



magaly
MARRODAN
Mediación y Acompañamiento Familiar

Habilidades Mediadoras en el Deporte

Pamplona, febrero – mayo- octubre de 2021



¿Qué hacemos cuando realizamos intervenciones mediadoras?

- Abrir **vías de comunicación constructiva** entre las partes en conflicto,
- para que puedan hablar de sus diferencias y problemas, así como de los **sentimientos y emociones** que a cada uno de ellos les produce esta situación,
- para ayudarles a **encontrar por ellos mismos** la mejor manera de **solucionar de modo satisfactorio y duradero en el tiempo**, el problema o situación que les afecta.



Mediación Informal Intervenciones Mediadoras

Aquellas que realiza una persona después de un proceso de **aprendizaje y entrenamiento** en técnicas y habilidades mediadoras.

Son personas cercanas a los grupos y equipos.

Actúan como **facilitadores del dialogo** en situaciones de diferencias, en **conflictos de baja intensidad** no cronificados y de pequeña dimensión.

Mediación Formal

Actividad desarrollada por un **mediador profesional, especialista en prevención y resolución de conflictos** a través de sistemas de mediación.

Pueden actuar como **consultores en intervenciones complejas** y como **mediadores en cualquier tipo de instancia mediadora**. (asesoramiento, formación, grupos de consenso etc.)

Participan en procesos formales de Mediación



LA COMUNICACIÓN Y SUS DISTORSIONES

Producto de la mala información, los estereotipos, los prejuicios etc.

Nos preguntamos:

- ¿Cómo se comunican las partes? ¿qué medios utilizan?
- ¿Cómo se desarrolla el proceso de comunicación?



Factores que facilitan la Comunicación

Estar atentos a lo que se dice y cómo se dice. Los gestos tienen gran valor comunicativo.

Elegir el **lugar y el momento adecuados**. Debemos buscar ciertos momentos de disponibilidad.

Ser empáticos. Ponernos en el lugar del otro.

Saber escuchar. **Escucha activa**.

Expresarnos con **Asertividad (CNV)**

Cuidar el **lenguaje verbal y no verbal**. **Rapport**





ESTABLECER RAPPORT

Establecer sintonía con el objetivo de crear un clima de confianza y cooperación mutua para poder desarrollar una comunicación libre de juicios, distorsiones y malos entendidos.

¿Cómo?

- **Calibrar:** observar al interlocutor y recoger información externa sobre su fisiología. Se trata de un examen sensorial cuidadoso y detallado.
- **Acompasar:** corresponder y seguir al interlocutor, lograr una genuina identificación para lograr confianza y empatía. Reflejar la conducta verbal y no verbal.
 - Modelar con discreción al interlocutor: utilizar sus mismas palabras, expresiones...
 - Reflejar su postura y movimientos, igualar su respiración en ritmo y posición y adaptar nuestro volumen de voz al suyo.
- **Liderar:** realizar un movimiento diferente al del interlocutor. Si te sigue, el puente de la comunicación está establecido.

<https://www.youtube.com/watch?v=cf3NCBxA3KY>





EJERCITEMOS EL RAPPORT





LA EMPATIA

Cualidades de la Empatía

- Tener Perspectiva
Poder tener la perspectiva de esa persona o reconocer esa perspectiva como la verdad de esa persona
- No emitir juicios
- Reconocer las emociones de la otra persona
- Decírselo





Ejercitemos la Empatía





lativos al problema

Posiciones

Postura inicial: tiene que ver con sentimientos, creencias y valores

Lo que cree que quiere

Intereses

Tiene que ver con el objetivo:

Por qué lo quiere

Necesidades

Físicas y emocionales.

No siempre expresadas:

Para qué lo quiere, Lo que “debe” tener

Pirámide de Acland



La Escucha Activa

Significa **escuchar** y entender la comunicación desde el **punto de vista del que habla**.

Escuchar requiere un **esfuerzo mayor** al que se hace al hablar.

