



PODER JUDICIAL
SAN LUIS POTOSÍ



HABILIDADES TÉCNICAS

MODULO 11

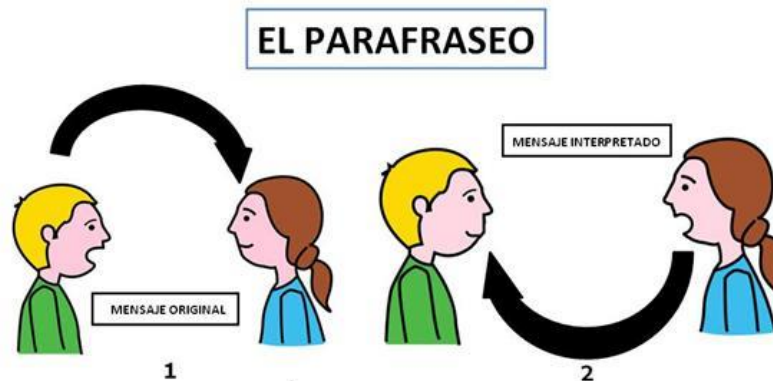
PERSONAL ADSCRITO AL CENTRO ESTATAL
mediacion@stjslp.gob.mx



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.





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."



**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**



Resumen

Se informa a la otra persona del grado de comprensión de su mensaje o de la necesidad de mayor aclaración.

OBJETIVOS

- Confirmar la información
 - Demostrar atención
 - Hacer hincapié de las preocupaciones y temas comunes
 - Dirigir la atención.





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

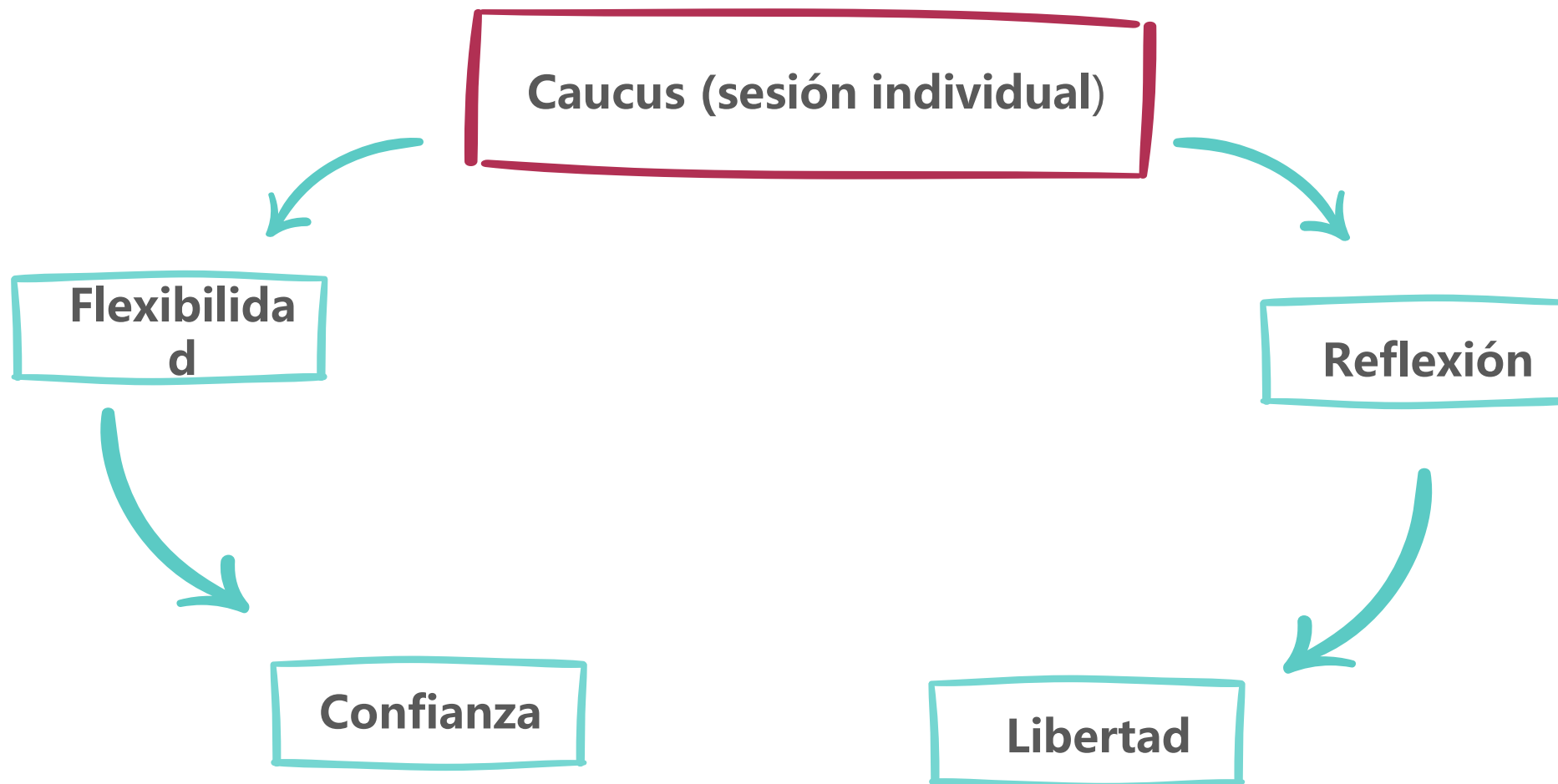
Objetivo



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.





