



PODER JUDICIAL
SAN LUIS POTOSÍ



HABILIDADES TÉCNICAS

MODULO 10

PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO ESTATAL
mediacion@stjslp.gob.mx



“El diálogo es una
reflexión colectiva
sin agenda oculta”

David Bohm



“El diálogo
comienza cuando
nos damos el
permiso de no
saber”

David Bohm



“No te enamores de la solución,
enamórate del proceso, analiza el
conflicto como un proceso de co-
creación”



Jorge Mercado Tellería.



Para lograr los objetivos de cada etapa en el proceso de mediación, la persona facilitadora debe apoyarse en distintos elementos que le permitan lograr una intervención exitosa.

Actitudes

Habilidades

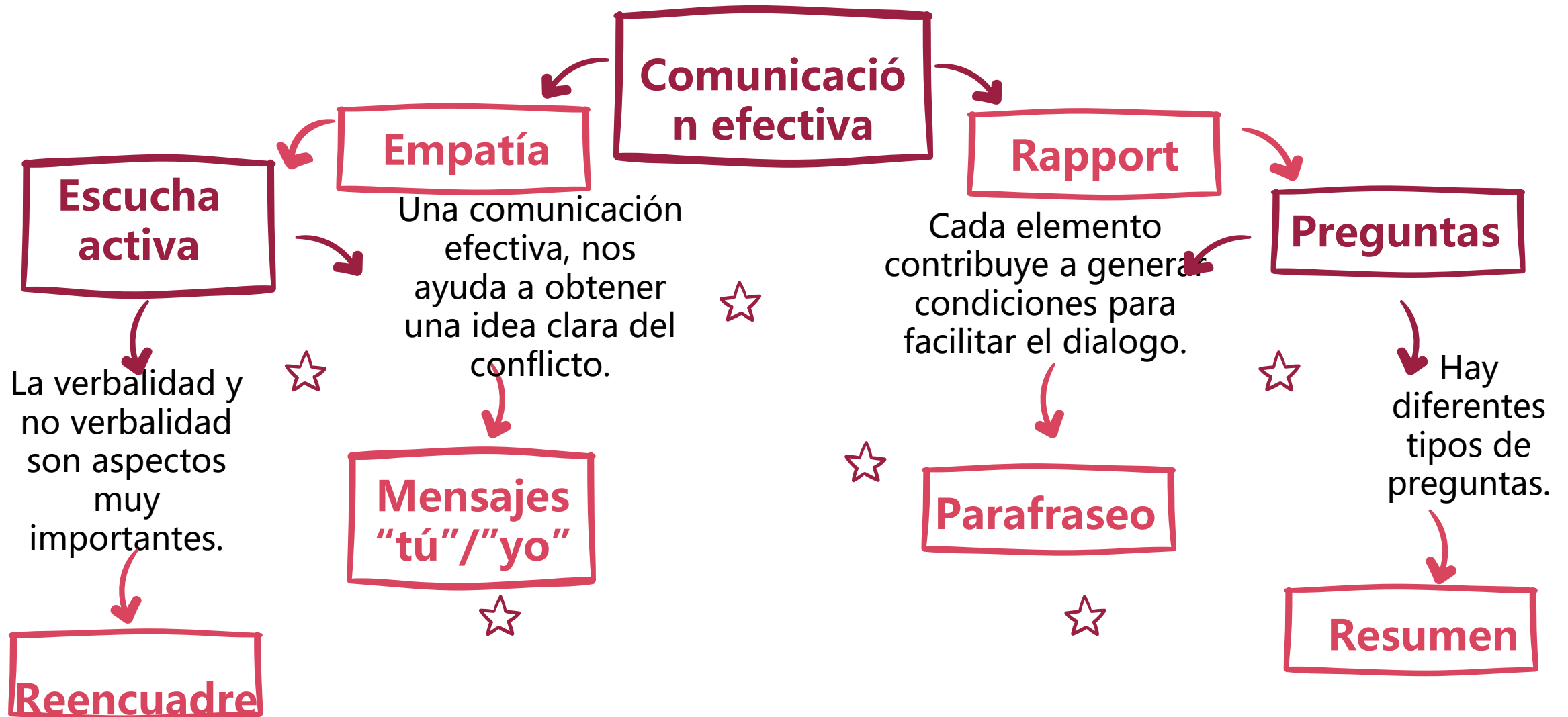
Técnicas

**Presupuestos
básicos**

Herramientas

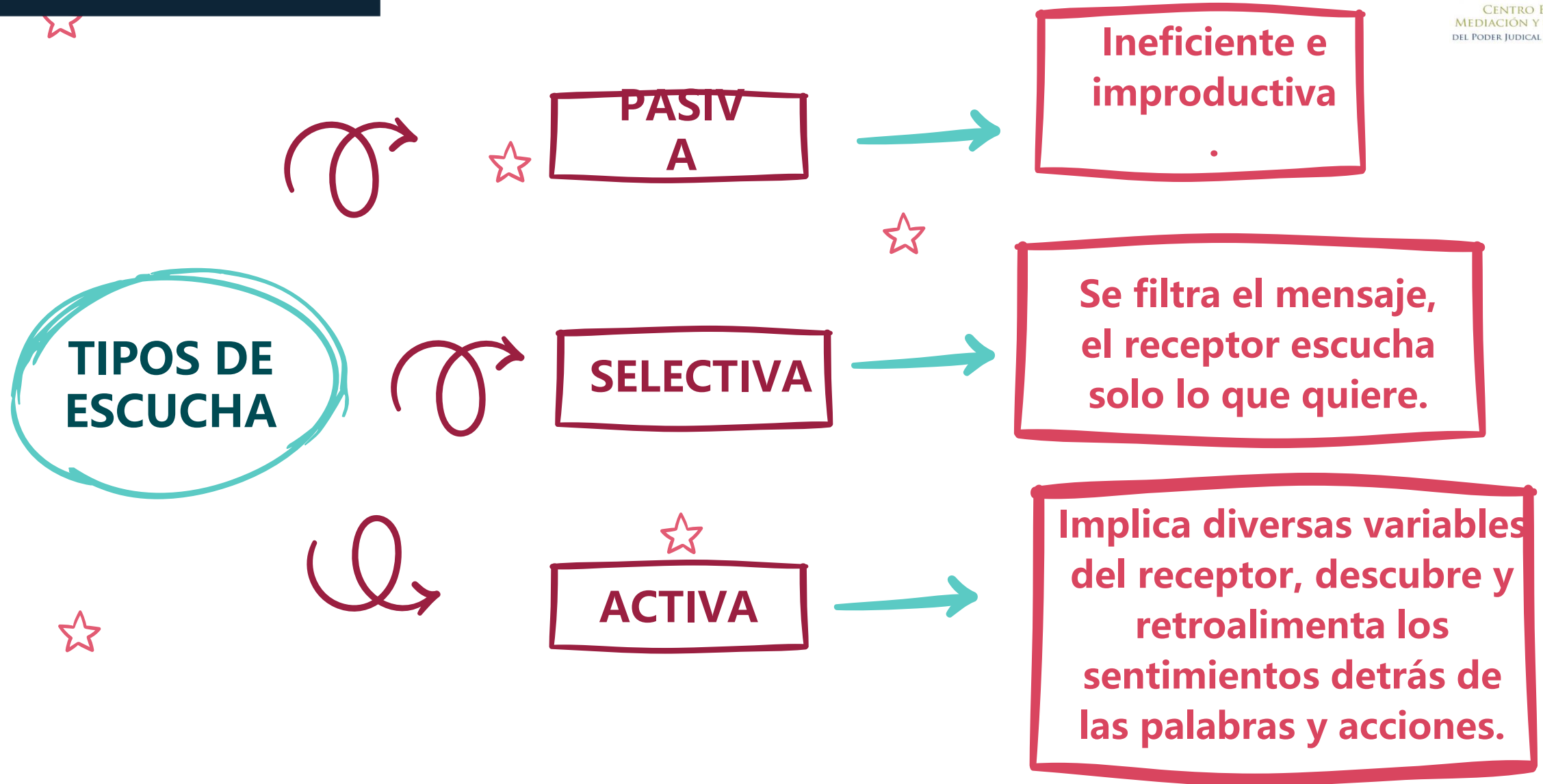


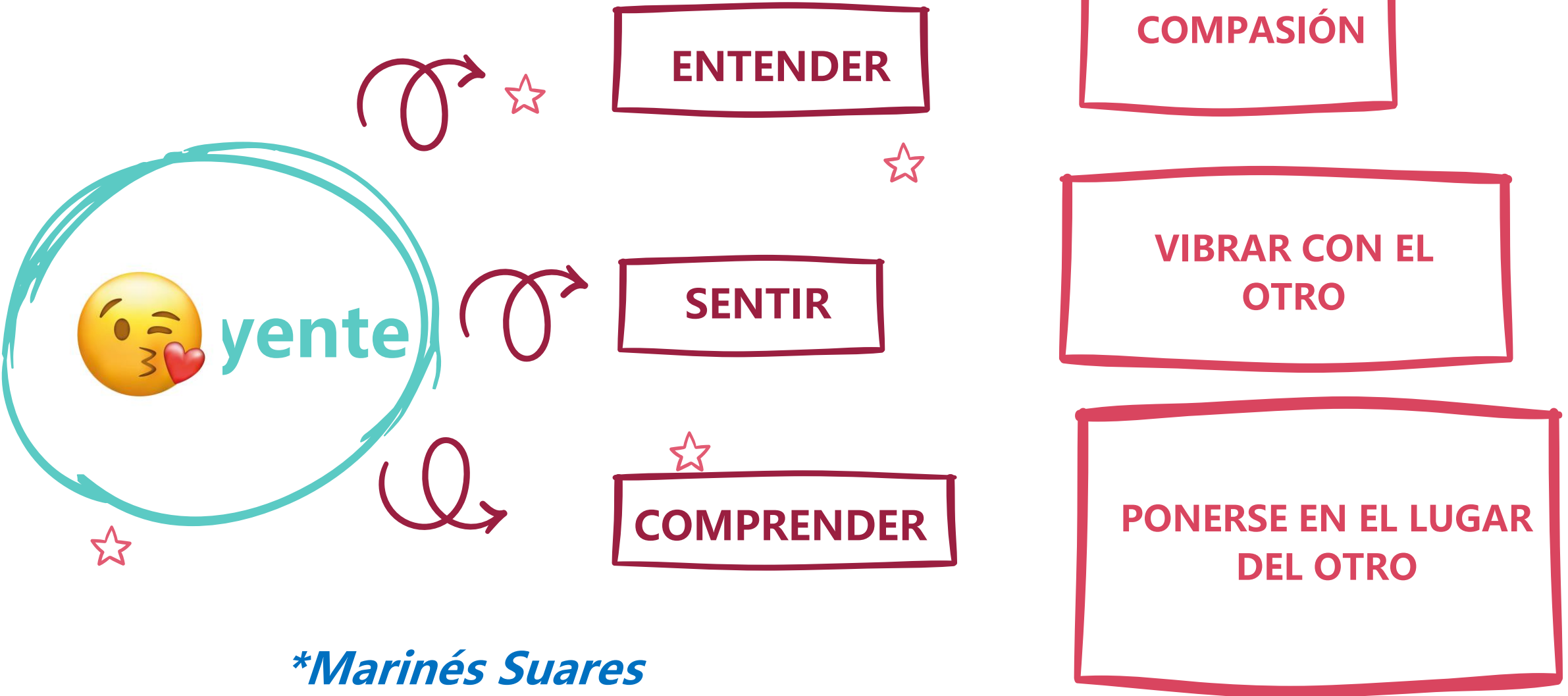
Herramientas de Comunicación





Herramientas de Comunicación





**Marinés Suares*



COMUNICACIÓN
EFICAZ
NO VIOLENTA

*Marshall
Rosenberg*

¿Qué
sentimos?

¿Qué
observamos
?

¿Qué
pedimos?

¿Qué
necesitamos?



Proceso
unidireccional

Habilidades, contexto

“El proceso de comunicación es interminable, puesto que no empieza ni acaba en ningún sitio concreto”

Osgood y Schrmann

Flujo reflejo, reacción

Codificar, descodificar,
interpretar

Transformativa-
evolutiva



Proceso de Escucha Activa: Ejemplo.





Obstáculos para escuchar activamente

Procesos que bloquean la comunicación

Ordenar

Aleccionar

Criticar

Analizar/Diagnosticar

Amenazar

Juzgar

Aconsejar

Cambiar de tema o hablar de sí

Moralizar

Interrogar excesivamente

Argumentación lógica

Minimizar/Tranquilizar



“La capacidad de comprender y responder a las experiencias únicas del otro”.

Permite entender el mensaje para identificar percepciones, emociones y problemáticas del otro.

Implica entrar en el mundo del otro y ver las cosas desde su punto de vista.



Atención

No se trata de estar de acuerdo con la persona.



Interés

No se trata solo de “dejar de hablar para que la persona hable”.



