

LA INTERVENCIÓN EN EL **PROCESO** DE MEDIACIÓN:

- Sesión de **acogida**
- **Pre**-mediación



Procesos de gestión de conflictos:

A pair of hands, shown in grayscale, are cupped together, holding a small, vibrant green plant with three leaves growing out of a mound of dark soil. The background is black, making the hands and the plant stand out prominently.

Fase de Pre-mediación
Sesión acogida

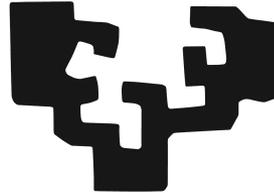
- Desde **dónde**
- Por **qué**
- **Cómo**
- Qué



- Intervención
- Dilemas **éticos**/legales
- **Formación** e investigación
- Innovación



eman ta zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

Profesora Asociada en UPV:
Análisis y Procesos de gestión de Conflictos
y Estrategias de cooperación.

SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR

1998-2013

Dpto. de Empleo y Asuntos Sociales
Dirección de Servicios Sociales



Períodos

Octubre 1996 – Enero 2003

SMF dependiente de la Dirección DDHH,
Consejería de Justicia

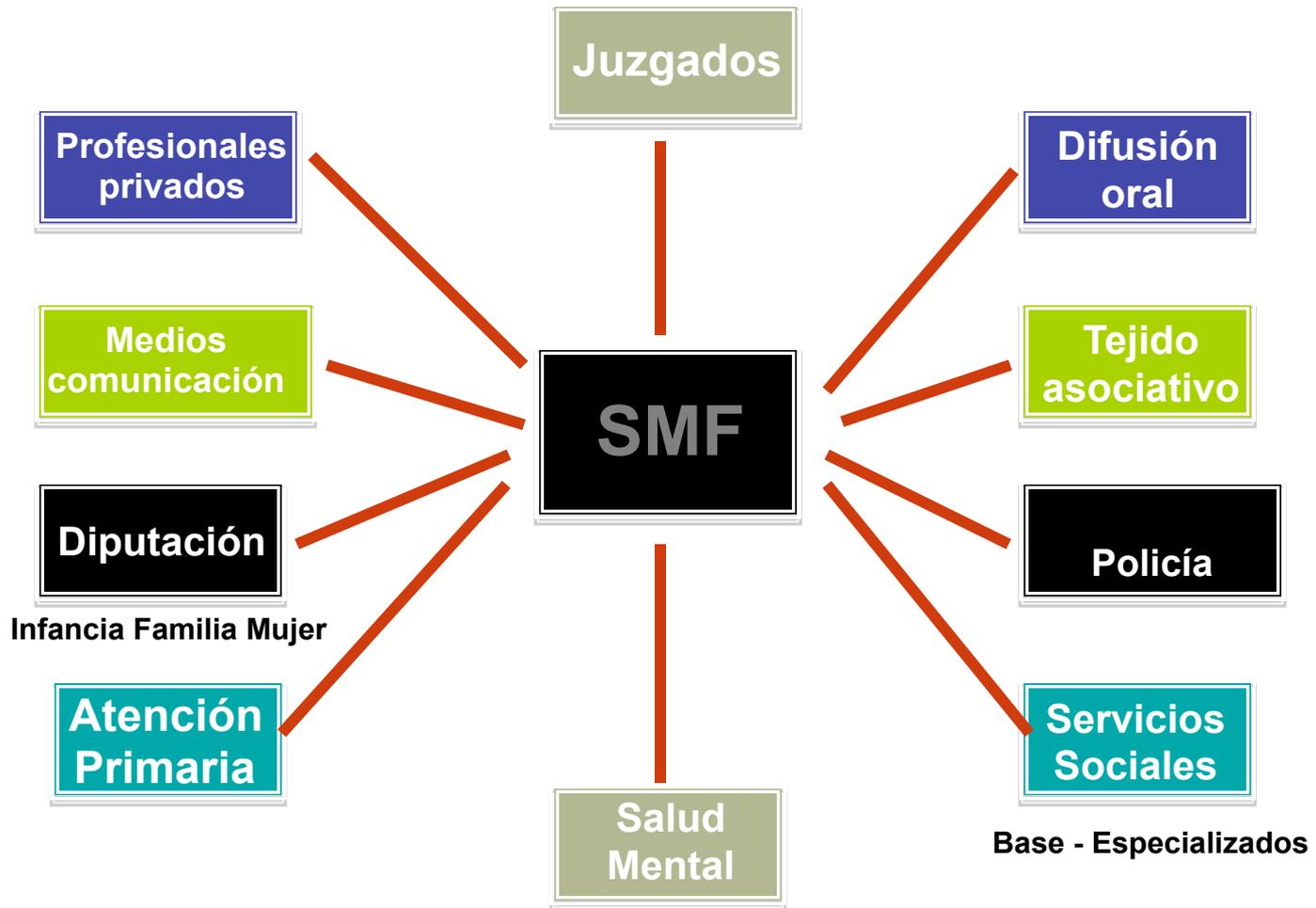