Co-mediación

Objetivo:

Generar condiciones que puedan representar imparcialidad y equilibrio entre las partes.

Pertinencia:

Conflictos en que las partes pertenecen a contextos o culturas diferentes, o haya; diferencias marcadas por la etnia, identidad cultural o género.



Ventajas:

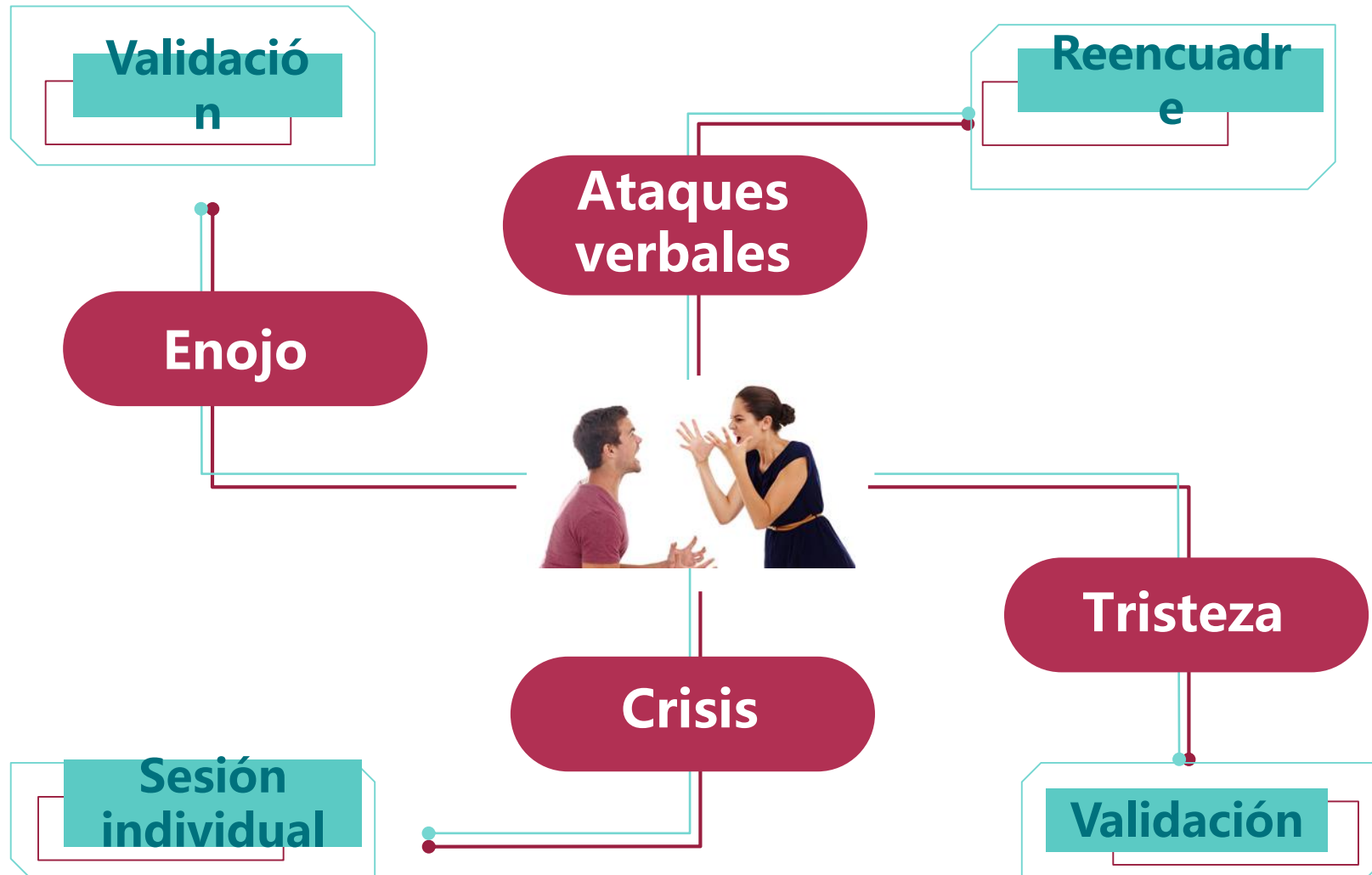
- Equilibrio
- Diversidad de estilos y experiencia
- Enfoque individual en diversas áreas del conflicto
- Cabe la retroalimentación.

