

CONFLICTO Y MEDIACIÓN

JUAN M. DAPONTE CODINA

Psicólogo Clínico.

Terapeuta familiar.

Equipo de Mediación Familiar Injudicial.

Santiago de Compostela

CONFLICTO

- Lucha. Antagonismo, pugna, oposición.
- Choque o situación de oposición entre personas o grupos.
- Designa al conjunto de dos o más hipotéticas situaciones excluyentes, es decir, que no pueden darse simultáneamente

CONFLICTO

- Evita los estancamientos, estimula el interés y la curiosidad, es la raíz del cambio personal y social.
- Hace referencia a situaciones habituales de la convivencia y de las relaciones humanas en las que los valores, necesidades, deseos, expectativas, intereses o posiciones son o se perciben como opuestas.
-
- El conflicto es un signo de que existen verdades mas amplias y perspectivas mas bellas.

CONFLICTO

- Conflicto no igual a negativo, la forma de abordar es lo negativo.
- La forma cooperativa de abordar los conflictos ofrecerá mayores garantías de continuidad de la relación de las partes, y, por ende, un mayor cumplimiento de los acuerdos a los que lleguen que el modelo competitivo.

CONFLICTO

CUATRO PARADIGMAS PARA ENTENDER EL CONFLICTO:

Paradigma= es una forma de pensar, una cierta mirada de las cosas

1. COMPLEJIDAD → realidad caótica saldrá cierto orden.
2. CONSTRUCCIONISMO → no podemos ser objetivos, nuestros pts. vista proceden de la cultura y momento histórico que vivimos.
3. LO SISTÉMICO → todo está interrelacionado, más de lo que parece.
4. EL INTERCAMBIO → la cdt. social se rige por pautas de intercambio con los demás y la búsqueda de recompensas. 6 elementos: amor, dinero, status, información, bienes, servicios

(Josep Redorta)

CONFLICTO

(4 MIRADAS)

- Puede ser visto como algo que observamos desde nuestro punto de vista, como algo constituido por partes que se hallan interrelacionadas (sistema) y en el que el beneficio o interés personal de los participantes será muy relevante

(J. Redorta)

CONFLICTO

- En la mediación partimos del carácter relacional del conflicto, pudiendo afirmar que existe un concepto universal del mismo, si bien respondiendo a ciertas especificidades según su causa; ello nos lleva a clasificar los conflictos en intrapersonales, interpersonales, intragrupales, e intergrupales.

- El conflicto es un fenómeno de creación humana, ubicado de forma natural en las relaciones. Transforma los acontecimientos, las relaciones en las cuales tiene lugar e incluso a sus propios creadores. Es un elemento necesario en la construcción y reconstrucción humana transformadora de la organización y las realidades sociales.

LOS CONFLICTOS Y SUS CAUSAS

BIENES MATERIALES



RELACIONES ENTRE PERSONAS



LOS PRINCIPIOS



Diferencias de poder

Choque de personalidades

Falta de cumplimiento de responsabilidades y deberes.

ANÁLISIS DEL CONFLICTO

- ORIGEN - ¿cuáles son las partes en conflicto?
- FUENTE - ¿porqué se ha producido este conflicto?
- TIPOLOGÍA - ¿cómo se percibe el conflicto?
- CREENCIAS - ¿qué piensan las partes en conflicto?
- POSICIONES - ¿qué quieren las partes en conflicto?
- INTERESES - ¿porqué lo quieren?
- NECESIDADES- ¿qué necesidades quieren satisfacer?

CONTEXTO DEL CONFLICTO

- Los contextos donde ocurren los conflictos suelen tener una alta significación en el contenido de dicho conflicto.
- Matar a alguien en tiempos de paz es un crimen/ hacerlo en tiempos de guerra puede ser un acto heroico.
- Tener una discusión con alguien en público no tiene la misma trascendencia que en privado, contexto público/privado

RESOLUCION DEL CONFLICTO

- Donde si bien importa el logro de los acuerdos, también importa el protagonismo de las partes, y el logro de un aprendizaje mas profundo que es el que las partes obtengan recursos para aprender a resolver conflictos (deutero-aprendizaje)

ESTILOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

EVITATIVO

Pierdo \longrightarrow Pierdes

COMPETITIVO

Gano \longrightarrow Pierdes

DE COMPROMISO

Gano y pierdo \longrightarrow Ganas y pierdes.

DE ACOMODACIÓN

Pierdo \longrightarrow Ganas.

DE COLABORACIÓN/COOPERACIÓN

Gano \longrightarrow Ganas.

MARINÉS SUARES

1. Si el interés por uno mismo y por el otro es mínimo, **se evita el conflicto**.
Esto no es malo, ya que muchas veces no está en juego nada, y por lo tanto no vale la pena entrar en un conflicto.
2. El interés por uno es escaso en tanto que por el otro es máximo: **nos acomodamos al otro**.
3. El interés por uno y por otro es el mismo, lo cual nos lleva a **contemporizar**.
Esta era la forma privilegiada de solucionar los conflictos: la negociación distributiva.
4. Si el interés por uno es muy alto en tanto que el otro no reviste casi interés, tendemos a **competir**, sólo queremos triunfar nosotros y lo que pase con la otra persona carece de importancia en el mejor de los casos, o de-seamos su destrucción.
5. Si el interés por uno y por el otro es alto, generamos **colaboración**, la forma más rica de solucionar un problema, porque permite el surgimiento de la creatividad.

OBJETIVOS

Los objetivos son muy importantes

COMPETICIÓN
Yo gano - Tú pierdes

COOPERACIÓN
Yo gano – Tú ganas

COMPROMISO
(Negociación)

La relación no es muy importante

La relación es muy importante



EVASIÓN
Yo pierdo – Tú pierdes

SUMISIÓN
Yo pierdo – Tú ganas

Los objetivos no son muy importantes

EDUARD VINYAMATA

Resulta importante tomar conciencia de la **actitud de mediadores y personas en conflicto** en relación con éste. **La percepción que tenemos del conflicto** de manera genérica **predeterminará** una serie de **actitudes y comportamientos** que pueden favorecer o perturbar el proceso de mediación.

EDUARD VINYAMATA

Conviene **rehuir los planteamientos binarios** en que, con frecuencia, los mismos mediadores incurren, puesto que estamos acostumbrados a vivir en una cultura con una mentalidad binaria.

