

Formación en habilidades y aptitudes para la mediación y la resolución de conflictos

AMPAS Mejorada del Campo
Mancomunidad de Servicios Sociales Mejorada-Velilla



Equipo Andecha. Participación y Trabajo Comunitario
www.equipoandecha.org
Noviembre 2015

Pensando sobre el conflicto...

En general, el conflicto está asociado a emociones y experiencias negativas.

Desde las AMPAS de Mejorada, el **conflicto** lo solemos asociar a conceptos como *nervios, desacuerdo, discusión, mal royo, problemas, enfado, enfrentamiento, duda, inseguridad, diferentes opiniones...*

Sin embargo, reflexionando sobre el conflicto vemos que éstos **son parte de la vida y que existen siempre que haya relación e interacción entre las personas o grupos.**

El conflicto no es negativo por sí mismo, lo importante es cómo se resuelve y gestiona.

También **es fuente de aprendizaje y desarrollo personal y social**, ya que permite el desarrollo de intercambios y el afrontamiento de las contradicciones personales y sociales.

El conflicto se da en el seno del sistema de relaciones humanas y al emerger hace perder el estado de equilibrio, pero si se logra superar la crisis, **puede provocar un equilibrio mayor.**

Para gestionar bien un conflicto es importante que exista una **fase de análisis y comprensión** del mismo. Para ello será importante hacerse preguntas en torno a las personas implicadas, cómo se sienten y actúan, qué quieren etc., sobre el propio proceso del conflicto, su historia y componentes, así como del problema en sí, qué intereses y necesidades hay en torno al problema.



Aptitudes y Actitudes de las personas mediadoras

Las aptitudes son habilidades de la persona. Algunas son innatas aunque la mayoría son adquiridas.

Las actitudes son cómo nos comportamos hacia afuera.

Para las personas que intervenimos en conflictos es fundamental trabajar sobre nuestras aptitudes (capacidades) y actitudes (habilidades, comportamientos) para adquirir y entrenar aquellas que son útiles y positivas para la mediación.

También es muy importante que las personas que intervenimos en conflictos hagamos el ejercicio personal de mirarnos por dentro. Esto es lo que llamamos "Registro Personal".

El registro personal es una aptitud que se entrena y que se puede definir como la capacidad de escuchar lo que nos produce por dentro lo que escuchamos y vivimos.

En nuestras relaciones humanas, las cosas que hacen y dicen las personas nos producen sentimientos y emociones, prejuicios y estereotipos, pensamientos, identificaciones...

El registro personal consiste en darse cuenta y hacerse consciente de lo que nos pasa por dentro.

Por ejemplo, si una persona nos habla de forma agresiva puede generarnos rechazo, o si pertenece a un grupo social con el que hemos tenido malas experiencias puede que tengamos

El objetivo no es que estos sentimientos e ideas desaparezcan sino intentar que influya lo menos posible en el proceso de resolución de conflictos.



¿Qué otras aptitudes son importantes?

Empatía: habilidad de entender los sentimientos del otro y adoptar su perspectiva para poder saber qué pasa por su cabeza y sus emociones y poder predecir su comportamiento.

Creatividad: ser capaces de salir de los bloqueos mediante soluciones creativas, mirar las cosas desde otra perspectiva.

Flexibilidad: en los juicios de valor sobre las personas. Tener flexibilidad para entender que existen otros valores y otras formas de expresarlos. Ser flexibles con la gente.

Confianza en el proceso y en las personas: confiar en que el proceso de resolución de conflicto va a llegar a buen puerto. Confiar en que las personas son capaces de resolver el conflicto y encontrar alternativas.

Habilidades de escucha y comunicación

La mediación se caracteriza por ser un espacio comunicativo a través del cual las personas implicadas:

- Comparten, ponen en común, intercambian ideas y significados de manera horizontal
- Para poder comprenderse y compartir sentimientos, valores, hechos y pensamientos, lo que sienten y lo que saben...
- Y con ello lograr un acercamiento que permite superar distancias, barreras,...

Además, la comunicación es muy importante en los grupos ya que nos permite prevenir conflictos, crear buen clima grupal, hacer crecer la motivación y la autoestima de las personas, lograr los objetivos y asegurar la participación de todo el mundo.

