



## Tokiko Gobernuetan Bizikidetzaren Sustatzeko Udal Sarea

### CONTENIDO

#### ARTÍCULO

Funciones, habilidades y técnicas de la persona mediadora / Pertsona bitartekariaren funtzio, gaitasun eta teknikak

#### LITERATURA AIPAMENA

"Guía para la intervención emocional breve"

#### FORMACIÓN

Seminarios 2017:

Justicia Restaurativa: Conflictología y Victimología

Especialización en Mediación Familiar

#### GIZAGUNE 3.0

"Funciones, habilidades y técnicas de la persona mediadora"

"Pertsona bitartekariaren funtzio, gaitasun eta teknikak"

**S**i en el boletín anterior hacíamos referencia a los principios de la **Mediación como herramienta para la Gestión de Conflictos**, en esta ocasión seleccionamos tres de las funciones, técnicas o habilidades que la persona mediadora debe desarrollar para la realización de una buena intervención.

#### Empatía

La empatía se define como la habilidad para captar los sentimientos y necesidades de la otra persona. Se suele definir como "ponerse en los zapatos ajenos / en la piel del otro". Lo contrario a la empatía es la invalidación, que es lo que sucede cuando se manifiesta un sentimiento y se rechaza, corrige o bien se niega la posibilidad de sentirse así "no deberías estar triste"

Una cuestión clave de la empatía es la escucha, realizar una buena **escucha activa**, "escuchar con todos los poros de la piel".

La empatía se muestra con la mirada, invitando al diálogo a través del contacto visual. Haciendo sentir a la persona escuchada, con gestos de asentimiento etc... Concentrándonos en lo que está diciendo, y escuchar, evitando dar nuestra opinión, para ello liberar la mente y centrarnos en lo que dice. Mostrando cercanía física sin ser invasiva y parafraseando.

"Enpatiaren  
oinarrizko habilezia  
entzutea da"



"Bitartekaritza prozesuaren helburuetariko bat prozesuan konfiantza sortzea da."

## Escucha Activa

La escucha activa resulta fundamental para la creación de la relación, de la confianza y transmitir a la otra persona interés y empatía. Esta escucha se caracteriza por definir adecuadamente el marco (contexto) en el que se va a propiciar la relación (clarificando el tipo de rol de cada persona) y por tanto la comunicación.

La esencia de la misma es el interés que muestran ambas partes por ir construyendo un intercambio eficaz y creativo a partir de lo que aporta a la relación, obliga a cada uno a ponerse en la posición del otro y por tanto a incorporar nuevos puntos de vista.

### Algunas claves:

- ▷ **Mostrar interés:** (para ello hay que tenerlo verdaderamente) las intervenciones realizadas por la persona que escucha estarán encaminadas a la persona que habla y su narración, tanto en el fondo argumental como en el emocional.
- ▷ **Clarificar:** hace referencia a las intervenciones realizadas por la persona que escucha y que permite precisar qué se dijo o sucedió, cómo ocu-

rrió (hechos, datos, etc.) y también, ayudar a ver otros puntos de vista.

- ▷ **Parfrasear:** consiste en repetir con palabras propias, de quien escucha, las principales ideas o pensamientos expresados por la persona que habla.
  - Asegurarnos de estar comprendiendo en toda su dimensión lo narrado por esta persona.
  - Hacer sentir a la persona escuchada.
  - Dar la oportunidad de ampliar, corregir, modificar, y por lo tanto enriquecer, la narración
  - Externalización del conflicto, el ver el conflicto con otros ojos, otras palabras, ayuda a verlo desde otra perspectiva.
  - Romper la narrativa oficial del conflicto.
- ▷ **Reflejar:** indagar sobre el o los sentimientos que han afectado a la persona que estamos escuchando.
- ▷ **Resumir:** consiste en agrupar, ordenar y sintetizar la información que da el que habla tanto en relación a sentimientos como a hechos.
- ▷ **Respetar:** los ritmos y sentimientos de las otras personas

## Legitimizar

Siguiendo a Díaz y Tapia (1999), entendemos por legitimación, la creación de un contexto de confianza en mediación para que las personas puedan acceder a la participación y reconocer sus derechos.

Así se diferencia una doble legitimación:

- ▷ **Legitimar el contenido:** las pretensiones de las partes
- ▷ **Legitimar a las personas:** el modo en el que se comunican las partes, es decir, el reconocimiento de la capacidad de interlocución de la otra parte.