Julio 2003 – Abril 2009

SMF dependiente de Bienestar Social,
Dpto. Vivienda y Asuntos Sociales

Mayo 2009- Actualidad

SMF dependiente de Dir.Servicios Sociales
Dpto. Empleo y Asuntos Sociales

evolución



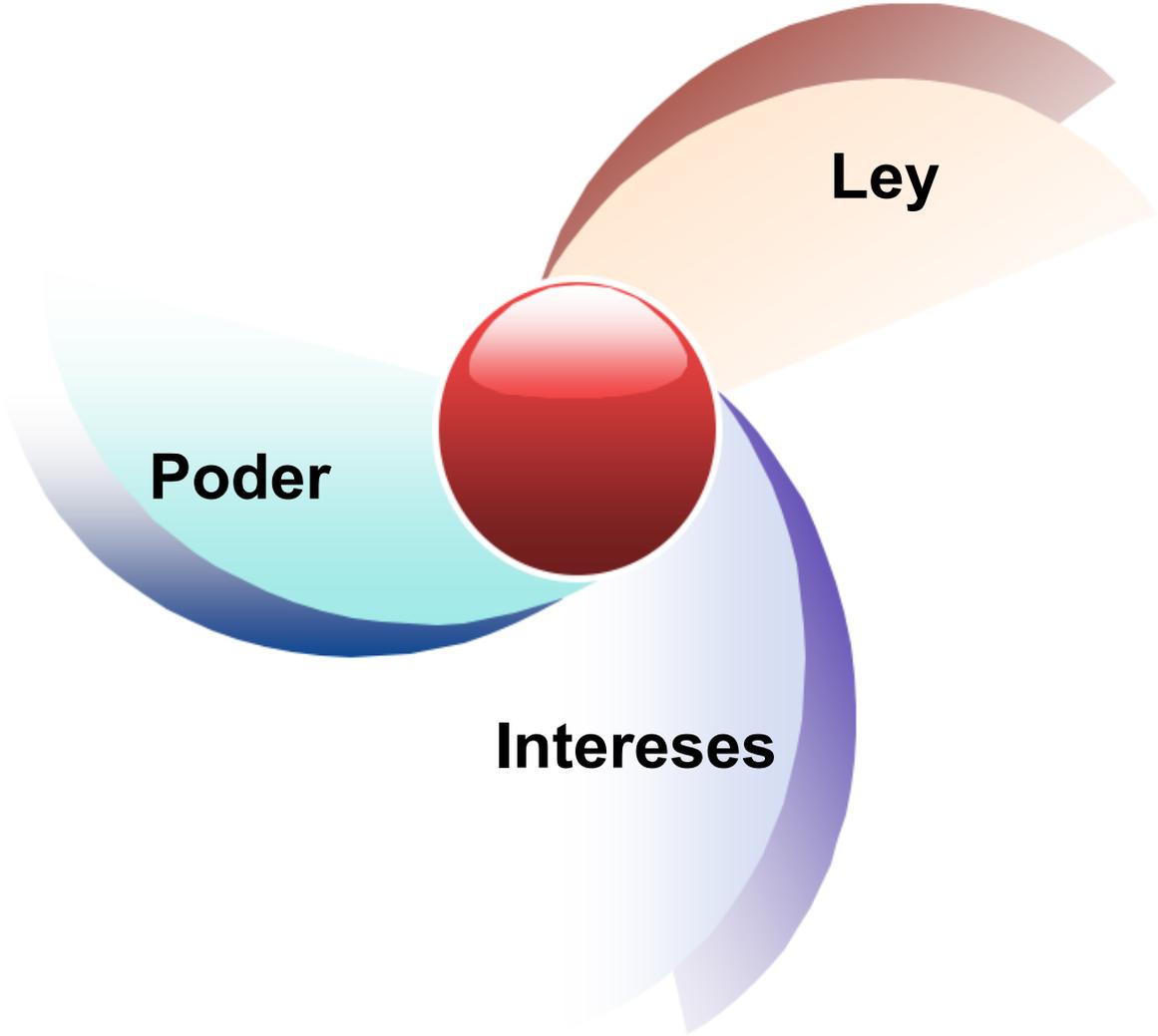
1. El proceso de Mediación. Metodología y **fases**
2. Sesión de **acogida** en el proceso de mediación
3. La **confianza** como motor del proceso
4. Participación de las partes **protagonistas** del conflicto
5. **Funciones** mediadoras



