





Las Habilidades, Método y Técnicas en Mediación El perfil humano mediador Ampliando la Familia	
¿Dónde está nuestro límite?	
¿Cuál es el secreto de una Mediación?	







¿Cuáles son nuestros recursos?	
El conflicto cambia For the Rinds Anadems Anadem Moner Plan South	
MÉTODO PARA MEDIAR ¿Cómo lo hacemos?	







	_
¿Qué tácticas o	_
técnicas podemos	_
utilizar en mediación?	
Javier Alés	

$\mathbf{F}1$	contacto	visual
	Comacio	viouai

- El tiempo en el contacto visual influye en las partes
- Quien recibe mayor atención visual lo entenderá como algo positivo acerca de sus ideas que manifiesta
- Al contrario la otra parte entenderá una menor atención por nuestra parte a sus peticiones

Javier Alé

Espejismo Consiguen que pidan algo que no interesa	
especialmente, haciéndoles creer que han	
obtenido un gran triunfo	
Javier Alés	

In provecto de Educación para d	ol Docarrollo do la AAPSS	financiado nor la Agencia An	daluza do Cooperación Interna	cional para ol Docarrollo







	_
La llamada Ese móvil inoportuno da lugar a que se	
Ese móvil inoportuno da lugar a que se	
encuentren solos y abran un debate diferente.	
Javier Alés	
La sordera	
premeditada	
No lo entiendo. Entonces, ¿qué es lo que realmente le interesa?	
Yo pensé que	
Javier Alés	
CONTROL PAGE	
Section Alberta	
Fl banquillo	
El banquillo	-
Como en el deporte, se sustituye al	
mediador/negociador poder retomar pulso de la negociación	
paiso de la negociación	
Javier Alés	







El bueno y el malo	
Comediación para desbloquear posiciones.	
Uno es obstinado y el otro no	
Javier Alés	
0:	
Si, pero "La pensión nos parece bien pero quedaría	
La pension nos parece bien pero quedaria fuera"	
rucia	
2	
Javier Alfes	
outso Faco	
Desinterés Aparentar no tener interés por la	
Aparentar no tener interes por la	
propuesta que se realiza	
Javier Alés	







Amagar	
Pedir algo que se sabe que va a ser rechazado.	
Pedir algo que se sabé que va a ser rechazado, pidiendo después de forma inmediata lo que sí	
se quiere	
1	
Javier Alés	
El descanso Sugerir un receso en medio de una mediación ,	
Sugerir un receso en medio de una mediación,	
para dar oportunidad de pensar los soluciones	
que se proponen	
Javier Alés	
Gancho emocional	
Crear un clima de confianza que favorece el acuerdo	
el acuerdo	
Javier Alés	







Romper la	tensión	
El sentido d	lel humor	
Javier Alés		
		-
T 1 11	•	
El silen Prolongar deliberadamen	C10	
producen en cualqu	nte los silencios que se	
producen en cuarqu	der conversacion	
Javier Alés		
TÉCHE DADA	νερινοιόνι	
TÉCNICAS PARA	MEDIACION	
- Kerominacion	Uso del humor Poner límites	
• La pregunta	La comediación	
Degitimación	• El caucus	
Reencuadre Semáforos	• Disposición del espacio físico	
• Embudo	Responsabilizar a las	
Abrir y cerrar temas	partes • Uso del silencio	
• Resumenes	• Equilibrar el poder	
Uso de los formularios	• La espada y la puerta	







LA REFORMULACION	
Reducir la dureza de lo expresado, neutralizando la carga	
negativa de lo que se dijo y positivizándolo en la medida	
de lo posible	
de lo posible	
- Ti	
Tipos	
Asertiva: transformar en deseo lo que las	
personas transmiten como reproche	
Emocional: agregar el contenido de la	
emoción	
Javier Alés	
Instee Alfo	
LA PREGUNTA Hacerles las preguntas que	
ellos no se han podido hacer	
Clasificación de tipos de preguntas	
Abiertas vs cerradas	
Abiertas: permiten cualquier tipo de respuesta. Mas recomendables sobre todo al inicio del proceso. Ej.: ¿Cómo te sientes?	
■ Cerradas: la respuesta va a ser si ó no Ej. ¿Te sientes mal?	
 Exploradoras vs reflexivas Exploradoras: ¿Cómo? ¿Qué? Para obtener información mínima sobre la 	
cada parte sobre el conflicto. Ej. ¿Qué es lo que esperas al acudir aquí?	
 Reflexivas: para moverles de su posición sobre algo que nos han dicho. Ej. ¿Puedes 	
vs hipotéticas/circulares	
 Circulares/hipotéticas: permiten reflexionar y pensar en soluciones de forma creativa. 	
Ej. ¿Qué necesitarías para?	
Javier Alés	
נפות ומוסט	
EMPOWERMENT	
 Que las partes tomen conciencia de lo que son 	
capaces de hacer y son capaces de desarrollar	
capaces de nacer y son capaces de desarrollar	
Es esencial en un proceso de mediación sobre	
todo cuando hay que equilibrar el poder entre las	
partes	
partes Javier Alés	







La legitimación	
 Técnica fundamental en una mediación. Forma parte de muchas otras técnicas. 	
 Necesario que sepamos nuestros prejuicios, ideas y estereotipos para saber manejarlos a fin de que no afecten a nuestra imparcialidad. 	
Cómo se legitima? Reformulando aquello que nos han transmitido.	
Javier Alés	
EL REENCUADRE	
Se trata de devolverles su mapa de la realidad a fin de que se den cuenta de sus circunstancias y puedan decidir qué quieren hacer con él.	
 EL MAPA NO ES EL TERRITORIO Porque el mapa es la representación que cada uno hace mundo. No de la realidad misma. 	
No se trata de modificar sus circunstancias ni sus conductas.	
Javier Alés	
PONER LIMITES	
La cualidad reservada al mediador es mantener	
el control del proceso y poner límites para que todos estén situados en un mismo plano y pueda establecerse la comunicación	-







RESPONSABILIZAR A LAS PARTES	
Siendo una de las características fundamentales	
de la mediación que las partes asuman su conflicto	
es necesario que se responsabilicen de lo que dicen,	
hacen, sienten y piensan, y que lo asuman.	
No dejar que carguen en el otro o en el	
mediador la responsabilidad de las decisiones	
decisiones	
Javier Alés	
USO DEL SILENCIO	
660 BEE SIEET (GIO	
- NO ES DOSIDI E NO COMUNICAD	
 NO ES POSIBLE NO COMUNICAR 	
En la interacción toda conducta es mensaje:	
pues no existe "no conducta"	
Javier Alés	
LLUVIA DE IDEAS	
Reglas para el uso de esta técnica:	
Enfatizar la cantidad y no la calidad de las ideas.	
 Evitar críticas, evaluaciones o juzgamientos de las 	
ideas presentadas.	
Presentar las ideas que surgen en la mente, sin	
elaboraciones o censuras.	
 Estimular todas las ideas, por muy "malas" que ellas puedan parecer. 	
 "Utilizar" las ideas de otros, creando a partir de ellas. 	