**"Nahiz eta ados ez egon, edukia onartu dezakegu"**

Es importante diferenciar la legitimación del contenido con estar completamente de acuerdo, o "dar la razón". Podemos legitimar el contenido a pesar de estar en total desacuerdo.

## Generar Confianza

**El proceso de mediación tiene entre sus objetivos generar confianza en el proceso**, en la figura del mediador o mediadora, en

la otra parte y en sí mismos, de forma que las partes continúen apostando e involucrándose en el proceso.

El equipo mediador debe transmitir confianza y seguridad: conocer bien cuál es su papel y cuáles son los límites de la acción, confidencialidad y respeto, pero no distancia. Confiar en sí mismo en su capacidad y mos-

trar preocupación y capacidad empática utilizando la escucha activa y además transmitirlo.

Asimismo, **debe transmitir confianza en el proceso mediador**, en la capacidad transformadora de esta herramienta, aún y cuando se cuestione su figura; la idea a transmitir sería “puede que yo no sea el mediador más adecuado para Vds. pero el proceso si-

que siendo igualmente válido”

¿Qué te parece? ¿Compartes con nosotras la importancia de estas tres habilidades para el desarrollo de una buena mediación?

¿Cuál dirías que es la herramienta más importante de la persona mediadora?

## Último Seminario de 2017

Terminamos con el último Seminario de 2017 en materia de Gestión de Conflictos y Promoción de la Convivencia de la mano de Carlos Romera. Si te interesa asistir al Seminario de Justicia Restaurativa reserva tu plaza para el 14 y 15 de julio. Las plazas son limitadas.

[Ver programa >](#)



11

**Justicia Restaurativa:  
Conflictología y Victimología**

con Carlos Romera



## Mediación Familiar

PLAZO DE INSCRIPCIÓN ABIERTO

Abierto el plazo para el curso de especialización semipresencial de Mediación Familiar 2017 - 18. Este curso está homologado y permite acceder al **Registro de Personas Mediadoras** del País Vasco y del Ministerio de Justicia.

[Ver programa >](#)

[www.fundaciongizagune.net/formacion](http://www.fundaciongizagune.net/formacion)


LITERATURA  APAIMENA**Guía para la intervención emocional breve**

Guía para la intervención emocional breve ofrece toda una serie de recursos para activar y desactivar las emociones en el transcurso de una sesión clínica con el objetivo de «liberar un proceso terapéutico cuando los recursos habituales se han agotado». Así, se expone el procedimiento de actuación frente a las emociones básicas (la ansiedad, la rabia, el miedo, la pena y la vergüenza).


Obra de carácter práctico, el objetivo de este libro es facilitar la labor del terapeuta en la consulta. Combina de forma integrada diferentes enfoques psicoterapéuticos para conseguir un cóctel lo suficientemente intenso y así lograr abrir la «ventana emocional» de los clientes y promover la apertura indispensable hacia el cambio y la resolución de los conflictos internos..



Fitxa Teknikoa:


 **Izenburua:** "Guía para la intervención emocional breve"

 **Idazleak:** María José Pubill

 **ISBN:** 9788449332333

 **Urtea:** 2016

 **Orrialde Kopurua:** 272

 **Editoriala:** Paidós Ibérica



## gizagune 3.0

navegando por la red... {julio  uztaila}

2017

 **La realidad de la mediación en Euskadi**

Por segundo año consecutivo, el 17 de marzo, la Universidad de Deusto acogió una jornada...  

 **¿Cómo impulsar la mediación eficientemente?**

La falta de confianza requiere que se trabaje sobre la calidad de los mediadores...  

 **III Simposio de Mediación, arbitraje y Compliance**

La Asociación Española de Mediación, es una entidad con ámbito de actuación...  

## ¡No te pierdas nada!



Además de suscribirte al boletín puedes mantenerte informado a través de las redes sociales de Fundación Gizagune. Además de los últimos números del Boletín de la Red Elkargunea, encontrarás las últimas publicaciones en el Blog oficial, información sobre las últimos cursos de formación y mucho más a través de las redes sociales:



Si deseas recibir el Boletín Elkargunea o bien darte de baja, envía un e-mail a: [admin@gizagune.net](mailto:admin@gizagune.net)

Edición y Dirección

[www.fundaciongizagune.net](http://www.fundaciongizagune.net)[www.elkargunea.net](http://www.elkargunea.net)