Los planteamientos que contribuyan a **romper la dualidad suelen promover**, por sí mismos, alternativas, terceras vías y síntesis

CÓMO AFRONTAR EL CONFLICTO



Tranquilizarte antes de decir nada

Contestar cuando estas realmente enfadado

Pensar que debe haber una forma mejor

Pensar como vengarte

Hablar directamente con la otra persona

Criticar y hablar de la otra persona con los otros/as

Busca un buen momento para hablar en privado

En cualquier momento y ante cualquiera habla del conflicto

Centrarse y hablar de los problemas de uno en uno

Soltarlo todo de golpe

Describir la situación desde tú punto de vista y como te hace sentir

Hablar de todo lo que el otro hace mal o nunca hace

Preguntarle su punto de vista y escuchar lo atentamente

Hacerle entender que tu tienes la razón

ORIENTACIÓN NEGATIVA AL CONFLICTO

ORIENTACIÓN POSITIVA AL CONFLICTO

El conflicto es visto como: una equivocación, peligroso, señal de despreocupación, algo que se debe evitar a cualquier precio.

El conflicto es visto como: inevitable, ni correcto ni equivocado, una oportunidadm evidencia de preocupación e implicación

Se confunde a la persona con el problema.

Se separa a la persona del problema: el desacuerdo sobre los temas no perjudica la relación, se trata con respeto a aquellos con quienes no hay acuerdo.

Aparece la comunicación indirecta: se habla sobre los otros, pero no se establece comunicación directa entre ellos.

Comunicación directa a pesar de las dificultades: hablemos.

Nunca se habla de problemas enquistados.

Se decide “ventilar” los asuntos.

Se identifican las propias opiniones con lo que es universalmente correcto y bueno.

Se admite el cuestionamiento respecto a las propias opiniones.

Se varía constantemente entre posiciones de poder y debilidad.

Se admiten responsabilidades de cara al cambio.

Hay un clima reactivo: sólo se ataca a los demás sin reconocerles ningún mérito.

Hay un clima interactivo: se escucha atentamente a los demás, se expresan sentimientos y opiniones claramente y en primera persona.

Los líderes intentan homogeneizar a su propio grupo.

Los líderes invitan a disentir.

La discusión se orientan a buscar soluciones.

La discusión se centra inicialmente en el problema y en el proceso, y busca soluciones.

Hay poca tolerancia respecto a la incertidumbre.

La calma y la confianza posibilitan que los períodos de incertidumbre sean tolerables y hasta necesarios como parte de todo el proceso de toma de decisiones. Se

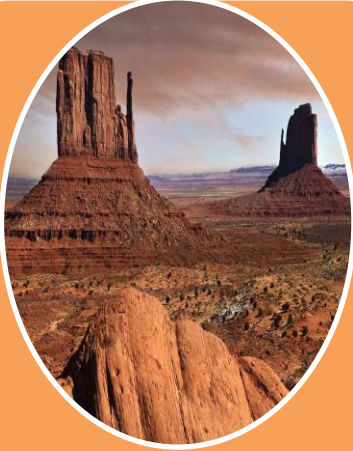
VISIONES DEL CONFLICTO

NEGATIVA	POSITIVA	SERENA
Condenables	Buenos	Negativos o positivos
Evitar / Reprimirlos	El acuerdo es la finalidad	El acuerdo no lo principal
Desacuerdo malo	Unen, crean solidaridad	Aclara malentendidos
Pensamiento y denominación única	Competir, justifica la competencia	Colaboración
La solución es homogeneizar y siempre a favor del poder	La solución es el dominio del diferente	Soluciones conjuntas, beneficiosas para todos
No se hablan los conflictos latentes	Actitud asimiladora de la diferencia	Las diferencias son aspectos complementarios
La persona es el problema, actuar contra ella	Se puede prescindir de la persona	La persona, su contexto no pueden ser separados. Soluciones favorables a la persona, los entornos sociales q los facilitan y a la expresión del problema

CONFLICTOS DESTRUCTIVOS

- Procesos competitivos/ objetivos contrapuestos
- Distorsiones perceptivas y sesgos
- Emocionalidad (domina el pensamiento)
- Disminución de la comunicación
- Difuminación de los problemas/generalizaciones
- Compromisos rígidos/posiciones
- Exagerar las diferencias/ minimizar las similitudes
- Escalada (+emocional,-comunicación,+defensivo)

LOS CONFLICTOS



PERCEPCIÓN



COMUNICACIÓN



COMPORTAMIENTOS



EMOCIONES



PERCEPCIÓN

- Proceso psicofísico, por el cual la realidad de nuestro entorno es tamizada por :

