

**CURSO DE ACTUALIZACIÓN**

**EL NUEVO SISTEMA DE  
JUSTICIA LABORAL**

---

**MÓDULO III**  
**“MASC”, TEORÍAS Y TÉCNICAS PARA LA  
CONCILIACIÓN.(PARTE II)**

**LIC.CLAUDIA VILLAVICENCIO**



**TRABAJO**

SECRETARÍA DEL TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL

# Teoría de la comunicación

- **Concepto de comunicación.**

- Desde su etimología. La palabra deriva del latín *communicare*, que significa “compartir algo, poner en común”.
- Por lo tanto, la **comunicación** es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo.
- A través de la comunicación, las personas o animales obtienen información respecto a su entorno y pueden compartirla con el resto.

## Clases de comunicación

### *Comunicación Verbal*

#### *Se clasifica en:*

- ***A) Oral***
- ***B) Escrita***

# *A) Oral*

- A través de signos orales y palabras. Lenguaje, sonidos, parte expresiva, elemento vocal, intensidad, tono, estilo, fluidez.
- Este tipo de comunicación es efímera, utiliza principalmente palabras comunes entre el emisor y el receptor.
- Tiene como ventaja la posibilidad de una retroalimentación inmediata y se encuentra soportada por expresiones corporales o faciales como las miradas, actitudes, gestos, posiciones, etc.
- Otra ventaja es que a través de la expresión oral nuestra comunicación o mensajes pueden ser extensos o breves, dependiendo de la circunstancia.

## b) Escrita

- Exposición de las ideas, ortografía, sintaxis, calidad, “ideas principales, objetivos”. Está representada por los signos o glifos, debe seguir los lineamientos de las reglas de lenguajes escrito.
- Tiene como ventaja que la comunicación entre la persona que emite o escribe el mensaje y el que lo lee, no es interrumpida.
- El mensaje o idea puede revisarse, permite que se analice, reflexione y se corrija en determinado momento.
- Al igual que la oral la comunicación o mensajes pueden ser extensos, breves o muy amplios

# Comunicación No Verbal

- La comunicación no verbal se lleva a cabo a través de signos diversos, imágenes captadas por los sentidos (sensoriales), gestos o los movimientos corporales.
- Con base en lo anterior podemos observar que el mensaje se transmite en mayor forma de una manera no verbal. El mensaje puede modificarse, complementarse o substituirse, adicionalmente a lo verbal.
- La cultura es muy importante en la comunicación no verbal ya que varían de lugar en lugar, regulando el proceso de la comunicación, ampliando o reduciendo el significado del mensaje.



# Los 5 Axiomas de la Comunicación

de Paul Watzlawick

# AXIOMAS

## 1. Es imposible no comunicarse:

- Todo comportamiento es una forma de comunicación.
- Como no existe forma contraria al comportamiento («no comportamiento» o «anticomportamiento»), tampoco existe «no comunicación».

# axiomas

- ❖ **2. Toda comunicación tiene un nivel de contenido y un nivel de relación, de tal manera que el último clasifica al primero, y es, por tanto, una metacomunicación:**
- ❖ Toda comunicación tiene, además del significado de las palabras, más información sobre cómo el que habla quiere ser entendido y que le entiendan así como,
- ❖ Cómo la persona receptora va a entender el mensaje; y
- ❖ cómo el primero ve su relación con el receptor de la información.
- ❖ Por ejemplo, el comunicador dice: «Cuídate mucho». El nivel de contenido en este caso podría ser evitar que pase algo malo y el nivel de relación sería de amistad-paternalista.