Habilidad de **escuchar** no sólo lo que la persona expresa sino también **sus sentimientos, ideas o pensamientos** que subyacen en lo que está diciendo.

Se necesita por tanto de la **empatía**.





Técnicas de Escucha Activa:

- **Mostrar Interés** : Favorecer que el otro hable ¿Puedes contarme algo más?
- **Clarificar** : Pedir que aclaren algo. Y tu, que hiciste en ese momento?
- **Parafrasear**: Demostrar que entendemos lo que sucede. El mediador repite lo más importante del relato con un lenguaje imparcial, despojado de los aspectos negativos. Las partes se sienten escuchadas, reconocidas y comprendidas. “Entonces, si te he entendido bien, lo que quieres decir es...” “Entonces para ti el problema es...”
- **Reflejar**: Reflejar los sentimientos del que habla. “Te duele que....; Te frustra que”
- **Resumir** : Repetir las ideas y los hechos principales. “Has hablado de...., quedaría hablar de”; “Entonces lo que ocurrió fue ...”





Elementos a evitar en la escucha

- **Juzgar**
- **Interrumpir**
- Nos dicen “me siento mal” y **contar tu historia** cuando el otro/a necesita hablarte.
- **Rechazar lo que el otro/a siente**. “No te preocupes”, “eso no es nada”.
- **Evitar el “síndrome del experto”**. Tenemos las respuestas antes de que haya contado la mitad.





La Comunicación no violenta

M. Rosenberg

La CNV es una herramienta para comunicarnos de forma más efectiva usando la **empatía**, y resolver los conflictos sin violencia ni coacción. Supone **cambiar nuestra mentalidad basada en juicios y normas estáticas**, en qué está bien y qué está mal, por un método basado en la **expresión honesta y la escucha empática**, buscando la satisfacción de todas las partes.

Para ello propone un proceso que consta de cuatro pasos:

1. **Observamos** los actos concretos que están afectando a nuestro bienestar, sin evaluar, sin juzgar.
2. Identificamos nuestros **sentimientos** en relación con lo que observamos, identificamos “qué está vivo en nosotros”.
3. Identificamos **las necesidades no satisfechas** que originan esos sentimientos, tomamos conciencia de ellas.
4. **Pedimos** claramente a la otra persona lo que nos gustaría que hiciese, de forma concreta y realizable.

Ejemplo: “Disculpa, cuando escucho a alguien hablando a gritos a otra persona, me siento mal. Necesito el respeto a mi alrededor. Te importaría , por favor, no hacerlo delante mía ?, Te lo agradecería. ”



La Escucha Empática

M. Rosenberg

Cuando recibimos un mensaje, tratamos de **identificar observaciones, sentimientos, necesidades y peticiones** (los 4 pasos) de la otra persona aunque nos hable con juicios y exigencias. Podemos tratar de adivinar cómo se siente y preguntar para verificarlo, o parafrasear lo que nos dice para animar a que siga expresándose.

Antes de desviarnos a la búsqueda de solución del conflicto, es conveniente **dedicar el tiempo necesario a escuchar**. Mostrar a una persona que la comprendemos mejora su disposición para buscar una estrategia conjunta.

Ofrecer empatía a una persona significa prestarle toda nuestra atención. No juzgarla, ni formarnos una opinión sobre lo que dice. **Sencillamente estar presentes**. Algunas cosas que hacemos habitualmente, como dar consejos, restar importancia o explicar lo que pensamos sobre lo que nos cuentan, dificultan la conexión empática.



Obstáculos de una Comunicación Eficaz

Las 12 típicas (barreras)

1. Mandar, dirigir
2. Amenazar
3. Sermonear
4. Dar lecciones
5. Aconsejar
6. Consolar, animar
7. Aprobar
8. Desaprobar, criticar
9. Insultar
10. Interpretar, diagnosticar
11. Interrogar
12. Ironizar, ridiculizar