Nuestra propia realidad psíquica

Nuestras experiencias anteriores

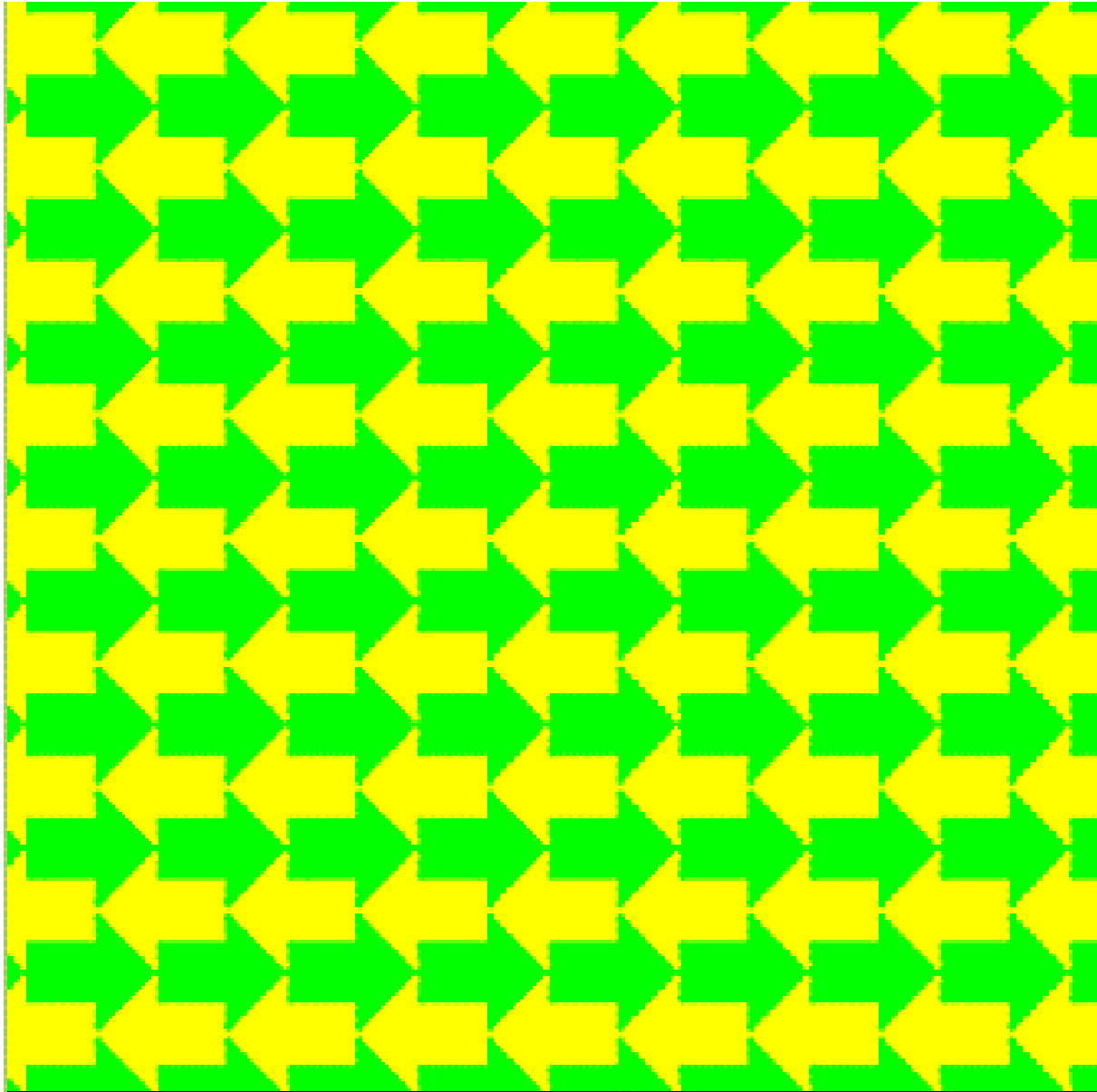
Los estereotipos

Nuestra jerarquía de valores

Nuestras tensiones personales

- “No vemos a las personas tal como son sino por lo que significan para nosotros”.
- Tendemos a percibir a los negociadores de la otra parte como deshonestos, inamistosos y hostiles hacia nuestros deseos y preferencias, y viceversa, produciéndose la denominada “imagen de espejo”.

¿Tenemos que ir a la derecha o la izquierda?



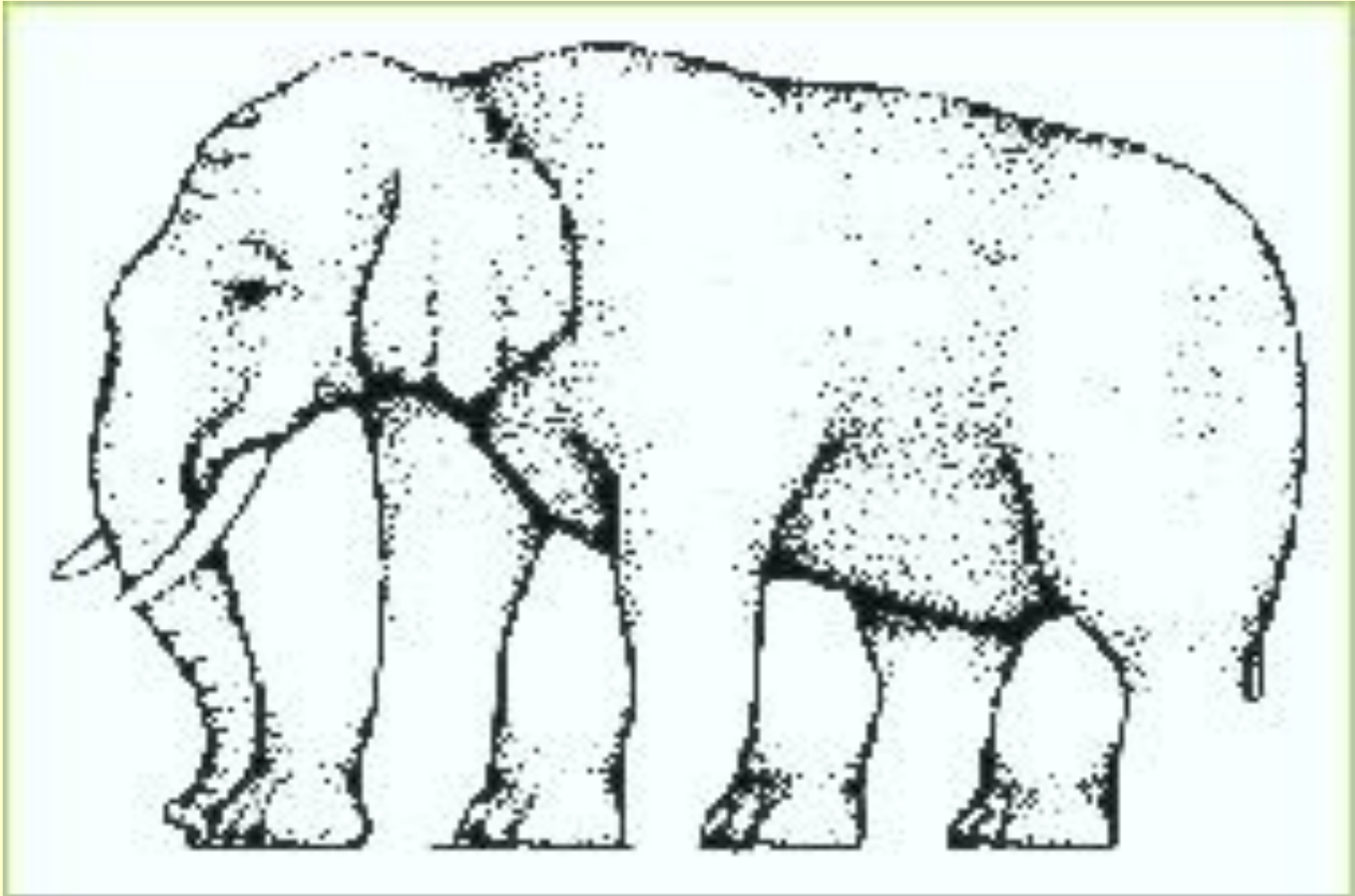


¿Cuántas hay?

¿Qué hay en el medio?

