

Mediación y Convivencia.

Unidad II.

Tema:

- *¿Qué es el amor?*
- *Habilidades para la Mediación.*



RECURSOS DEL MEDIADOR

¿De cuáles recursos dispone el mediador para ayudar a las partes a analizar los distintos puntos de desavenencia y diseñar un acuerdo aceptable para ambas? En principio, la conducción del proceso a través de una secuencia que puede incluir tanto reuniones conjuntas como reuniones privadas con cada una de las partes.

Sin embargo, cabe destacar que la mediación es, sobre todo, un proceso comunicacional. Las herramientas principales de un mediador son **HABILIDADES TÉCNICAS COMUNICACIÓN**.

La escucha activa

La principal de estas habilidades es la “escucha activa”: consiste en un modo de responder a quien nos está hablando que manifiesta que estamos tratando de comprender lo que está diciendo y sintiendo. Esto no implica acordar con lo que está exponiendo sino tratar de comprenderlo desde el punto de vista de quien habla. Si bien se pueden enseñar una serie de técnicas para la escucha activa, es importante destacar que la posibilidad de desarrollar buenas habilidades comunicacionales implica tanto la técnica como la sincera disposición a emplearla para comprender lo que nos están diciendo.

Emplear la escucha activa implica:

- Capacidad de empatía: tratar de ponerse en el lugar del otro para comprender qué dice y cómo siente
- Demostrar ser escuchado y empatía a través de:
 - tono de voz
 - expresiones - gestos
 - contacto visual
 - postura

- Evitar interrumpir, dar consejos o hacer sugerencias
- Evitar hacer referencia a experiencias propias

La escucha activa implica también el uso de otras técnicas como la formulación de preguntas y, sobre todo, el parafraseo.

○ **Las preguntas**

Las interrogaciones suelen ser su principal herramienta tanto para obtener información sobre la situación, los intereses y necesidades de las partes, los sentimientos en juego, etc. como para permitirles considerar otros puntos de vista, reflexionar sobre su visión del conflicto, cuestionar(se) algunas percepciones o interpretaciones, tomar en cuenta diversas opciones...

Un mediador, según la circunstancia, utilizará las preguntas para:

- animar a que la persona continúe hablando y explicando su punto de vista: por ejemplo, ¿podría describirme un poco más...?,
- Aclarar algún punto y prevenir confusiones o malentendido: por ejemplo, ¿cuándo dice usted que sintió...?,
- obtener información: por ejemplo, ¿cuál tiene entendido usted que es el valor de...?,
- ofrecer a la parte otro punto de vista: por ejemplo, ¿cómo cree usted que ven esto los vecinos...?

Podemos clasificar las preguntas en: abiertas, cerradas y circulares. Esta última categoría ha sido introducida por el modelo circular-narrativo, desarrollado por Sara Cobb.

Las *PREGUNTAS ABIERTAS* son aquellas que no requieren una respuesta predeterminada y permiten, **por lo tanto**, obtener información, explorar intereses, necesidades y sentimientos, evaluar hipótesis, etc. Generalmente comienzan con cómo, cuándo, dónde, por qué, por qué no, qué pasaría si...

Las *PREGUNTAS CERRADAS* son aquellas que no presentan muchas opciones de respuesta: sí, no, u otras similares. Se utilizan para confirmar datos o para aclarar información ya proporcionada.

Las *PREGUNTAS CIRCULARES* se utilizan, en general, para que las partes comprendan la influencia recíproca entre los distintos elementos presentes en la disputa: el contenido, la relación entre las partes, el contexto espacial y/o temporal. Es decir, para correr a las partes de un pensamiento lineal de causas-efectos ("yo hice esto porque él antes hizo...").

Se utilizan para:

- investigar acerca de las interacciones: por ejemplo, ¿cómo era la relación de ustedes antes de esta situación?,
- favorecer que las partes perciban procesos de influencia recíproca: por ejemplo, ¿cuál cree usted que fue la sensación de X cuando usted le dijo...?,
- abrir alternativas hipotéticas: por ejemplo, ¿cómo cree usted que X reaccionaría si usted hiciera...?

○ **El parafraseo**

Es una técnica mediante la cual el mediador, luego de escuchar activamente una

exposición de una de las partes, reformula para ésta el contenido del mensaje exponiendo las principales ideas y/o hechos y, cuando lo hay, reflejando el sentimiento expresado.

El parafraseo, en la mediación, tiene como funciones principales:

- que la parte hablante se sienta comprendida y, a la vez, chequear la información e interpretación del propio mediador;
- que la parte oyente reciba la historia con otras palabras, limpia de la connotación acusatoria que lo imputan;
- sintetizar u ordenar una versión que, en el relato de la parte, puede ser presentada en forma errática o confusa.

Tarea:

1. Leer el material.
2. En grupo inventar o relatar un hecho (Verosímil) que manifieste estas conductas de ***escucha activa, preguntas y parafraseo.***

Dios los bendiga.