

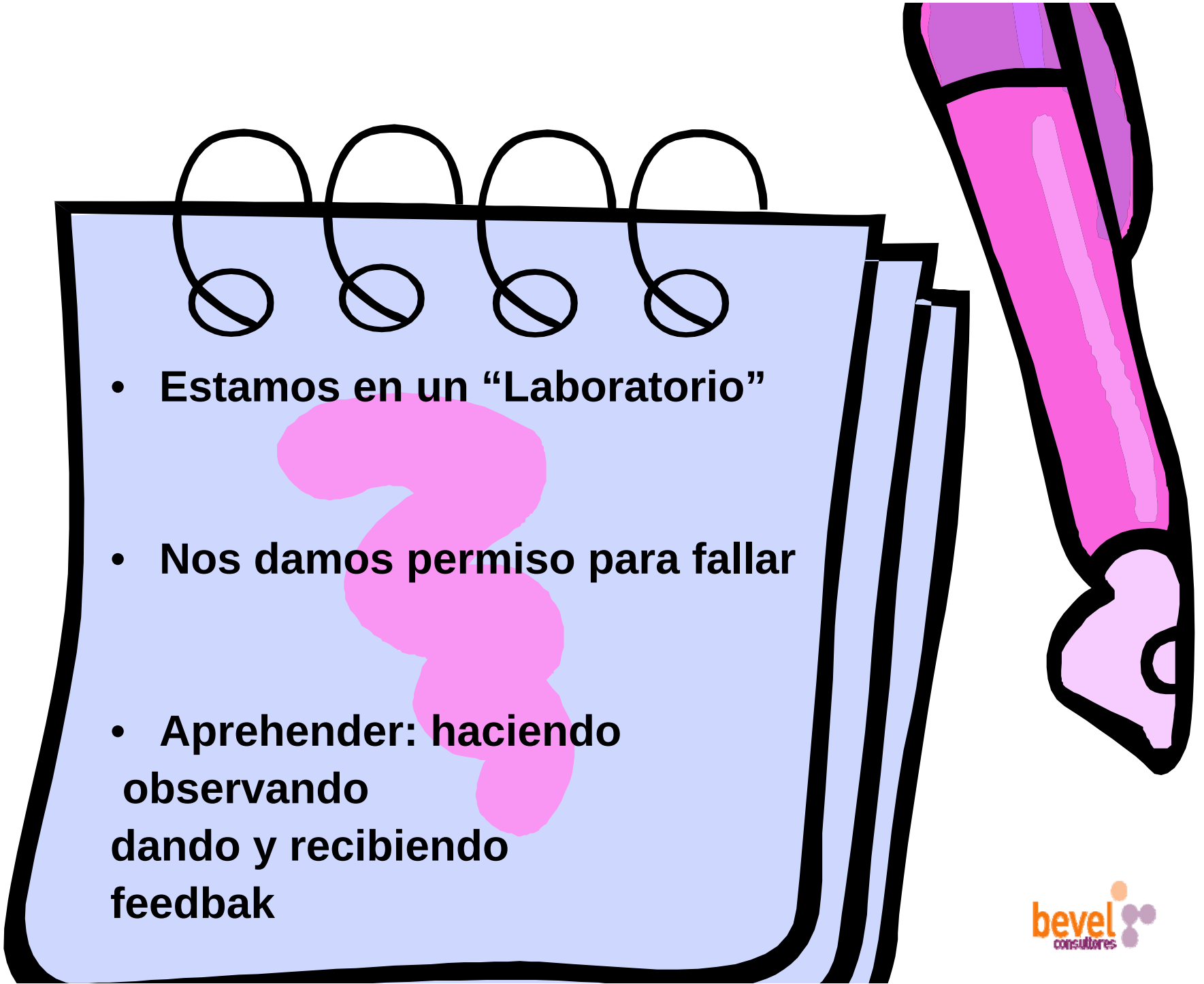


I CURSO DE ESPECIALIZACIÓN EN MEDIACIÓN CIVIL Y MERCANTIL

Técnicas y Herramientas de comunicación en la Mediación

“LAS REGLAS DEL JUEGO”



- 
- **Estamos en un “Laboratorio”**
 - **Nos damos permiso para fallar**
 - **Aprender: haciendo
observando
dando y recibiendo
feedback**



+

”



Ejercicio ¿ELIJO MEDIACIÓN?



Lluvia de ideas

¿ Cuales son las Ventajas y Beneficios de la mediación?

¿Por qué la mediación puede ser mejor aceptada que un proceso judicial por las partes ?

¿ Cuando debe acudirse a la mediación?



**Pongámonos en
los zapatos del
cliente**

La mediación es mejor aceptada por las partes ya que....

- Les da una *percepción de equidad* sobre el resultado
- Tienen la oportunidad de *ser escuchados*
- Tienen *control sobre* el proceso
- Tienen *control sobre los resultados*
- Les aporta “ *Calma controlada*”
- Les permite *desahogar sus emociones*



Ventajas y Beneficios...

- Es *voluntaria*
- Es *flexible* (Ampliar las opciones con relación a los procedimientos judiciales formales)
- Es *rápida*
- Es *menos costosa*
- Se utiliza un *lenguaje sencillo*

Ventajas y Beneficios...

- Permite que todas las **partes** “ **se pongan en los zapatos del otro**” que puedan ver el proceso objetiva y desapasionadamente.
- Permite encontrar soluciones basadas en el “ **sentido común**”
- Es una **Respuesta Creativa** a un conflicto
- El resultado puede ser **sorprendente**, algo que ninguna de las partes había pensado ya que estaban concentrados en lo que les separaba (se cambia de posiciones a intereses..y con un buen análisis se puede llegar a una solución satisfactoria par ambos)

Ventajas y Beneficios...

- Establece relaciones, *ganar-ganar*.
- Pone el acento en *oportunidades de futuro*.
No en problemas del pasado.
- Da la oportunidad a las partes de mantener y *reforzar sus relaciones* más allá del conflicto.
- *Modelar conductas* para una gestión efectiva de futuras disputas

Ventajas y Beneficios...

- Da la oportunidad y alienta a las personas a ***expresar sus emociones***.
- “***Empodera***” a las partes, devolviéndoles en muchos casos la sensación de control de sus vidas y la confianza para afirmar sus necesidades.

¿Cuándo debe recurrirse a la mediación?

- Las partes desean tener el control del proceso y del resultado.
- Las dos partes tienen un buen argumento.
- Las dos partes necesitan exponer sus argumentos.
- La causa del conflicto es, en buena medida, consecuencia de una mala comunicación y sus consiguientes malentendidos (NOTA)

¿Cuándo debe recurrirse a la mediación?

- La relación es importante
- Es importante mantener un carácter confidencial
- La rapidez es importante
- Se desea evitar los altos costos y el excesivo tiempo de una intervención judicial

El pasar por un proceso de mediación facilita a...

- Desarrollar habilidades de autorregulación y autocontrol “ *favorece la toma de decisiones de forma autónoma*”
- Desarrollar actitudes de apertura, comprensión y empatía “ *el mapa no es el territorio*”
- Experimentar la participación democrática “*la responsabilidad recae en las partes*”

¿ qué significa “Responsabilidad”?

¿ de que soy responsable?

¿ como me siento cuando soy responsable de
.....?

¿ qué significa “Ser Capaz”?

