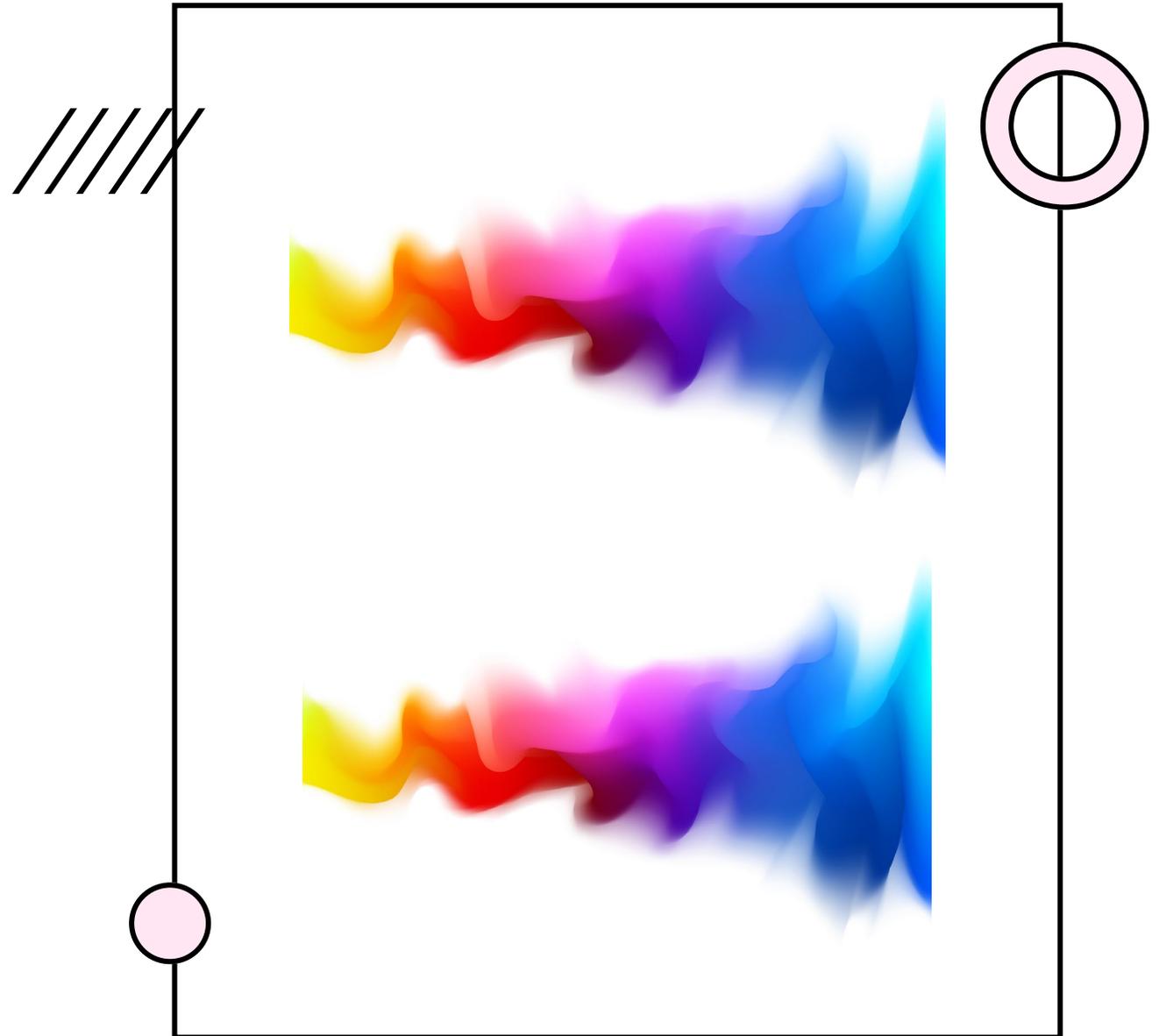
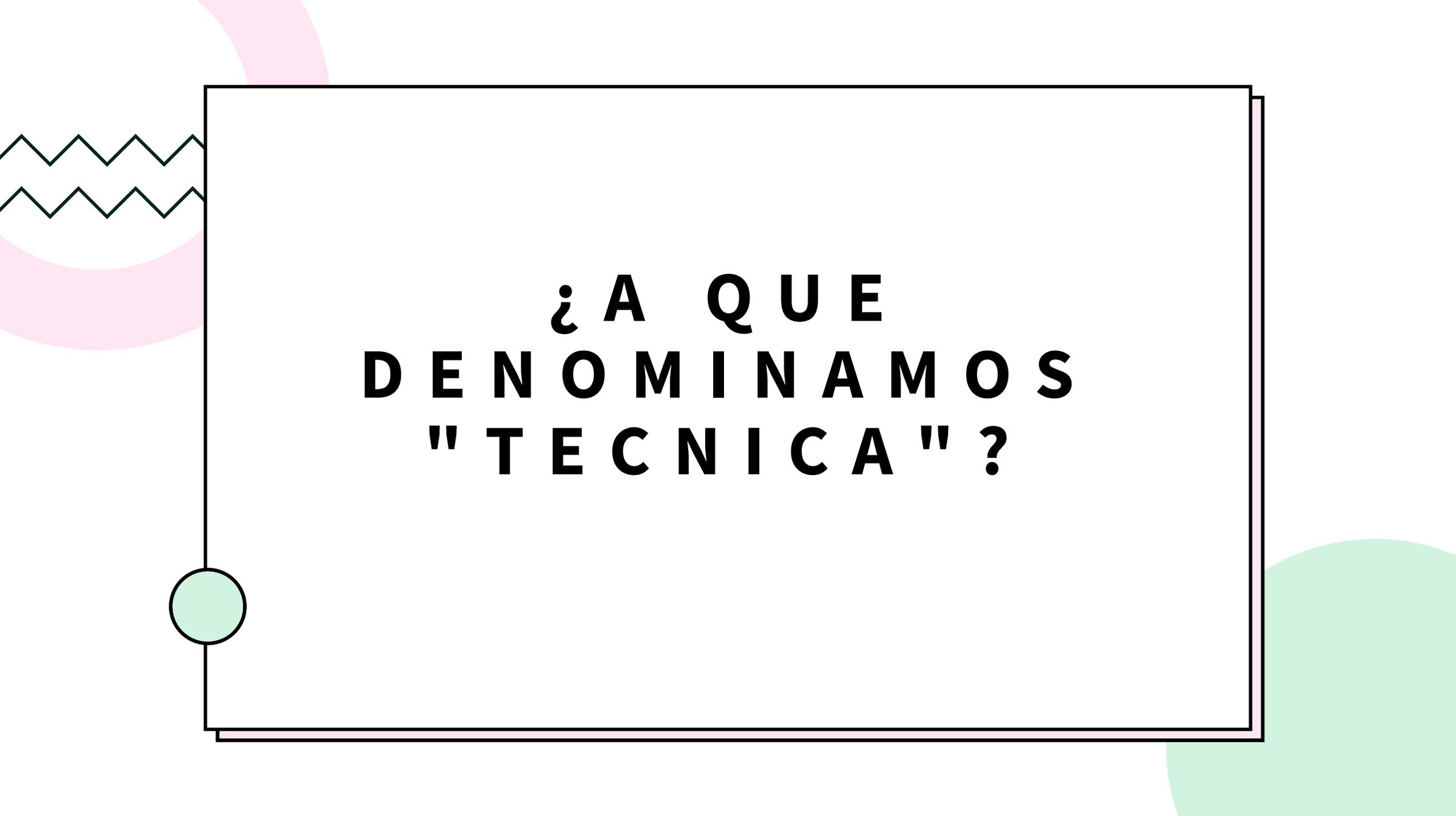


