y última rama del modelo de IE en el que se basa esta propuesta de intervención que hace referencia a la regulación reflexiva de las emociones. Para ello, se llevarán a cabo dos dinámicas, una que favorecerá el desarrollo de la habilidad de la empatía, mientras que la otra dinámica fomentará el reconocimiento de las partes mediadas. Para el desarrollo de la empatía se realizará un intercambio de roles (Cobb, 1991) (Véase Anexo IV), en el que se le pedirá a cada mediado que se haga pasar por el contrario y que exprese lo que siente como la identidad adoptada. A continuación se comentará la actividad. Llegados a este punto y tras el esfuerzo realizado por las partes mediadas, se hace necesario habilitar un espacio dirigido al reconocimiento de los mediados. Mediante la puesta en marcha de una dinámica (Véase Anexo V) se promueve el reconocimiento mutuo entre las partes mediadas. En dicha dinámica se les pedirá que notas escriban valores o cualidades positivas de la otra parte que hayan observado en el desarrollo del proceso de mediación hasta el momento. Además se acompañará de un escrito un poco más amplio, donde se plasme un mensaje totalmente libre, desde una visión positiva referente al conflicto. Esta dinámica es de especial importancia, ya que brinda la oportunidad de practicar una nueva forma de comunicación desde un punto de vista positivo en relación a la persona y el conflicto.

Esta sesión tiene como principal objetivo establecer una comunicación funcional y honesta, favorecer sentimientos, identificar y clarificar roles, compartir la información e identificar las expectativas (Levesque, 1998). Para ello los mediadores usarán las técnicas de parafrasear y resumir, individualizar y reformular, universalizar y confrontar, reencuadrar e interpretar (Levesque, 1998). Junto con los reencuadres se pretende legitimar a los mediados para transformar su posición negativa de confrontación en una posición positiva de colaboración (Díez y Tapia, 1999), mostrando las habilidades y herramientas que poseen para resolver los conflictos, expresar sus deseos o peticiones de forma asertiva.

En esta sesión cabe dedicar una especial mención al buen uso del silencio ya que es un factor que permite facilitar el desarrollo de la inteligencia emocional (Robles, 2015). El silencio permite a cada mediado centrar y focalizar su pensamiento en sí mismo y en sus emociones, facilita la reflexión, así como la toma de consciencia de lo que están sintiendo y el por qué lo sienten. El mediador debe conocer cuando es el momento de usar el silencio en el desarrollo de las dinámicas para favorecer la implicación de las partes en las mismas y obtener el mayor beneficio de ellas.

Antes de finalizar la sesión se hace necesario agradecer su disposición y participación en las dinámicas propuestas y el esfuerzo que requiere.

3.4. Desarrollo Bloque 2: Aclarar y Toma de decisiones

4ª Sesión: Aclarar el conflicto

La sesión cuatro está destinada al trabajo conjunto de las partes implicadas en el conflicto. Para ello, se hace necesario resumir y recordar todo lo trabajado hasta el momento. En esta fase es interesante exponer los aspectos positivos que cada parte ha observado en las aportaciones de la parte contraria. Es una forma aclaratoria de visualizar las necesidades y puntos en común, apartando la atención de los puntos que los separan y que genera el conflicto.

Llegados a este punto, los mediadores tienen como finalidad el comienzo de la facilitación de la negociación, a través, de la identificación de las necesidades, exposición de lo que está en juego, equilibrar poderes, favorecer la toma de decisiones (Levesque, 1998). Llevarán a cabo técnicas de previsión de dificultades y destacar las similitudes, promoviendo la creatividad y mostrando una actitud de flexibilidad y realismo (Levesque, 1998). Añadir el uso del resumen y parafraseo de toda la información, observando los flujos de comunicación y su contenido para transformar los mensajes con connotaciones negativas en positivos (Morán, 2015).

Finalmente se le pide a los mediados que piensen en los temas subyacentes en los que hay que alcanzar algún acuerdo y en las propuestas viables para darle solución. Se promueve la creatividad y flexibilidad. Se propone como tarea para casa, para que traigan sus propuestas reflexionadas y fundamentadas para la próxima sesión. Resulta interesante que los mediados interioricen, reflexionen y asimilen todo lo expuesto y trabajado durante el proceso.

