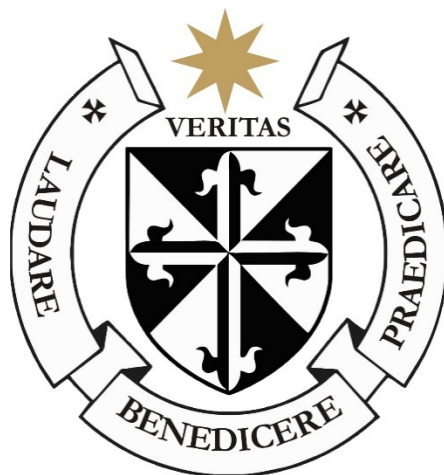


Colegio Santo Domingo.

Nivel: Orientado.



Docente: Mauro Desimone.

Espacio Curricular: Mediación y Convivencia.

Curso: 6A

Título del tema: Habilidades Sociales.

HABILIDADES Moore (2005), Sepúlveda (2015) y Galtung (2000), plantean algunas habilidades necesarias para llevar a cabo procesos de mediación, sin menoscabo a la posibilidad de agregar otras.

a) **Generar confianza y minimizar hostilidades**

A través de su intervención inicial, el mediador debe producir de manera gradual la confianza entre las partes, utilizando la empatía como un medio para reducir la tensión y la hostilidad que pueda presentarse, ya que entre más confianza existe, hay menor miedo. Considerando que generalmente el motor de la agresividad es este temor, entonces a menor miedo, menor agresividad.

Mostrarse cordial, generar un ambiente agradable mediante su forma de comunicar y apegarse estrictamente a los principios de la mediación, es el inicio para crear confianza, además de aplicar la creatividad, sentido del humor, sensibilidad y tolerancia.

La disminución de la hostilidad entre las partes es deseable y útil para un proceso de mediación; sin embargo, de ninguna manera es considerada como un requisito sine qua non; es decir, es perfectamente posible hacer una mediación aun cuando exista hostilidad e incluso agresividad entre las partes. Será trabajo del mediador disminuirlas para apoyar el desarrollo del proceso.

b) **Priorizar intereses y necesidades**

Este aspecto se refiere a la organización de la información que el mediador recupera por tipo y por jerarquía; es decir, se requiere definir a partir de lo escuchado cuáles son las posiciones, intereses y necesidades de ambas partes. Establecerlas es fundamental para saber cuál es el tipo de caso que se va a mediar.

Cuando un conflicto se hace evidente, lo primero que se muestra son las posiciones, generalmente son contrarias o radicales, y los intereses no siempre son claros. En cuanto a las necesidades, se observa que en muchos de los casos son similares entre las partes.

Con frecuencia, las partes involucradas en los conflictos tienen poca claridad para organizar sus pensamientos y la forma en que los plantean, de algún modo están sufriendo y el dolor les provoca confusión. Por eso el mediador debe desarrollar la capacidad de escuchar lo que las partes tienen que decir para contribuir a organizar la información y detectar cuáles son las raíces del conflicto. Para transformarlo, es necesario reconocer las causas y distinguir las de sus consecuencias.

c) **Asertividad**

En el Capítulo 2 se abordó la conducta asertiva, que significa tener la capacidad de expresar los sentimientos, pensamientos, necesidades y emociones, en el momento preciso, a la persona correcta y del modo adecuado; es decir, sin agredir a quien escucha.

La comunicación y/o comportamiento asertivo se caracteriza por la ausencia de violencia al comunicar; es constructiva y concreta porque busca defender con claridad derechos y propuestas sin ser agresivo o pasivo.

La asertividad es diferente a la pertinencia y a la prudencia, pero se relaciona con éstas. La pertinencia consiste en hacer una intervención que contribuya y enriquezca lo que se está realizando. La prudencia es la capacidad de anticipar, prever o pensar respecto a los posibles riesgos o consecuencias que conllevan las acciones o palabras y adecuar o modificar la conducta, para no recibir o producir perjuicios innecesarios. La asertividad combina ambas capacidades.

TÉCNICAS

Las técnicas deben entenderse como instrumentos de precisión que exigen práctica, concentración, capacidad de análisis y autocontrol para su dominio.

El dominio de las técnicas brindará mayor seguridad al mediador, principalmente cuando se tiene en cuenta que entre más alto es el potencial de violencia del conflicto, mayor control y dominio se exige en el empleo de las técnicas para proceder con firmeza.

