



ILUSTRE COLEGIO PROVINCIAL DE
ABOGADOS DE A CORUÑA
1760 - 2010



Parc Científic de Barcelona
Adolf Florensa, s/n 08022 Barcelona
Tel 934 034 661 / Fax 934 034 665
www.ub.edu/odm - odm@ub.edu

“CURSO DE ESPECIALIZACIÓN EN MEDIACIÓN CIVIL Y MERCANTIL

MÓDULO: EL MEDIADOR Y EL MANEJO DE LAS EMOCIONES

Ilustre Colegio Provincial de Abogados de A Coruña

Dra. Gloria Novel Martí

Directora del Observatorio de Mediación - Universidad de Barcelona

Sesión: Enero 2013

CONTENIDO DE LA SESIÓN

- EL MEDIADOR
 - Mediador individual o en grupo
 - Equipos de mediadores
 - Habilidades del mediador
- LAS EMOCIONES
 - Las emociones básicas y su expresión saludable
 - El manejo de las propias emociones
 - El manejo de las emociones de las partes

CREENCIAS QUE GUÍAN LAS INTERVENCIONES MEDIADORAS

- Las personas actúan desde el “principio de acción positiva” (Dilts, 1996): *El cambio es posible cuando uno mismo lo decide.*
- Co-responsabilidad: *Nadie se equivoca ni es culpable, solo existen distintas perspectivas y vivencias (Pensamientos y sentimientos).*
- Inclusividad: *Todas las partes son invitadas a participar democráticamente.*
- Complementariedad: Los procesos de construcción de paz nos pertenecen todos.
- Transparencia: *La generosidad y la excelencia empieza con uno mismo.*
- Enfoque apreciativo: *Las personas son completas, llenas de recursos y creativas.*
- La mediación es educadora: *La teoría es necesaria. La práctica reordena los aprendizajes.*

PERFIL DEL MEDIADOR: HABILIDADES GENERALES

- Escuchar activamente y empatizar profundamente
- Analizar problemas, identificar y separar los temas involucrados
- Usar un lenguaje verbal y escrito en un tono neutral y claro
- Sensibilidad hacia los valores de las partes
- Tratar con objetivos/información insuficiente, compleja o confusa
- Presencia y tenacidad para la facilitación de personas en disputa
- Capacidad para separar los valores personales, de la persona
- Capacidad de permanecer neutral y objetivo aún bajo presiones
- Capacidad para establecer una relación de interés por el discurso ajeno, de conexión, respeto y empatía

EL EQUIPO DE MEDIADORES: CO-MEDIACIÓN

SUPUESTOS:

- Para la aportación de perspectivas complementarias
- En período de aprendizaje
- Cuando se tiene que mediar en situaciones complejas
- Cuando se interviene en mediaciones multipartes

REQUISITOS:

- Marco conceptual compartido
- Trabajo conjunto
- Relación colaborativa
- Complementariedad

