



Francisco Diez

# Taller Herramientas para fortalecer el Rol del Mediador en Situaciones Difíciles

[fdiez.mediador@gmail.com](mailto:fdiez.mediador@gmail.com)

# Herramientas y Técnicas que utilizamos desde el Rol de Mediador

## Herramientas:

- ▶ Espacio, Encuadre, Balcón, Empatía, Interacción-flujo y clima, Estructuras Narrativas, etc.

## Técnicas:

- ▶ Preguntas (Abiertas, Cerradas, Circulares, Estratégicas)
- ▶ Preguntas Especiales (Replanteo, del Milagro)
- ▶ Parafraseo y Resúmenes
- ▶ Restructuraciones (Reformulación, Reencuadres, Connotación Positiva, Metáforas, Legitimación, Reconocimientos, Empowerment, Normalización, Historia Alternativa)
- ▶ MAAN, Abogado del Diablo, Puente de Oro, etc.

# 3 columnas sostienen la Mediación

## PERSONAS

lo que decide todo

**Confianza:** 4  
pasos p/generarla

1. El Mediador
  2. La Mediación
  3. Cada uno en Si
  4. En el Otro (mínima)
- Escucha
  - Curiosidad
  - Respeto
  - Reconocimiento
  - Reestructuración
  - Conexión

## PROCESOS

genera lo nuevo

**Secuencia:** hay  
pasos a seguir

- Escuchar
- Parafrasear
- Preguntar
- Escuchar
- Preguntar
- Legitimar
- Preguntar
- Reestructurar
- MAAN
- Primero Explorar  
después Generar

## PROBLEMA

define el campo

**Necesidades:**  
siempre están allí

- Distinguir Posiciones
- Ordenar Intereses
- Identificar lo básico
- Explorar Prioridades
- Comprender ambos
- Componer Intereses
- Reestructurar las  
historias/problemas
- Volver a lo básico
- Satisfacer Necesidades básicas



# La Confianza en Mediación

## *4 pasos para construirla*

- Confianza en el mediador:
  - Sentirse “habilitado”
  - Enfatizar la naturaleza no riesgosa del espacio
  - Escuchar activamente
- Confianza en la mediación
  - Mostrar productos
  - Sustantivar el Instituto: contención y límite
- Confianza en sí mismos (empowerment)
  - Detectar episodios en el relato
  - Reformularlos positivamente
- Confianza en el otro (reconocimientos)
  - Usar preguntas circulares sobre el tema/el otro

# La principal Herramienta es uno mismo

*Esto incluye la capacidad para abandonar nuestras certezas, para sorprendernos, para incorporar otros puntos de vista.*

*La idea es que todos estamos en movimiento, en proceso, y esto parece aliviarnos de la presión de tener todo fijo y resuelto; puesto que de lo único que podemos estar seguros es de que esta situación cambiará. (Bateson)*

- ▶ Una invitación a explorar-nos.
- ▶ Potenciar el Mediador que somos, implica ser consciente de nuestras *habilidades* para aplicar las técnicas aprendidas y utilizar las herramientas disponibles, cada vez mejor.
- ▶ ¿Qué *habilidades* nos permiten desplegar mejor el Rol de Mediador?
  - Establecer conexión, conmigo mismo y con las partes
  - Movernos desde la confianza y poder generarla
  - Abordar adecuadamente las Situaciones Difíciles



# Armado de Grupos en sus Mesas (Fichas Blancas)

- ▶ Escribir Nombre, Apellido y “Apodo” en la Ficha Blanca (o una hoja A4 partida en la mitad)

*Luego, se juntan, y se presentan diciendo:*

- ▶ Nombre, Apellido y Apodo, mostrando la Ficha Blanca al resto del Grupo.

*Cuentan BREVEMENTE sobre:*

- ▶ Su Familia y Lugar donde viven.
- ▶ Actividad principal
- ▶ Algo de o sobre ustedes **que les guste mucho**, (no de o sobre otros) diciendo: *“algo lindo que yo pienso que tengo es....”*
- ▶ Una vez que termina la ronda, le ponen un NOMBRE al grupo y lo escriben en el Rotafolio grupal, pegándolo cerca del Grupo.



