



Cuaderno de Mediación Familiar

Herramientas para familias de acogida
en la gestión de conflictos

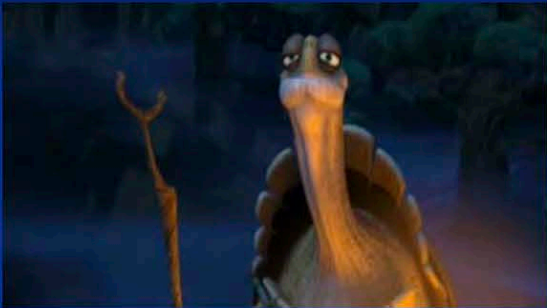


Agencia Andaluza de Cooperación Internacional para el Desarrollo
CONSEJERÍA DE IGUALDAD Y POLÍTICAS SOCIALES



**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....



MÉTODO PARA MEDIAR

¿Cómo lo hacemos?

¿Qué tácticas o técnicas podemos utilizar en mediación?

Javier Añes

El contacto visual

- 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 Añes

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

Javier Añes

La llamada...
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

El banquillo....
Como en el deporte, se sustituye al mediador/negociador poder retomar pulso de la negociación

Javier Alés

El bueno y el malo...
 Comediación para desbloquear posiciones.
 Uno es obstinado y el otro no

Javier Añes

Si, pero.....
 “La pensión nos parece bien pero quedaría fuera...”

Javier Añes

Desinterés...
 Aparentar no tener interés por la propuesta que se realiza...

Javier Añes

Amagar...
Pedir algo que se sabe que va a ser rechazado, pidiendo después de forma inmediata lo que sí se quiere

Javier Alés

El descanso...
Sugerir un receso en medio de una mediación, para dar oportunidad de pensar las soluciones que se proponen

Javier Alés

Gancho emocional....
Crear un clima de confianza que favorece el acuerdo

Javier Alés

Romper la tensión
El sentido del humor

Javier Alés

El silencio...
Prolongar deliberadamente los silencios que se producen en cualquier conversación

Javier Alés

TÉCNICAS PARA MEDIACIÓN

- Reformulación
- La pregunta
- Legitimación
- Reencuadre
- Semáforos
- Embudo
- Abrir y cerrar temas
- Resúmenes
- Uso del rotafolios
- Uso de los formularios
- Uso del humor
- Poner límites
- La comediación
- El caucus
- Disposición del espacio físico
- Responsabilizar a las partes
- Uso del silencio
- Equilibrar el poder
- La espada y la puerta

Javier Alés

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
- Tipos
 - Asertiva: transformar en deseo lo que las personas transmiten como reproche
 - Emocional: agregar el contenido de la emoción

Javier Alés

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 adversarios. Piden una aclaración 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

EMPOWERMENT

- Que las partes tomen conciencia de lo que son capaces de hacer y son capaces de desarrollar
- Es esencial en un proceso de mediación sobre todo cuando hay que equilibrar el poder entre las 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

Javier Alés

RESPONSABILIZAR A LAS PARTES

- Sendo 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

Javier Alés

USO DEL SILENCIO

- 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.

Javier Alés