5ª Sesión con los mediados: Propuesta de soluciones y toma de decisiones.

Esta quinta sesión hace referencia a la puesta en común de las posibles soluciones que proporcionan las partes y se consensua el orden de los temas a tratar. El uso del rotafolios en esta fase resulta muy útil ya que en él se plasma y visualiza las propuestas de cada mediado en relación a cada tema a tratar. Se establecen los puntos de conexión dentro de las propuestas aportadas por cada uno de los mediados, así como las diferencias. La función principal de los mediadores en este punto es la facilitación de la negociación, favoreciendo la toma de decisiones, poniendo a prueba la realidad, realizando una planificación (Levesque, 1998).

Para que el acuerdo resulte viable y estable en el tiempo, es necesario contemplar todas las opciones posibles mediante preguntas hipotéticas y presuposicionales (Morán, 2015): *¿Mejorará la relación con esta decisión?; En el pasado no funcionó esta alternativa, ¿crees que funcionará de aquí en adelante?...*

Finalmente en el rotafolios se plasma las decisiones que se han tomado conjuntamente en relación a los temas tratados, siendo realistas, equilibrados, consensuados y alcanzables.

Al término de la sesión se recuerda y agradece el esfuerzo y empeño y como resultado se ha obtenido un acuerdo y una mejora en su comunicación y relación.

3.5. Desarrollo Bloque 3: El acuerdo.

6ª Sesión con los mediados: el acuerdo.

Resulta ser la última fase de la mediación, dónde se hace entrega del acuerdo parcial o final a las partes y se procede a su lectura repasando junto a ellos todos los puntos. Los mediadores resaltaran la importancia del cumplimiento del acuerdo (Morán, 2015) y de la importancia de la implicación que han mantenido a lo largo de todo el procedimiento.

A posteriori se pasa a firmar el acuerdo, tanto por los mediadores como por las partes implicadas. Antes de finalizar se hace entrega del pos-test con los cuestionarios de evaluación que ya se pasaron el pre-test, junto con cuestionarios de satisfacción para evaluar el papel de los mediadores, el proceso y el acuerdo, para conocer la eficacia de la mediación y posibles futuras modificaciones, en caso de que sean necesarias (Bethel y Singer, 1982).

3.6. Evaluación

Con la evaluación cuantitativa se pretende medir la eficacia de la aplicación de la presente propuesta de intervención de la mediación en el ámbito familiar basada en el modelo transformativo del conflicto y el desarrollo de la IE. Se realizará mediante un diseño pretest-posttest de un solo grupo (Cook y Campbell, 1979). A los mediados que estén de acuerdo se les expedirá una serie de cuestionarios en la sesión informativa (pre-test), y una vez haya finalizado el proceso de mediación se volverán a pasar los mismos cuestionarios para poder evaluar así los resultados de dicha propuesta de intervención (pos-test). La utilización de un pre-test posibilita evaluar la cantidad de cambio que se ha producido con la intervención, cuántos sujetos han cambiado en una dimensión particular. Esto nos permite averiguar el efecto de la intervención y hacer una valoración del cambio ocurrido desde el pre-test hasta el pos-test, así como evaluar los beneficios que reporta la IE en las personas mediadas.

Además, al finalizar también se expedirá un cuestionario de satisfacción del servicio de mediación que han recibido las partes mediadas y se contabilizará el número de mediaciones en las que se han establecido acuerdo. A posteriori se procedería a la recogida y análisis de datos.

1.5.1 Instrumentos

Inteligencia Emocional Percibida

Para evaluar la IEP se utiliza la escala *Trait Meta-Mood Scale* (TMMS-24; Salovey, Mayer, Goldman, Turvey y Palfai, 1995; en su versión adaptada al castellano de Fernández-Berrocá, Extremera y Ramos, 2004). Es una medida de auto-informe que recoge tres habilidades emocionales: Atención (grado en el que las personas creen prestar atención a sus emociones), Claridad (capacidad que las personas creen que tienen para percibir y diferenciar entre emociones) y Reparación emocional (grado en que las personas creen que son capaces de modificar sus estados de ánimo, reduciendo las emociones negativas y prolongando las positivas). Compuesta en su totalidad por 24 ítems que se reparten en 8 ítems para cada dimensión.