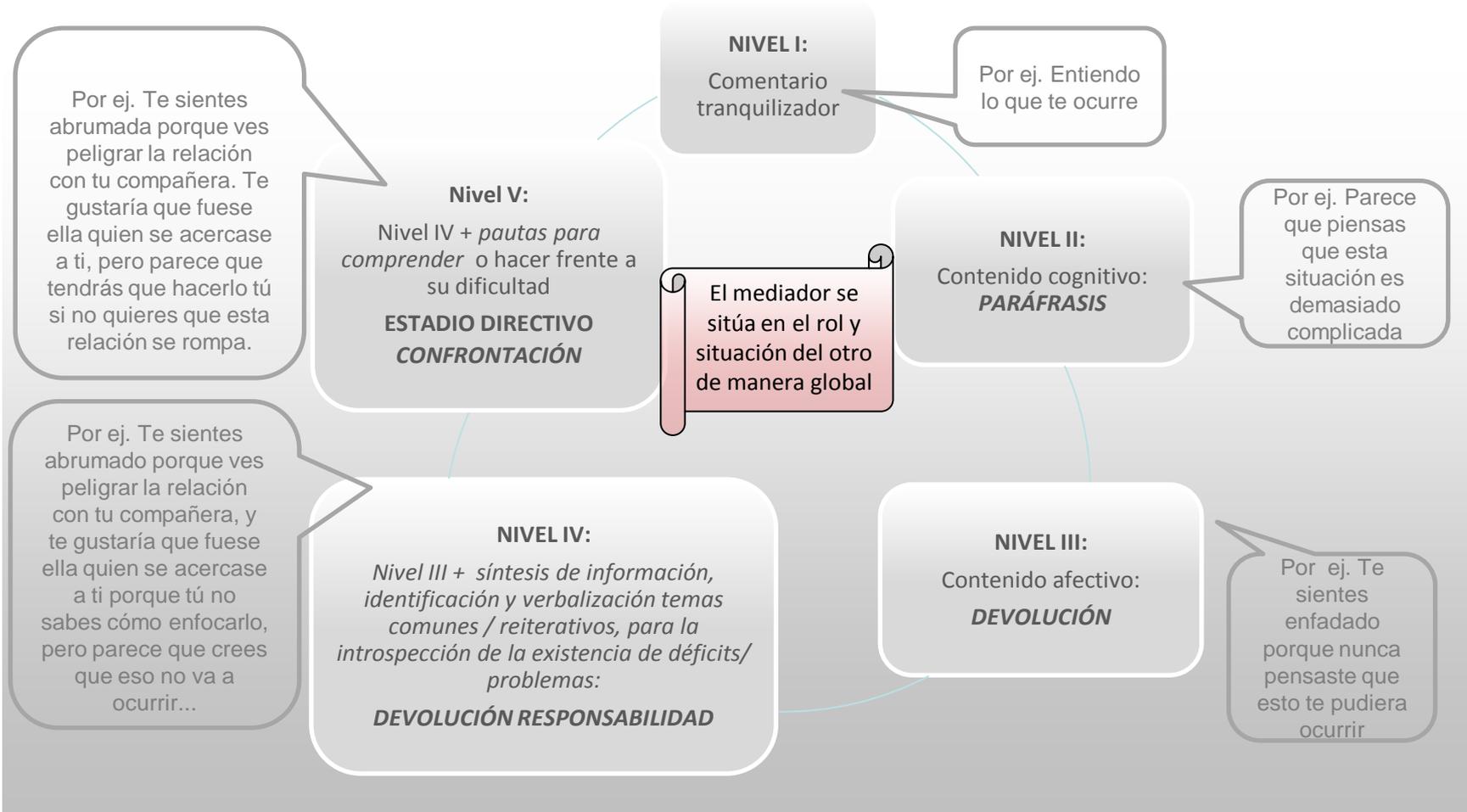
VENTAJAS:

- Asegurar principios de la mediación
- Crear un equipo complementario
- Mantener la visión neutral mediador
- Mejorar observación y análisis de datos
- Aprender de modo continuado
- Presentar modelos de referencia
- Permite intervenciones de gran dimensión y complejas

ACTITUDES Y HABILIDADES FACILITADORAS: CREAR CONFIANZA Y BUENAS PRÁCTICAS

- Empatía
- Respeto y calidez
- Autenticidad
- Disponibilidad
- Flexibilidad
- “Presencia” o uso de los “seis sentidos”

ACTITUDES Y HABILIDADES FACILITADORAS: LA EMPATÍA



ACTITUDES Y HABILIDADES FACILITADORAS:

EL RESPETO Y LA CALIDEZ

⇒ *“Actitud de reconocimiento de que la persona es única y que posee la capacidad de ser, estar y elegir de un modo determinado”*

Las habilidades, comportamientos y técnicas que utilizamos para demostrar esta actitud son:

- Fórmulas de reconocimiento: Uso del nombre y trato personalizado
- Focalización en la persona, sus intereses, necesidades, deseos y sueños
- Ausencia de juicios y prejuicios en todos los sentidos
- Uso de la reformulación para ayudar a concretar sus aspiraciones, sentimientos y pensamientos, de un modo positivo
- Uso de la paráfrasis para demostrarle la escucha activa
- Preguntas realizadas desde la “curiosidad”, sin “certezas” (razón, culpa)
- Expresión de confianza en el otro