El uso adecuado de las técnicas con que cuenta el mediador, le permite conducir adecuadamente el proceso de mediación para avanzar con claridad y profundidad, propiciando que los mediados se acerquen cada vez más a la resolución pacífica del conflicto que enfrentan. A continuación se exponen algunas técnicas para ello.

a) Lenguaje neutro

Se refiere a la capacidad de hablar evitando que los prejuicios influyan en la forma como se expresan las partes. Un prejuicio es un juicio a priori, es decir, una conclusión a la que se llega antes de contar con la información necesaria para tener una posición fundamentada. Tener y usar un lenguaje neutro no significa hablar sin contenido (lenguaje inocuo) o darle muchas vueltas a las cosas (lenguaje rebuscado). El lenguaje neutro puede tener dos dimensiones: una externa y otra interna.

En su dimensión externa significa utilizar adjetivos al mínimo indispensable, es decir, jamás señalar que las partes -o sus posiciones o intereses- son “buenos”, “malos”, “insensatos”, “disparatados” o “justos”, estos son juicios de valor. El mediador deberá promover que los mediados hagan referencia solamente a las acciones, haciendo notar que éstas no determinan a la persona.

En su dimensión interna, el lenguaje neutro permite tener una mente abierta ante las situaciones que se presentan, no contiene prejuicios y mantiene alerta y dispuesto a nuevas perspectivas tanto al mediador como a los mediados, no predispone a la calificación y/o identificación. Si uno se dice a sí mismo -mediante el diálogo interno- que una de las partes es “buena”, entonces tenderá a ver todo lo que se refiera a ella como justo, conveniente o sensato, aunque no lo sea. Por tanto, lo recomendable es el uso permanente del lenguaje neutro.

La manera en la que una persona habla puede condicionar el modo en que piensa y entiende; puede también tener consecuencias en cómo las partes en conflicto ven que se está haciendo el trabajo de mediación. Si no se usa un lenguaje neutro, el mediador pierde neutralidad e imparcialidad; por ello debe tener máximo cuidado respecto al lenguaje que utiliza.

b) Preguntar

La pregunta como técnica resulta verdaderamente poderosa para la resolución de conflictos, pero es indispensable saber qué preguntar. Con ello es posible clarificar intereses e incluso necesidades; pero si se formulan las preguntas equivocadas es muy probable que se genere gran frustración y se agudice el conflicto.

En mediación es recurrente hablar del ejemplo de la naranja para reflexionar respecto a la importancia de preguntar: “Dos hermanas pelean por una única naranja, el padre resuelve salomónicamente el problema partiéndola por la mitad, creyendo que así actúa de forma justa. Una de ellas exprime su mitad y se toma el jugo, la otra raspa la cáscara para hacer un postre”

Ninguno de los dos quedó plenamente conforme. Si el padre hubiera preguntado a cada uno: “¿Por qué quieres la naranja?”, las respuestas pudieron haber sido muchas (“porque yo la necesito”, “porque la vi primero”, “porque yo la quiero”), pero si el padre hubiera preguntado: “¿Tú, para qué quieres la naranja?”, tal vez hubieran podido llegar a un acuerdo que brindara satisfacción plena a ambos (para beber el jugo, para utilizar sólo la cáscara y hacer un postre).

Por tanto, es necesario que el mediador se mantenga concentrado y atento, de tal manera que pueda formular las preguntas adecuadas, para que las respuestas le permitan tender, durante el proceso, ese puente de comunicación que se busca construir entre las partes en una mediación.

Las preguntas deben cumplir con los requisitos de prudencia en la forma y relevancia en el fondo. El mediador debe tener claro hacia dónde quiere conducir el diálogo que se busca y, por tanto, hacia dónde lo conducirán las posibles respuestas. Existen preguntas poco recomendables en los procesos de mediación, pues limitan la información que se puede recibir o le dan una connotación negativa. Preguntar “por qué” es una de ellas, como se puede ver en la siguiente tabla.

Tarea:

- 1. Leer el material.**
- 2. Hacer un resumen de lo leído teniendo en cuenta cada uno de los temas que se desarrollaron: *Habilidades y técnicas.***

Importante: *El resumen debe tener un mínimo de 300 palabras, y un máximo de 500 palabras.*