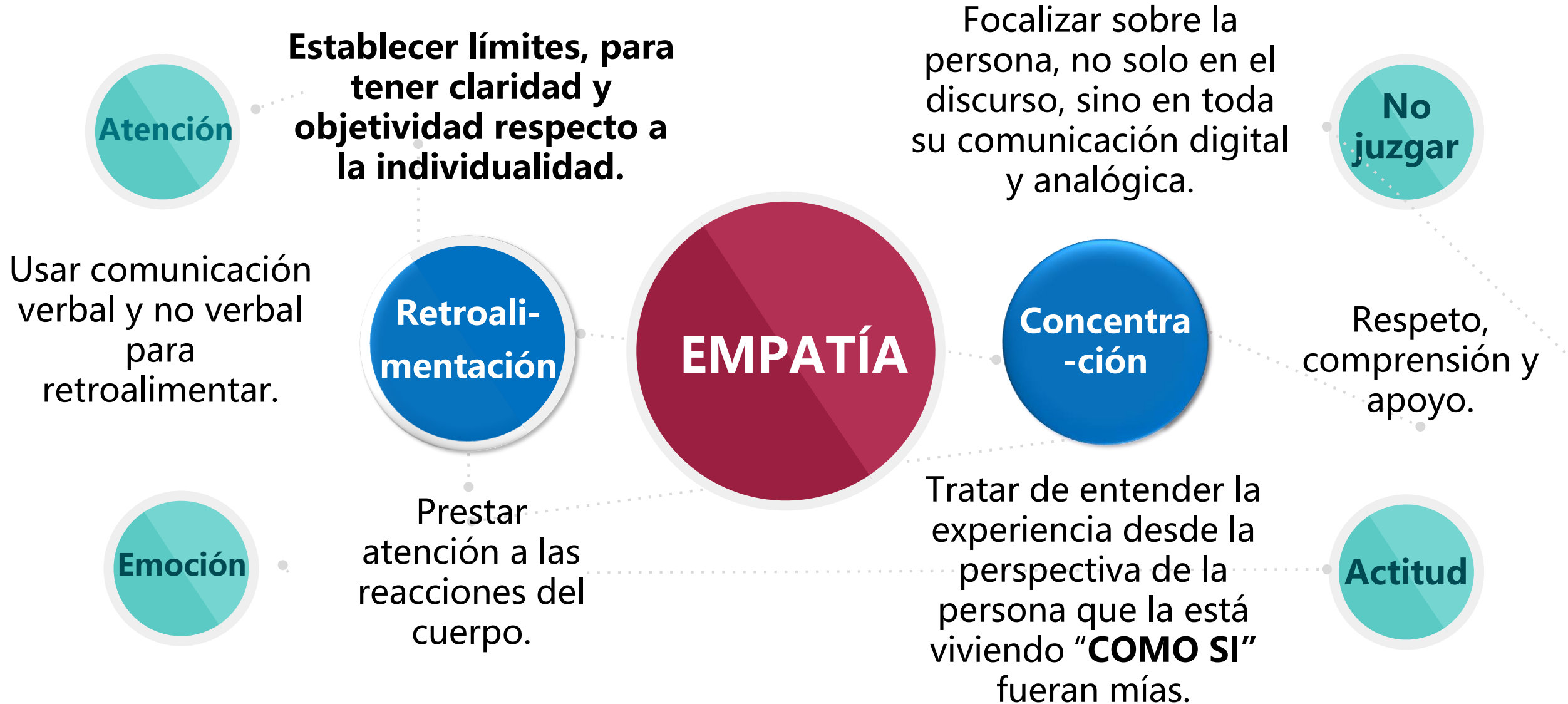
Motivación

No hay juicio hacia la narración de la persona.





Actitud Empática



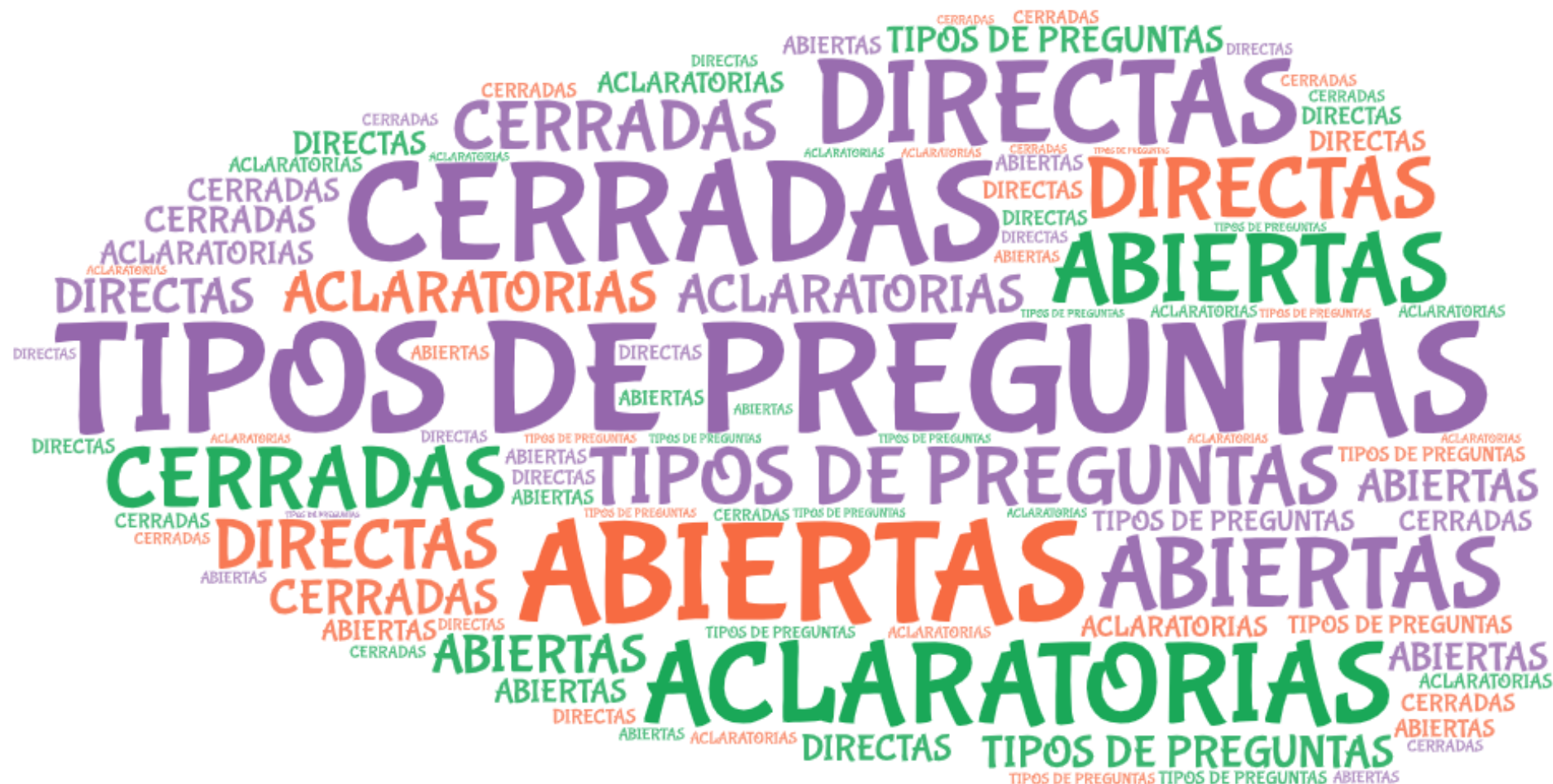


PODER JUDICIAL
SAN LUIS POTOSÍ



CEMC

CENTRO ESTATAL DE
MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN
DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE S.L.P.





¿Por
preguntar
mediación?



¿Por qué es tan
importante sabe
preguntar?

qué
en

¿El protagonismo sólo lo genera
uno mismo?



