

2019

MONOGRÁFICO: LAS PREGUNTAS

A G MEDIAR
• N E W S •

AUTORES:

- * Fco. Tomás Prieto Moraleda
- * Cristina Montero Bonilla
- * Marta Antuña Egocheaga
- * Charo Mata Calvo



LAS PREGUNTAS

HERRAMIENTA PARA LOS PROFESIONALES DE LA MEDIACIÓN EN EL PROCESO

INTRODUCCIÓN. Tomás Prieto

En esta ocasión no acudiré a la inestimable ayuda de los manuales, dado que creo tener una gran introducción en lo que a las preguntas se refiere, uno de los post más visitados de este Blog.

En octubre del año pasado pude asistir a través de videoconferencia a una gran ponencia de más de dos horas de la **Dra. Mariné Suares** Psicóloga y Mediadora argentina. Como saben es una de las más grandes expertas a nivel internacional en cuanto a mediación familiar y el uso de las preguntas.

Por tanto, y como ella misma recomienda: *"estas técnicas son las mejores para la mediación de los abogados, además son muy empleadas en el Modelo Circular Narrativo de Sara Cobb y en el Modelo Transformativo de Robert Bush y Joseph Folger. . ."*; les dejo [aquí el enlace](#) para que puedan consultarlo.

Cristina Montero Bonilla, es Trabajadora Social y Mediadora, coautora de los manuales (4 vol.) sobre mediación comunitaria, "Gestión de Conflictos y Procesos de Mediación", Edit. Paraninfo, 2015.

"Si yo tuviera una hora para resolver un problema y mi vida dependiera de la solución, invertiría los primeros 55 minutos para determinar la pregunta apropiada, porque una vez que supiera la pregunta correcta, podría resolver el problema en cinco minutos."

Albert Einstein.

A partir de esta afirmación del genio, poco más podemos decir los demás sobre la importancia de realizar preguntas adecuadas. Como profesionales de la mediación tenemos la responsabilidad de saber formularlas cuando, donde y lo que corresponda. Tenemos a nuestro favor que como técnica se puede aprender y eso es lo que deberíamos hacer.

Linda Elder y Richard Paul en su libro **"El arte de formular preguntas esenciales"**, en la presentación plantea que "La calidad de nuestro pensamiento está en la calidad de nuestras preguntas. Ya que **las preguntas son la maquinaria, la fuerza que impulsa el pensamiento.** Sin las preguntas, no tenemos sobre qué pensar. Sin las preguntas esenciales, muchas veces no logramos enfocar nuestro pensar en lo significativo y sustancial..." Si lo aplicamos a la mediación comprobamos que las preguntas que realizamos a las personas que están en un proceso de mediación podrían cambiar su

manera de pensar, y por tanto de actuar, dando lugar a nuevas formas de realizar las cosas lo que implica nuevas formas de resolver conflictos.

Como podemos ver, **cuando realizamos preguntas** en un proceso de mediación, **tenemos una gran responsabilidad**, y no podemos realizar preguntas sin ton ni son. Deberíamos coger destreza, y para empezar a entrenar me parecen importantes tener en cuenta los siguientes factores (que me gustaría construir entre las personas que leáis esta entrada para mejorar este apartado):