Estilos de Comunicación

Para evaluar los estilos de comunicación se utiliza el Inventario de Estilos de Comunicación (Sánchez-Aragón y Díaz-Loving, 2003; en su versión reducida de Roca, 2003), donde se evalúa el estilo de comunicación propio y el de la pareja, así como, la percepción que se tiene del estilo y nivel de autodivulgación de la otra parte. Cada uno dividido por dos dimensiones: estilo positivo y estilo negativo.

Se contabilizará el número de mediaciones en las que se han establecido acuerdo.

4. **Árbol de decisión de la Mediación Familiar basada en la Inteligencia Emocional**

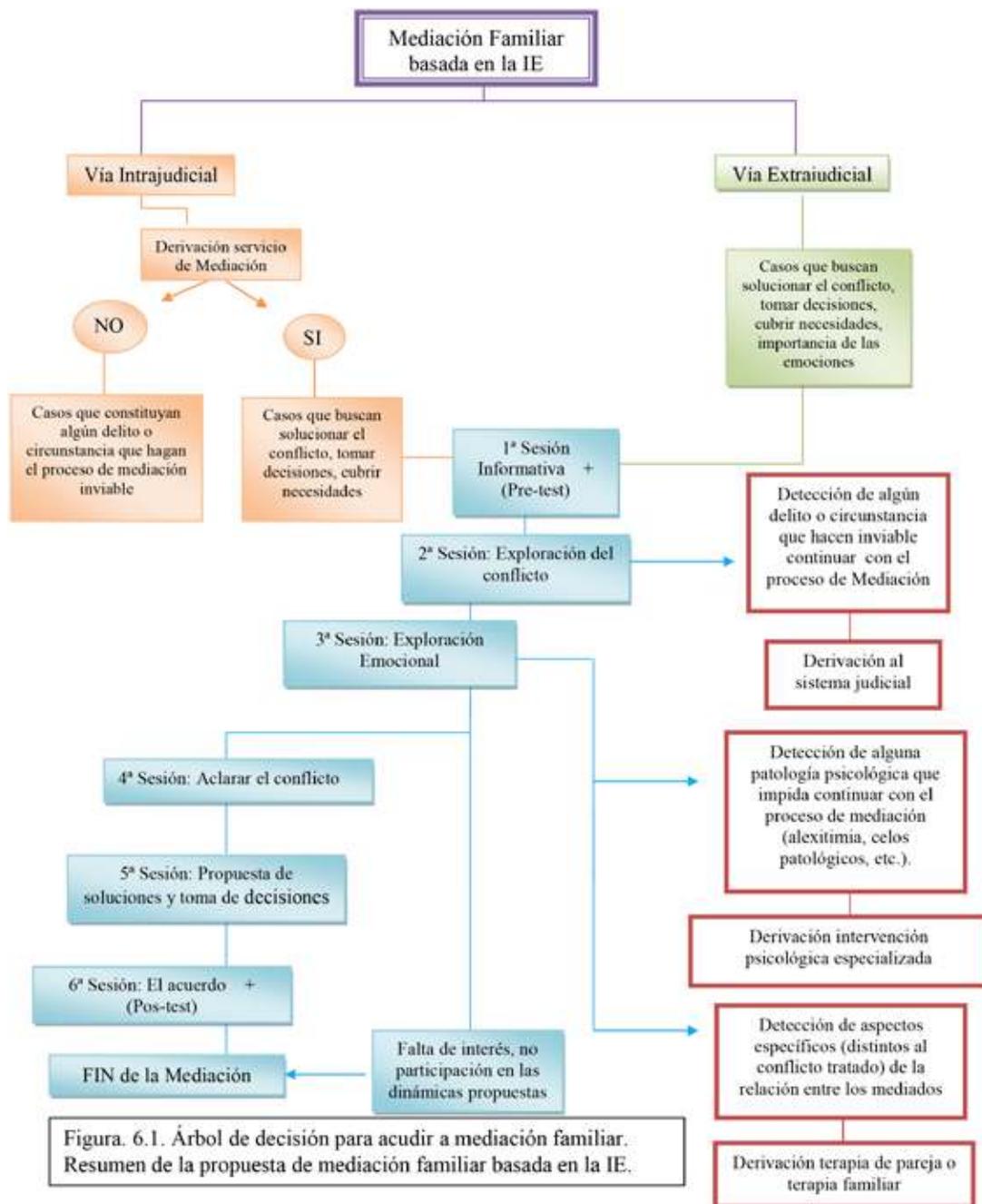


Figura. 6.1. Árbol de decisión para acudir a mediación familiar. Resumen de la propuesta de mediación familiar basada en la IE.