¿Cómo generar protagonismo sin
quitar protagonismo?



PARADOJA

****Marinés Suares***



**Marinés Suares*

PARADOJA

Desestabilizar y transformar las
narrativas sin quitar PROTAGONISMO





Intervención



- Para clarificar
- Para devolver lo que no se ve.
- Para detener dinámicas destructivas.
- Para recuperar la intención del diálogo.



EMBUDO DE PREGUNTAS

Abiertas

Aclaratorias

Cerradas

Milagro

Amplias

De triadas o
cíclicas

Empoderadoras

Hipotéticas

Circulares

Reflexivas





- ¿Qué te motiva en tu trabajo, qué te hace sentir realizado? → • Amplias.
- ¿Qué puedes aprender de todo esto? → • Empoderadora.
- Si mañana todo estuviera resuelto, ¿qué sería diferente en tu día? → • Milagro.
- ¿Cómo vería tu jefe esta situación? → • De triada o
cíclica.



- No puedo hacerlo...¿Qué estarías dispuesto a hacer?



- Aclaratoria-negación.

- Él es así siempre, no sabe escuchar...¿Él es así también en su trabajo?



- Aclaratoria-generalización.

- Hay que pagar la colegiatura... ¿quién consideras que deba hacerlo?



- Aclaratoria-omisión.

- Peleamos tanto...Cuando pelean tanto, ¿a qué te refieres?



- Aclaratoria-ambigüedad.

- Antes veía a mi hija...¿Cómo era que veías a tu hija meses atrás?



- Aclaratoria-ambigüedad.



- ¿Qué piensa usted que ella le quiere decir y usted no puede escuchar? → • Circular-personaje.
- ¿Qué piensa que usted le quiere decir a ella y que ella no puede escuchar? → • Circular-personaje.
- ¿Cómo se lo pudieras decir para que ella te escuche? → • Circular-personaje.
- ¿Qué pensarías si *** estaría aquí? → • Circular-personaje.
- ¿Tú crees que esto hará reflexionar a *** para que convivas con ***? → • Circular-tiempo.



- ¿Qué crees que se tendría que ver en este lugar para que puedas ver a ***?



- Exploratoria.

- ¿Cómo te sientes actualmente con la ausencia de ***?



- Exploratoria-caucus.

- ¿Cómo te sentirías si tu no pudieras ver a tu hija?



- Hipotética.

- Imagina que él se la lleva a ***, ¿qué pasaría si él se la llevara por un día para prueba?



- Hipotética



- ¿Cuál sería la afectación, si su hijo dejara de ver a su padre?



- Proyectiva-futura.

Pregunta aclaratoria mata abierta.



Pregunta circular mata aclaratoria.



PODER JUDICIAL
SAN LUIS POTOSÍ



<https://www.youtube.com/watch?v=D4cizUVw0zo>

<https://www.youtube.com/watch?v=eScUHh5IVv8>

<https://www.youtube.com/watch?v=EPqOEWwkXyo>



PODER JUDICIAL
SAN LUIS POTOSÍ



HABILIDADES TÉCNICAS

MODULO 10

PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO ESTATAL
mediacion@stjslp.gob.mx



Preguntas



- Ayudan a buscar información, clarificar de detalles, expresar deseos y necesidades, confirmar intereses o puntos de acuerdo.
- Entender cuáles son sus necesidades.



Para conocer el problema

- ¿Qué? En cuanto al contenido
- ¿Cuál? En cuanto a la relación
- ¿Quiénes? En cuanto a las partes
- ¿Dónde? ¿Cuándo? En cuanto al contexto.

Conocer el grado de participación o involucramiento de las personas en el conflicto.





Preguntas abiertas

Permiten abrirse y explicar
narrativas

Exigen respuestas



- “¿Qué fue lo que pasó?” ó “¿Cómo piensa usted que inició este problema?”
- **Clarifican el mensaje.**



Preguntas cerradas

- Se usan para centrar la conversación en un tema específico
- Se usan principalmente al finalizar los acuerdos.



si



no



Directas

- Pregunta abierta pero que busca una información más concreta.
- Buscan determinar lo que es más importante para cada parte, identificando sus verdaderos intereses y preocupaciones.
- "¿Qué es lo que más le preocupa de esta situación?"
- "¿Por qué esto es importante para usted?"





Preguntas aclaratorias

- Ayudan a las partes y al mediador a entender perfectamente lo que se dice.
- «¿Hace un rato creí haber oído que usted mencionó que los jueves no le acomodan, pero ahora parece usted pensar que sí?»
- Lo que pretendo es asegurarme de si le entendí bien en ese aspecto.