## AXIOMAS

3. La naturaleza de una relación depende de la gradación que los participantes hagan de las secuencias comunicacionales entre ellos:

- ✓ Tanto el emisor como el receptor de la comunicación estructuran el flujo de la comunicación de diferente forma y así, interpretan su propio comportamiento como mera reacción ante el del otro.
- ✓ Cada uno cree que la conducta del otro es «la» causa de su propia conducta, cuando lo cierto es que la comunicación humana no puede reducirse a un sencillo juego de causa-efecto, sino que es un proceso cíclico, en el que cada parte contribuye a la continuidad (o ampliación, o modulación) del intercambio.
- ✓ Un ejemplo es el conflicto entre Israel y Palestina, donde cada parte actúa aseverando que no hace más que defenderse ante los ataques de la otra.

## AXIOMAS

4. La comunicación humana implica dos modalidades: LA DIGITAL Y LA ANALÓGICA.

- La comunicación no implica simplemente las palabras habladas (**comunicación digital: *lo que se dice***);
- también es importante la comunicación **no verbal (o comunicación analógica: *cómo se dice*)**.

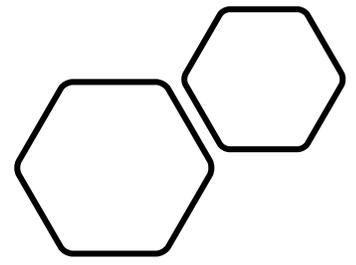
## AXIOMAS

### 5. Los intercambios comunicacionales pueden ser tanto simétricos como complementarios:

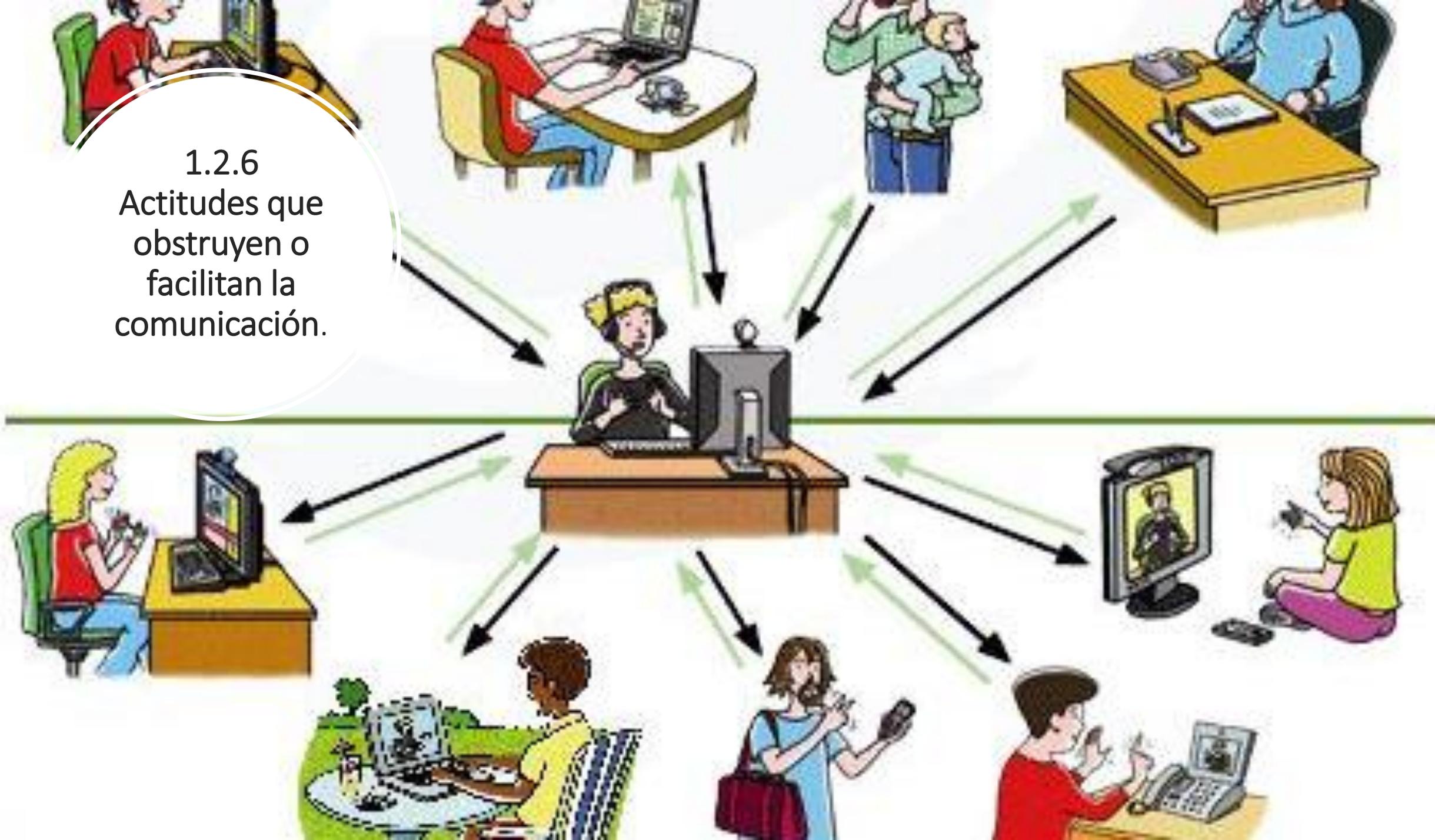
- Dependiendo de si la relación de las personas comunicantes está basada en intercambios igualitarios, es decir, tienden a igualar su conducta recíproca (p. ej.: el grupo A critica fuertemente al grupo B, el grupo B critica fuertemente al grupo A);
- Si está basada en intercambios aditivos, es decir, donde uno y otro se complementan, produciendo un acoplamiento recíproco de la relación (p. ej.: A se comporta de manera dominante, B se atiene a este comportamiento).
- Una relación complementaria es la que presenta un tipo de autoridad (padre-hijo, profesor-alumno) y la simétrica es la que se presenta en seres de iguales condiciones (hermanos, amigos, etc.)