5. Conclusiones

Los cambios de transformación que se está gestando a nivel mundial, y concretamente en España, están modificando el concepto de familia y generando nuevos conflictos dentro del seno familiar (Rondón, 2011). Es por ello que el presente trabajo presenta como objetivo general crear un servicio de mediación familiar basado en el desarrollo de la IE.

Sin embargo, la implantación de nuevos programas o propuestas de intervención en la mediación familiar no se fomentarán sino se preserva y promueve el valor único de la mediación. Cuando los agentes institucionales llegan a familiarizar este servicio con una práctica mediadora directiva o no encuentran diferencia con otras alternativas disponibles para la resolución de conflictos, menor será su apoyo y financiación a la puesta en marcha de nuevos programas o propuestas de intervención mediadora (Folger, 2008).

La mediación familiar aplicada desde un enfoque transformativo proporciona a la práctica una experiencia singularmente poderosa para quienes están en conflicto, ya que confía en el poder de la interacción humana para liberar el potencial de las personas para la revalorización y el reconocimiento (Folger, 2008). En este punto es donde la IE cobra relevancia, ya que puede aportar al proceso de mediación ese valor único y diferente para los potenciales mediados terminando por decantarse por la mediación como alternativa para resolver sus conflictos.

Especial importancia recae sobre los mediadores, los cuales deben guiar el proceso de mediación con metas claras y alternativas. En este sentido, los mediadores deben interiorizar los principios de la mediación, articulándolos y entendiéndolos para una práctica eficaz y responsable (Della Noce, Bush Y Folger, 2002). Por último, relevante va a resultar la valoración realizada por el mediador en torno al conflicto, la mediación y los mediados (Bush y Pope, 2008).

Por ello, sería interesante seguir profundizando en la dirección apuntada contribuyendo a un mayor conocimiento de la influencia de la reparación emocional sobre los mediados y su relación, el conflicto mediado y su solución. En este sentido, encontrar este tipo de evidencias supone un marco teórico interesante que permitirá comprender mejor cómo funcionan los recursos personales y cuáles son los mecanismos subyacentes que actúan cuando los mediados se enfrentan a situaciones que generan conflicto.

También sería aconsejable realizar un estudio longitudinal a partir de los primeros resultados que se obtuviesen del análisis de la eficacia de la propuesta de intervención, que permitiría un mejor entendimiento de las distintas relaciones causales entre el conjunto de variables evaluadas.

Para finalizar, es importante analizar las implicaciones que a nivel de intervención puede aportar el presente trabajo. Esta propuesta sería extrapolable a cualquier ámbito de la mediación, ya que las investigaciones previas sugieren que sería muy relevante que los profesionales de la mediación y los servicios de mediación existentes en la actualidad, tengan en cuenta el desarrollo de la IE de los mediados como parte del enfoque transformativo del conflicto como recurso de manejo y afrontamiento emocional (Bush y Pope, 2008; Epstein y Epstein, 2010; Folger, 2008; Robles, 2015; Salvador Ferrer y García López, 2010). Sobre todo, para demostrar a través de programas de formación con grupos controles y grupos experimentales que estas variables una vez mejoradas ayudan efectivamente a mejorar la

comunicación y a disminuir la frecuencia e intensidad de los conflictos surgidos posteriormente a la intervención.

Por último, se debe hacer un esfuerzo por parte de todos los profesionales de las ciencias sociales y jurídicas por incluir nuevos paradigmas de intervención que subrayan la importancia de los estados afectivos y emocionales consecuencias de una situación de conflicto. El papel de los factores emocionales en los mediados podría contribuir a mejorar el servicio de mediación y su potencial impacto sobre las partes implicadas.