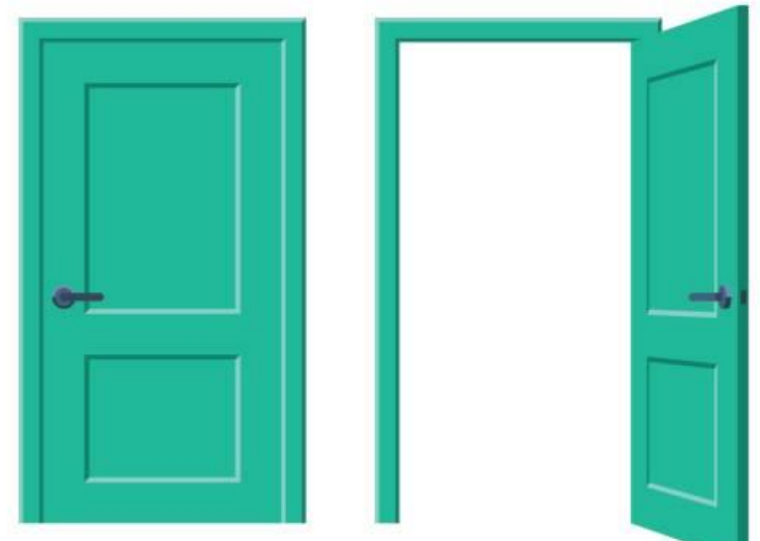




No se debe abusar de esta herramienta, ya que se puede caer en un interrogatorio ó hacer preguntas **sugestivas**



- **Transforma las siguientes preguntas “cerradas” en preguntas “abiertas”**
- 1. “¿Es verdad que te peleas con tu hermano todos los días?”
- 2. “¿Estás todavía en conflicto con tus colegas en la oficina?”
- 3. “¿Tienes un problema?”.





Es el fenómeno en el que dos o más personas sienten que están en “sintonía” psicológica y emocional (simpatía).

Esta teoría incluye tres componentes conductuales.

Para construir rapport la técnica de **coincidencia y el reflejo** es un aspecto básico.

**Atención
mutua**

Coordinación

**Positividad
mutua**

Rapport



PODER JUDICIAL
SAN LUIS POTOSÍ

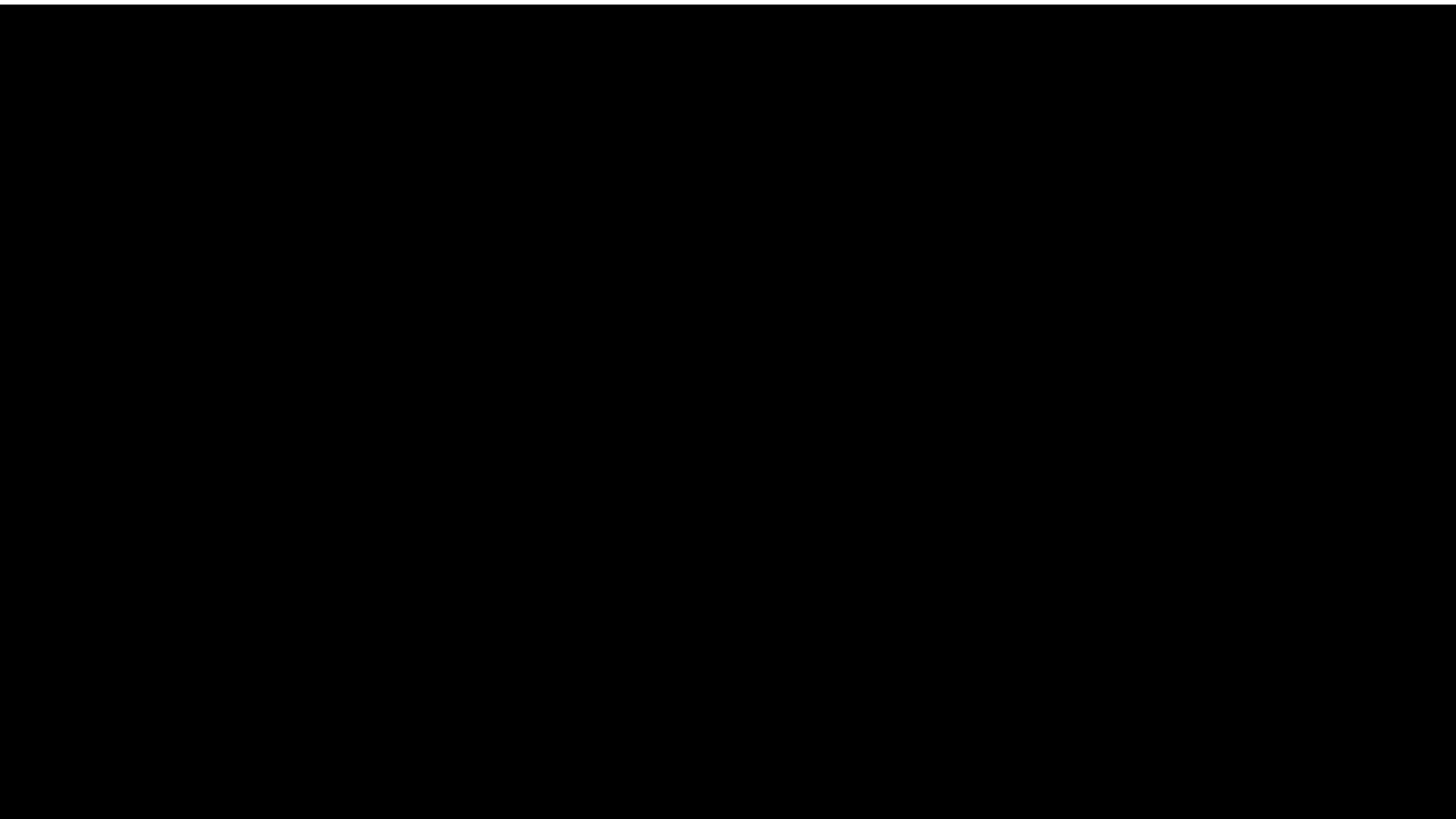


CEMC

CENTRO ESTATAL DE
MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN
DEL PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE S.L.P.