La comunicación no empieza hablando sino escuchando

Pero durante el proceso de comunicación pueden darse barreras. Por eso es importante cuidar el estilo de comunicación que estamos utilizando:



La **asertividad** implica la **expresión directa de nuestros sentimientos (positivos y negativos), pensamientos y necesidades, respetando los derechos de los demás (sin negar los sentimientos y deseos de los otros) y sin sentir vergüenza** o deteriorando nuestra autoestima.

- Buen contacto visual
- Postura relajada y firme
- Voz segura, firme y clara
- Expresión facial apropiada
- Se asegura de la comprensión del mensaje

**NO VERBAL
PARAVERBAL**

VERBAL

- Lenguaje directo, sin ambigüedades
- No evalúa la conducta de los demás
- Uso del "yo" y afirmaciones cooperativas de "nosotros"
- Confronta el problema cuando sucede.
- Negocia. Pregunta alternativas
- Usa el humor y la creatividad. Firme flexibilidad



Mensajes yo, escucha activa y refuerzo

Un buen truco para expresarnos de manera asertiva y prevenir o resolver conflictos son los **Mensajes yo**. En nuestro vocabulario es muy frecuente usar una manera de expresarnos en forma de **mensajes tú**: "Tú no hiciste..." "Tú no quieres...", "Tú eres...", "Es que siempre..." "Deberías...", "Eres un..." "La próxima vez...". Si cambiamos esto por: "Yo prefiero...", "Yo no quiero...", "Yo me sentí contigo...", evitamos susceptibilidades en el otro pudiendo poner de manifiesto nuestras necesidades y preferencias.

Un buen truco para incorporar los mensajes yo entre nuestras habilidades es el siguiente.

- 1º DESCRIBO LA SITUACIÓN O COMPORTAMIENTO SOBRE LA QUE ME GUSTARÍA UN CAMBIO:**
"Cuando tu..."
- 2º DESCRIBO LOS SENTIMIENTOS Y PENSAMIENTOS QUE ME GENERA, ASÍ COMO LAS CAUSAS DEL PROBLEMA:**
"Me siento..." "Pienso que..." "Porque..."
- 3º PLANTEO SOLUCIONES, HAGO PETICIONES, RECOJO SU OPINIÓN:** "Te pido que..." "Me gustaría que..."

MENSAJES TÚ	MENSAJES YO
"Estás equivocada"	"No estoy de acuerdo"
"No sabes lo que dices"	"Yo lo veo de otra manera"
"Deberías"	"Me gustaría que"
"Siempre, nunca"	"En ocasiones, en este momento"

Un ejemplo:

Cuando me he acercado a preguntarte si sabías qué había pasado con el hijo de Teresa y has seguido corrigiendo exámenes (...) me he sentido ignorada y cabreada, como si te molestara mi pregunta. Sé que atender las demandas de las familias y tener en cuenta las necesidades de cada niño es agotador, pero sabes que nuestro trabajo como AMPA es también muy difícil, haciendo de bisagras en muchas ocasiones. Me gustaría que me escucharas y que me vieras como una colaboradora. Me gustaría saber qué te parece esto.

Si nos fijamos en el ejemplo anterior, vemos que poner en marcha un Mensaje Yo supone poner en marcha otras dos habilidades muy útiles:

Escucha Activa: Escuchar y entender bien la comunicación desde el punto de vista que se habla. Escuchamos activamente a nivel verbal y no verbal (con disposición física y psicológica): clarificamos, hacemos resúmenes, preguntamos, parafraseamos, miramos a los ojos, tenemos una postura relajada...Pero también, no interrumpimos, no nos convertimos en expertas solucionadoras, no juzgamos o restamos valor a lo que nos dicen.

Dar refuerzo positivo: se trata de proporcionar estímulos positivos a la persona cuando queremos hacer salientes o llamar la atención sobre comportamientos o actitudes que se deseamos fortalecer o queremos que se mantengan. Debe ser justificado, sincero, reconocible por la otra persona.

Ser sincera y auténtica.

Pedir ayuda cuando sea necesario.

Elegir el momento y lugar adecuado

Observar con atención cómo se comporta la otra persona

Respetar el silencio

Pedir la opinión del otro / la otra

Acomodar el lenguaje al nivel de la persona

Aceptar críticas.