ACTITUDES Y HABILIDADES FACILITADORAS:

LA AUTENTICIDAD

↪ *“ Es un estado de ajuste interno entre lo que la persona representa y lo que ella percibe, piensa, siente y comunica”.*

Las habilidades, comportamientos y técnicas que utilizamos para demostrar esta actitud son:

- La autorrevelación: Se puede expresar por ejemplo, “Como mediador o facilitador, ahora mismo me siento...”
- La transparencia en las intenciones o actos: Un ejemplo de ello sería: “Lo que me propongo es”..., “Lo que me interesa hablar en estos momentos es...”, “Ahora mismo no estoy en condiciones de ...”
- La aceptación de los propios límites y dificultades (Por ej.: “Realmente, en estos momentos no se cómo podría ayudarte”)

ACTITUDES Y HABILIDADES FACILITADORAS:

LA DISPONIBILIDAD

⇒ *“Es la certeza que demuestra verbal y no verbalmente la persona mediadora, de ser accesible y “utilizable” bajo demanda y en las condiciones acordadas previamente”.*

Las habilidades, comportamientos y técnicas que utilizamos para demostrar esta actitud son:

- La disposición interna y externa para consensuar tiempos, espacios y condiciones para el diálogo u otras cuestiones de interés común
- La facilidad en aceptar cambios y propuestas formuladas por las partes
- El establecimiento de límites
- La afirmación de las voluntariedades de las partes y del propio facilitador en cuanto a temas de proceso, formas y contenidos
- El establecimiento de normas de consenso acordadas antes, durante y después de la facilitación

ACTITUDES Y HABILIDADES FACILITADORAS:

LA FLEXIBILIDAD

⇒ *“Capacidad de acomodar percepciones, creencias y valores y comportamientos, para adecuar las prácticas a la situación actual”.*

Las habilidades, comportamientos y técnicas que utilizamos para demostrar esta actitud son:

- Uso de un lenguaje comprensible y adecuado para la otra parte
- Distinción entre lo urgente y lo importante
- Distinción entre normas y procedimientos esenciales y no esenciales
- Voluntad de cambiar si se requiere, en el marco de los acuerdos y principios
- Distinguir entre lo esencial para uno mismo, de lo que lo es para los demás
- Adecuación a las necesidades del equipo, respondiendo con alternativas
- Estar abierto a nuevas percepciones, valores o formas de ver y vivir la vida
- Ausencia de prejuicios y valoraciones de los demás, de sus percepciones, valores y modos de vivir

ACTITUDES Y HABILIDADES FACILITADORAS: “LA PRESENCIA” O USO DE LOS “6 SENTIDOS”

⇒ *“Relacionada directamente con la empatía, la disponibilidad y con la intuición clínica. El facilitador que demuestra “presencia”, enfoca su atención profunda en “aquello que interesa a las partes” ante las diferencias o el conflicto, utilizando los “seis” sentidos → “Mapa sensitivo/perceptivo amplio”*

- La “vista”: Relacionada con la percepción del otro: “Ojo clínico mediador”
- El “oído”: Oír y escuchar lo que se dice y lo que no se dice
- El “olfato”: Para detectar aspectos que van más allá de lo visible
- El “gusto”: “Sabor” que nos produce la interacción de los otros sentidos
- El “tacto”: Uso de este sentido desde lo físico y también en lo psicológico
- “El sexto sentido”: “Intuición mediadora” que engloba los cinco sentidos. El sexto sentido ayuda a ir más allá de lo que “parece”

ORIGEN Y FUENTES DEL CONFLICTO: EL CUARTO PILAR

- Los valores y creencias que legitiman la propia posición y actuación
- Las percepciones que tienen las partes inmersas en la disputa acerca del otro o de la situación
- Las posiciones que las personas adoptan en base a estas percepciones, así como sus intereses y necesidades
- **El modo en que las partes gestionan sus emociones y el modo de comunicar**

LA GESTIÓN DE LAS EMOCIONES

EMOCIONES BÁSICAS:

- IRA, RABIA
- MIEDO
- TRISTEZA
- AMOR

EXPRESION SALUDABLE Y NO SALUDABLE

LIMITACIONES O DIFICULTADES:

- Identificación de la emoción y expresión adecuada y funcional
- Falta de conocimiento sobre manejo de situaciones y conversaciones difíciles
- Falta de habilidades de asertividad y de comunicación efectiva
- Falta de habilidades colaborativas
- Incapacidad para manejar pensamientos y sentimientos de modo efectivo
- Falta de voluntad de entablar un diálogo constructivo

LAS EMOCIONES EN EL CONFLICTO: EL MAPA NO ES EL TERRITORIO (DILTS, 1998)

Mapa mental Parte 1



COMPORTAMIENTO:

- Desde la rabia y el enfado
- Continúa intentando que el otro reconozca "su error"

Mapa mental Parte 2



COMPORTAMIENTO:

- Desde la rabia y el enfado
- Continúa intentando que el otro no imponga "su opinión"

CADA UNO RESPONDE A LAS EXPECTATIVAS DEL OTRO:
PROFECÍA AUTOCUMPLIDA

**CONSTRUYENDO LA PAZ EN LA FAMILIA,
EN EL TRABAJO Y EN ELMUNDO**



¡Gracias por vuestra participación!



BIBLIOGRAFÍA

- Constantino C A, Merchant C S. Diseño de sistemas para enfrentar conflictos en las organizaciones. Una guía para crear organizaciones productivas y sanas. Barcelona: Granica; 1997.
- Dolan S L, Martín I, Soto E. Los diez mandamientos para la dirección de personas. Barcelona: Gestión 2000; 2004.
- Femenia N. Costos y Consecuencias de los conflictos. Florida: Ganaropciones.com; 2006 [acceso 23 de enero de 2010].
- Hammond, SA. Breve libro de la Indagación apreciativa. 2ª ed. Bend: Thin book Publishing C.O.; 1998
- kritek, PB. La negociación en una mesa dispareja: Un abordaje práctico para trabajar las diferencias y la diversidad. Barcelona: Granica; 1998.
- Ley 19.966, que establece un régimen de garantías en salud de la República de Chile: Publicada el 3 de noviembre, 2005. Disponible en: http://mediacion.cde.cl/download/ley_199966.pdf
- Novel G. Los programas educativos en la resolución de conflictos en el ámbito sanitario. Universidad Complutense de Madrid [publicación electrónica de tesis doctoral] 2009. ISBN: 978-84-692-4264-3. Disponible en: http://eprints.ucm.es/view/people/Novel_Mart=ED, Gloria.html
- Novel G. (2009). Sistemas de mediación en organizaciones complejas: El caso de la salud. En: Materiales del Libro Blanco de Mediación en Cataluña, Vol I. Cap. 22. Generalitat de Catalunya, Departament de Justícia, Centre d'estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Barcelona, pp. 273-283 (dos versiones: Una en castellano y otra en catalán).
- Novel G. (2010). Mediación organizacional: Desarrollando un modelo de éxito compartido. Reus. Madrid.
- Novel G. (2010). Mediación organizacional, EN: García L, Tomillo J y Vázquez de Castro E: Mediación, Arbitraje y resolución extrajudicial de conflictos en el siglo XXI. Reus. Madrid, pp. 301-314.
- Novel G, Poch M y Davi S. (2010). La mediación organizacional: Un modelo para la construcción del Tercer lado EN: Libro Blanco de Mediación en Cataluña, Anexo 4. Generalitat de Catalunya, Departament de Justícia, Centre d'estudis Jurídics i Formació Especialitzada. Barcelona pp. 1.015-1.026 (Versió en català . Pendent de publicació la versió en castellà i en anglès).
- Novel (2012). Mediación en organizaciones de salud: Un Nuevo paradigma cultural en organizaciones que cuidan. Reus. Madrid.
- Schnitman DF, Schnitman J. Editores. Resolución de conflictos. Nuevos diseños, nuevos contextos. Buenos Aires: Granica; 2000.
- Senge P. La Quinta Disciplina. Buenos Aires: Granica; 1993.