¿ de que soy Capaz?

¿ como me siento cuando soy Capaz de
....?

Co-Responsabilidad

“capacidad de respuesta conjunta”

Las partes son las protagonistas y desde ahí son capaces de identificar sus verdaderos intereses y de colaborar conjuntamente para crear soluciones satisfactorias para ambos.

El único especialista de tu vida eres “tú”

ENFOQUE APRECIATIVO

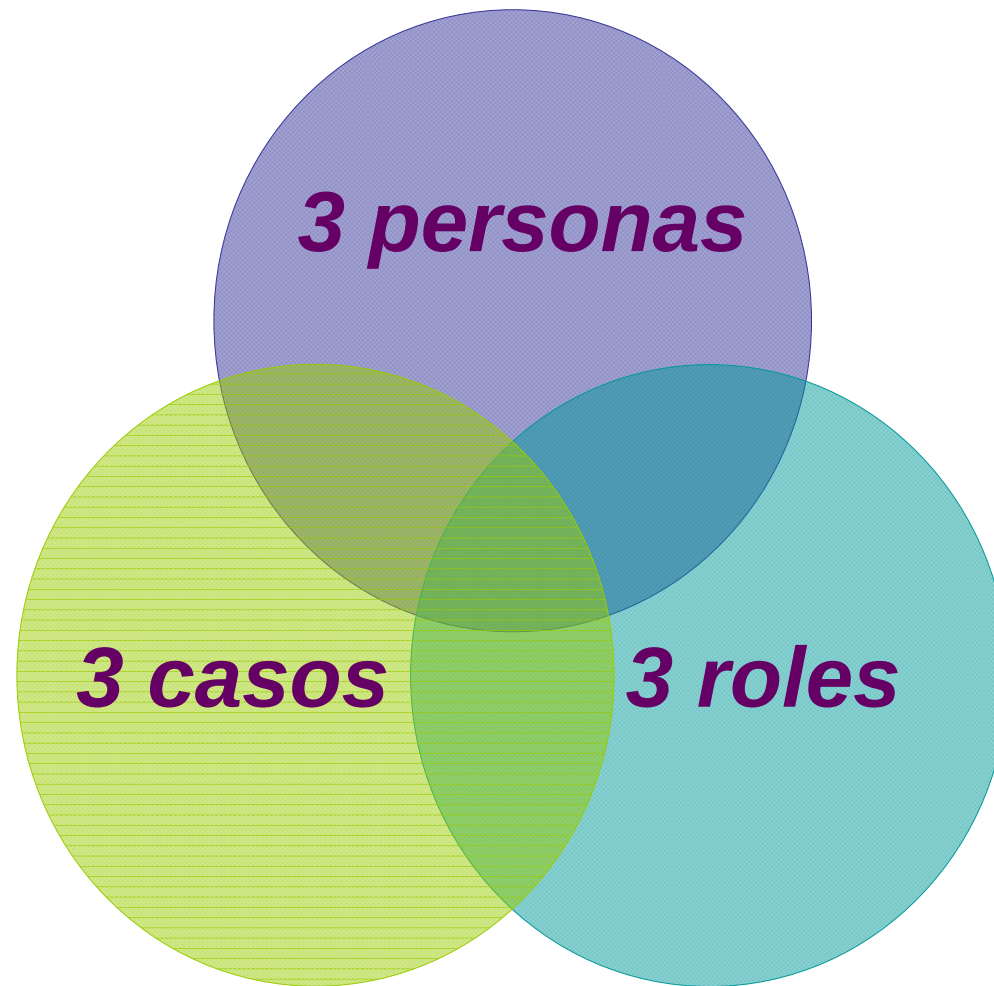
Completas

Llenas de
recursos

Creativas



Roll play- tríadas



En busca de los zapatos perdidos....



Pasamos a la acción!

¿ Quién es Quién?

*“el **1** es el mediador del **2**,
el **2** es el mediador del **3**
y **3** es el mediador del **1** “*

OBJETIVO DEL Caso 1

mediador: 1

cliente:2

observador:3

- Mediador explicar las Ventajas y Beneficios de la mediación a un potencial cliente.
- Transmitir con claridad y seguridad

Claro

Concreto

Conciso

**No pienses en
.....**

**“ el pero ”
borrador universal**

Caso 1

Los 1, mediadores se ponen de espaldas a la pantalla.....mientras los 2 y los 3 leen sin hablar

Los 2 y los 3 elaborareis cual es el caso en concreto por el que el cliente acude a esta primera consulta:

5 mtos de preparación

¿ cual es el conflicto a resolver por el que acude a la entrevista?

¿ qué opción u opciones se plantea en el caso de que no se decida por la mediación?

¿ que es lo que más le interesa saber sobre la mediación?

¿cuales son sus dudas o temores respecto a una posible mediación?

MIENTRAS YO DOY FEEDBAK EL RESTO SOLO ESUCHA



- Roll
play.....10mtos
- Feedback del
mediador.....3 mtos
- Feedback del
Cliente.....3 mtos
- Feedback del
observador.....5mtos
- Aportaciones al grupo
grande

Hemos explicado los ventajas o los beneficios de la mediación para nuestro cliente???

U1

Diferencia entre ventaja y beneficio????

Hemos preguntado ¿para qué necesita la información?

Mejor ¿ Por qué ? O ¿ Para qué?