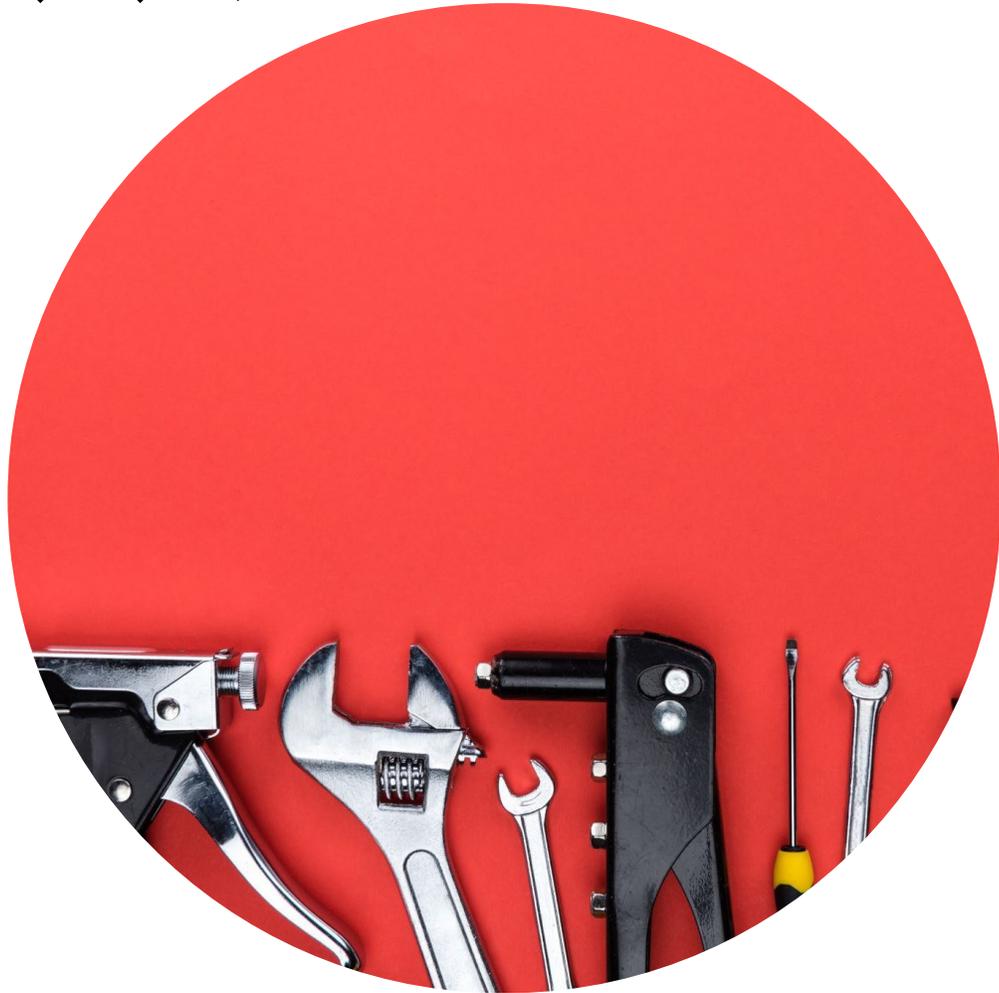
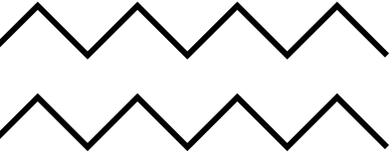
**T E C N I C A S D E
I N T E R V E N C I O N**

LUCIANA J. FERNÁNDEZ
ABOGADA MEDIADORA

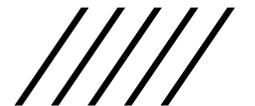




**¿ A QUE
DENOMINAMOS
" TECNICA " ?**



- Los operadores de conflicto "intervenimos" en el proceso a partir del uso de herramientas comunicacionales y de las denominadas "**tecnicas o herramientas**"