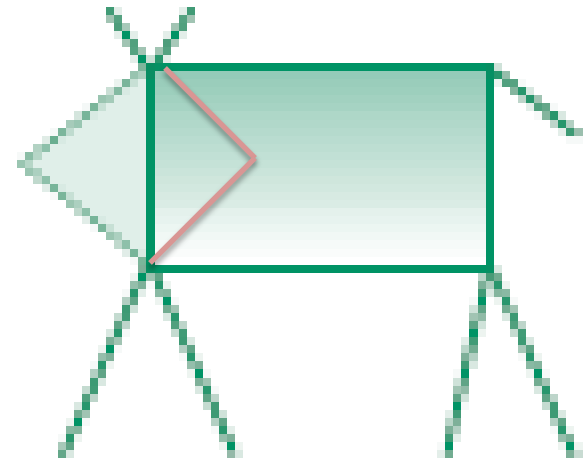
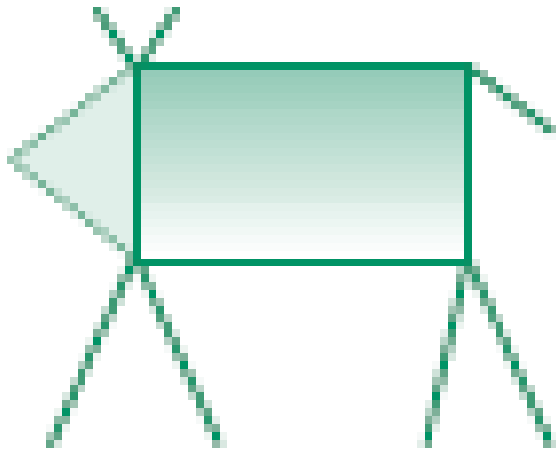


¿Cuántas patas tiene este elefante?



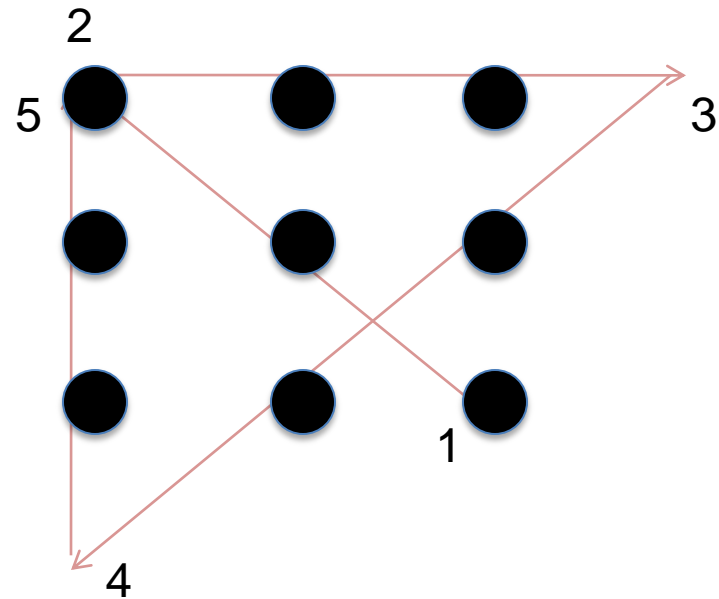
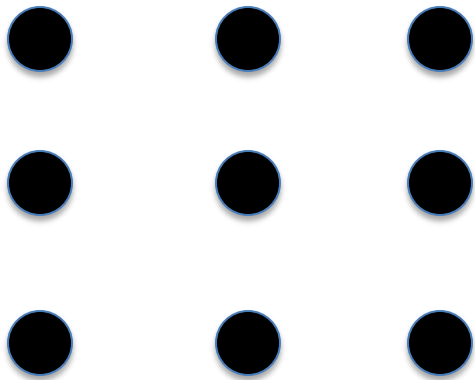
TODO TIENE SOLUCIÓN!!!

1.- Solo cambiando dos palillos la vaca debe mirar hacia el otro lado.



TODO TIENE SOLUCIÓN!

1.- Unir los nueve puntos con cuatro líneas rectas sin levantar el bolígrafo del papel.



LOS MENSAJES SON RECIBIDOS POR:

VISTA	81%
OIDO	10%
OLFATO	6%
TACTO	1,5%
GUSTO	1,5%

AXIOMAS Tª COMUNICACIÓN

- Es imposible no comunicar (Conducta verbal y no-verbal) Cualquier conducta es comunicación.
- Toda comunicación tiene un nivel de contenido y un nivel de relación; el segundo califica el primero.
- La naturaleza de una relación depende de la puntuación (orden) de las secuencias de comunicación entre los comunicantes.
- Los seres humanos se comunican tanto digital (verbal) como analógica (no verbal).
- Todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios basados en la igualdad o en la diferencia.

COMUNICACIÓN

- 7% palabras , lenguaje verbal
- 38% proyección de la voz
- 55% a imagenes, gestos, miradas, aspectos personales

- Lo que quiero decir
- Lo que digo
- Lo que oye
- Lo que escucha
- Lo que comprende
- Lo que interpreta
- Lo que recuerda
- Lo que quiere hacer
- Lo que puede hacer

DISTORSIÓN EN COMUNICACIÓN

- **SELECCIÓN PERCEPTIVA:** Los negociadores ven y oyen de forma selectiva basándose en sus necesidades, motivaciones, experiencias...Proyectan sus intereses y expectativas personales en la descodificación del mensaje.
Reeding plantea que: “Los receptores del mensaje crean su propio significado a partir de las señales sensoriales de entrada”.
- **ESTADO DE ÁNIMO DEL RECEPTOR:** Las emociones externas tienden a obstaculizar una fluida transmisión de información.
- **SELECCIÓN DE INFORMACIÓN:** Forma de selección perceptiva, por la que tendemos a bloquear la nueva información, especialmente si entra en conflicto con nuestros estereotipos anteriormente concebidos. Cuando nos llega nueva información, percibimos sólo aquellos datos que reafirman nuestras creencias o los distorsionamos de tal modo que confirmen esas preconcepciones.
- **LA CREDIBILIDAD DE LA FUENTE:** Nivel de credibilidad que el receptor asigna al emisor, está directamente relacionado con las opiniones y actitudes del receptor ante las ideas, palabras y actuaciones del emisor.

10 EMOCIONES/ACCIONES

- | | |
|--------------|-----------------------|
| - Ira | Calmar /desviar |
| - Miedo | Comprender/proteger |
| - Tristeza | Cuidar/animar |
| • Interés | Ayudar/explorar |
| • Sorpresa | Orientar/prevenir |
| • Alegría | Comprender/compartir |
| - Disgusto | Explorar/orientar |
| - Envidia | Evitar/explicar |
| - Culpa | Reducir/desplazar |
| • Admiración | Racionalizar/aprender |

LA VERDADERA HISTORIA

Lee atentamente esta historia y, después, intenta responder a las preguntas.

Verónica salía del instituto el día del accidente que la dejó marcada para siempre. Sus amigos y amigas, al principio, iban a verla al salir de clase. Decían que no parecía la misma, antes era tan activa, no paraba quieta, un poco atolondrada, incluso. Ahora da pena verla tan quieta. No volverá nunca más al instituto y ha vendido la moto. Quería ser médica, pero ahora es imposible.