TÉCNICAS Y HABILIDADES ABRE OSTRAS

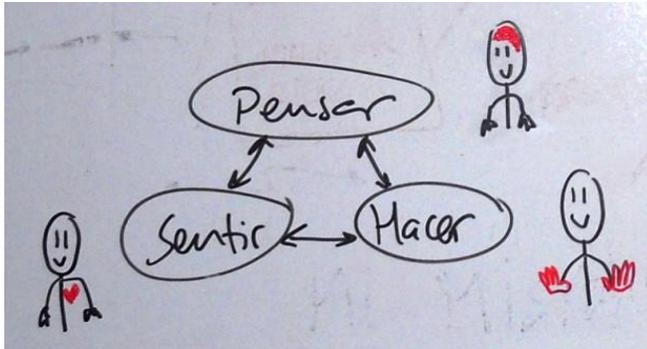


El proceso de mediación y el rol de las personas mediadoras

Las personas nos expresamos y estructuramos a partir de tres áreas: el pensar, el sentir y el hacer (y decir).

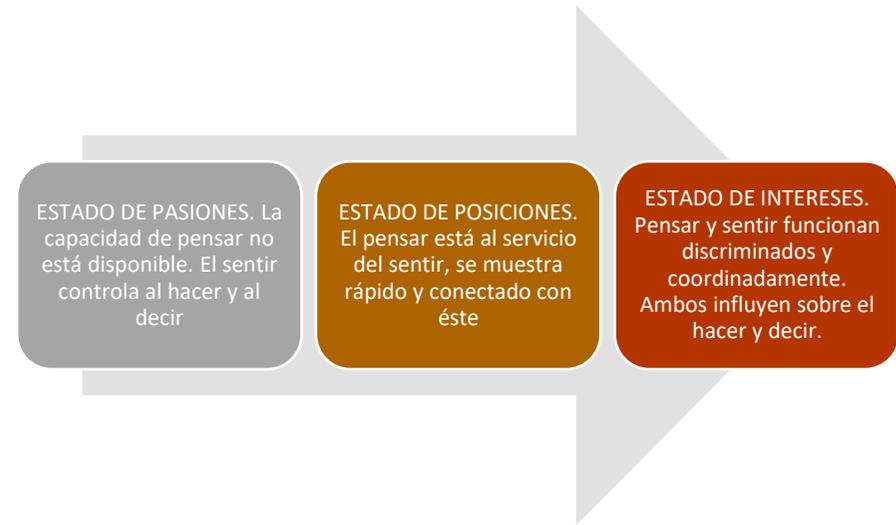
Estas tres áreas están totalmente interrelacionadas entre sí y se incluyen las unas a las otras.

En ocasiones, cuando las personas estamos enfadadas o muy tristes el sentir prima y anula al pensar, influyendo directamente sobre el hacer (y el decir).



Los procesos por los que pasan las personas que están inmersas en un conflicto tienen mucho que ver con este circuito de Sentir-Pensar-Hacer/Decir.

Proceso de las personas en situación de conflicto



El proceso de mediación bien puede organizarse y entenderse también en torno a este sencillo esquema, haciendo corresponder distintas fases del proceso de mediación con estos tres estados.

¿Qué rol tenemos que asumir las personas mediadoras?

El papel de las personas mediadoras debe ser flexible y tiene que ir ajustándose al momento y las fases que van a travessando las personas. Esto significa que mientras que la gente se encuentra en el **estado de pasiones** nuestro rol no puede ser el mismo que cuando están en posiciones o en intereses. Nuestros objetivos y nuestra función en cada

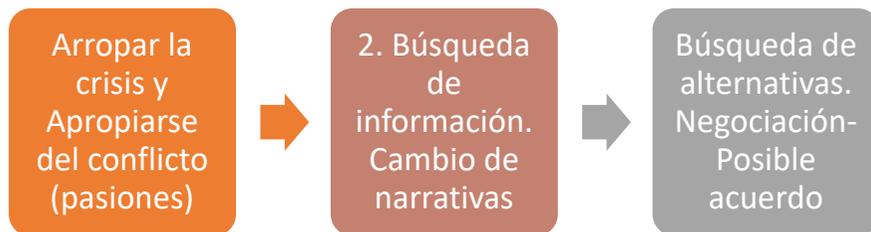
una de ellas es distinta, y por tanto, las técnicas que herramientas que usemos también han de serlo.