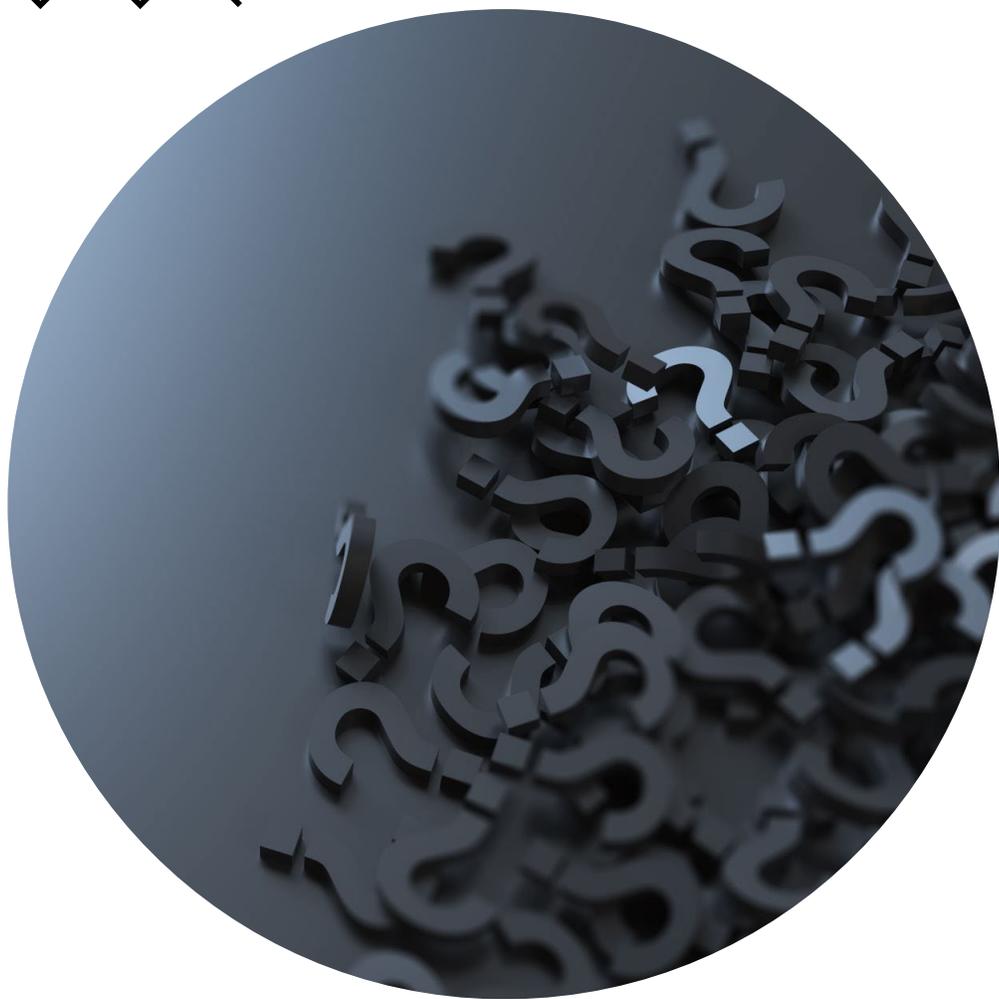
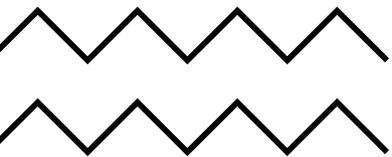




- Se denomina al conjunto de acciones puntuales y concretas que tienen un formato y acciones específicas y van encaminadas a cambiar la **actitud, perspectiva e interpretación** que tiene la persona sobre el conflicto

Técnica





- Aplicadas en el momento justo y con la habilidad necesaria, pueden cambiar **intenciones y percepciones sobre un problema** y resolver los conflictos satisfaciendo a todas las partes.
- Las técnicas son sencillas, poseen una estructura determinada y su aplicación es de muy corta duración.
- La dificultad radica en saber en qué **momento y cómo aplicarlas**.



○ A tener en cuenta

MAPEO O
ANALISIS DEL
CONFLICTO

FASE
EXPLORATORIA
CONCLUIDA

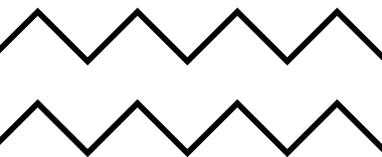
CRITERIO DE
LA
OPORTUNIDAD

¿PARA QUE?





EXTERNALIZACION



Externalización



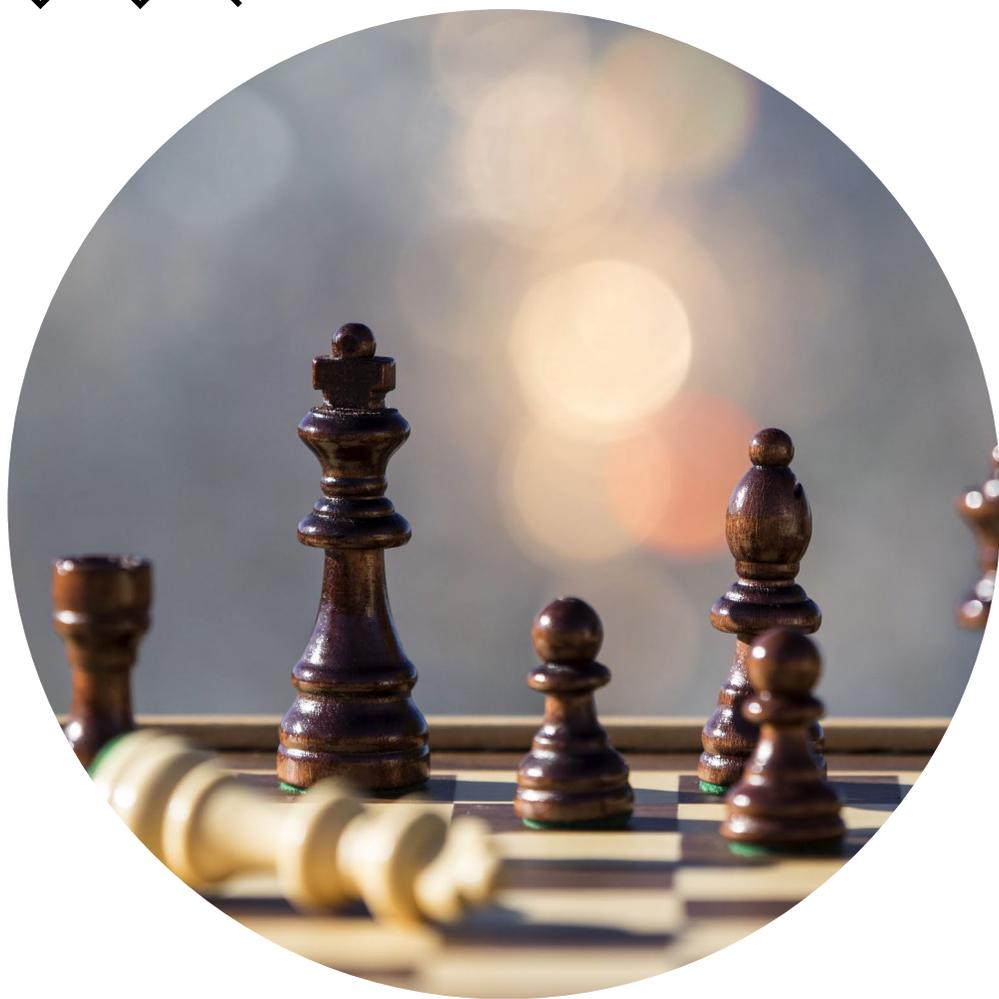
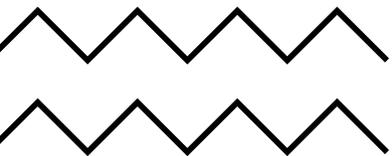
- El mediador interviene para sacar a los implicados de su respectivo argumento a través de una conversación “externalizadora”;
- La propuesta es de hablar de ello como algo ajeno a los protagonistas del desacuerdo.
- De esta forma les ubica en una posición que les permite ver el problema como algo independiente a ellos mismos