Reactividad

Nervioso

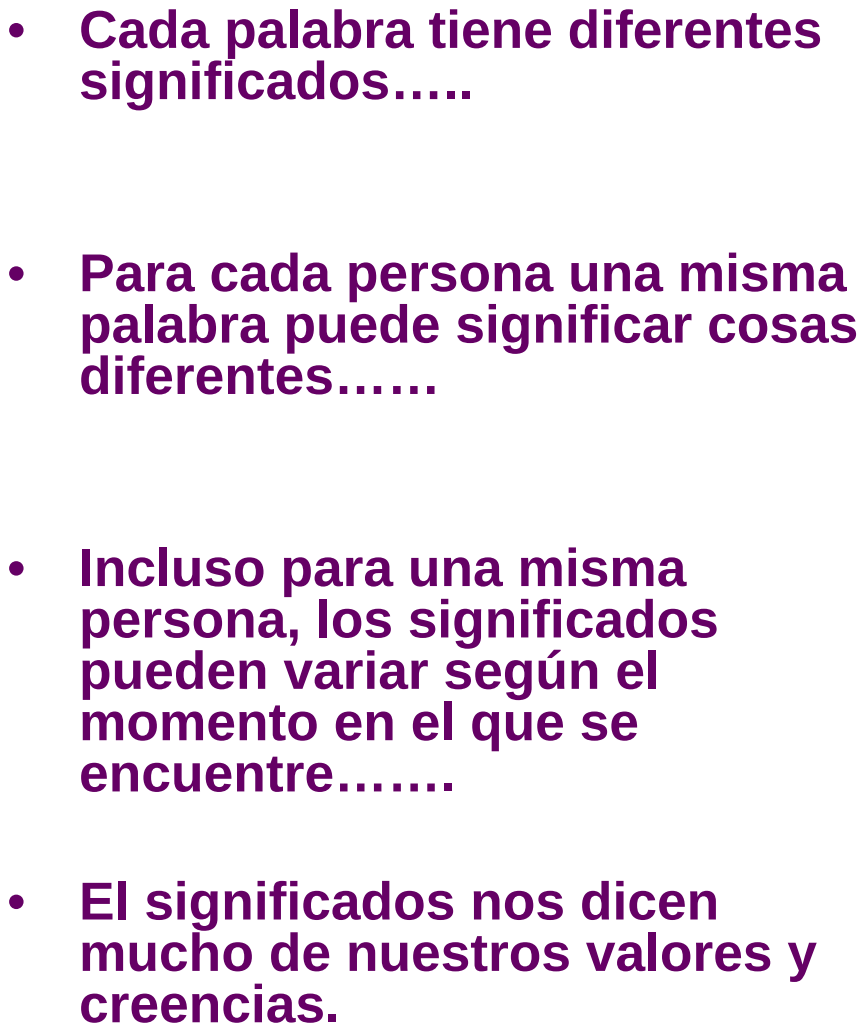
Curioso

Éxito

Suerte



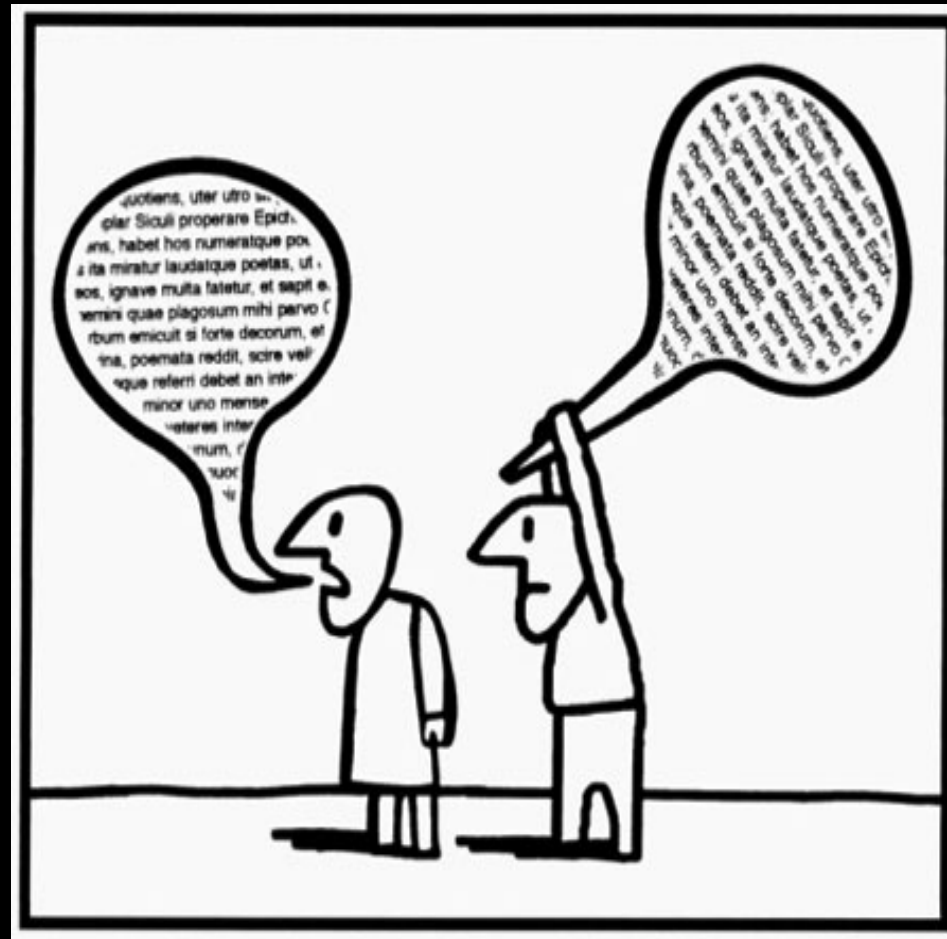
Inquieto



U3

*Nunca sabemos como nuestras palabras
pueden impactar en el otro y en nosotros*

“Soy nerviosa”



“Estoy nerviosa”

OBJETIVO DEL Caso 2

mediador: 2

cliente:3

observador:1

- Mediador : preguntar, entender y escuchar
¿para qué? ¿a qué te refieres específicamente?
¿que quiere decir..?
- Crear confianza (*uso del nombre*)



La Escucha Activa



Respetar
los silencios



Las pausas



Caso 2

“Tienes una primera reunión con un potencial cliente, el ha acudido a ti, ya que tiene un conflicto y la otra parte implicada le propone resolverlo a través de una mediación antes de acudir a los Tribunales. El necesita conocer si es conveniente o no, y tú necesitas tener información de su caso en concreto”.

- Todos elaboran el perfil del cliente y el conflicto por el que pide asesoramiento

¿cómo es el cliente?

¿cual es su estilo de comunicación? ¿está nervioso, tranquilo?

¿cual y cómo es el conflicto que quiere resolver?

MIENTRAS YO DOY FEEDBAK EL RESTO SOLO ESUCHA



- Roll
play.....10mtos
- Feedback del
mediador.....3 mtos
- Feedback del
Cliente.....3 mtos
- Feedback del
observador.....5mtos
- Aportaciones al grupo
grande

- Vídeo “ El burro, la hora, el motorista italiano y el paisano”

- <http://www.youtube.com/watch?v=Elin8vdLYQ4>

¿todo es lo que parece?

flexibilidad a la hora de preguntar

no dar por hecho.....

no presuponer.....

no preguntar desde nuestro mapa.....

Caso 3

“ el que cuenta”: 1

“el que escucha”:3

“ el que observa”:2

- El 1 sale y piensa en dos viajes, visita a una ciudad, vacaciones....sobre las que le apetezca hablar. Sobre cada una hablará durante 5 mtos.

5 MTOS 1ª HISTORIA/ 5 MTOS 2ª HISTORIA

- **el 1:** primera historia

¿ te sentiste escuchado?

¿ le interesaba lo que le estabas contando?

¿ te apetecía seguir hablándole del tema?

y en la 2ª historia??

- **el 3** *¿ cómo te sentiste durante la 1ª historia y la 2ª? ¿ fuiste capaz de establecer rapport?*

- **el 2** *¿ qué observaste? ¿ hubo rapport? ¿ estaban cómodos? ¿ hubo diferencia en el 1 entre ambas historias? ¿ y en el 3?*