Niveles de la  
comunicación



1.2.6  
Actitudes que  
obstruyen o  
facilitan la  
comunicación.



## BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

### **Barrera psicológica:**

- Es aquella en la que interviene la actitud por parte del emisor o receptor.
- Todo depende de que sea positiva o negativa para que se pueda llevar de manera correcta de tal forma que convenga a todas las partes.

## **BARRERA SEMÁNTICA:**

(la semántica estudia el sentido de las palabras)

- El código que debe ser comprensible entre las partes que intervienen en el proceso, así, si hablo inglés me comunicaré en esa lengua, si soy sordomudo lo haré por medio del código de las señales.
- El mal hábito en la escritura es también parte de esta barrera.

# Barreras ambientales

- ❑ Condiciones del lugar en el que se lleve a cabo la comunicación, por ejemplo, la sala de la casa es fría o caliente.



# Barreras fisiológica:

Es la que se refiere meramente a los problemas de tipo físico, como son un dolor, de pierna, de cabeza, poca visión, sordera, poca capacidad para hablar, etc.



# Modelos

- Existen diversas Escuelas y modelos de Mediación, siendo los más reconocidos los siguientes:
- **Modelo Harvard** (Roger Fisher, William Ury)
- **Modelo Circular Narrativo** (Sara Cob)
- **Modelo Transformativo** (Bush y Folger)

## Harvard

- Los autores más destacados de esta escuela son, entre otros, Roger Fisher, William Ury, Scout Brown y Danny Artel

## Método

Inicialmente este método se asienta principalmente sobre cuatro pilares:

1. Personas: Separar problema y personas.
2. Intereses: Centrarse en los intereses (no en las posiciones).
3. Opciones: Antes de intentar ponerse de acuerdo; inventar opciones de beneficio mutuo.
4. Criterios: Insistir en que el resultado se base en algún tipo de criterio objetivo.