- ¿Cuánto tiempo ha pasado desde el accidente?
- ¿Crees que la raíz del accidente es que Verónica quedó imposibilitada?
- ¿Qué tipo de problema puede tener?
- ¿Crees que ella tuvo la culpa del accidente?
- ¿Por qué motivo piensas que no volverá al instituto?
- ¿Qué edad debía tener el día del accidente?

LA VERDADERA HISTORIA

Lee atentamente esta historia y, después, intenta responder a las preguntas.

Hace seis meses Verónica salía del instituto de belleza del que trabajaba, cuando a su mejor amiga la atropelló una moto. Verónica lo vio todo y la sangre la impresionó tanto que no pudo ayudarla, quedó paralizada. Desde entonces cree que no valdrá para médica y por eso ha decidido no presentarse a la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años. Ahora tiene una depresión y los amigos del barrio ya no van a visitarla porque, cuando los ve aún se acuerda más de su mejor amiga. Ha vendido su moto.

Así que las cosas...

- ❑ No siempre son lo que parecen en un principio.
- ❑ Dependen de nuestro punto de vista.
- ❑ Suelen tener más detalles de los que percibimos en un primer momento.
- ❑ Cuando las analizamos con otra persona, resulta que vemos detalles que antes no veíamos...

¿QUÉ SIGNIFICA GESTIONAR UN CONFLICTO?

- Encauzar los elementos positivos para aumentar la calidad de las decisiones adoptadas.
- Evitar que las eventuales situaciones de bloqueo impidan tomar decisiones que han de ser adoptadas.
- Limitar los efectos negativos que la proliferación o alargamiento de los conflictos genera.

RESOLUCIÓN DEL CONFLICTO

- Donde si bien importa el logro de los acuerdos, también importa el protagonismo de las partes.
- La resolución de los conflictos se refiere tanto a la superación de los obstáculos que se presentan como a los procesos que implican los caminos que conducen a la satisfacción de las necesidades.

¿QUÉ ES LA RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE DISPUTAS (RAD)?

“Es un conjunto de procedimientos que permiten resolver conflictos sin recurrir a la fuerza y sin que lo resuelva un juez”

Las ADR se configuran como un fenómeno internacional de amplia aceptación, siendo **Estados Unidos uno de los países pioneros** en acoger e implementar estos métodos. La necesidad de prevenir o de reducir el impacto de los conflictos de trabajo en la economía y en la sociedad americana, tuvieron gran trascendencia en el reconocimiento de las ADR en aquel país; posteriormente, en la década de los 70, se extendieron del ámbito laboral al comunitario, de éste pasó al escolar, con experiencias tan interesantes como las de **los Community Boards de San Francisco**, precursores de los programas de **justicia social en los Estados Unidos desde 1982**, y al familiar, para atender las crecientes demandas de separación y divorcio, así como los problemas derivados de la guarda y custodia de los hijos. -14- La conciliación familiar en Tribunales promovida por Asociaciones (desde 1963), los programas de mediación intrajudicial, como el que incluye la mediación y el arbitraje para los **Tribunales de Florida**, o el reconocimiento en Estados como California de la **resolución pacífica de conflictos como una función esencial del poder judicial**, contemplándola en los distintos Códigos, han supuesto que las ADR y especialmente la mediación se hayan ido afianzando en el ámbito familiar, llegando a imponerse como preceptiva antes de entablar un proceso de separación o divorcio en los conflictos relativos a la custodia y visitas de menores en algunos Estados (Vg., California, a través de la *Mandatory Mediation Act*).

Ignacio Bolaños

PROCESOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Negociación las dos partes regatean.
- Arbitraje, una tercera parte toma la decisión por ellos.
- Proceso judicial, el juez decide conforme a la ley.
- Mediación, tercero que ayuda a las partes a llegar a un acuerdo.

POSICIONES, INTERESES Y NECESIDADES

- **POSICIONES**

Representa la postura inicial que adoptan las partes en conflicto. Indica en lo que las partes **CREEN QUE QUIEREN**. Se centran en aspectos muy concretos y son poco modificables.

- **INTERESES**

Representan el sentimiento que desvela en nosotros algo. Indica el **PORQUÉ LO QUIEREN**, el porqué de la posición de las partes. Los intereses pueden converger.

- **NECESIDADES**

Representan el contexto en que se sitúan los intereses. La satisfacción de las necesidades subyacentes al conflicto contribuye de forma plena a su resolución

INTERESES

- Intereses sustantivos y reales-por lo que quieren cierta cantidad de dinero, mercancía, recursos o servicios
- I. de procedimiento, tiene que ver con la forma de llevar a cabo el asunto, preguntarle como manejar la disputa, cómo dirigir el resultado
- I. psicológicos, si la parte está satisfecha con la forma como fue tratada

(Thelma Butts Griggs)

CLASIFICAR INTERESES

- Compartidos, satisface a una parte también satisface a la otra
- Complementarios, algunos intereses pueden ser satisfechos sin dañar a la otra parte
- Que conflictúan, satisfacer estos intereses para una parte le cuesta algo a la otra

Profesora de lengua

A la hora de repartir las tutorías quieres la de 3º B. Hace dos años que coges el curso que te dan, pero esta vez quieres elegirlo tú. El grupo de 3º B es un grupo como otro cualquiera, pero tú te entiendes mucho con los chicos. Has oído que la profesora de matemáticas también lo quiere. Tú no estás dispuesta a ceder.

Profesora de matemáticas

A la hora de repartir las tutorías quieres la de 3.º B. Hace dos años que coges el curso que te dan, pero esta vez quieres elegirlo tú. La clase de 3.º B es la más soleada, tú eres muy friolera y te resfrías con facilidad. Has oído que la profesora de lengua también lo quiere. Tú no estás dispuesta a ceder.

¿QUÉ TE INTERESA?

1. Juan: Los niños de la clase dicen que soy un mentiroso; ahora le diré al maestro que los castigue a todos sin salir al patio.

¿Qué quiere Juan?

¿Por qué?

2. Mohammed: Quiero que mi madre me compre una pelota nueva y así seré el capitán del equipo.

¿Qué quiere Mohammed?

¿Por qué?

3. Adriana: Me iré de casa porque mis padres no me quieren.

¿Qué quiere Adriana?

¿Por qué?

4. Mónica: Ángel me pega si no le doy cromos. Como a mí ya no me quedan, le daré los de mi hermano pequeño.

¿Qué quiere Mónica?

¿Por qué?

5. Paula: No quiero hacer los deberes porque voy a gimnasia rítmica y este sábado tengo posibilidades de ganar una medalla.

¿Qué quiere Paula?