**No vemos las cosas como son,
las vemos como somos**



Criterios de resolución de conflictos



Premisas para **mediación**

- **Voluntad e interdependencia**
- **Separar persona y problema**
- **Centrarse en intereses y no en posiciones**
- **Enfocar hacia el futuro y no en el pasado**

1. El proceso de Mediación. Metodología y **fases**
2. Sesión de **acogida** en el proceso de mediación



Proceso

**Presentación
y reglas del
proceso**

Relatos
Comprensión de
las perspectivas

**Creación de
la agenda
Puntos clave**

Replanteo
Generación de
opciones

**Lograr
un
acuerdo**

**Cómo va a
ser el
proceso**
**Aceptación
del proceso**

Desahogo:
Qué ha pasado
Clarificación
de intereses y
necesidades

Agenda
de temas
Dónde
estamos

Búsqueda
de soluciones
Cómo
salimos

Acuerdo:
Quién hace,
qué, cómo,
cuándo y
dónde

Fases del proceso: premediación



**Aproximación
al servicio**



Presentación de la mediación



Recogida de información



Organización de la demanda

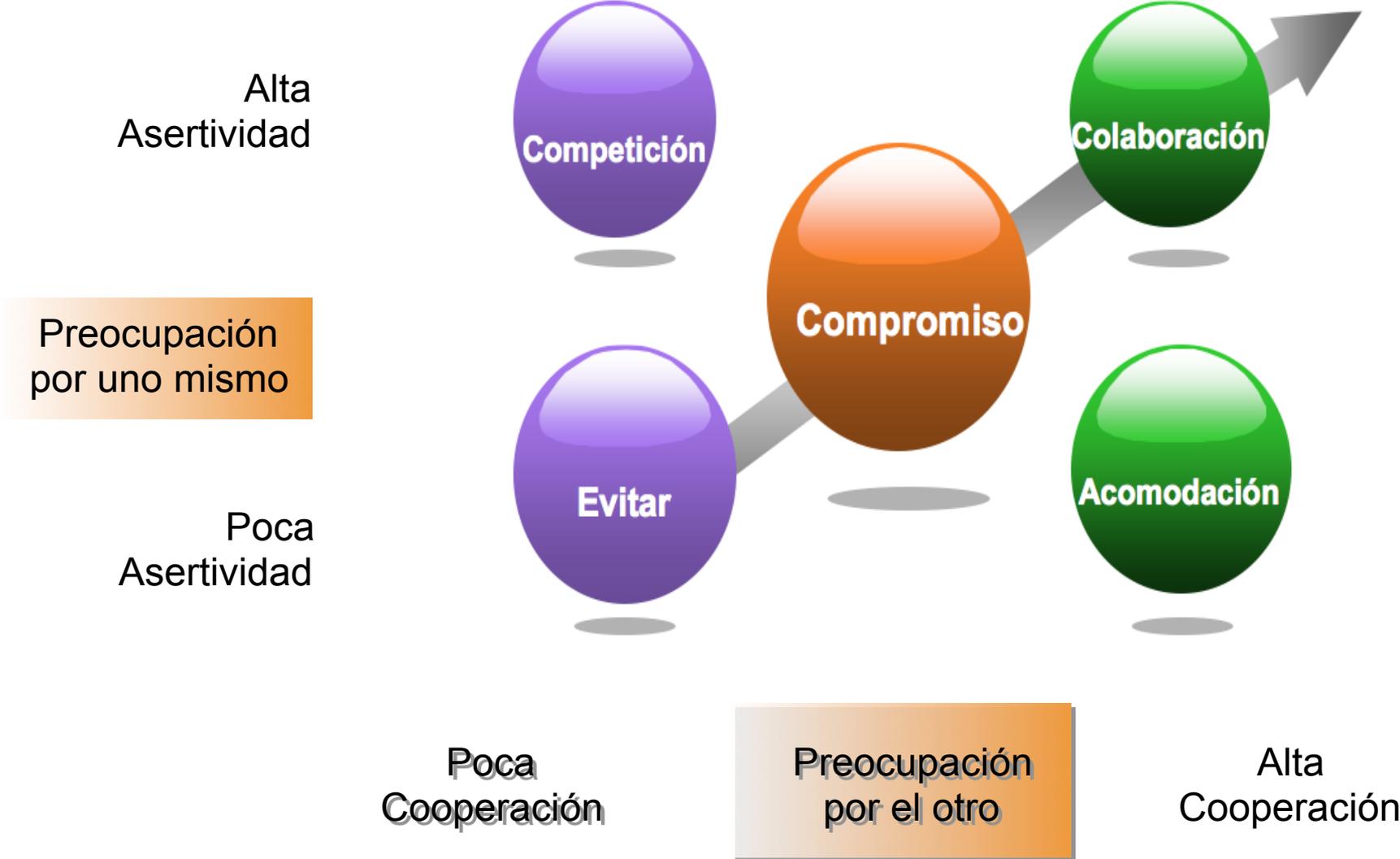


Derivación



**Aceptación de
los principios
y firma del
compromiso**

Estilos de afrontamiento del conflicto



3. La **confianza** como motor del proceso

4. Participación de las partes protagonistas del conflicto



¿Confianza?



...