- No dejar las preguntas al azar. Cada vez que lanzamos una pregunta debemos saber por qué la hacemos, cual es el propósito, qué quiero conseguir con ella.
- Saber qué tipo de preguntas utilizar. **Abiertas** (ej. ¿Cómo han conocido este servicio de mediación? ¿Qué ocurrió después?), **cerradas** (ej. ¿Entonces nos vemos el martes?, ¿han consultado a otro profesional?, **recabar información** (ej. ¿cómo se han organizado hasta ahora?), **circulares** [1], **reflexivas** (¿Qué sería lo peor que podría pasar?, etc. Dependiendo de lo que quiera conseguir y el momento en el que estemos. Por ejemplo, si quiero obtener información es mejor no realizar una pregunta cerrada.
- Plantearlas en el momento adecuado. Como todos sabemos el proceso de mediación conlleva unas fases, al ser un proceso flexible no están muy claras en la prácticas. Lo que podría afirmar con la experiencia de los años que llevo mediando es que no es lo mismo formular una pregunta inadecuada en la fase informativa, que en el cierre de la mediación. Por eso mismo es muy importante preparar las sesiones.
- Considero importantísimo **evitar los porqués**, ¿por qué hiciste eso... por qué? Cuando se inician las preguntas de esta manera suelen incomodar, se percibe con connotaciones negativas de juicio, lejos de sentirse comprendida. Suelen justificar las posiciones, y quedarnos anclados en ellas, cuesta más llegar a los intereses reales.
- Como **las personas que ejercemos la mediación NO damos soluciones, ni hacemos propuestas**, las preguntas **basadas en hipótesis** nos pueden servir para desatacar algunos procesos donde no se ven más opciones.

Es difícil dar una receta de **cuando utilizar un tipo de preguntas u otras en el proceso** de mediación que es tan flexible, ya que unas fases se confunden con otras en la práctica. Por dar **alguna pauta** que pueda ayudar a las personas que están empezando a ejercer como profesionales de la mediación, se podría tener en cuenta lo siguiente:

- Las primeras entrevistas de la mediación pueden ser adecuadas las preguntas abiertas para empezar a entender el conflicto. Conocer las posiciones con las que vienen las partes, en general tener información de la situación.
- Para comprender el conflicto, pasar de las posiciones a los intereses-necesidades, se utilizan tipo de preguntas: abiertas, cerradas, reflexivas, circulares.
- Cuando estamos generando opciones suele utilizarse las preguntas del tipo abiertas, circulares, hipotéticas.

- Cuando se está llegando a acuerdos, suelen utilizarse las preguntas cerradas y aclaratorias, para confirmar los acuerdos que se vayan tomando.

Sólo es una sugerencia debido a que los procesos de mediación son a la carta, previa preparación de las sesiones.

Espero haber aportado algo y una vez más muchas gracias Tomás por contar conmigo.

[1] En [este enlace](#) de la Doctora y profesora universitaria **Pilar Munuera** podremos entender más sobre las preguntas circulares y el Modelo Circular Narrativo de Sara Cobb.

Marta Antuña Egocheaga, directora de Mae Mediación (Asturias) y mediadora en la Fundación Notarial SIGNUM (Madrid).

El Mediador ante el poder de las preguntas.

Los mediadores sabemos que **las preguntas** son una de las herramientas imprescindibles **que utilizamos** en todo proceso mediación, distinguiendo entre los diferentes tipos **en función de la respuesta que procuramos obtener** al formularlas: abiertas, cerradas, reflexivas, circulares, hipotéticas, etc.

Ahora bien, más allá de los conocimientos básicos que nos proporciona la formación reglada en mediación acerca de las preguntas, sabemos que resulta imprescindible la **práctica reiterada** de este recurso, **para llegar a ser un “mediador preguntador”** certero y eficaz, y desde mi punto de vista no solamente esto, sino algo más sobre lo que he reflexionado a menudo y que motiva este breve artículo.

Antes haré un resumen de ideas que he recogido de varios autores que nos acerca al valor esencial que aporta la buena pregunta, no solo en un proceso de mediación, sino en un proceso de coaching, en un proceso educativo de padres e hijos o educadores alumnos, en el proceso de crecimiento de las personas en pareja y en definitiva en las relaciones vivas, evolucionadas y fluidas donde la comunicación de calidad ha de ser la protagonista:

El mundo de las preguntas es el mundo de las posibilidades.