# Haciendo Conexión

- ▶ En sus grupos forman un círculo, parados o sentados, tomándose de las manos.
- ▶ Se miran a los ojos en silencio, recorriendo a todos los miembros del grupo, y quedándose un poquito en los ojos de los otros. Detectan sensaciones y, en especial, si algo les gusta de los otros que miran y los miran.
- ▶ Cuando se hayan mirado suficiente, ponen todas las manos en el medio y juntos gritan muy fuerte el nombre del Grupo. Tres veces.
- ▶ El grupo que grita más fuerte, gana!



# Ronda de Reconocimientos

- ▶ Ponen todas las Fichas Blancas con sus nombres hacia arriba en el centro.
- ▶ Cada uno va tomando las fichas que quiera de los otros y le escribe algo lindo en ella, algo que le gustó o algo que podría apreciar del otro y la vuelve a poner en el centro con el nombre hacia arriba.
- ▶ Cada uno escribe en 2 o 3 Fichas, hasta que TODOS tengan algo escrito. Anónimo, sin firma.
- ▶ Cada uno recupera su ficha y lee individualmente los mensajes que recibió.



# Reflexión individual acerca de la Conexión Personal

- ▶ Hay **situaciones** en las que sientes que estás muy conectado con otra/s persona ¿Qué te hace sentir conectada/o con otros? ¿Cómo te das cuenta cuando hay buena conexión?
- ▶ ¿Qué **situaciones** o qué **actitudes** de otros hacen que “emerja” la conexión en vos? ¿Y vos qué cosas haces/dices/piensas, cuando quieres generar conexión? ¿qué crees que funciona bien como *una “palanca” para generar conexión?*
- ▶ Individualmente recupera situaciones o actitudes de tu propia experiencia y prepárate a compartirlas con el Grupo



# Conversación Grupal acerca de la Conexión Personal (hojas blancas)

- ▶ Comparten sus anécdotas o experiencias y en grupo extraen de ellas 2 o 3 “*palancas generadoras*” de conexión interpersonal.
- ▶ **TAREA:** Escriben en las Hojas BLANCAS cuáles son las 2 o 3 “*palancas generadoras*” que emergieron en las historias del grupo y que sirven para que emerja la conexión interpersonal.
- ▶ NO usen MAS DE 4 PALABRAS para describir cada palanca.
- ▶ Las pegan en el Rotafolio Grupal



# Desconfianza y Confianza

## Reflexión Personal y Conversación Grupal

- ▶ Cuándo alguien me despierta *desconfianza*, ¿qué es lo que siento? ¿En qué lugar de mi cuerpo siento la desconfianza frente a otro? ¿Qué es lo que “dispara” o genera mi propio sentimiento de desconfianza hacia otro? ¿Yo puedo detectar cuando alguien siente desconfianza hacia mí? ¿Cómo me doy cuenta?
- ▶ ¿Cuáles son las **actitudes** de otros, o las **situaciones** con otros, que me generan *desconfianza*?
- ▶ Lo opuesto a esas actitudes o situaciones, ¿sirve para la generación de *confianza*? ¿Cuáles son las actitudes de otros o las situaciones que me generan confianza?
- ▶ Comparten grupalmente. Analizan y Comparan los opuestos



# Trabajo Grupal sobre la Confianza

## (1 hoja amarilla)

- ▶ De la conversación extraen las 4 o 5 actitudes o situaciones que generan desconfianza y las que generan confianza.
- ▶ **TAREA:** Elaboran en la hoja AMARILLA 2 columnas y hacen un listado de las 4 o 5 actitudes o situaciones que suelen generar *desconfianza* y su contrario u opuesto que suelen generar *confianza*, en la misma línea.
- ▶ Pegan la hoja en el Rotafolio del Grupo