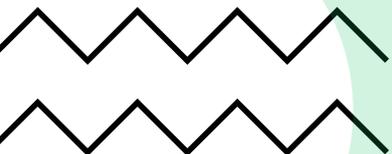
- Es un cambio lingüístico que contribuye a que los participantes se unan para hablar en términos similares sobre cómo **el problema es el problema. No la persona es el problema.**
- **Cambiar la manera de hablar sobre una situación, *cambia la percepción que se tiene de ella.***
- ***La diferencia es significativa, a pesar de que esta alineación parezca sutil.***



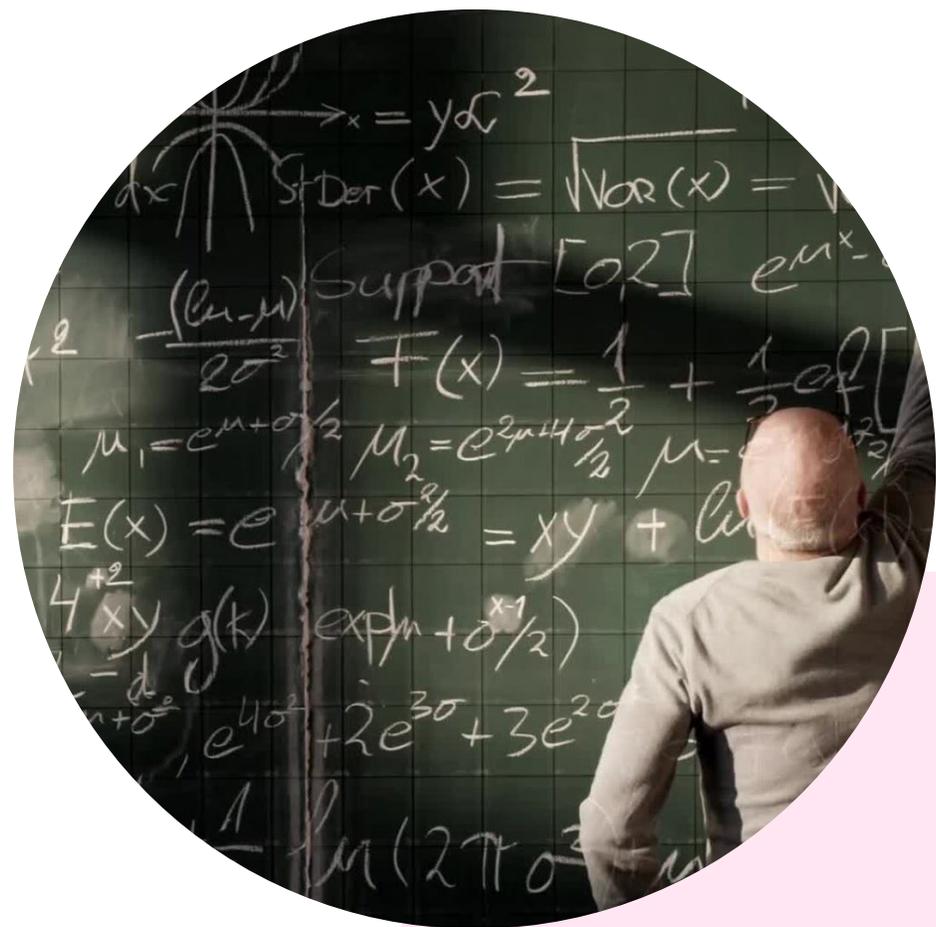


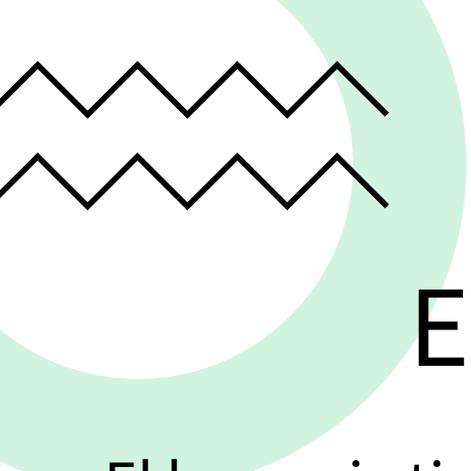
- Posibles efectos:
- Desculpabiliza
- **Desplaza la culpa sobre el problema.**
- **Recuperación de los recursos para actuar sobre el problema.** Incrementa la autoestima y se toma conciencia del «Soy capaz».
- **Reestructuración.** . Las partes se unen para enfrentarse a un enemigo común.





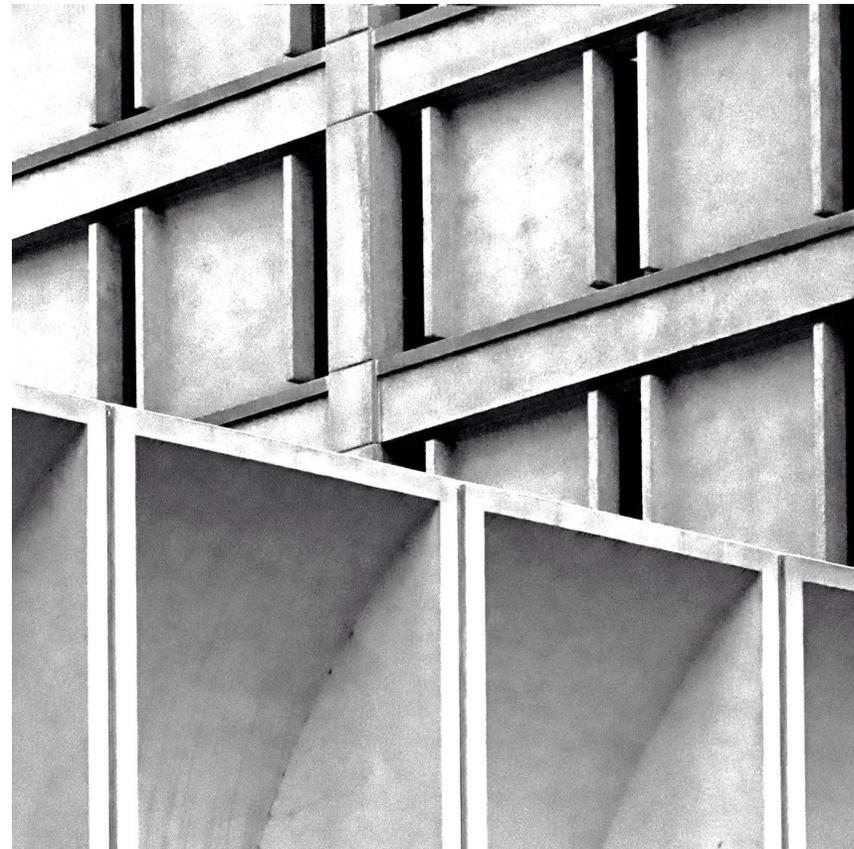
- Bateson (1972) reconoció la dificultad para conocer la realidad objetiva y explicó cómo la comprensión guardada de los hechos (o el significado que les atribuyen las personas) viene determinada por las emociones y los mecanismos que intervienen en el proceso de la comunicación humana.
- Comparó los mapas con pautas y argumentos que la interpretación de todo acontecimiento está determinada por la forma en que éste encaja dentro de pautas conocidas, a cuyo proceso calificó como la «codificación de la parte a partir del todo» (Bateson 1972).