RAPPORT Y EMPATIA



Empatía



Acompasar y Espejar

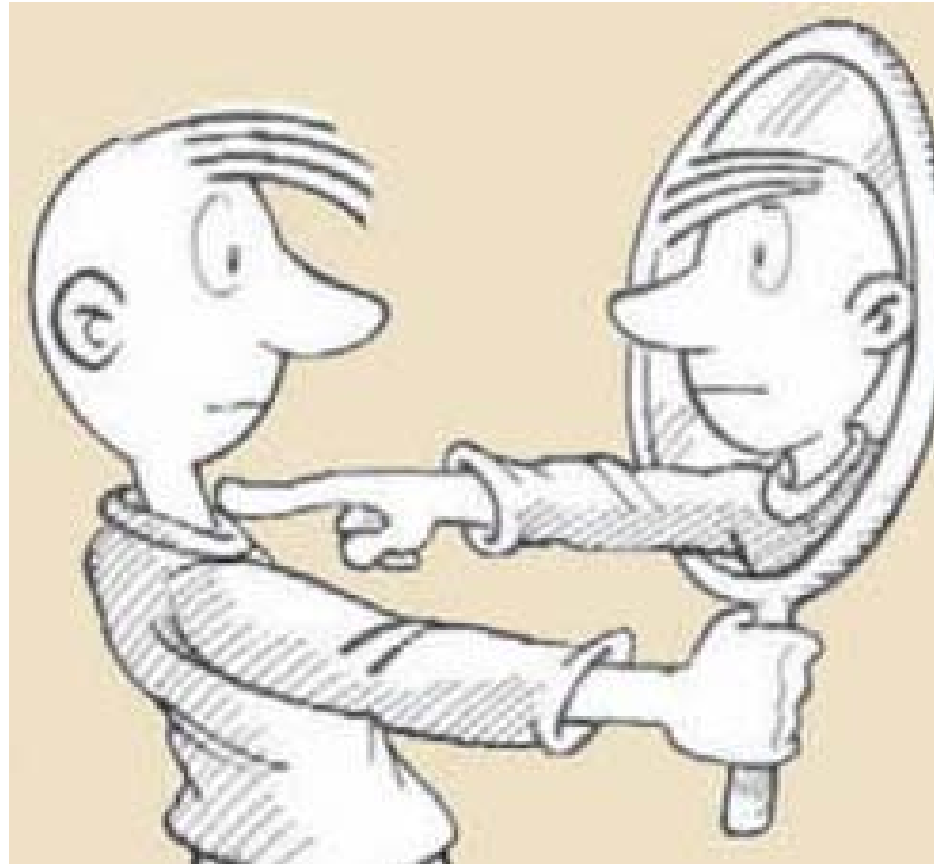


Conectar



Influir

- Vidéo de rapport.





PISTAS para ponerse en los ZAPATOS DEL OTRO

Algunas pistas para ponerse en los zapatos del otro

Corporales/fisiológicas:

- Ajustar el cuerpo para que encaje de forma armónica
- Usar gestos iguales o parecidos
- “Espejamiento cruzado”
- Acompañar ritmo y profundidad de la respiración



Algunas pistas para ponerse en los zapatos del otro

Vocales y Verbales:

- Aproximar velocidad, tono y volumen de la VOZ
- Usar de vez en cuando sus “mismas expresiones”
- Recapitular
- Hablar en la misma modalidad o secuencia sensorial



Resumiendo

- Tomando conciencia de los estados internos:
 - Señales verbales
 - Señales no verbales
- Nos permite observar:
 - Cambios de estado repentino
 - Reconocer los procesos internos
 - Identificar incongruencias de la comunicación
 - Medir el resultado de la comunicación





I CURSO DE ESPECIALIZACIÓN EN MEDIACIÓN CIVIL Y MERCANTIL

Técnicas y Herramientas de comunicación en la Mediación

Recordando

“LAS REGLAS DEL JUEGO”



- 
- Estamos en un “Laboratorio”
 - Nos damos permiso para fallar
 - Aprender: **haciendo**
observando
dando y recibiendo
feedback

Recordando las reglas del juego



+

”



A cosplayer dressed as the character Luffy from the anime One Piece. She has long, vibrant blue hair and is wearing a bright orange jacket with white stripes on the sleeves. She has black dots painted on her cheeks and is wearing black gloves. She is holding her right hand up to her mouth in a shocked or surprised expression, with her mouth wide open. The background is a blurred outdoor setting with a metal railing and a chain-link fence.

¿Qué hemos
apreHendido?

ANTES DE NADA.....

¿Qué características personales yo tengo que pueden convertirse en habilidades o dificultades a la hora de trabajar como mediador?

ANTES DE NADA.....

HABILIDADES

DIFICULTADES

ACTITUDES DEL MEDIADOR

- HUMILDAD
- IMPARCIALIDAD
- INDEPENDENCIA ANTE O CONFLICTO
- PACIENCIA

HUMILDAD



LOS PROTAGONISTAS SON LAS PARTES

IMPARCIALIDAD

- EL MEDIADOR LLEGA AL PROCESO PREPARADO PARA LA COMPRENSIÓN Y TOMA DE DISTANCIA ANTE LAS POSICIONES Y NECESIDADES DE LAS PARTES.
- TENEMOS QUE COMPRENDER TODAS LAS VISIONES QUE CONFLUYEN EN EL CONFLICTO.



INDEPENDENCIA ANTE EL CONFLICTO



- EL MEDIADOR NO DEBE ESTAR IMPLICADO EN EL CONFLICTO, NI TENER INTERÉS EN LA RESOLUCIÓN DEL MISMO. ÉS NEUTRAL
-
- NO VA A FORZAR NINGÚN ACUERDO, CONSCIENTE NI INCONSCIENTEMENTE.

PACIENCIA

EL CONFLICTO VA ACOMPAÑADO DE Tensión, ESTRÉS Y CANSANCIO, POR LO QUE LA PACIENCIA ES UNA ACTITUD FUNDAMENTAL DEL MEDIADOR.



TU ESTILO PERSONAL

Estás escuchando a una persona con interés y quieres ayudarla, ¿que le dirías para ayudarla?

“Estoy harto de esta mujer. Cada día pide más y más. No sirve para nada hablar con ella. No se si va a servir para algo la mediación o cualquier otra cosa que se intente”

Respuesta “ por lo que dices estás cansado de esta situación, sientes que no puedes dar más y te resulta difícil ser optimista ,que alternativa se te ocurre?”

Los estilos de comunicación

AGRESIVO

GANAR - PERDER

PASIVO

PERDER – GANAR

ASERTIVO

GANAR - GANAR

“Lo que no sé debe hacer”

LAS DOCE TÍPICAS

- | | |
|----------------------------|------------------------|
| 1. Mandar, dirigir | 7. Aprobar |
| 2. Amenazar | 8. Desaprobar |
| 3. Sermonear | 9. Insultar |
| 4. Dar lecciones | 10. Interpretar |
| 5. Aconsejar | 11. Interrogar |
| 6. Consolar, animar | 12. Ironizar |

TU ESTILO PERSONAL

“ Estoy enfadada con Carlos. Es muy pasivo. En el trabajo no se implica con nuestros empleados, todo lo carga sobre mi y después la mala soy yo”

Respuesta: “ te gustaría que Carlos fuese más participativo con respecto a las decisiones que respectan a vuestros empleados.¿ que podrías proponerle?”

La entrevista de mediación

- Fases
- Objetivos de cada fase.
- Tácticas Y Estrategias.
- Herramientas de comunicación para la entrevista.

- **PREMEDIA
CIÓN**
informamos

- **FASE
CONSTITUTIVA**
Sentamos las bases
REGLAS DEL JUEGO

- Cuéntame
¿QUÉ HA PASADO?
- Empezamos a investigar intereses
escuchar más que redefinir
Se crea la Alianza

- Acuerdo
**QUIÉN HACE
QUÉ, CÓMO,
CUANDO Y
DÓNDE?**

- Búsqueda
de
alternativas
¿CÓMO SALIMOS?

- Cuéntame
- Aclarar el problema
¿DÓNDE ESTAMOS?
las partes se escuchan
Redefinimos
Hacemos visibles los intereses
De posiciones a intereses

PREMEDIACIÓN artículo 17 de la Ley 5/12

- mediador informará a las partes de las posibles causas que puedan afectar a su imparcialidad, de su profesión, formación y experiencia
- las características de la mediación.
- coste, la organización del procedimiento
- consecuencias jurídicas del acuerdo que se pudiera alcanzar y plazo para firmar el acta de la sesión constitutiva.