¿Por qué?

(M. Carme Boqué Torremorell)

El tratado de paz entre Egipto e Israel que se planteó en Camp David en 1978, demuestra la utilidad de **examinar lo que motiva las posiciones**. Israel había ocupado el territorio egipcio de la Península del Sinaí desde la guerra de los Seis Días en 1967. Cuando Egipto e Israel se reunieron en 1978 para negociar una paz, sus **posiciones eran incompatibles**. Israel insistía en **conservar una parte del Sinaí**. Por su parte, Egipto insistía en que debía devolverse a su **soberanía hasta la última pulgada del Sinaí**.

Una y otra vez, se dibujaron mapas que mostraban posibles fronteras para dividir el Sinaí entre Egipto e Israel. Aceptar un compromiso de este tipo era totalmente imposible para Egipto. Para Israel, era igualmente inaceptable regresar a la situación de 1967.

La **distinción entre sus intereses y sus posiciones** hizo posible el logro de una solución. El interés de **Israel era su seguridad**; no quería que hubiera tanques egipcios en la frontera, listos para cruzarla en cualquier momento. El interés de **Egipto era la soberanía**; el Sinaí había pertenecido a Egipto desde- la época de los faraones. Egipto había recobrado su plena soberanía muy recientemente, después de siglos de dominación por griegos, romanos, turcos, franceses y británicos, y no estaba dispuesto a ceder territorio a ningún conquistador extranjero.

En Camp David, el presidente Sadat de Egipto y el primer ministro Begin de Israel aceptaron un plan que devolvía el Sinaí a la plena soberanía egipcia, y que garantizaba la seguridad de Israel desmilitarizando grandes áreas. **La bandera de Egipto ondearía en todas partes, pero no habría tanques egipcios en las cercanías de Israel**. (Fisher,Ury y Patton,1991)

CONFLICTO-OPORTUNIDAD

- La mediación parte de una concepción un tanto diferente a la filosofía de los litigios judiciales: el conflicto es una oportunidad que puede provocar la aparición de nuevas construcciones, diferentes de las iniciales, pero viables y aceptables para todas las partes.

MEDIACIÓN

- Intervención en un proceso de separación o divorcio por parte de un profesional cualificado, imparcial y sin ningún poder de decisión, a petición de las partes interesadas con objetivo de ayudarles a que ellas mismas negocien decisiones constructivas y estables que tienen en cuenta las necesidades de todos los miembros do grupo familiar.

(Alex Ripoll-1994)

MEDIACIÓN

- Procedimiento para la negociación de acuerdos basados en la igualdad y protagonismo de las partes, con concurso de un profesional neutral e imparcial
(M. Suárez-1996)

MEDIACIÓN

- Proceso por el que un tercero -o mediador- ayuda a los participantes en la situación conflictiva a su resolución, que se expresa un acuerdo consistente en una solución mutuamente aceptable y estructurada que permita, de ser necesario, la continuidad de las relaciones entre las personas involucradas en el conflicto
(Haynes-1995)

MEDIACIÓN

- Es el proceso de comunicación entre partes en conflicto con la ayuda de un mediador imparcial, que procurará que las personas implicadas en una disputa puedan llegar, por ellas mismas, a establecer un acuerdo que permita recomponer la buena relación y dar por acabado, o al menos mitigado, el conflicto, que actúe preventivamente o de cara a mejorar las relaciones con los demás.

(Eduard Vinyamata)

MEDIACIÓN

- Facilita la comunicación
- Desahoga las emociones
- Reduce los efectos negativos del conflicto
- Centrada en el futuro
- Tiene en cuenta las necesidades de todos
- Reduce los malos entendidos
- Produce acuerdos que se puedan aceptar y cumplir

VOLUNTARIEDAD

- La voluntariedad viene determinada, en relación con las partes, respecto a su derecho a acceder a la mediación para resolver los conflictos, lo que no obsta para que pueda ser preceptiva una sesión inicial de información que en modo alguno les conmina a continuar el proceso .

IMPARCIALIDAD

- Preservar la igualdad de las partes sin asumir la posición de ninguna, en el máximo respeto al interés de ambas y al interés superior del menor, garantizando el equilibrio de poder de aquéllas en el proceso a través de su continua legitimación

NEUTRALIDAD

- Intimamente vinculada a la actitud del mediador frente al posible resultado de la mediación y al hecho de que sus valores, sentimientos y prejuicios no condicionen el proceso, ni la voluntad de las partes.

CONFIDENCIALIDAD

- Principio esencial de la mediación para garantizar la franqueza de las partes.
- Obligación de mantener la reserva sobre el desarrollo y contenido del proceso de mediación.
- Consecuencia de este principio ,el mediador de ser llamado como testigo podrá ampararse en el secreto profesional. Tampoco habrá de actuar como perito, pues el señalado principio le impide emitir dictamen respecto de una situación en que hubiera actuado en calidad de mediador

PROFESIONALIDAD

- La calidad del proceso de mediación y de la propia institución mediadora pasa porque los mediadores que la lleven a cabo estén cualificados para ello, reconociéndose la **profesionalidad** como principio fundamental.

PODER DEL MEDIADOR

- El poder del mediador radica en saber adquirir el control del proceso definiéndose como alguien con permiso para provocar cambios en las posiciones recíprocas de aquellos. (ZUK)

CÓMO ES EL MEDIADOR

- **Los mediadores median, para que otros negocien**
- Respecto del mediador tiene todavía validez lo que afirma un documento de 1682:
- El mediador es “neutral” en lo que a la persona y la causa se refiere.
- Desde el punto de vista personal, no hace distinciones entre las personas implicadas y no se decanta por ninguna de las partes, sino que les abre un espacio para el desempeño de su papel, el de las negociaciones. Por ello no se implica en el tema que provocó la discordia.
- No presenta ninguna propuesta ni tampoco somete a juicio la solución. No es, por lo tanto, ni conciliador (arbitrator) ni árbitro (arbiter), ni tampoco experto en los temas objeto de negociación.
- Es discreto, para así ganarse la confianza de todos y fomentarla entre las partes.
- **“Debe tener moderación y paciencia”**

MEDIADOR

- 3 Hijos
- 17 CAMELLOS
- $1/2$
- $1/3$
- $1/9$
- Sabio

INTERVENCIÓN MEDIADOR

- Es un catalizador que provoca la consideración de realidades alternativas, con la difícil habilidad de permitir que éstas surjan de las propias personas implicadas en el conflicto, como respuestas comunes a todas las necesidades e intereses de cada una de ellas.