Desafío:

- Preparación
- Equilibrio y aceptación de fuerzas y debilidades entre los propios mediadores.



Manejo de las Emociones





¿Qué debemos evitar en el manejo de

EMOCIONES
emociones?
(tristeza, enojo, crisis,
etc.)

Mínimizar el hecho
que provoca el
llanto.

Poner en el pasado
el hecho que
provoca el llanto.

Mostrar lástima
por la persona que
llora.



Consolar, proteger.

Desestimar la
emoción y juzgar
de exagerar.

Ignorar la
emoción.



Diferencias de poder



- Muchas veces en los procedimientos se puede observar un desequilibrio de poder.
- Una diferencia no balanceada puede llevar a una parte a que acepte acuerdos injustos.



Principales factores

- Físicos
- Educación
- Posición económica o social
- Sexo
- Presencia del abogado de una de las partes
- Psicológicos
- Creencias y mandatos.





Síntomas



VectorStock®
VectorStock.com/13379446

Pasivos:

- Silencio
- Trata de quedarse al margen de la discusión
- Usa la comunicación indirecta
- No toma un papel activo en la generación de opciones.

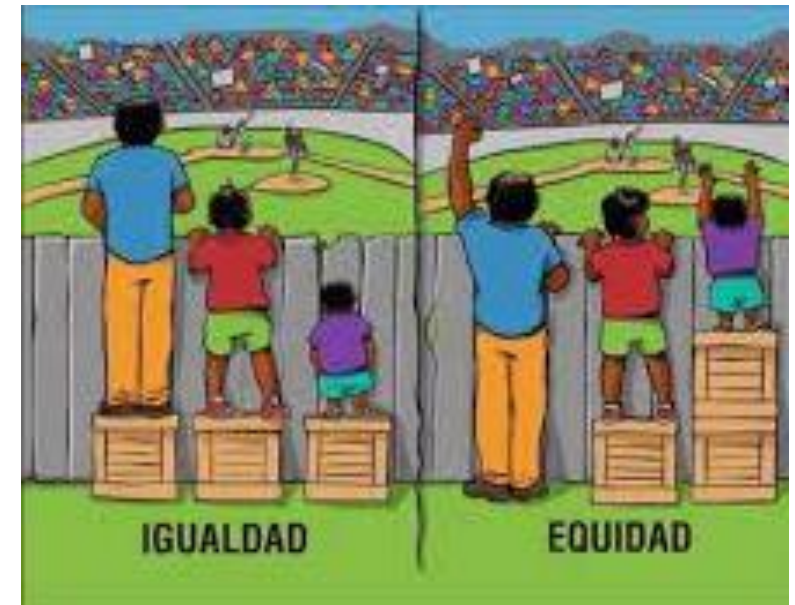
Activos:

- Sale de la sala en medio de la sesión de mediación
- Expresa enojo.



¿Cómo equilibrar el poder?

- Mismo tiempo y misma atención a ambas partes
- Reglas y recordar las mismas
- Reencuadrar las emociones
- Usar tonos de voz apropiados al caso
- Alentar y frenar
- Sesiones individuales.





Repaso de las Herramientas de Comunicación





Herramienta

Comunicación no verbal:

- Contacto visual apropiado
- Expresión facial sin juicio
- Asentir con la cabeza
- Posición-Distancia adecuada
- Tono de voz – Volumen adecuado.

Objetivos a comunicar

- “Estoy escuchando”
- “Estoy interesado/a”
- “Tus emociones son relevantes”
- “Tu opinión es importante”
- “Me interesa lo que dices y sientes” .



Herramienta

Mensajes "yo":

- Usar y practicar mensajes "yo", en sus propias emociones y acciones.

Reencuadre:

- Reformular la comunicación negativa y reformular el conflicto de manera positiva.

Objetivos a comunicar

- Asumir su responsabilidad
- Comunicar de manera clara las propias necesidades.
- Evitar la acusación entre las partes.
- Reducir hostilidad y facilitar la propuesta de soluciones concretas.



Herramienta

Preguntas abiertas:

“Cuéntame más sobre...”
“¿Qué quieres decir exactamente con...”

Parafraseo:

Repetir la esencia de lo que la persona ha dicho, parafraseando el contenido del mensaje. Hacer hincapié en emociones relacionadas al contenido

Objetivos a comunicar

- Animar a la elaboración de los conceptos
 - Averiguar la exactitud de lo escuchado
 - Obtener información específica
-
- Ayudar a enfocarse en el contenido del mensaje
 - Clarificar mensajes confusos
 - Subrayar el contenido cuando las emociones lo ofusquen
 - Ayudar a la persona a tomar conciencia de sus propias emociones



Herramienta

Resumen:

Dos o más frases concisas de recapitulación que capten la esencia de lo narrado por las respectivas partes.

Objetivos a comunicar

- Unir los elementos del mensaje.
- Identificar temas, problemas e intereses comunes.