



Materials docents de l'assignatura *Mediació i conflicte*
del grau de Pedagogia

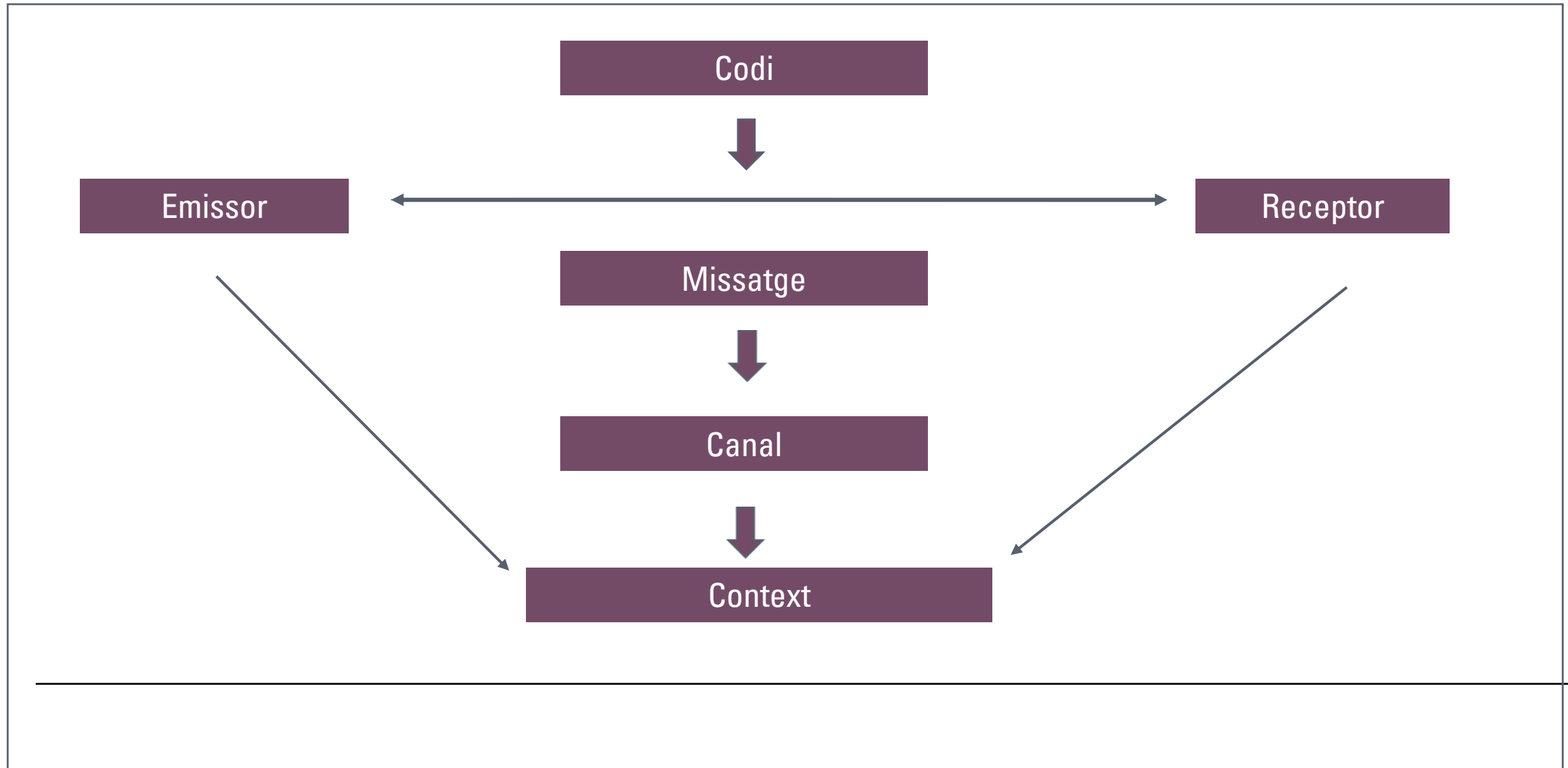
Estratègies comunicatives en el procés de mediació

Cristina Vidal-Martí



Aquesta obra està subjecta a una llicència de Creative Commons Reconeixement- No comercial- Compartir Igual 3.0 Espanya. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/es/deed.es>

Procés de comunicació



Axiomes de la comunicació (Watzlawick et al., 2011)

- No és possible no comunicar.
- Tota comunicació té un aspecte de contingut i un altre de relació.
- El resultat de la comunicació no serà el què diu l'emissor, sinó el què el receptor entén.
- La natura de la conversa depèn de la puntuació.
- Les persones ens comuniquem a través del llenguatge verbal i no verbal. El primer determina el *què* i el segon dóna significat a la naturalesa de les relacions.
- Tots els intercanvis comunicacionals són simètrics o complementaris.