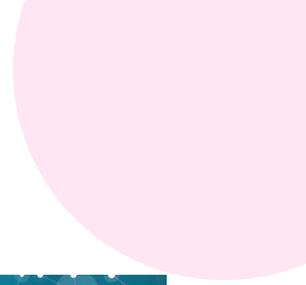
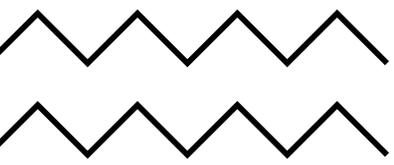




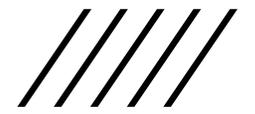
El lenguaje

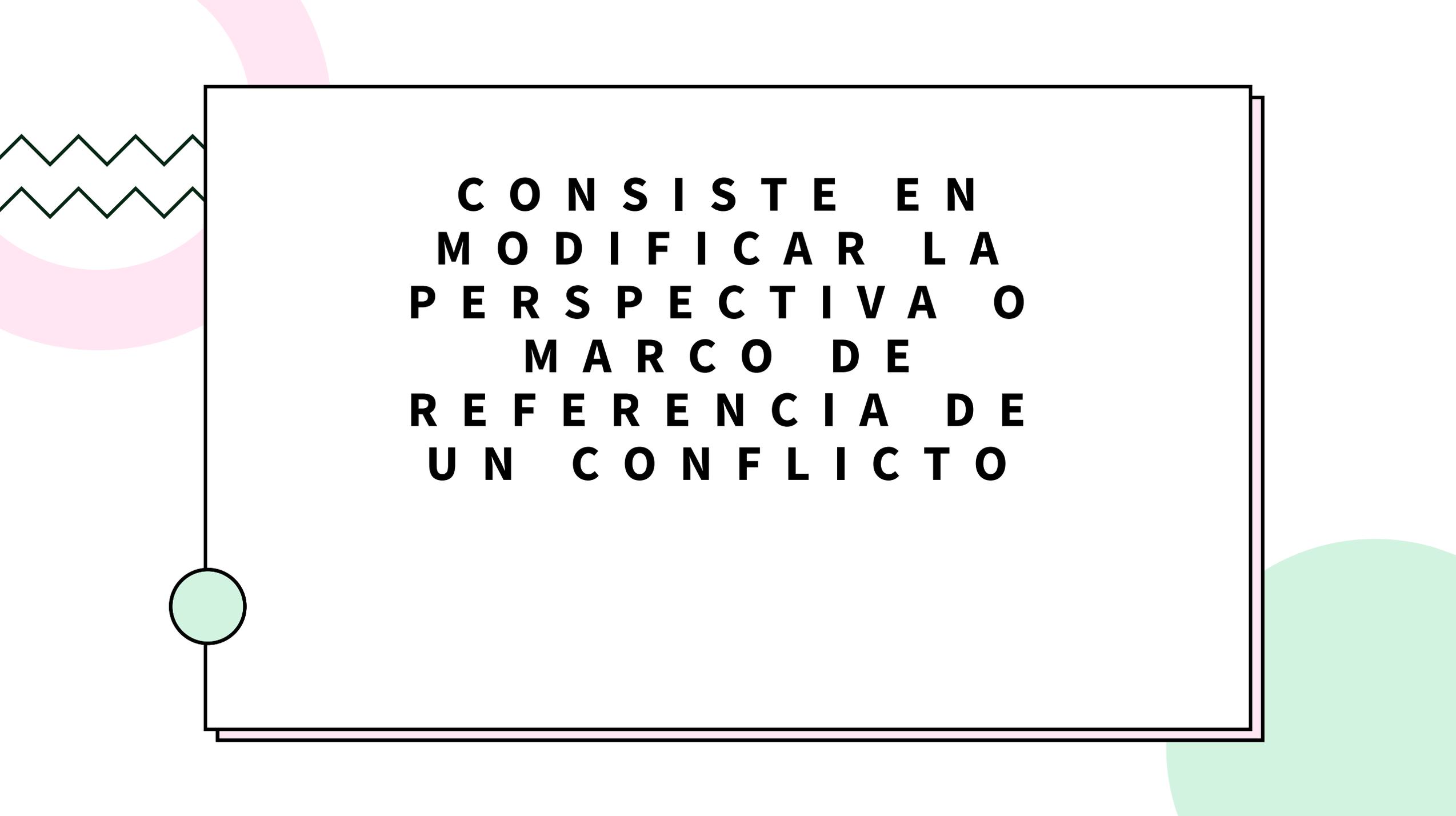
- El lenguaje tiene también como función primaria «la construcción de mundos humanos», tornándose en un proceso constructivo y no en un mero carril conductor de mensajes o de ideas (Barnett, 1998).
- El sí mismo, en los términos explicados por Goolishian y Anderson, «es siempre *aprendido y está siempre en desarrollo: es un modo de aprender a caracterizar en el discurso la propia capacidad como agente, como alguien que puede hacer, como actor.* (Goolishian y Anderson, 1994, p. 293).
- Es decir, una expresión cambiante de nuestra narración, una manera de contar la propia individualidad.