- **PREMEDIACIÓN**

Objetivo: crear condiciones
que faciliten el acceso a la
mediación

Determinar si la mediación es
adecuada

SESIÓN CONSTITUTIVA artículo 19 de la Ley 5/12

- La identificación de las partes.
- La designación del mediador.
- El objeto del conflicto.
- El programa de actuaciones y duración máxima prevista y coste de la mediación.
- La declaración de aceptación voluntaria por las partes de la mediación y de que asumen las obligaciones de ella derivadas.
- El lugar de celebración y la lengua del procedimiento

¿ Quienes somos y Cómo va a ser el proceso?

- **FASE CONSTITUTIVA**

Presentación y reglas del juego

Objetivo: crear confianza en el proceso

confidencialidad

Pedir su colaboración

Ya podemos crear la alianza

Crear la Alianza

- Utilizar turnos de palabra
- No interrumpirse
- No utilizar un lenguaje ofensivo
- No descalificar
- Mensajes "Yo"
-

¿Qué ha pasado?

- **CUÉNTAME**

Objetivo: poder exponer su versión y expresar sus sentimientos

Poder desahogarse y sentirse escuchados

¿ Qué ha pasado? ACTUACION DEL MEDIADOR

- Crear un ambiente positivo
- Explorar con preguntas y parafraseo
- Ayudar a poner encima de la mesa los temas importantes
- Escuchar atentamente con técnicas como clarificar, reflejar , resumir..
- Animar a que cuenten másdesahogo

¿ Qué ha pasado? ACTUACIÓN DEL MEDIADOR

- No valorar, ni aconsejar, ni decir que es verdad o mentira, justo o injusto.
- Atender al contenido del conflicto , y a la relación de las partes
- Apoyar el diálogo entre las partes
- Respetar silencios

¿Dónde estamos?

- **ACLARAR EL PROBLEMA**

Objetivo: identificar en que
consiste el conflicto y
consensuar los temas
importantes.

Pasar de posiciones a intereses.

¿ Dónde estamos? ACTUACIÓN DEL MEDIADOR

- Asegurar conformidad de los temas a tratar
- Conseguir versión consensuado del conflicto
- Concretar los puntos que pueden desbloquear el conflicto
- Tratar primero los temas comunes y de fácil arreglo para crear confianza u mantener interés.
- Explorar los intereses subyacentes y dirigir el diálogo en términos de intereses.

¿Cómo salimos?

- **BÚSQUEDA DE
EALTERNATIVAS**

Objetivo: tratar cada tema y
buscar posibles vías de
arreglo.

¿ *Cómo salimos?* ACTUACIÓN DEL MEDIADOR

- Facilitar creatividad y espontaneidad .Lluvia de ideas y otras técnicas creativas d e resolución de problemas
- Explorar lo que cada parte está dispuesta a hacer y le pide a la otra parte.
- Resaltar los comentarios positivos de una parte sobre la otra.
- Pedirles que valoren cada una de las posibles soluciones.
- Solicitar su conformidad o no con las diferentes propuestas.

*¿ Quién hace qué , cómo
,cuando y dónde?*

- **ACUERDO**

Objetivo: evaluar las propuestas,
ventajas y dificultades de cada
una y llegar a un acuerdo

¿ Quién hace qué , cómo ,cuando y dónde?

ACTUACIÓN DEL MEDIADOR

- Ayudar a definir claramente el acuerdo
- Características que debe tener el acuerdo:
 - Equilibrado*
 - Claro y simple*
 - Que mantenga expectativas de mejora d e relación*
 - Por escrito*
 - Realista*
 - Aceptable por las partes*
 - Específico y evaluable*
- Felicitar a las partes por su colaboración
- Archivar original y hacer copias para cada parte.



FACILITADORES DE LA COMUNICACIÓN EN MEDIACIÓN

Escucha
Activa

El “Arte de
preguntar”

Mensajes “Yo”



La Escucha Activa



Respetar
los silencios



Las pausas





“ESCUCHAR, para

“...no bloquear la comunicación con el interlocutor”

“...tener toda la información en nuestra mano y evitar sorpresas”

“...reducir distancias”

“...que nos escuchen”





***“Lo importante
no es lo que
nosotros
decimos, sino lo
que ellos
entienden”***

Solución

ESCUCHA ACTIVA

- HABILIDAD MUY POTENTE, INTERESANTE Y ÚTIL PARA MEDIAR.
- FACILITA LA EMPATÍA

CONDICIONES PREVIAS

- TONO DE VOZ SUAVE
- EXPRESIÓN FACIAL Y GESTOS ACOGEDORES
- POSTURA CORPORAL RECEPTIVA

ESCUCHA ACTIVA

¿ CÓMO
CONSEGUIR
TENER ESCUCHA
ACTIVA?

- MOSTRAR INTERES
- CLARIFICAR
- PARAFRASEAR
- REFLEJAR
- RESUMIR

MOSTRAR INTERÉS

- de forma no verbal, por ejemplo moviendo afirmativamente la cabeza.
- de forma verbal. Utilizar palabras neutras que no muestren desaprobación ni aprobación hacia lo que la otra persona está diciendo

“¿Puedes contarme algo más sobre esto?”

CLARIFICAR

- Obtener la información necesaria para comprender mejor lo que la persona nos está diciendo, o el problema.

"¿Cuando comenzaron los problemas entre vosotros? "

Para facilitar esta acción se suele utilizar **preguntas abiertas** que son las que pretenden provocar una respuesta amplia en el interlocutor y no limitada a un si o un no.

REFLEJAR

- Consiste en decir con tus propias palabras los sentimientos existentes bajo lo que el otro expresó.
- Ayuda a clarificar los sentimientos.

“Por culpa de José me quedé sóla”.

“Es duro para ti sentir que te estás quedando sin amistades”.

PARAFRASEAR

- Repetir en palabras propias las principales ideas o pensamientos expresados por el que habla.
- Sirve para comprobar que se entendió lo que el otro dijo.

"Entonces, desde tu punto de vista,"

"Lo que quieres decir es que....."

RESUMIR

- Agrupar la información que nos van dando, tanto la que se refiere a sentimientos como a hechos.

"Entonces, si no entendí mal, A hizo/dijo a C y a ti te molestó que te vieran como el causante de todo" .

TECNICAS	OBJETIVOS	PROCEDIMIENTO	EJEMPLO
MOSTRAR INTERÉS	• Favorecer que el otro hable.	UTILIZAR PALABRAS NEUTRALES	<i>¿Puedes contarme más sobre esto?</i>
CLARIFICAR	• Aclarar lo dicho. Obtener más información. • Ayudar a ver los puntos de vista	PREGUNTAR. PEDIR QUE ACLAREN ALGO	<i>¿ Y usted, que hizo en ese momento? ¿Desde cuando..?</i>
PARAFRASEAR	• Demostrar que comprendemos lo sucedido. • Verificar el significado	REPETIR IDEAS Y HECHOS BÁSICOS.	<i>“Entonces, lo que estás diciendo es...”</i>
REFLEJAR	• Mostrar que se entienden los sentimientos. • Ayudar a la consciencia de sentimientos	REFLEJAR LOS SENTIMIENTOS DEL QUE HABLA.	<i>“Te duele que....” “ Es frustrante para ti...”</i>
RESUMIR	• Juntar hechos e ideas. • Revisar el progreso.	REPETIR HECHOS E IDEAS	<i>“Por lo tanto, si no te he entendido mal,</i>

CUANDO SE PUEDE UTILIZAR

- Se debe utilizar durante todo el proceso.
- Al escuchar las partes aprenden a escucharse entre ellas.