- **EN RESUMEN CARACTERÍSTICAS MODELO HARVARD**
- Autores Roger Fisher, William Ury.
- Negociación colaborativa asistida por un tercero
- El conflicto es un obstáculo para satisfacer necesidades e interese.
- Comunicación lineal, derivado de la negociación bilateral. (No sentimientos)
- Búsqueda de opciones que beneficien y que sean legitimas para ambos.
- Objetivo principal: Alcanzar acuerdos.
- Da vuelta al pasado y se concentra en cuestiones futuras (consecuencias, ser práctico para resolver)
- Mediador solo controla la interacción entre las partes.

## **Circular Narrativo.**

- La autora más destacada en esta escuela es Sara Cobb.

Una de las premisas de las que se parte es que con el lenguaje construimos y deconstruimos la realidad, por lo tanto modificando las narraciones modificamos la percepción de esa realidad.

Este modelo pone énfasis en la comunicación y en la interacción de las partes. Focaliza su trabajo en las narraciones de las personas. Se basa en que para llegar a acuerdos las partes necesitan transformar el significado de las historias conflictivas, motivo por el cual llegan a Mediación, de tal manera de quedar mejor posicionadas y poder salir de sus planteamientos iniciales.

El rol del Mediador consiste en ayudar a cambiar los estilos de comunicación.

- **EN RESUMEN CARACTERÍSTICAS CIRCULAR NARRATIVO**
- Autor Sara Cobb.
- Enfocada en la comunicación e interrelación de las partes.
- Es circular porque hay retroalimentación entre las partes. (causa – efecto)
- Se concentra en la narración que hacen las partes.
- El lenguaje construye o deconstruye la realidad, si modificamos el lenguaje, entonces se modifica el cómo percibimos la realidad.
- Se necesita transformar a través del lenguaje las historias (narrativa) para alcanzar acuerdos.
- Comunicación circular, retroalimentación
- Objetivo principal: Modificación de las relaciones y el acuerdo.
- Mediador cambia el estilo de comunicación (narrativa de las partes) para que lo interesados interactúen diferente entre ellos, se produzcan cambio y eso de cómo consecuencia el llegar a acuerdos.

## **Transformativo.**

- Los autores más destacados de esta escuela son Bush y Folger

Modelo basado en la visión transformadora que tiene el conflicto.

Este modelo se focaliza en el desarrollo de potencial de cambio de las personas al descubrir sus propias habilidades, aunque valora que dentro del proceso se llegue a acuerdos y estos sean satisfactorios para las partes.