INTERVENCIÓN MEDIADOR

- Las partes tienen recursos para la negociación de acuerdos.
- La partes debe renegociar esta nueva etapa de su relación.
- Acuerdo / implicación/ cumplimiento.
- Este puede ser el primero de muchos acuerdos que deben tomar.

FUNCIÓN DEL MEDIADOR 1

- Ayudar a las partes a identificar y confrontar los temas en conflicto.
- Ayudar a remover los bloqueos y distorsiones en los procesos de comunicación para facilitar el mutuo entendimiento.
- Ayudar a establecer normas de interacción racional, como el respeto mutuo, la comunicación abierta o el uso de la persuasión en vez de la coacción.
- Ayudar a determinar qué tipos de soluciones son posibles y realizar sugerencias sobre ellas.
- Promocionar adecuadas circunstancias y condiciones para confrontar los temas.
- Ayudar en la negociación y en la construcción de un acuerdo viable y aceptable para las partes.
- DEUTSCH, M. (1973): *The resolution of conflict*, New Have, Yale University Press

FUNCIÓN DEL MEDIADOR 2

- El mediador refuerza la competencia y responsabilidad de las partes y propone que la meta es construir un camino donde el foco estará centrado en el futuro y no en el pasado.
- Recoge datos sobre la motivación de los participantes para la mediación, su estado emocional actual y sus estilos interaccionales y comunicacional.

FUNCIÓN DEL MEDIADOR 3

- Valora los antecedentes inmediatos y los eventos precipitantes del conflicto atendiendo a la historia del conflicto, y permitiendo que se compartan las visiones de los temas así como el intercambio de información individualizada sobre los mismos. El mediador permite "airear" los agravios dentro de un límite razonable. En estos momentos la mayor parte de las interacciones son entre el mediador y cada uno de los participantes.

FUNCIÓN DEL MEDIADOR 4

- Balanea la comunicación, impidiendo que cada parte hable demasiado tiempo seguido y redefine las posturas de forma positiva, focalizando en las necesidades de todos. Su actitud es de escucha empática que legitime todos los sentimientos.

FUNCIÓN DEL MEDIADOR 5

- Separa las dimensiones intra e interpersonales del conflicto proporcionando a los participantes un lugar seguro para dejar a parte sus defensas personales y sacar a flote los temas encubiertos.
- El mediador ha dejado claro que no tomará decisiones, pero será responsable del control del proceso.

FUNCIÓN DEL MEDIADOR 6

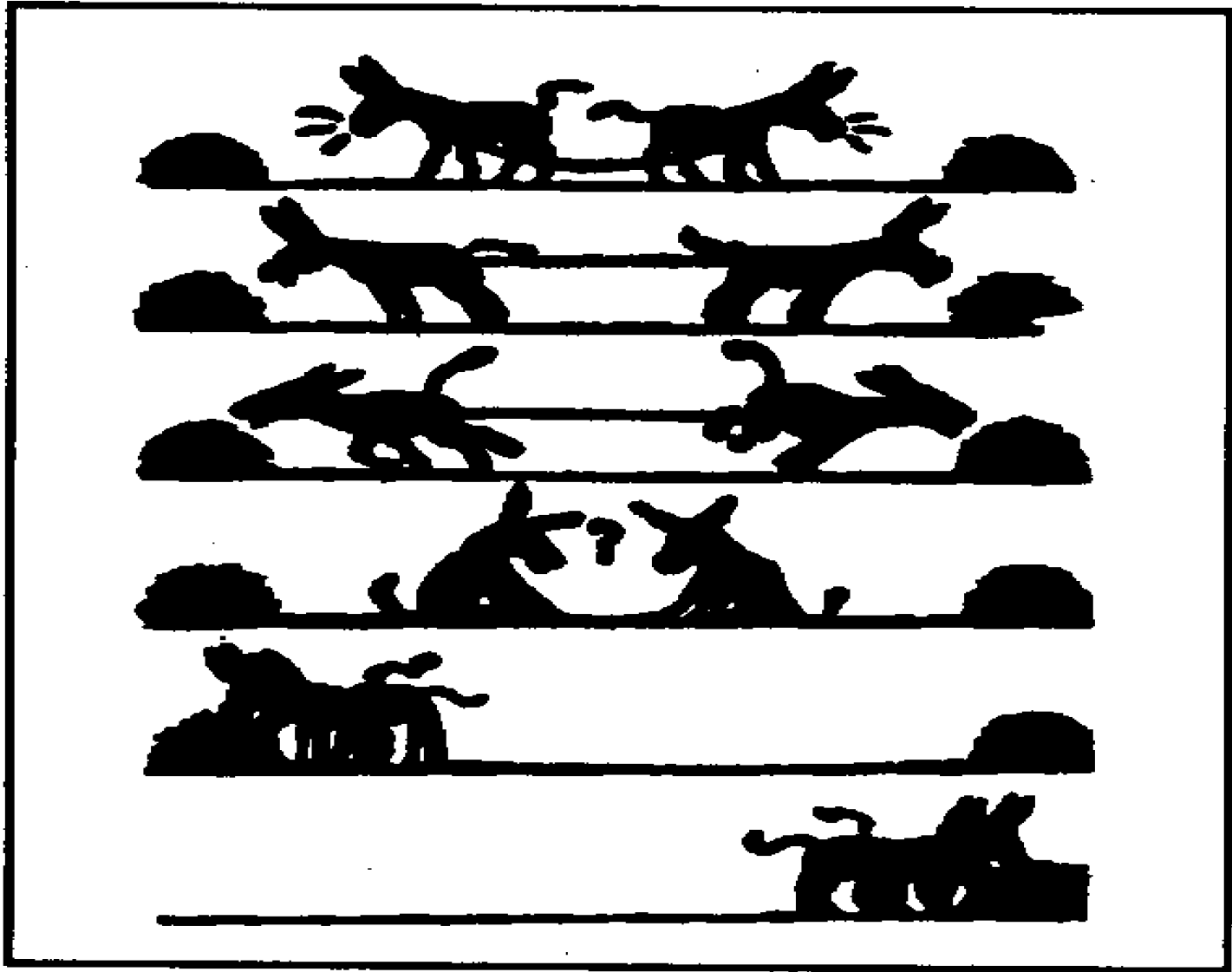
- Función educativa, promoviendo conductas cooperativas y ofreciendo información.
- Centra la discusión en los temas y alternativas, expandiendo las áreas de acuerdo y reduciendo las áreas de conflicto.

FUNCIÓN DEL MEDIADOR 7

- Es posible realizar entrevistas por separado cuando el conflicto es muy elevado, aunque siempre con la intención de facilitar la continuidad del trabajo conjunto.
- Puede orientar sobre algunas **metas específicas** cuyo desbloqueo facilita el proceso de mediación.
- Es posible reducir el efecto de ciertas frustraciones afectivas o respuestas emocionales, así como de conductas que interfieren en la solución del conflicto.