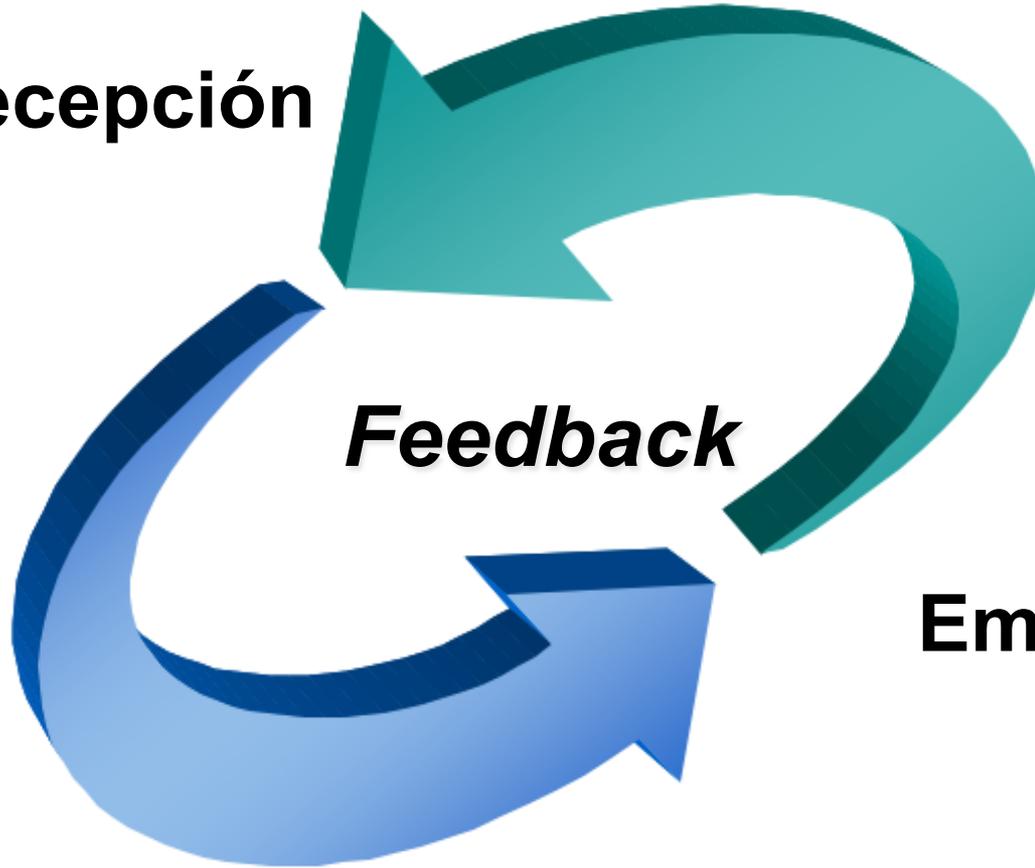


Comunicación

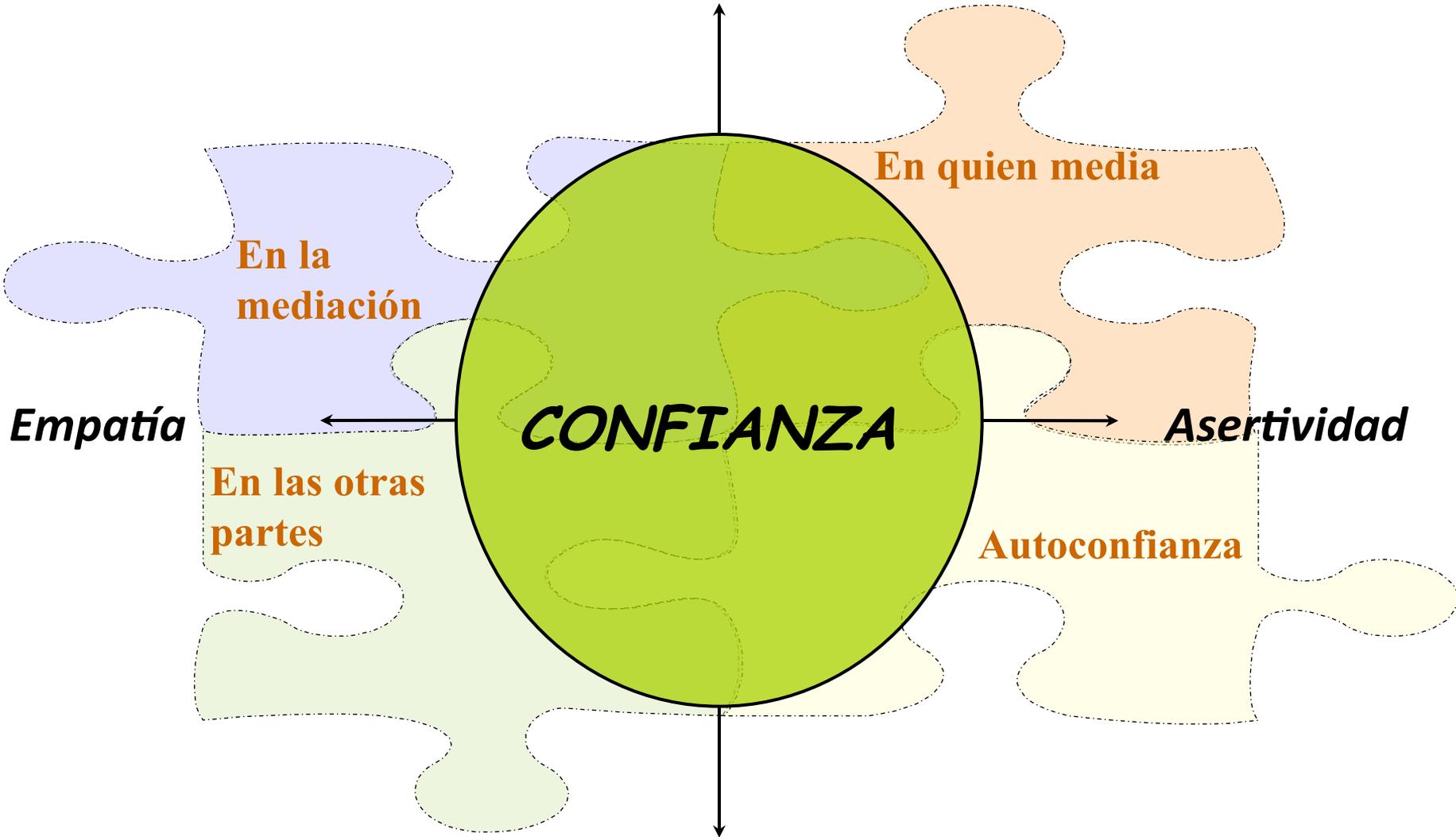
Recepción

Feedback

Emisión



Enfoque en el PROCESO



Enfoque en las PERSONAS

Knowhow de la mediación

Funciones **mediadoras**



Saber **SER**

Saber **HACER**

Saber **CÓMO HACER**

Características **personales**

Serenidad

Empatía

Intuición

Dialogante

Constructiva

Imparcialidad

Tolerancia

Reflexión

Flexibilidad

Sentido del humor

Creatividad

Coherencia

Auto-control

Paciencia

Formación

Capacidad de escucha

Análisis

Síntesis

Visión de futuro

Sociabilidad

Características **profesionales**

Comunicación

Persuasión

Distracción

Legitimación

Facilitación

Identificación temas

Creatividad

Liderazgo positivo

Agente de realidad

Análisis y síntesis

Indagar

Entrenamiento

Funciones mediadoras

- Comunicación
- Legitimación
- Facilitación
- Entrenamiento
- Desarrollo de potencial individual
 - Identificación de temas
 - Liderazgo positivo
 - Agente de realidad

A close-up photograph of a weathered stone wall. The wall is constructed from large, rectangular, greyish-brown stone blocks. A significant portion of the wall on the right side is missing, creating a large, jagged opening. The stones are arranged in a regular pattern, but the missing section reveals the interior of the wall. The lighting is bright, casting shadows that emphasize the texture and three-dimensional nature of the stones. The overall appearance is that of an old, sturdy structure that has been partially destroyed or is in the process of being built.

¿Empezamos?

Contenido

Conflicto



Análisis



**Técnicas y proceso de
mediación**

Transición del Procedimiento **Judicial** al Proceso de **Mediación**

Este caso llega al SMF derivado del Juzgado de Familia. Se suspende el procedimiento judicial para devolver a las partes la posibilidad de resolver el problema familiar. Ya han pasado por el punto de encuentro y no se ha modificado la relación padre-hijo.