En definitiva, la comunicació

- És una relació interpersonal.
 - És una activitat intencional i selectiva.
 - En la comunicació, la pròpia percepció i la dels altres és selectiva.
-

Degradació de la comunicació



Fuente: <https://www.artguru.ai/es/>

La percepció

- La percepció és un dels factors claus de la comunicació.
 - És un activitat intencional i complexa.
 - Les pròpies percepcions determinen la manera com veiem el món i, consegüentment, les accions i les respostes.
 - Té un alt grau de subjectivitat.
-

Digital

- Comunicació verbal
- Paraules i idees

Analògic

- Corporal o kinèsica
 - Paraverbal o paralingüística
 - Proxèmica
-

Comunicació digital

- També coneguda com la comunicació verbal.
- Transmet el contingut de la informació.



Comunicació analògica

1. Expressió corporal o kinèsia

- Gestos corporals
 - Expressió facial
 - Posició i postura del cos
- El tacte
- El contacte físic
- Moviments voluntaris i involuntaris que acompanyen el missatge o e donen per sí sols.

2. Expressió paraverbal o paralingüística

- Volum
- Ritme
- To de veu relacionat amb l'estat emocional
- Accentuació
- Dicció

3. Proxèmia

- Posició
 - Espai personal.
-

Barreres en la comunicació

a) En l'emissor

- Manca d' un codi comú amb el receptor
- Incongruències entre la comunicació verbal i no verbal
- Ritme no adequat
- Moment no indicat
- Emocions, expectatives, prejudicis i creences

b) En el context

- Context o canal inadequat
- Presència d'interferències
- Dimensions físiques del context

c) En el receptor

- Percepció errònia del missatge
 - Deformació de la informació
 - Manca habilitats
 - Emocions, expectatives, prejudicis i creences
-



Interpretar l'expressió corporal o
kinèsia

Moviment del cap

- Inclinació del cap a un costat.
 - Moviments subtils afirmatius.
 - Moviments subtils negatius.
 - Abaixar el cap.
 - Acariciar-se la barbeta.
 - Aguantar-se la cara.
-

Mirada

- Desviacions del contacte visual.
- Pestanyeig anormal.



Abraçar-se els propis braços:
Sentiment d'inseguretat, manera
d'autoconsol.

Sentiment de confiança,
seguretat.



Pot mostrar confiança però amaga
una actitud reprimida, ansiosa o
negativa

La persona no està oberta
cap a l'exterior.

Postures de peu

- Cames paral·leles.
 - Cames obertes.
 - Un peu més avançat.
 - Tic del moviment de peus.
 - Cames creuades.
-

Analitzar.....

Postura

Gestualitat

Situació en
l'espai

Cadència
dels
moviments

Vestimenta

Moviments

To de veu

Forma de
caminar

...

Tècniques utilitzades en la mediació

Els objectius generals que persegueixen són:

- Afavorir que les parts s'escoltin i s'expressin.
 - Generar confiança.
 - Que les parts apropin posicions i empatitzin entre elles.
 - Que les parts col·laborin i creïn solucions positives.
-

Tècniques

- Empatia
- Escolta activa
- Assertivitat
- Tècnica de parafraseig
- Reformulació
- Connotació positiva
- Observació
- Canvi de perspectiva
- ...

Llenguatge interrogatiu

Vidal Marti, C. (2022). *Llenguatge interrogatiu com estratègia comunicativa en el procés de mediació*. Dipòsit Digital de la UB. <http://hdl.handle.net/2445/188682>



Per acabar recordar que ...

Aquest material s'utilitza com a guia. Està subjecte a possibles canvis i/o modificacions del Pla Docent.

Es recomana ampliar els coneixements a través de la bibliografia, que es detalla en el Pla Docent de l'assignatura i els documents complementaris que la professora presenta en el campus virtual.



Aquesta obra està subjecta a una llicència de Creative Commons Reconeixement- No comercial- Compartir Igual 3.0 Espanya. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/es/deed.es>