Es responsabilidad nuestra, de los profesionales del campo de la mediación articular y comprometerse con nuestro propósito transformativo y llevarlo a la práctica, regido por objetivos claros, potentes y únicos (Folger, 2008).

6. Referencias

- Acosta, A. (2004). Regulación de conflictos y sentimientos. *Manual de paz y conflictos*. Edit. Universidad de Granada, 201- 222.
- Allaire, B. y McNeil, R. (1983). Teaching Patient Relations in Hospitals: The Hows and Whys. Edit. Health Forum.
- Bethel, C.A. y Singer, L.R. (1982). Mediation: a new remedy for cases of domestic violence. *Vermont Law Review*, 7, 15- 32.
- Bush, R.A.B. y Pope, S.G. (2008). La mediación transformativa: un cambio en la calidad de la interacción en los conflictos familiares. *Revista de Mediación*. 1. 2. Octubre 2008, 17- 28.
- Coob, S. (1991). Einsteinian practice and Newtonian discourse: Ethical crisis in mediation. *Negotiation Journal*, 7 (1), 87- 102.
- Cook, T.D. y Campbell, D.T. (1979). *Quasi- experimentation. Design and analysis issues for field settings*. Chicago, IL.; Rand McNally.
- Della Noce, D. J., Bush, R. A. B. y Folger, J.P. (2002). Clarifying the theoretical underpinnings of mediation: Implications for practice And policy. *Pepperdine Dispute Resolution Law Journal*, 3, 39-65.
- Díez, F. y Tapia, G. (1999). *Legitimación. Herramientas para trabajar en mediación*. 1ª edición. Barcelona: Paidós, 99- 116.
- Epstein, J. y Epstein, S. (2010). Grief, Anger and Fear in Mediation. *Alternative Dispute Resolution. Colorado Trial Lawyers Association* June/July, 37- 42.
- Extremera, N. y Fernández-Berrocal, P. (2004). El uso de las medidas de habilidad en el ámbito de la inteligencia emocional. Ventajas e inconvenientes con respecto a las medidas de auto-informe. *Boletín de psicología*, 80, 59-77.
- Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N. (2009). La Inteligencia Emocional y el estudio de la felicidad. *Revista Interuniversitaria de formación de profesorado*, 66, 85- 108.
- Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N. (2005). La Inteligencia emocional y la educación de las emociones desde el modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de formación de profesorado*, 19, 63-93.

Fernández-Berrocal, P., Extremera, N. y Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological Report*, 94, 751- 755.

Folger, J.P. (2008). La mediación transformativa: preservación del potencial único de la mediación en situaciones de disputas. *Revista de Mediación*. 1.2. Octubre 2008 6- 16.

Foro Mundial de Mediación (2012). *Tiempo de Mediación, Liderazgo y Acción para el cambio; Ponencias de EXPERTOS en MEDIACIÓN*. VIII Conferencia Internacional, Foro Mundial de Mediación. Valencia- España (18- 21 de Octubre). 1.

Gale, J., Mowery, R., Herrman, M., Hollet, N., (2002). Considering effective divorce mediation: Three potential factors. *Conflict Resolution Quarterly*, 19 (4), 389- 420.

García, M.I., Estévez, I. y Letamendía, P. (2007). El CUIDA como instrumento para la valoración de la personalidad en la evaluación de adoptantes, cuidadores, tutores y mediadores. *Intervención Psicosocial*, 16, 3 Madrid.

Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York. Bantam Books. (Traducción castellana: Kairos, 1996).

Levesque, J. (1998). *Méthodologie de la médiation familiale*. Canadá: Edisem, Inc.

Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., y Cherkasskiy, L. (2011). Emotional intelligence. *The Cambridge handbook of intelligence*. New York, NY: Cambridge University Press; US, 528-549.

Mayer, J. y Salovey, P. (1997). What is Emotional Intelligence? En Salovey, P. y Sluyter, D. *Emotional development and Emotional intelligence: Educational implications* (Eds.) New York: Harper Collins, 3- 34.

Mayer, J.D., Salovey, P., y Caruso, D.R. (2000). *Models of emotional intelligence*. In

R. J. Sternberg (Ed.), *The handbook of intelligence*. New York: Cambridge University Press, 396–420.

Milne, A. (1986). Divorce Mediation: Un process of Self-Definition and Self-Determination. En JACOBSON, N.S.; GUZMAN, A.S. (Eds.). *Clinical Handbook of Marital Therapy* Nueva York: Guilford, 96-130.