Los abogados acuden al SMF acompañando a su respectivo representado/a para iniciar el proceso de mediación.

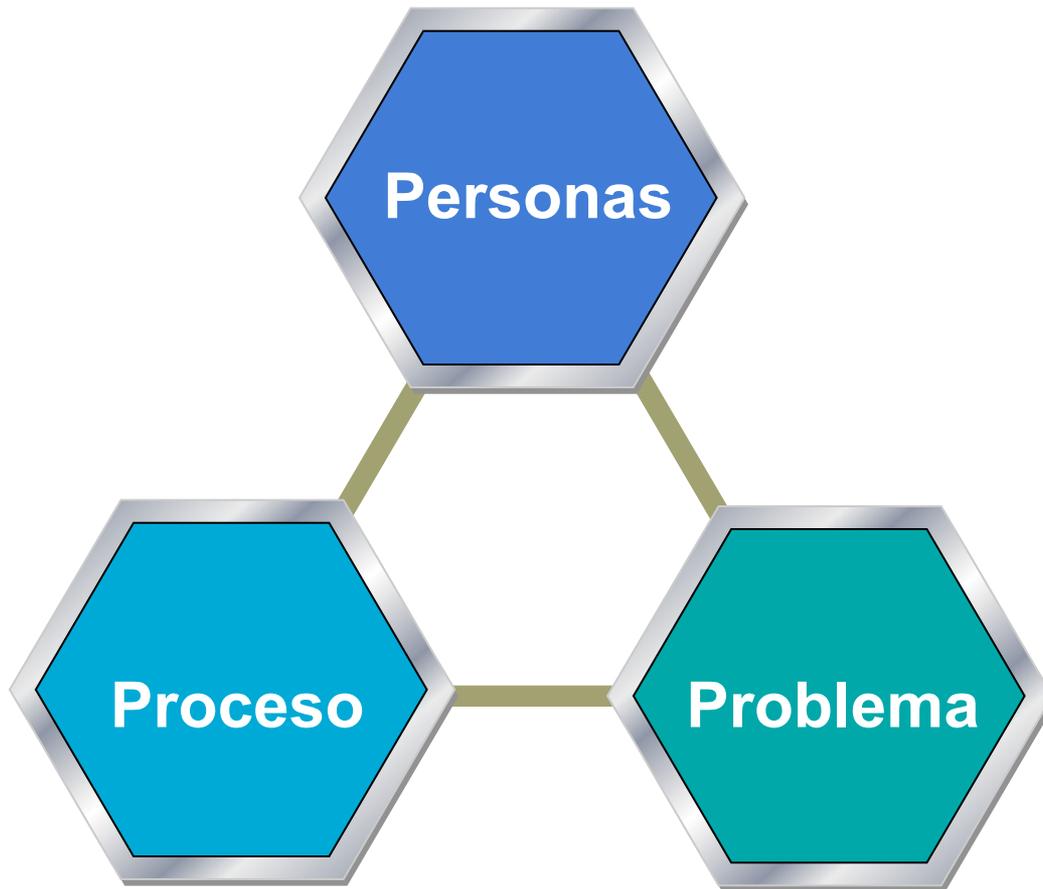
Juan- Es el padre, 45 años, estudios primarios, autónomo, camionero, iniciativa en la separación, sentencia judicial hace 2. Desde hace 1 año no tiene relación con su hijo porque no quiere estar con su padre.

Maite.- Es la madre, 42 años, estudios primarios, empleada en una lavandería. Su padre y su madre viven con ella desde que se casó.