FUNCIÓN DEL MEDIADOR 8

- Por último, el mediador refuerza la conducta cooperativa y el progreso realizado.
- Escribe o facilita la escritura de los acuerdos. Da copia a las partes y abogados, y deja abierta la posibilidad de revisarlos y discutirlos de nuevo si ello fuera necesario.
- Si no hay acuerdo, el mediador refuerza los esfuerzos que se han llevado a cabo y ofrece la posibilidad de retomar el diálogo en otro momento.



“ La conversación es uno de los aspectos más importantes de la vida. Mantenemos una conversación constante con los otros y con nosotros mismos. A través de la conversación formamos y reformamos nuestras experiencias vitales; creamos y recreamos nuestra manera de dar sentido y entender; construimos y reconstruimos nuestras realidades y a nosotros mismos. Algunas conversaciones aumentan las posibilidades; otras las disminuyen. Cuando las posibilidades aumentan, tenemos la sensación de que podemos encarar lo que nos preocupa o perturba - nuestros dilemas, problemas, dolores y frustraciones - y lograr lo que queremos - nuestras ambiciones esperanzas, intenciones y acciones “ (Anderson).

Áreas para Mediar 1

Mediación Familiar

dentro da familia que pode incluír pais, fillos, avos, parella, ou familia máis extensa.

- **Mediación Empresarial o Laboral**

conflictos que surden no ámbito laboral

problemas cos superiores, subordinados ou cos compañeiros de traballo.

- **Mediación Escolar**

entre alumnos, profesores e pais entre outros.

- **Mediación Penitenciaria.**

entre presos ou entre funcionarios e presos, ou entre funcionarios.

Áreas para Mediar 2

✘ **Mediación Comunitaria y/o Social**

problemas cos veciños, co administrador de fincas, co presidente da súa comunidade ou coas personas do seu barrio, zona ou municipio.

✘ **Mediación Sanitaria**

entre profesionais sanitarios, usuario-profesional, usuario-usuario, institución-profesional e outros organismos relacionados.

✘ **Mediación intercultural**

descoñecemento do idioma ou polas diferenzas culturais.

✘ **Mediación Penal**

entre vítima e vitimario.

Mediacion comunitaria USA

- **55° programas de Mediación comunitaria**
- **19.500 mediadores**
- **97.500 casos enviados a mediación**
- **45.500 resueltos**
- **Ref:Nora Femina Ph. D.**



Outros países

- ✘ **Inglaterra** es imprescindible para tramitar el divorcio presentar la declaración de ruptura del matrimonio, y antes de eso, acreditar que se asistió a la sesión informativa de mediación, tras ella las partes serán libres de optar o no por la mediación, pudiendo los tribunales sentenciar a las partes a pagar multas en efectivo como sanción por negarse a aceptar la mediación
 - ✘ **Noruega**, a ley de Matrimonio de 1993 impone a los conyuges con hijos menores de 16 años acudir a mediación familiar antes de iniciar el proceso de separación o divorcio. Ya que, para admitir a trámite la demanda se requiere la presentación de un certificado emitido por el mediador familiar, que lo dictará aunque que alguna de las partes se niegue a seguir en el procedimiento
 - ✘ La Ley Austriaca de mediación familiar de 2003 tiene el mismo sentido
- Fonte: Libro Ignacio Bolaños-Leticia García Villaluenga

Noruega

- Tanto en Noruega, como en Suecia, Finlandia ou Dinamarca, xa desde fai máis de vinte anos produciuse un aumento de experiencias e iniciativas públicas e privadas no que a mediación refírese
- En Noruega existen os chamados Consellos de Conciliación.
- Antes de levar o preito as cortes regulares, ó litixio tradicional, é obrigatorio en Noruega que o caso pase polo que se chama unha *primerísima instancia, a nivel municipal, na que se intenta a mediación*
- Os municipios noruegos (chamados condados), están obrigados a implantación destes Consellos
- As estatísticas nos di que nun 96% dos casos nos que entran a mediar os mediadores destes Consellos de Conciliación terminan cunha mediación satisfactoria.

Noruega

- Desde 1997 los jueces noruegos reciben el mandato legal de intentar la mediación ya sea previamente al inicio del proceso o durante el desarrollo del mismo.
- iniciativas públicas:
- **Mediación Familiar:**
- Adscrita al Ministerio de Infancia y Familia. Desde 1993 es obligatoria en las separaciones y divorcios para padres con hijos menores de 16 años.
- Han quebrado el principio de voluntariedad de la mediación en beneficio de los hijos menores.
- Actualmente están realizando a nivel municipal un programa llamado “Mediation for Parents”.
-

Noruega

- **Mediación na escola**
- En 1998 se creou un **programa Anti-bullying**. Unha alta porcentaxe das escolas noruegas están desenrolando este programa.
- **Mediación intercultural, minorías...**
- Copiando algunhas iniciativas inglesas neste sentido, aínda non é un ámbito que teñan moi desenrolado xa que a inmigración non é un problema real en Noruega.
- **Mediación no ámbito laboral:**
- Este ámbito está ocupado en gran medida por asociacións privadas. La más importante y representativa es “The Bar Association “
- **Mediación Víctima – Ofensor:**
- Sen dúbida a iniciativa máis apaisoante e controvertida.
- Noruega, copiando experiencias canadenses e norteamericanas apostou pola mediación para a xestión de determinados delitos.
- O programa coñecido como mediación Víctima-Ofensor **naceu no 1981**.

MEDIACIÓN - NUEVO SERVICIO DE LA CÁMARA DE COMERCIO ALEMANA PARA ESPAÑA

30/03/2009 - Una de las consecuencias de la actual crisis económica es **un aumento de los conflictos empresariales**, cuyo origen se encuentra en conductas de pago, rescisiones inesperadas de contratos, etc. Es en este ámbito donde puede resultar de suma utilidad **la mediación como instrumento para la resolución de controversias**.

- Desde hace poco, **la Cámara de Comercio Alemana para España ofrece a sus socios la posibilidad de solventar sus conflictos empresariales con terceros en el marco de los mecanismos de mediación que ésta pone a su disposición.**
- El propósito de la mediación es evitar juicios largos y costosos. A diferencia de los arbitrajes o los juicios, la mediación no concluye con una sentencia arbitral o judicial, sino que persigue el objetivo declarado de un consenso entre las partes. El mediador es elegido bien por las partes, o bien por la Cámara Alemana, que
- dispone de mediadores cualificados bilingües alemán-español.