Morán, H. (2015). *Propuesta de mediación en violencia filio-parental* (pp. 25- 34).

Trabajo fin de máster de Mediación. *Universidad de Málaga*.

Munné, M. y Mac-Cragh, P. (2006). *Los 10 principios de la cultura de la mediación*.

Barcelona: Graó.

Pastor, E. e Iglesias, E. (2011). La mediación intrajudicial como método de resolución de conflictos en el seno familiar. *Entramado*, 7, 1, 72- 87.

Robles, M.P. (2015). El valor del silencio en el proceso de mediación. *Universidad Internacional de Andalucía (UNIA)*.

Roca, C.M. (2003). Efectos de los estilos de comunicación y los estilos de negociación en la satisfacción de pareja. *Tesis licenciatura, Facultad de Psicología, México*.

Rondón, L.M. (2011). Nuevas formas de familia y perspectivas para la mediación: El tránsito de la familia modelo a los distintos modelos familiares. *I Congreso Internacional de Mediación y Conflictología. Cambios sociales y perspectivas para el siglo XXI*. Sevilla: UNIA, 82-92.

Rozenblum, S. (1998). *Mediación en la Escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente*. Aique Grupo Editor S.A. Capital Federal (Argentina). Primera edición.

Salovey, P. y Mayer; J.D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.

Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S. L., Turvey, C. y Palfai, T. P. (1995). Emotional attention, clarity and repair: exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. En J. W. Pennebaker (Ed.), *Emotion, Disclosure y Health* Washington: American Psychological Association, 125-154.

Salvador, C.M. y García, E. (2010). Compromiso e inteligencia emocional en mediadores del Poder Judicial de Oaxaca, México. *Diversitas*, 6,2 Bogotá July/Dec.

Sánchez, R. y Díaz, R. (2003). Patrones y estilo de comunicación de la pareja: Diseño de un inventario. *Anales de psicología*, 19, 2, 257- 277.

Smilovitz, J. (2008). Emotions in Mediation: Disputan of the Mediator. *Netherlands Institute of International Relations "Clingendael"*, 1569- 2981.

Viana, M.I. (2014). *La Mediación: características, modelos, procesos, técnicas y herramientas de la persona mediadora, y límites a la mediación*. Universidad de Valencia. Recuperado de: <http://roderic.uv.es>

Anexos

Anexo I

¿QUÉ SIENTO?		
Objetivo:		
<ul style="list-style-type: none"> - Identificar y verbalizar emociones derivadas del conflicto. - Fomentar la toma de consciencia de las emociones. 		
Descripción de la actividad:		
A cada mediado se le facilitará un folio y un rotulador de color verde, en el que tendrán que escribir al menos cinco emociones que experimentan en relación al conflicto tratado.		
Debate:		
Posteriormente, los mediadores abrirán el debate mediante diversas preguntas, tales como, ¿Te ha resultado difícil identificar lo que sentías? ¿Pensabas que la otra parte podría estar sintiendo lo que ha descrito? ¿Qué es lo que más te ha llamado la atención? Los mediadores dejarán intervenir de forma libre a las partes mediadas.		
Material: Folios y bolígrafos	Tiempo: 12 minutos	Estructura: Individual y Grupal

Anexo I: Elaboración propia

Anexo II

MI ESTILO		
Objetivo:		
<ul style="list-style-type: none"> - Conocer los estilos principales de comunicación verbal. - Favorecer la comunicación verbal entre las partes conflicto. - Tomar consciencia del estilo verbal comunicativo empleado en el conflicto 		
Descripción de la actividad:		
Breve explicación de los estilos principales de comunicación verbal: pasivo, agresivo y asertivo. A cada mediado se le pedirá que piense qué estilo de comunicación verbal y afrontamiento adopta ante el conflicto; el estilo pasivo, el estilo agresivo o el estilo asertivo.		
Debate:		
Posteriormente, se hará una puesta en común, haciendo preguntas, los mediadores para la facilitación de la comunicación de las partes, como ¿Identificas el estilo que ha descrito la otra parte como el que percibes? ¿Difiere el estilo que utilizas en la comunicación con el que desearías emplear de aquí en adelante? ¿Cómo te gustaría que se comunicara la otra parte contigo? ¿Cambiaría algo? Los mediadores dejarán intervenir de forma libre a las partes mediadas.		
Material: No requiere	Tiempo: 15 minutos	Estructura: Individual y Grupal