EJERCICIO “TE ESCUCHO”

SITUACIONES	MOSTRAR INTERÉS	CLARIFICAR	PARAFRASEAR	REFLEJO
María se enfada con José su exmarido: “ No se puede confiar en él, el jueves te retrasaste dos horas en traer a los niños”				

EJERCICIO “TE ESCUCHO”

SITUACIONES	MOSTRAR INTERÉS	CLARIFICAR	PARAFRASEAR	REFLEJO
María se enfada con José su exmarido: “ No se puede confiar en él, el jueves te retrasaste dos horas en traer a los niños”	<i>“María cuéntame lo que ha pasado”</i>	<i>“ Y, ¿sabés los motivos de su retraso?”</i>	<i>Entonces, te cuesta darle confianza a José.</i>	<i>“Estás enfadada por que no cumplió el horario”</i>



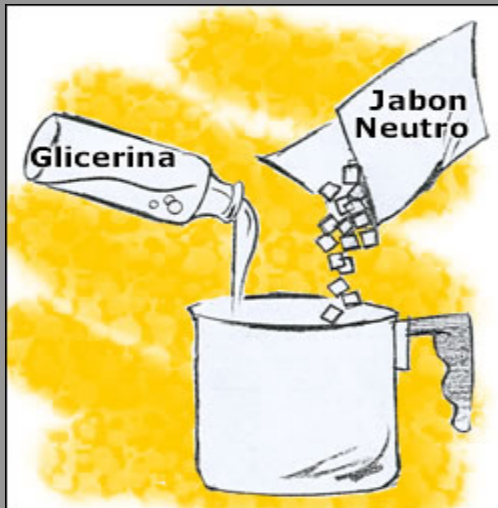
Ejercicio “jabón
neutro”

EJERCICIO “JABÓN NEUTRO”

- Situación 1: “ estoy harta de que siempre te hagas el fanfarron delante de los niños”

Mediador: “ *A Ana le parece mal que seas tan presumido delante de los niños*”

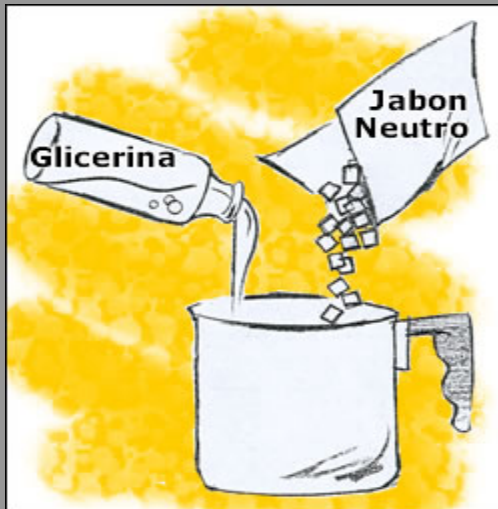
¿¿Alternativa??



EJERCICIO “JABÓN NEUTRO”

- Situación 1: “ estoy harta de que siempre te hagas el fanfarron delante de los niños”

Mediador: “ *A Ana le parece mal que seas tan presumido delante de los niños*”



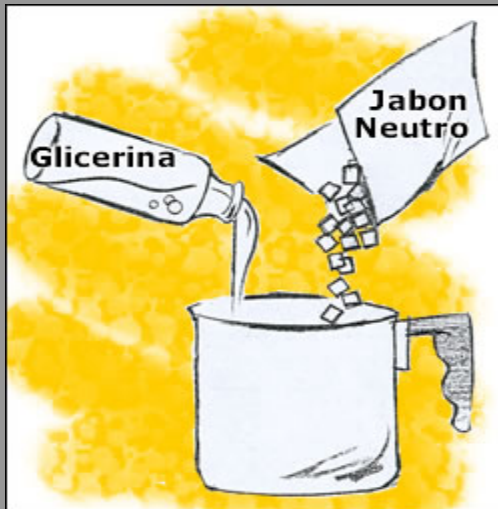
“ A Ana le molesta algunos comentarios que haces delante de los niños”

EJERCICIO “JABÓN NEUTRO”

SITUACIÓN 2

- JULIO: (después de 10 minutos hablando sin parar y sin interrupciones)”...y fué entonces..cuando...”
- MARCOS: “Bueno, déjame contar de una vez mi versión”
- JULIO: “No, espérate”

Mediador: “ *Julio, me parece injusto que lleves 10 mints. Hablando y que no dejes intervenir a Marcos*”



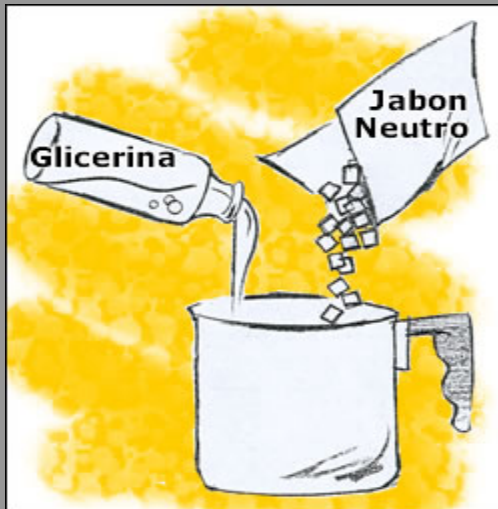
¿¿Alternativa??

EJERCICIO “JABÓN NEUTRO”

SITUACIÓN 2

- JULIO: (después de 10 minutos hablando sin parar y sin interrupciones)”...y fué entonces..cuando...”
- MARCOS: “Bueno, déjame contar de una vez mi versión”
- JULIO: “No, espérate”

Mediador: “ Julio, me parece injusto que lleves 10 minutos. Hablando y que no dejes intervenir a Marcos”



“Bien, ós recuerdo que habíamos estipulado 12 minutos para contar cada uno su visión de los hechos, por lo tanto Julio sigue y en dos minutos escucharemos a Marcos”

El arte de preguntar



A tall, white, cylindrical lighthouse stands on a dark, pebbly beach. The lighthouse has a small window near the base and a lantern room at the top. The sky is a vibrant orange and yellow, reflecting on the wet sand in the foreground. The ocean is visible in the distance.

Las preguntas como faros que brillan
en lugares oscuros

Una buena pregunta ilumina áreas antes
desconocidas



Con una buena pregunta
Muchas veces es mas importante

*El hueco que dejamos
para que lo complete
con una buena
Respuesta.*

*Que la respuesta
que nos dé*

Realizando preguntas se puede obtener información sobre las percepciones y creencias de la otra parte, sin que aparezca su posicionamiento

¿Para qué? Nos lleva a sus intereses

¿Por qué? Hace que se ponga a la defensiva

parece que le decimos “justifícalo”

para tener mas informacion,

para que “ nos cuenten”

para buscar respuestas
creativas

para ampliar las perspectivas

¿ Qué?