- La **pregunta positiva** conecta la realidad de los hechos con las emociones que experimentamos y las emociones que experimenta la persona cuando se le pregunta por lo positivo son **satisfacción, confianza, orgullo, esperanza, pertenencia, crecimiento personal, compromiso y poder.**
- Las preguntas **hacen que abramos nuestra mente** y además cuestionan nuestros paradigmas acerca del mundo que nos rodea y de las personas con las que nos relacionamos.

Los grandes éxitos son el resultado de grandes preguntas.

- La comunicación más efectiva ocurre cuando el 20% se centra en dar respuestas y el 80% en hacer preguntas.
- La historia de la humanidad es un ejemplo constante de cómo cuando el hombre se hace nuevas preguntas puede cambiar totalmente sus perspectivas, sus maneras de solucionar sus necesidades y su manera de vivir.
- Preguntas para pensar (Questions Thinking) es un sistema de herramientas para transformar el pensamiento, la acción y los resultados haciéndonos preguntas claves a nosotros mismos y a los demás
- Las preguntas genuinas –aquellas para las que aún no tenemos respuestas- son invitaciones a la innovación.
- El poder transformador de la pregunta positiva consiste en que las personas piensen y sientan de una manera diferente, más creativa y comprometida con la búsqueda de soluciones.
- Una pregunta no realizada es una puerta no abierta.
- La pregunta poderosa no reitera el problema, sino que lo trasciende abriendo la puerta de la transformación.

A la vista de los efectos poderosos que tienen las preguntas, y volviendo a la idea que anuncié al principio, **los mediadores como agentes de la pregunta tenemos una gran responsabilidad** en un doble sentido:

En primer lugar, porque debemos **elegir las preguntas ADECUADAS** para el contexto de las personas y del conflicto que tenemos delante.

Es decir, al igual que el zapato de cristal en el cuento de Cenicienta, la pregunta ha de ser idónea para las personas a las que van dirigidas, la relación que tienen entre ellas y el problema que les desune, pues en otro caso NO ENCAJARÁ y el efecto será inútil e incluso perjudicial. Es decir, como en el citado cuento, el zapato de cristal no es para los pies de las hermanastras, sino para el de la elegida que al calzarlo con facilidad saldrá de la penosa situación en la que se encuentra.

Y en segundo lugar porque **los mediadores tenemos el deber de auto-observarnos para identificar nuestro propio sistema de creencias**, ya que, si no lo desactivamos en gran manera, sustentará y condicionará la pregunta, colocándonos lejos del pensar y sentir del mediado. Un mediador consciente es un mediador aventajado.

Así pues y, en resumen, antes de realizar la pregunta, analiza y enfócate en la situación del mediado (en sus detalles y en su sistema). Igualmente debes enfocarte en tu propia situación. Vacíate de tu programa lo más que puedas y diseña las preguntas clave, háztelas como si fueras el mediado. Ponte en su piel y respóndete. Es una forma de encontrar las más idóneas. No hay mejor preparación que la reflexión pausada, previa a las sesiones posteriores a la primera, pues la espontaneidad está reservada para los mediadores avezados y aun así me consta que los buenos mediadores preparan y preparan sus sesiones.

Como dijo Aristóteles la excelencia no es un acto, es un hábito.

Charo Mata Calvo, Jurista y Mediadora, Delegada Provincial de Promediación S.L. en Valencia.

Las preguntas en Mediación, el arte de hacer preguntas.

En el proceso de Mediación, la pregunta, es una de las principales herramientas con las que contamos los mediadores/as. **Realizar la pregunta adecuada, en el momento adecuado, va a determinar en gran medida el éxito de una Mediación.**

Cuando las personas acuden a Mediación, vienen con “su” problema, el cual no han sido capaces de resolver por sí mismos, acuden con muchas dudas y escepticismo; ya desde este primer momento **las preguntas que realizamos, el tono y la forma que empleamos, cobran especial importancia**, el objetivo es crear un clima de confianza que les permita sentirse acogidos y que puedan sentir que han acudido al profesional y a lugar adecuado donde van a tener la posibilidad de poder resolver su problema.