Video: “El Regalo”

¡Vamos a ver!

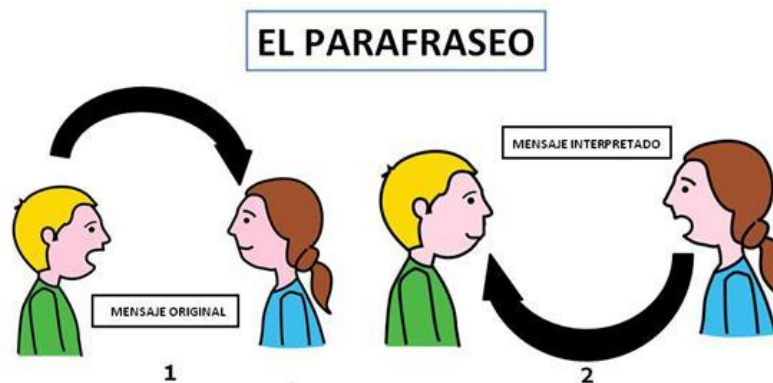




Parafraseo

Verificar o decir con las propias palabras lo que parece que el emisor acaba de decir

- 1.- Retomar la emoción
- 2.- Repetir, tratando de utilizar sus palabras, pero en un lenguaje más neutral y tomando sólo los hechos relevantes.





Objetivos de parafrasear



- Clarificar el mensaje
- Mostrar interés y voluntad de entender el mensaje
- Validar
- Crear conciencia de sus propias emociones
- Reducir la actitud defensiva
- Dar la posibilidad al mediador de "limpiar" el lenguaje
- Escuchar la perspectiva de cada uno.



Recomendaciones

- **Mantener la atención**
- **Orientar la atención sobre el contenido de la discusión**
- **Reconocer la validez de las emociones sin tomar posición**
- **Repetir el mensaje en sus propias palabras**
- **Sin juzgar o evaluar lo que la persona ha dicho**



- - Si no te he entendido mal..."
- - "O sea, que lo que me estás diciendo es..."
- - "A ver si te he entendido bien."



Ejercicios

- “Yo ya no sé qué hacer con mi vecino. Desde hace meses comenzó a construir una barda que invade mi terreno. Ya fui varias veces a hablar con él, pero dice que así está bien y que yo estoy exagerando. Me siento impotente, porque no tengo por qué soportar que alguien pase por encima de lo mío, y además ya tuve que gastar dinero en un perito para demostrar que tengo la razón.”



- “Cada vez que tengo que hablar con él sobre los niños, termino agotada. Siempre quiere imponer sus horarios y sus decisiones, como si mi opinión no contara. Yo quiero que conviviera más con ellos, pero no a costa de que me ignore o me hable con ese tono tan altanero. A veces pienso que es imposible ponernos de acuerdo.”



- “Mi empresa cumplió con todos los pagos en tiempo, pero el proveedor no ha entregado la mercancía completa. Me preocupa porque ya tengo compromisos con mis propios clientes, y este retraso me está generando pérdidas. Lo que más me molesta es que cuando le hablo, siempre pone pretextos y dice que no es su culpa. Yo necesito soluciones, no justificaciones.”



**Individualizar
preocupaciones**

**Centrar a las partes
en el presente y la
solución**

**Ayudar a las partes a
reconocer sus
preocupaciones**

**Técnica del
reencuadre**

**Usar el pasado
solo como
referencia**

**Enfocarse en lo
positivo y el futuro**

**Dejar lo negativo
del pasado de lado**



Tipos de mensajes

Mensajes “Yo”