Cuando las personas están en el **estado emocional** de pasiones nuestra función será la de arrojar la crisis de las personas y ayudarles a apropiarse del conflicto, es decir, a responsabilizarse de él.

Cuando hayan podido pasar al **estado de posiciones**, nuestra función será sobre todo la de buscar información sobre lo que ha sucedido, ayudando a pensar, ordenar, aclarar, y contribuyendo así a un cambio en la narrativa (en cómo se cuenta lo que ha pasado).

Por último, **cuando las personas son capaces de pasar a pensar en sus intereses y necesidades y las de la otra parte**, el papel de la personas mediadoras será el de facilitar la búsqueda de alternativas y motivar hacia el proceso de negociación y posible acuerdo.

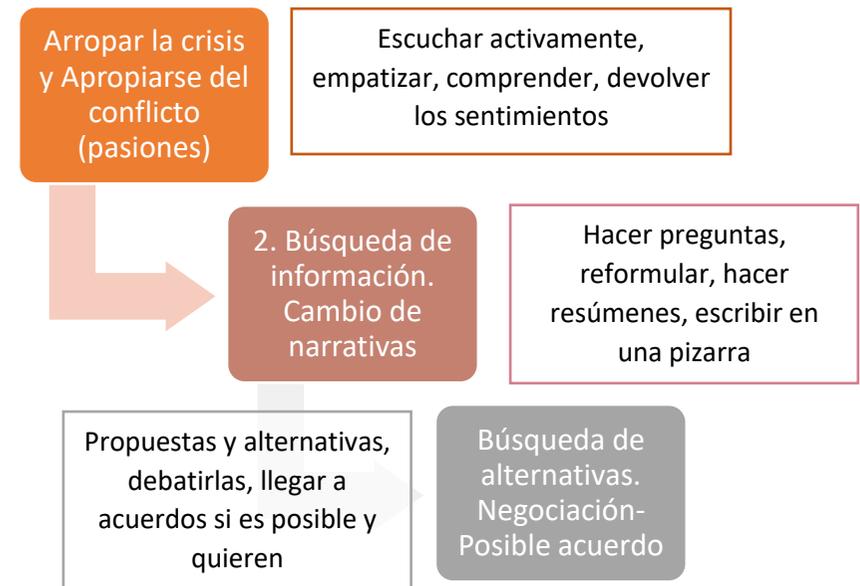
Fases del proceso de mediación



Técnicas para el proceso de mediación

Según hemos visto, las personas mediadoras han de amoldarse a los procesos de las personas, y por tanto, las técnicas que hemos de poner en marcha también tendrán que ir cambiando en función de cómo avanza el proceso.

Técnicas en función de las fases del proceso de mediación



Las preguntas

Las personas que viven una disputa siempre se hacen las mismas preguntas. Nuestro cometido será ayudarles haciéndoles las preguntas que ellos no se han podido hacer.

En general las preguntas deberán ser abiertas mayormente y sobre todo en el inicio del proceso (sin respuestas cerradas de si/no).

Se aconseja usar preguntas exploradoras centradas en obtener información y que sirven para definir el problema (*Ejemplo: ¿Puede explicarme qué ocurrió?*).

También se usarán preguntas reflexivas, que permiten moverles de su posición, que miren su conflicto con otro enfoque, lograr el reconocimiento del otro y que accedan a otra forma de ver los problemas que les resulte más útil para alcanzar una solución.

Ejemplo: ¿Por qué crees que la otra madre reaccionó así?, ¿crees que estos acontecimientos están relacionados de alguna manera?, ¿qué alternativas cree que tiene sino se ponen de acuerdo?

Reformulación

La reformulación consiste en formular una alternativa a algo ya dicho, decir de otra manera algo ya dicho dándole un nuevo sentido.

La reformulación positiva destaca cualidades y características positivas de algo, neutralizando la carga negativa de lo que se dijo, traduce la comunicación a un lenguaje menos amenazante y más colaborador.

Ejemplo: “Siempre ha sido un mal profesor con los alumnos/as”

Podemos devolver la pregunta de: *“¿Te hubiera gustado que hubiera tenido una actitud diferente con los niños?”*

Reencuadre

Es presentar una nueva visión que da un significado diferente al conflicto, abriendo la vía a un acuerdo

Ejemplo: “Eso que me dices podríamos verlo como una oportunidad para implicar a más gente”