Anexo II: Elaboración propia

Anexo III

MIMICA EMOCIONAL		
Objetivo:		
<ul style="list-style-type: none"> - Favorecer la comunicación no verbal entre las partes conflicto. - Tomar consciencia de la comunicación no verbal empleada en el trato del conflicto. 		
Descripción de la actividad:		
<p>Los mediadores les pedirán a cada uno de los mediados que piensen en esas emociones que experimentan cuando abordan el conflicto tratado. A posteriori se les pedirá que representen al menos dos de esas emociones a través de la mímica. El otro mediado hace de observados y debe adivinar de qué emociones se trata.</p>		
Debate:		
<p>Se abrirá un pequeño debate en torno a la actividad desarrollada para profundizar en la forma de lenguaje no verbal que adoptan ante el conflicto. Para ello los mediadores lanzarán preguntas para reflexionar acerca de ello:</p> <p>¿Concuerda el lenguaje verbal y no verbal utilizado en el conflicto? ¿Hay gestos que te provocan malestar? ¿Cómo percibes el lenguaje no verbal que emplea la otra persona? ¿Qué lenguaje no verbal empleas? ¿Cómo te gustaría que se abordara en un futuro? ¿Cambiarías algo de tu lenguaje no verbal? Se facilitará un espacio de tiempo para que los mediados reflexionen e intervengan de forma libre.</p>		
Material: No requiere	Tiempo: 15 minutos	Estructura: Individualy Grupal

Anexo III: Elaboración propia

Anexo IV

YO SOY...		
Objetivo:		
<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar la empatía entre los mediados. - Favorecer la comunicación entre los mediados. - Ampliar perspectivas del conflicto. 		
Descripción de la actividad:		
<p>Los mediadores les piden a los mediados que adopten la identidad de la contraparte y que explique el conflicto, sus necesidades y emociones desde el punto de vista de la identidad adoptada. Muy importante que empiecen diciendo: “yo soy... (Nombre de la contraparte)” y que cada vez que comiencen una frase lo hagan desde el “yo...”.</p>		
Debate:		
<p>Posteriormente, se hará una puesta en común, haciendo preguntas, los mediadores, como ¿Te ha costado ponerte adoptar la identidad de la otra persona? ¿Observas el conflicto desde otra perspectiva? ¿Te ha servido para ponerte en el lugar de la otra persona? ¿En el intercambio de roles ha faltado algo que para ti es importante? Los mediadores dejarán intervenir de forma libre a las partes mediadas.</p>		
Material: No requiere	Tiempo: 15 minutos	Estructura: Individualy Grupal

Anexo IV: Elaboración propia a partir del modelo de Sara Cobb (1991).

Anexo V

GOTAS DE LLUVIA		
<p>Objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promover un clima de bienestar personal de los mediados. - Valorar y admirar las cualidades positivas de la contraparte en relación al conflicto tratado. 		
<p>Descripción de la actividad:</p> <p>Los mediadores explicarán el desarrollo de la actividad, en la que cada componente del grupo recibirá un buzón (de papel) que deberán personalizar, conteniendo en su interior folios de colores. En cada folio escribirán mensajes positivos a la otra parte que tengan relación al conflicto tratado o el proceso de mediación. Una vez se hayan escrito los folios en el tiempo estipulado (ofreciendo la oportunidad de escribir cuantos quieran dentro del espacio de tiempo establecido) se depositarán en los buzones correspondientes. Los mediadores pedirán que lean esas notas recibidas.</p>		
<p>Debate:</p> <p>Se abrirá el debate, pidiendo que expresen que han sentido al leer las notas con mensajes positivos. Qué piensan al respecto. Si les ha resultado difícil escribir los mensajes, etc.</p>		
<p>Material: Papel y bolígrafo</p>	<p>Tiempo: 15 minutos</p>	<p>Estructura: Individual y Grupal</p>

Anexo V: Elaboración propia.