El rol del Mediador es el de facilitador del proceso de crecimiento

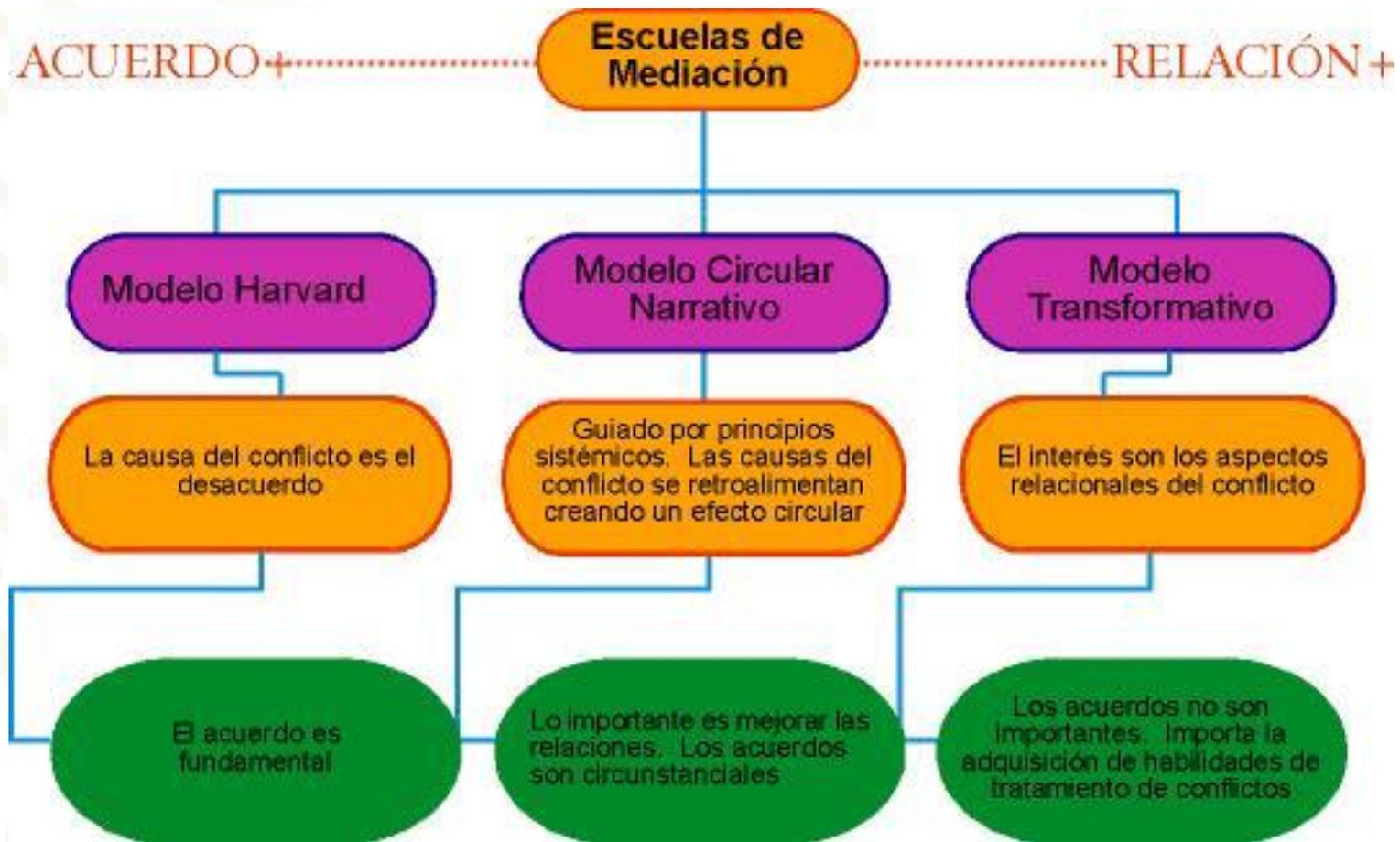
El objetivo de la mediación transformativa no es el acuerdo sino el desarrollo del potencial de cambio de las personas al descubrir sus propias habilidades.



*Figura 6 Diagrama de la orientación transformadora*

## • **EN RESUMEN CARACTERÍSTICAS TRANSFORMATIVO**

- Autores Bush y Folger.
- Enfocada en la visión transformadora (transformar internamente a las partes)
- El conflicto se ve como una oportunidad de crecimiento y no como obstáculo (Harvard)
- Potenciar el cambio interno de las personas al descubrir sus propias habilidades (el acuerdo vendría como una consecuencia de ellos)
- El acuerdo no es lo más importante, sino el cambio interno de las personas.
- Se centran en relaciones humanas para fomentar el crecimiento moral.
- Promover la revalorización y el reconocimiento de cada persona.
- Desarrolla la capacidad de relacionarse con los demás de una manera más empática, respetuosa, tolerante, reconociéndose a sí mismo y al otro.
- Las personas cambian para mejorar y si se logra entonces se alcanzan acuerdos.
- Se concentra en transformar a la gente y no solo las situaciones
- Objetivo principal: legitimarse reconociéndose así mismo, su grado de responsabilidad y reconociendo al otro, para con ello alcanzar la transformación interna para mejorar como persona, y como consecuencia de ello, los acuerdos.
- Mediador facilita el procedimiento de crecimiento de cada persona.



*Los diferentes modelos en mediación.*