¿Cómo?

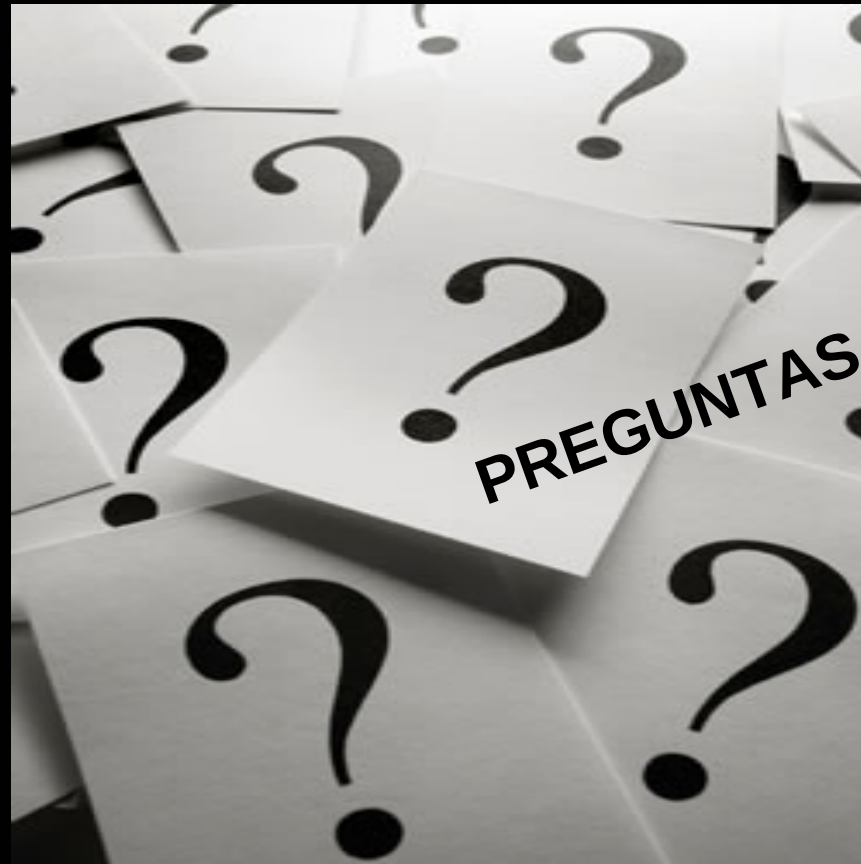
¿Cuándo?

¿Dónde?

¿Cuál?

¿De que manera?

¿ Para qué?



ABIERTAS



PREGUNTAS CERRADAS

A las que se responde si/ no

para ajustar afirmaciones

para corroborar compromisos

*Usadas en el momento inadecuado son un
obstáculo en la comunicación*



Cuéntame....

¿cómo te has sentido?

¿qué ha pasado?

Aclarar el problema...

- ¿qué es lo que quieres decir con..?
- ¿a qué te refieres específicamente cuando dices.?
- de todo lo que me has contado, ¿qué es lo más importante para ti?
- ¿he entendido bien si digo..? **PARAFRASEO**
- ¿te has sentido traicionado? **REFLEJO**



Aclarar el problema...

- ¿comparado con qué?
- ¿ más que qué?
- ¿ que te hace creer qué?
- ¿Siempre? Nunca? Todos? Nadie?
- yo entiendo que en vuestra diferencia tus intereses principales son.. Y los tuyos son..? RESUMEN
- ¿ de qué manera/ qué/ cómo/ cuándo/ dónde/ cuánto/ quién exactamente..?



Descubriendo intereses...

- ¿para que lo necesitas?
- ¿ para qué lo quieres?
- ¿ para que es importante?



Proponiendo soluciones...



Proponiendo soluciones...

1º CREAR PROPUESTAS

- ¿ qué es lo que te gustaría que ocurriese cómo resultado?
- ¿ cómo piensas tú que esto puede resolverse?
- ¿ qué cambios propondrías?
- ¿ que se puede cambiar?
- ¿ qué es lo que más te gustaría?
- ¿ qué podéis hacer para resolver el problema?
- ¿ que pasa si no encontramos una solución? ¿ qué vais a hacer si no acordáis? **PROYECCIÓN DE FUTURO CUANDO NO AVANZAMOS**

Proponiendo soluciones...

1º CREAR PROPUESTAS

- ¿qué es lo peor que te puede pasar?
- ¿que no puedes permitir/ tolerar que ocurra?
- ¿ qué te impide aceptar/ valorar/ pensar/ escuchar..?
- ¿ qué es lo mejor que te podría pasar?
- ¿ qué términos serían satisfactorios para ti?
- ¿cómo podríais llegar a ganancias mutuas?
- ¿en qué puedes mejorar tu proposición par hacerla más aceptable para la otra parte?
- ¿ qué es lo más importante para ti?¿ y qué es lo más urgente?

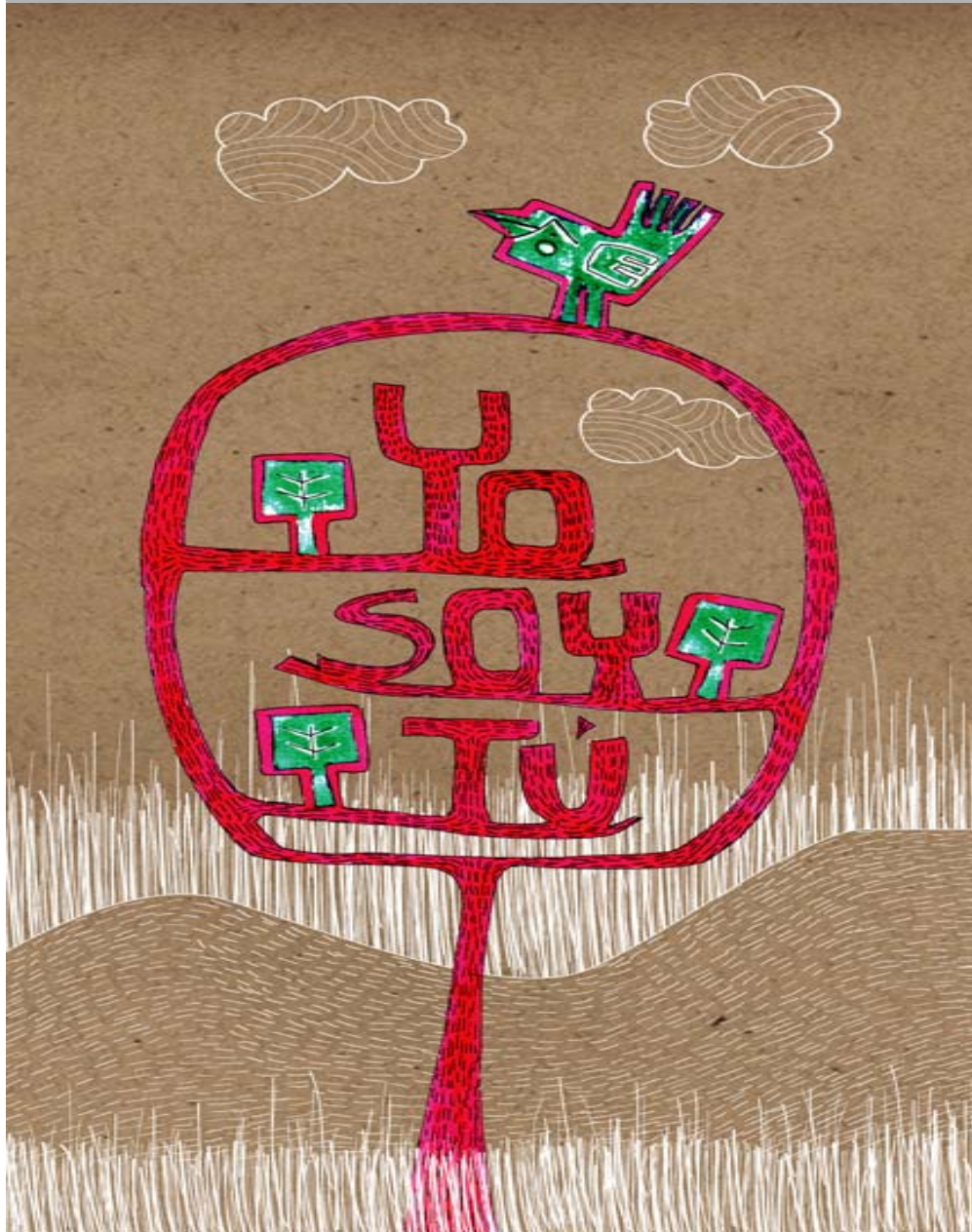
Proponiendo soluciones....