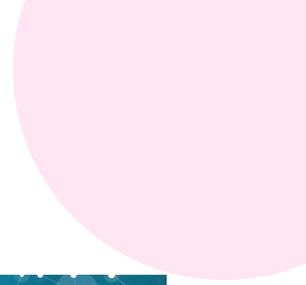
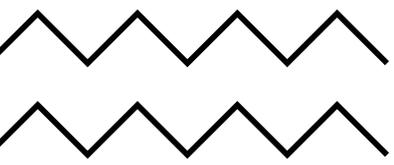


R E E N C U A D R E

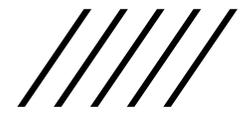




**C O N S I S T E E N
M O D I F I C A R L A
P E R S P E C T I V A O
M A R C O D E
R E F E R E N C I A D E
U N C O N F L I C T O**



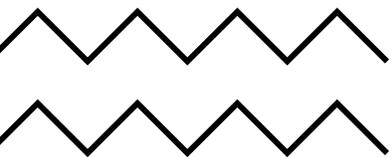
S U O B J E T I V O E S
A Y U D A R A L A S
P A R T E S A
V I S U A L I Z A R L O
D E S D E U N A
N U E V A Ó P T I C A ,
L O Q U E P U E D E
G E N E R A R I D E A S
Y S O L U C I O N E S
F R E S C A S P A R A
R E S O L V E R L O .





- El reencuadre tiene como objetivo ayudar a las partes a liberarse de patrones de pensamiento limitados o estancados, fomentando una visión más amplia y creativa del conflicto.
- Al cambiar la manera en que se percibe el problema, se pueden generar ideas, opciones y soluciones novedosas que antes no eran evidentes.
- Esto puede conducir a un mayor entendimiento mutuo, mayor empatía y la posibilidad de encontrar acuerdos mutuamente satisfactorios para resolver el problema.





¿Cuándo aplicarlo? Situaciones...

- Cuando las partes parecen estar atrapadas en una posición rígida y no están dispuestas a escuchar ni considerar las necesidades del otro.
- Cuando la comunicación se ha vuelto tensa o negativa, y es necesario cambiar el tono o la perspectiva de la conversación para que sea más constructiva.
- En caso de malentendidos o falta de claridad en la comunicación, cuando se requiere aclarar las diferencias en las percepciones de las partes sobre el problema o las posibles soluciones.

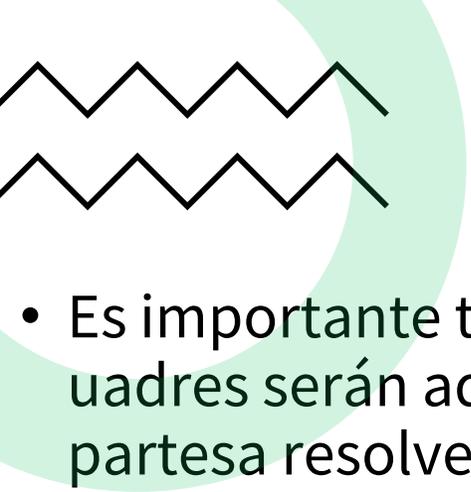




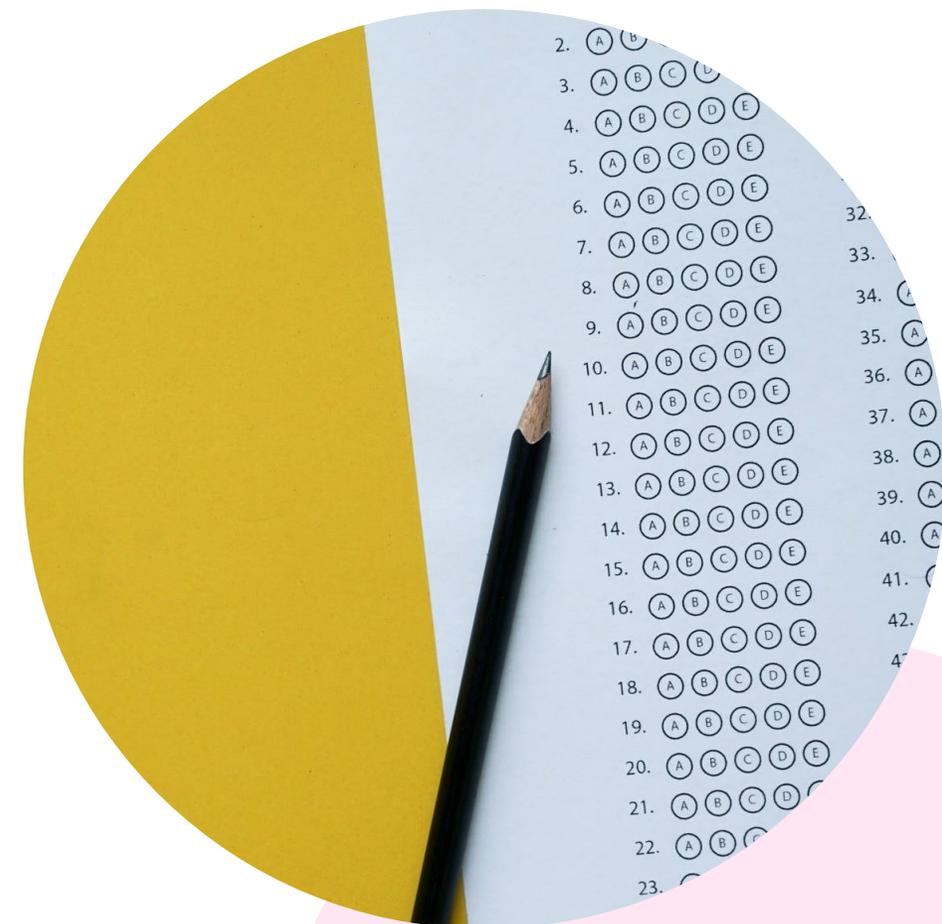
- Cuando existe desacuerdo en torno a la definición o enfoque del problema, y se necesita encontrar un lenguaje común que permita describirlo y abordarlo de manera efectiva.
- Cuando es necesario explorar intereses y necesidades subyacentes que no se han tenido en cuenta previamente.

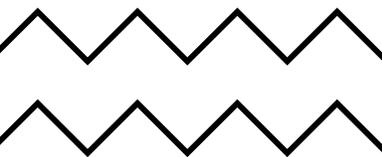
Situaciones





- Es importante tener en cuenta que no todos los reencuadres serán adecuados para ayudar a las partes a resolver el problema.
- Será necesario brindar a la situación no solo un sentido nuevo y diferente, sino también uno que se ajuste a las necesidades, valores y creencias de las personas involucradas.
- Además, el reencuadre debe ser más convincente que la perspectiva anterior que se ha mantenido hasta el momento.
- La capacidad de las personas para reencuadrar situaciones y adoptar nuevas perspectivas propuestas dependerá de cómo estas se relacionen con sus creencias, valores y experiencias individuales.





