



## La importancia de la comunicación en el proceso de la mediación

**Sku:** 1947EC

**Horas:** 10

### OBJETIVOS

- Conocer que es la comunicación: funciones.
- Analizar la comunicación en el proceso de mediación: tipos de comunicación y de preguntas, fases comunicativas, técnicas de comunicación en la mediación, etc.
- Programa

### CONTENIDOS

#### 1. Qué es la comunicación – generalidades.

- Funciones de la comunicación.

#### 2. La importancia de la comunicación en el proceso de mediación. 3. Tipos de comunicación.

- El lenguaje corporal.
- ¿Por qué se producen fallos en la comunicación? Reglas para una buena comunicación.

#### 4. Fases comunicativas en el proceso de mediación. 5. Técnicas de comunicación en mediación.

- La escucha activa.
- Elementos a evitar en la escucha activa.
- Técnica de animar.
- Técnica de parafrasear.
- Técnica de reflejar.
- Técnica de la reformulación.
- Técnica de resumir.

#### 6. La formulación de preguntas en mediación. 7. Tipos de preguntas.

- Preguntas abiertas.
- Preguntas cerradas.
- Preguntas lineales.
- Preguntas circulares.
- Pregunta elitiva.

## **8. La empatía en la comunicación.**

- Como adquirir una actitud empática.

## **9. Connotación positiva. 10. Fragmentación del conflicto. 11. Dirigir hacia el futuro. 12. La reciprocidad. 13. Manejo del silencio. 14. Brainstorming.**

- Fases del brainstorming