2º EVALUAR ALTERNATIVAS

Proyectar hacia el futuro (el mediador sitúa a las partes en escenarios hipotéticos para comprobar posibles consecuencias y/ o reacciones ante las alternativas que se están discutiendo.)

- ¿qué pasaría si..?
- ¿cómo te sentirías si esto cambia?
- ¿cómo sería vuestra relación si esto ocurriese?
- ¿qué ocurriría si lo hicieses?

Intercambiando roles...



- Invitación del mediador para que cada parte se ponga en el lugar del otro, ***para percibir la realidad desde su punto de vista y ver las posibles reacciones.*** Requiere esfuerzo de imaginación que suele ser muy eficaz si se logra.
- Se puede utilizar tanto en las ***entrevistas individuales como en las conjuntas*** cuando buscamos los intereses, cuando evaluamos alternativas o cuando intentamos garantizar un acuerdo justo para ambos.
- Resulta más eficaz si se ***“habla desde el otro”***

Proponiendo soluciones....

3º GARANTIZAR UN ACUERDO JUSTO, CONVINCENTE, SATISFACTORIO.

- ¿ te parece justo?
- ¿ creéis que así se resolvería el problema?
- ¿ todos estamos satisfechos?
- ¿ satisface tus intereses?
- ¿ esto sería justo para el otro? ¿ Qué crees que le parecería esta propuesta? ¿ que piensas que sería justo para el/ ella? ¿ qué diría ..? **INTERCAMBIAR ROLES**

Cerrando el acuerdo....

La realidad agota

la palabra



¿podemos considerar el problema
resuelto?

¿estáis dispuesto a firmarlo?





Elegir el primer paso que vamos a dar para mejorar nuestra dificultad o problema.

¿ Cómo lo vamos a hacer?



Nuestro compañero a
través de ?
nos ayudará a
explorar y encontrar el
primer paso

1º EXPLORAR: aclarar el problema y descubrir intereses

2º PROPONER: y evaluar **Buscar alternativas alternativas.**

3º CERRAR: comprometerse al primer paso

**“INTERCAMBIO DE ROLES”
“PROYECCIÓN DE FUTURO”**



Contacto visual



RE-ENCUADRE



RE-ENCUADRE

- SE EMPLEA CUANDO DIRECTAMENTE SE CAMBIA EL CONTEXTO DESDE EL CUAL SE ENTIENDE EL PROBLEMA.
- SE TRATA DE PERCIBIR EL PROBLEMA DESDE UNA PERSPECTIVA DIFERENTE

“ Si la vida te ofrece un limón, no te quejes de su sabor amargo, hazte una limonada con ella”



MENSAJES YO

UN MENSAJE YO contiene información sobre:

- **EL SENTIMIENTO** que nos produce la situación
- **LA SITUACIÓN** que nos afecta
- **EL POR QUE** le afecta de esa manera, si lo sabe
- **QUE NECESITAS**

MENSAJES YO

- Me siento.....
- Cuando tu.....
- Porque.....
- Lo que me gustaría/
necesitaría.....

BRAINSTORMING- LLUVIA DE IDEAS

- **Suspender el juicio.** Eliminar toda crítica.
- **Pensar libremente.** Es muy importante la libertad de emisión. Las ideas imposibles o inimaginables están bien.
- **La cantidad es importante.** Hace falta concentrarse en generar un gran número de ideas que posteriormente se puedan revisar. Cuanto más grande sea el número de ideas, más fácil es escoger entre ellas.
- **El efecto multiplicador.** Se busca la combinación de ideaciones y sus mejoras. Además de contribuir con las propias ideas, los participantes pueden sugerir mejoras de las ideas de los demás o conseguir una idea mejor a partir de otras dos

Reconocer

- <http://www.rtve.es/alacarta/videos/uned/uned-mediacion-instrumento-conciliacion-30-03-12/1363422/>

Con las manos en la masa....



ROLE-PLAYING

- PERSONAJES

IRENE-PACO-MEDIADOR

- FASES A TRABAJAR

- Suponemos que la fase de premediación y constitutiva ya se dió.

- Empezamos en cuéntame

Silla caliente

- Paco e Irene son interpretados por las mismas personas durante todo el proceso (solo ellos leen la información de su personaje)
- El resto estamos desde el rol del mediador (leemos la información que tiene el mediador)
- Haremos fase por fase del proceso.
- Cada fase la realiza un mediador.

Silla caliente

- Los mediadores seguimos el proceso, ya que en cualquier momento pueden solicitar nuestra intervención.
- Si el mediador se encuentra “*atascado*” puede pedir ayuda.
- Representamos- analizamos- damos feedback (las partes, el mediador, los observadores)

CUÉNTAME

- DESAHOGO: QUE HA PASADO
- CADA UNO EXPONE SU VERSIÓN DEL PROBLEMA Y EXPRESA SUS SENTIMIENTOS.
- UTILIZAR ESCUCHA ACTIVA

ACLARAR EL PROBLEMA

- ESPECIFICAR DONDE ESTAMOS
- IDENTIFICAR EN QUE CONSISTE EL CONFLICTO Y CONSENSUAR LOS TEMAS MÁS IMPORTANTES.
- UTILIZAR ESCUCHA ACTIVA, SOBRE TODO RESUMEN.
- UTILIZAR LAS PREGUNTAS.

PROPONER SOLUCIONES

- TRATAR CADA TEMA Y BUSCAR POSIBLES VIAS DE ARREGLO.
- UTILIZAR LLUVIA DE IDEAS.

LLEGAR A UN ACUERDO

- QUIEN HACE QUÉ, CÓMO, CUANDO Y DONDE.
- EVALUAR LAS PROPUESTAS DE LA FASE ANTERIOR. VER VENTAJAS Y DIFICULTADES DE CADA UNA Y LLEGAR A UN ACUERDO.
- AYUDAR A LAS PARTES A DEFINIR CLARAMENTE EL ACUERDO.

www.bevel.es/
902 051 510