Durante todas las sesiones

Los mediadores estamos presentes, atentos, con los cinco sentidos en alerta, advirtiendo los estados de ánimo de la persona mediada, sus silencios, su mirada, sus gestos, las emociones que afloran, lo que dice, lo que calla ... y en esta interacción, **las preguntas que hacemos y sus respuestas hacen que podamos comprenderlas, que podamos captar la esencia de lo que nos dicen, que podamos clarificar la posición inicial**, para poder reconocer sus necesidades, los verdaderos intereses escondidos detrás de las palabras de cada uno y de esta manera trazar una línea de actuación, que les haga llegar a encontrar la solución adecuada a sus problemas.

Las preguntas deben tener una finalidad, ir en una dirección y hacia un objetivo concreto y el lenguaje que utilizamos debe ser claro, participativo, inclusivo y positivo.

Durante el proceso vamos cambiando el tipo de preguntas a realizar, **en la Sesión Informativa**, se realizan preguntas con el objetivo de hacer que los **mediados se sientan acogidos y aclaratorias** para comprobar que han entendido bien los principios y reglas que les hemos explicado.

En la primera fase del proceso,

Las preguntas suelen ser abiertas, informativas, exploradoras, aclaratorias, para que podamos conocer cuál es la situación de la que partimos y de esta forma poder comprenderles y descubrir sus intereses, cuáles son comunes, para poder tener una base de la que partir, cuáles son diferentes y cuáles son contrapuestos.

Según vamos avanzando entran en el campo de juego las **preguntas reflexivas**, que les hacen reflexionar sobre lo que están contando, sobre su forma de actuar en el contexto que están, o la actitud o forma de actuar del otro, y la repercusión que ello tiene en concreto en el problema ocasionado.

Para ayudar a esa reflexión también utilizamos **preguntas hipotéticas**, creando situaciones imaginarias donde ellos son los protagonistas, un tipo específico de este tipo

de preguntas, es **la denominada pregunta “milagro”**, proponiendo un marco "ideal" en el cual la persona se encuentra con todo solucionado, preguntando a continuación qué pueden hacer para **que lo imaginado sea una “realidad”**, este tipo de preguntas tienen efectos muy positivos en los mediados, dado que visualizan escenarios diferentes y posibles opciones y/o soluciones a su estado actual.

Con las **Preguntas circulares** se analizan las mismas situaciones desde diferentes perspectivas, consiguiendo que uno se ponga en el lugar del otro y que puedan comprenderse mutuamente y empaticen.

Otra pregunta para generar opciones, y ver posibles soluciones es **la pregunta de replanteo**, que les pone en evidencia lo que ellos pueden hacer para poder conseguir lo que todas las partes necesitan.

“Tenemos todo un elenco de tipo de preguntas, con las que abrimos y cerramos temas, exploramos, abrimos líneas de actuación diferentes, les ayudamos a que evidencien y clarifiquen su posición inicial, a que vean diferentes escenarios, diferentes opciones, posibles soluciones”.

Elegir la **pregunta adecuada, en el momento preciso, es todo un arte**, conseguimos que los mediados **se sientan escuchados, legitimados, empoderados**, que puedan escucharse el uno al otro, que puedan comprender por qué han actuado de la forma que lo han hecho, hace posible que se produzca un acercamiento, **que surja el diálogo entre ellos**, que puedan comprenderse y puedan buscar y encontrar soluciones conjuntas al problema que inicialmente les ha traído a mediación, mejora la forma de relacionarse y tal vez sean más felices.

BIBLIOGRAFÍA: Marta Antuña.

* Material utilizado en este artículo pertenece a los autores:

- Adams, M (2004). Change your question change your life.
- Federico Varona Madrid (2007) La intervención apreciativa
- Marilee Goldberg. The art of the Question