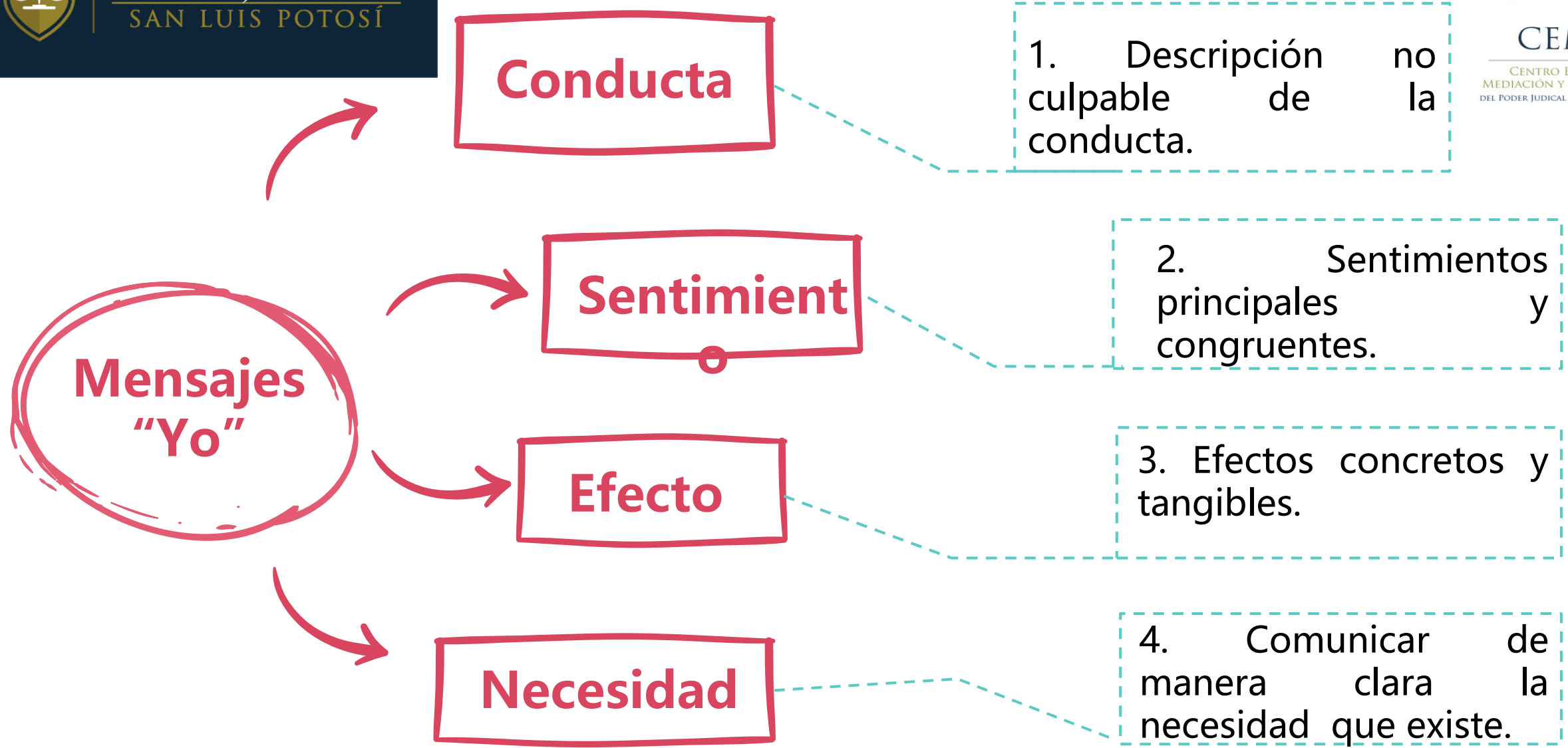
Comunicación **clara** y **no provocativa**, expresa el **impacto** que la situación ha tenido sobre **emociones y reacciones** de la persona que habla.

Se utilizan **expresiones en primera persona**, para **comunicar los puntos de vista, intereses y sentimientos**, de la persona que habla.

Mensajes “Tú”

En relaciones de conflicto los mensajes “tú” generalmente expresan **órdenes, mandatos, amenazas, acusación, asunción del pensamiento de la otra persona** y **no comunican mucha información sobre quien habla.**

Comunicación que se enfoca en la otra persona.





Ejemplos de mensajes “tú” ¿Cómo los convertirías a un mensaje “yo”?

1. ¿Qué no me oyes? ¿Estás sordo?

Me

estás volviendo loca.

2. Eres un irresponsable, impuntual,
no quiero volver a hacer un trato
contigo.

● - - - -

3. “Si no te esfuerzas por llegar
temprano, vete olvidando del
empleo”.



Mensajes - Yo

Sentimiento

Conducta

Efecto

Necesidad

Me
siento

**muy
nervioso**

cuand
o

**conduces
a exceso
de
velocidad**

por
que

**me da
miedo que
vayamos a
chocar**

me
gustaría
que

**manejaras
más
espacio**

Cuando
tu

**llegas de
noche**

yo me
siento

**muy
preocupad
o**

y

**no me
puedo
dormir**

necesito
que

**llegues
más
temprano**

A mí

**me da
mucho
coraje**

cuand
o

**dejas tu
ropa tirada
en el piso**

por
que

**me estresa
el desorden**

te pido
que

**pongas la
ropa en el
cesto**



1.- Expresión:

"No quiero que su perro esté en el patio, se la pasa ladrando toda la noche y no me deja dormir. No piensa que la gente tiene que descansar para madrugar al trabajo."

2.- Necesidades y preocupaciones:

- Dormir.
- Amanecer descansado para ir a trabajar.

3.- Reencuadre:

"Entonces, según veo, para usted es importante poder dormir bien, amanecer descansado para ir a trabajar."



Ahora es su turno:

- Armen equipos de 3 personas
- Dentro de cada equipo 2 personas expondrán el momento deportivo que más les ha marcado en la vida (2 minutos)
- La persona número 3, escuchará activamente cada uno de los relatos y al terminar la segunda participación, tendrá 3 minutos para resumir lo escuchado.



Impasse



Situación en la que se encuentra un asunto o problema que no progresa.



¿Cómo lo supero?

Además de las herramientas vistas a lo largo del curso es recomendable:

- Cambiar la disposición física del entorno
- “Cambio de zapatos”
- Pasar a otro tema
- Reiterar el progreso y mostrar esperanza de solución
- Pérdida de esperanza
- Discurso “es normal”
- Guardar silencio
- Solución provisional
- Descanso.



Sesiones individuales

Objetivo



Recoger información sobre: intereses, percepción de los hechos importantes en la controversia, alternativas al acuerdo y posibles soluciones.



Generar un espacio de confianza para que los mediados puedan exponer libremente sus dudas y temores.