Ejemplo



- En una mediación aparece sobre la mesa un conflicto por un desajuste en la asignación de tareas laborales, el trabajador, expresa su malestar hacia su jefe por asignarle responsabilidades que considera excesivas y fuera de su área de competencia. El mediador utiliza la técnica de reencuadre para promover una perspectiva diferente:
- Mediador: Comprendo que te sientes frustrado por las tareas adicionales que se te han asignado. Sin embargo, ¿qué tal si intentamos verlo desde otro punto de vista? ¿Podría ser posible que tu jefe, al asignarte estas tareas, esté buscando desafiarte y ayudarte a desarrollar tus habilidades laborales?
- Trabajador: No había pensado en eso. Aun así, siento que es demasiado para mí



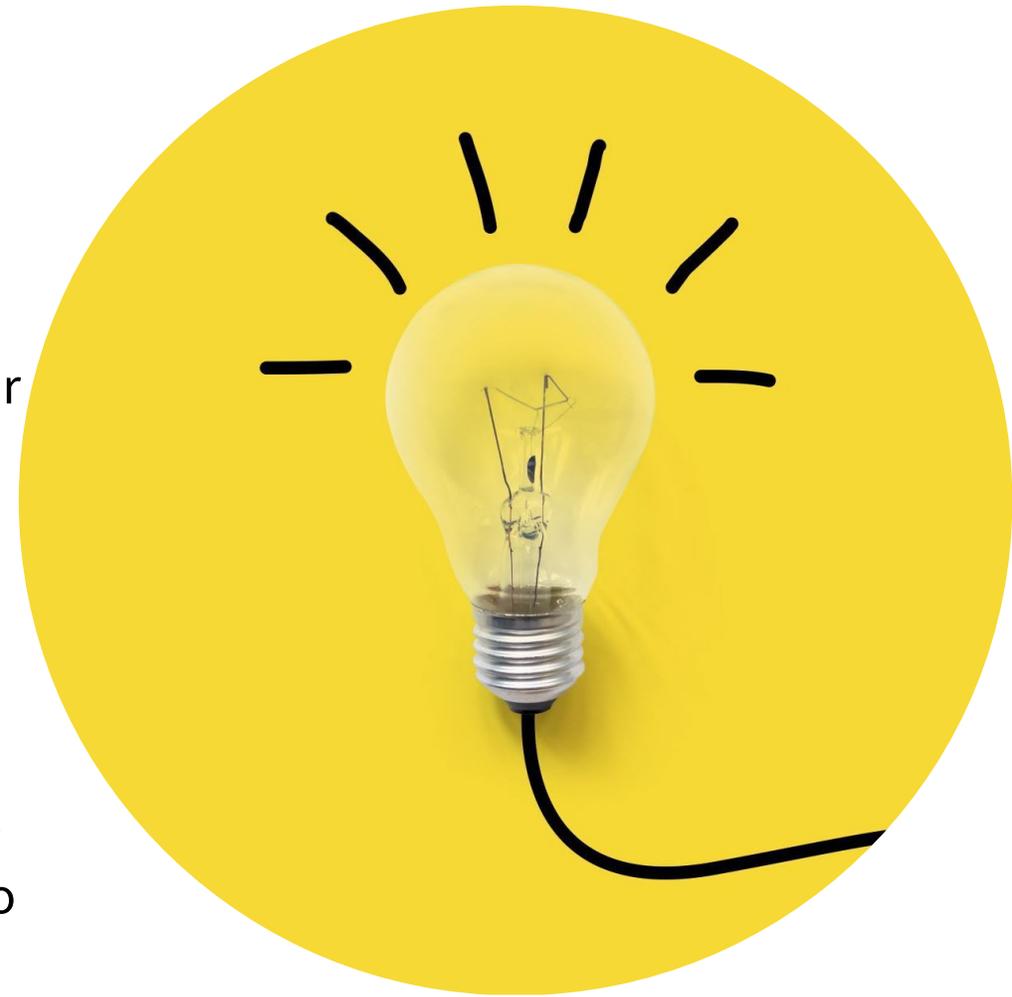


Mediador: Entiendo que pueda parecer abrumador.
¿Qué tal si consideramos esto como una oportunidad para que demuestres tus habilidades y tu capacidad para gestionar proyectos más grandes?

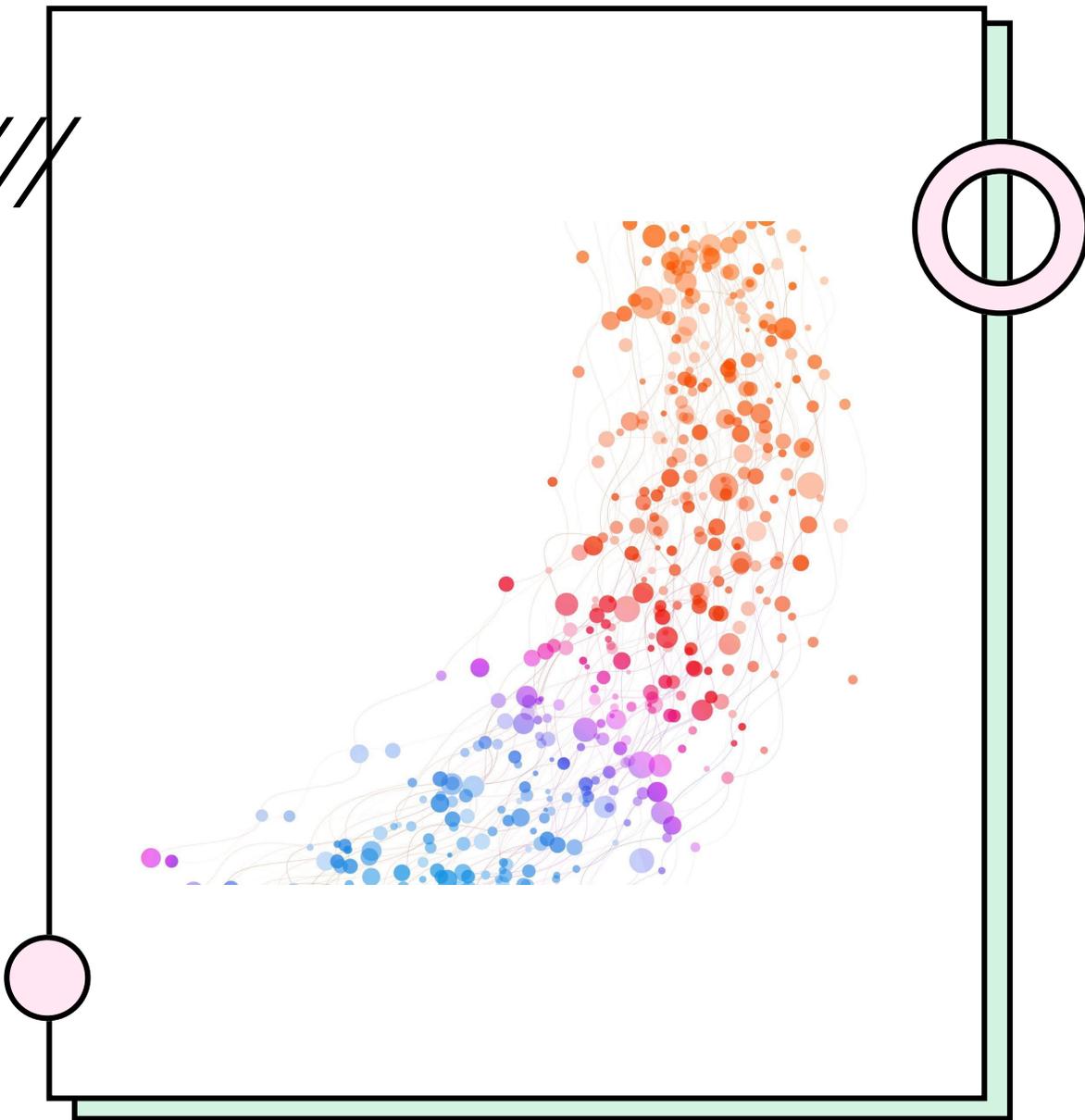
De esta manera, podrías mostrarle a tu jefe que estás dispuesto a asumir nuevos desafíos y a crecer profesionalmente.

