



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