# Definir Situaciones Difíciles

- ▶ ¿Porque son difíciles las *situaciones difíciles*? Porque “te asaltan” emociones... Enojo, confusión, sorpresa, temor, dolor, pena, etc.
- ▶ Si recupero situaciones en las que me sentí incómodo/a, mal, con miedo, completamente sorprendido/a o shockeado/a por lo que pasaba, y me quedé congelado/a, sin capacidad de reaccionar o hacer algo útil, o sin palabras, o bien enojado/a o molesto/a o directamente me salí de las casillas.... ¿qué hay *detrás* de esas situaciones? ¿qué las detona? ¿cuáles son los *disparadores*?
- ▶ Ejercicio individual para recuperar alguna situación concreta. Centramiento. Ojos cerrados, me siento relajado, respiro y me dejo llevar por la música.



# Recupero una de esas situaciones

- ▶ Preferentemente, en el desempeño del rol de mediador. Si no encuentras ninguna, buscas en tu vida personal situaciones que te suelen “disparar” reacciones emocionales fuertes, cualquiera sea la emoción.
- ▶ Recuperas la escena. Observas desde el balcón y te miras en ella.
- ▶ Tomas contacto contigo mismo en esa situación y te concentras en los detalles de lo que sentías en tu cuerpo, la temperatura, la respiración, si la emoción se instaló en algún lado de tu cuerpo.
- ▶ Te quedas ahí, observándote y observando. No te puede dañar la situación ahora, estás afuera y puedes mirarla
- ▶ Te ves y ves a los otros y ves lo que hacen para que te sientas como te sentías en esa situación.
- ▶ ¿Podés encontrar otras situaciones en las que te sentiste de manera parecida? ¿Cuáles? ¿Hay algo en común que detone o gatille esa emoción.

– Salida suave



# Trabajo Grupal (2-3 fichas verdes)

- ▶ En el grupo compartimos la experiencia individual, con un relato breve de quien quiera hacerlo. Los demás solo ESCUCHAN.
- ▶ Una vez que terminó la ronda de compartir, conversan entre ustedes.
- ▶ Les pido que *enfocuen en los “gatillos”* que disparan la emoción que genera la situación difícil.
- ▶ **TAREA:** Cada grupo extrae de las experiencias 2 o 3 “gatillos” o “disparadores” de emociones o reacciones que hacen que una situación determinada sea una situación difícil.
- ▶ Escriben, en las Fichas VERDES, los 2 o 3 gatillos identificados en NO MAS DE 4 PALABRAS para cada uno. Un gatillo en cada ficha. Las pegan en el Rotafolio Grupal.



# Integrando Conexión, Confianza y Manejo de Situaciones Difíciles.

- ▶ Las situaciones difíciles en mediación, son tales porque sucede un “asalto emocional” que afecta a algunas de las partes y/o al mediador.
- ▶ La única manera de abordar un asalto emocional es *articular* una fuerte Conexión, un sentimiento de Confianza y concentrarse en cómo Manejar esa Situación Difícil.
- ▶ **La Conexión** te permite entender qué está pasando. Te conectas contigo mismo y puedes verte, te conectas con el otro y puedes verlo.
- ▶ **La Confianza** te permite intervenir. La confianza en ti mismo, te genera contención y te habilita para dar el siguiente paso. Haber generado confianza en el otro te permite darle contención y te habilita para intentar generar un cambio en la situación.



# Integrando Conexión, Confianza y Manejo de Situaciones Difíciles.

- ▶ **Enfocarte en Manejar la Situación Difícil** te marca el rumbo a seguir, que puede tener tres pasos:

- 1.– Generar una hipótesis sobre los gatillos que dispararon el sustrato emocional de esa situación. Una explicación tentativa sobre **tus** gatillos o sobre los que **el otro** puede haber tenido.
- 2.– Intervenir –explícitamente y/o en tu interior– con una reestructuración (resignificar, connotar +, legitimar, etc.) para modificar **tu** posicionamiento relativo.
- 3.– Desde allí, generar una opción para salir de la situación positivamente