Trabajador: Nunca lo había considerado de esa manera. Creo que podría intentarlo y demostrar lo que puedo hacer.

En este ejemplo, el mediador utiliza el reencuadre para cambiar la percepción del trabajador sobre la asignación de tareas adicionales. En lugar de enfocarse en la carga de trabajo, se resalta la posibilidad de crecimiento y desarrollo profesional. Esto permite al trabajador considerar la situación desde una perspectiva diferente y explorar formas de aprovechar la oportunidad.

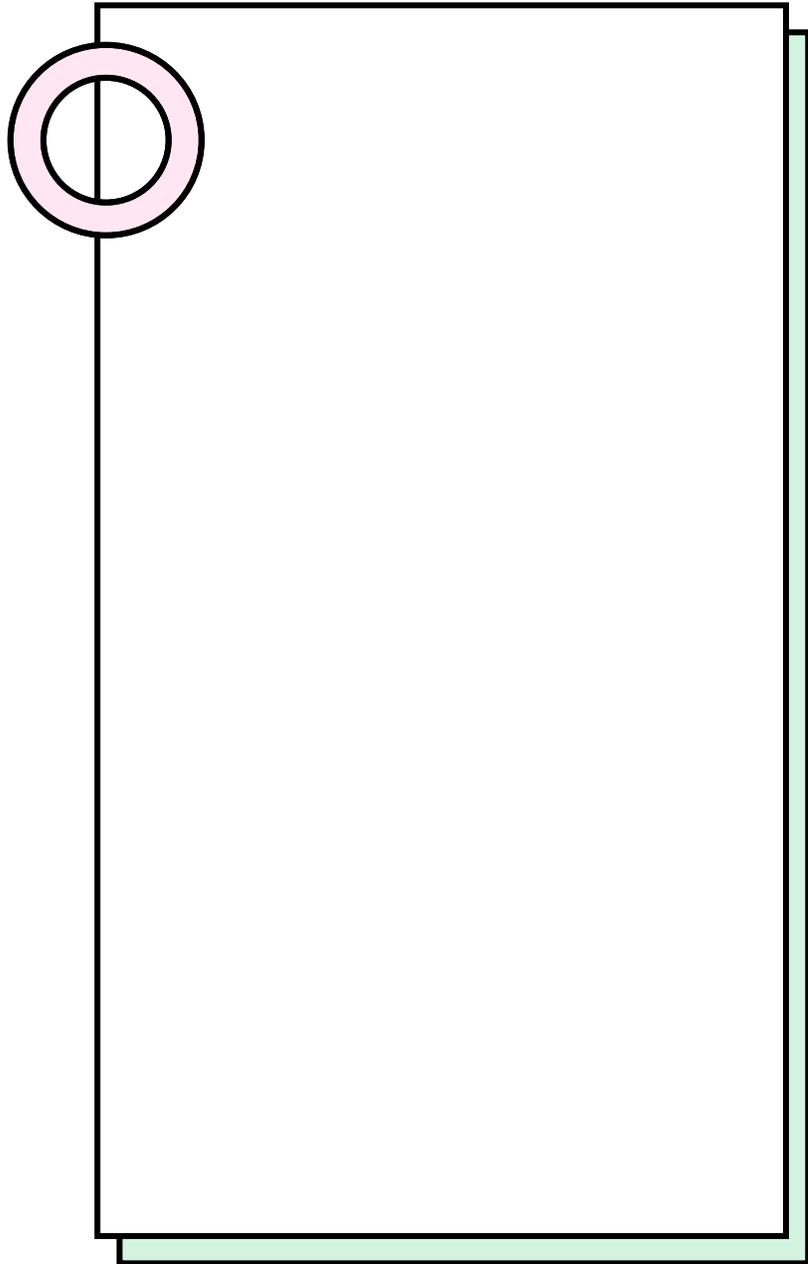


ES EL
MISMO " L
IENZO "
CON
OTRO " M A
RCO "





**A G E N T E
D E L A
R E A L I D A D**

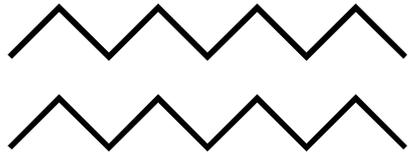


Se utiliza cuando el mediador considera que las partes sostienen sus posiciones sobre bases emocionales, rígidas y se alejan de las opciones reales.

Es una "confrontación"

Debemos haber generado previamente **confianza**

Se utiliza en sesiones privadas



- Centrarse en la realidad
- No juzgar, ni valorar, ni asesorar
- Utilizamos preguntas reflexivas
- Aportando elementos o criterios objetivos



**¡¡ MUCHAS
GRACIAS!!**