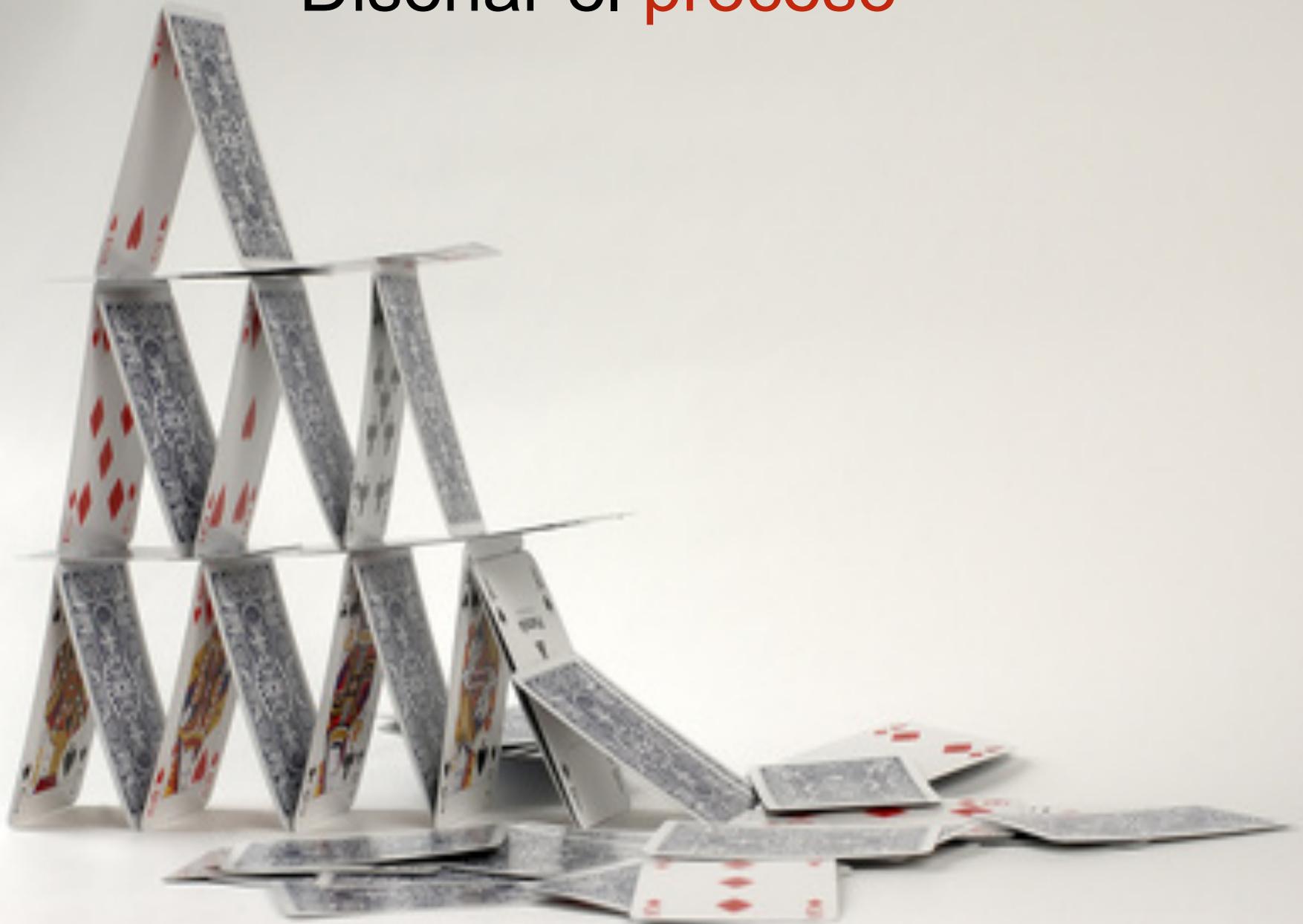
Santiago.- El hijo, 16 años, 4º ESO, 2/3 suspensos, aficionado al fútbol, introvertido.

Análisis del **conflicto**: MAPA I

J.P. Lederach



Diseñar el proceso



Inmediatez



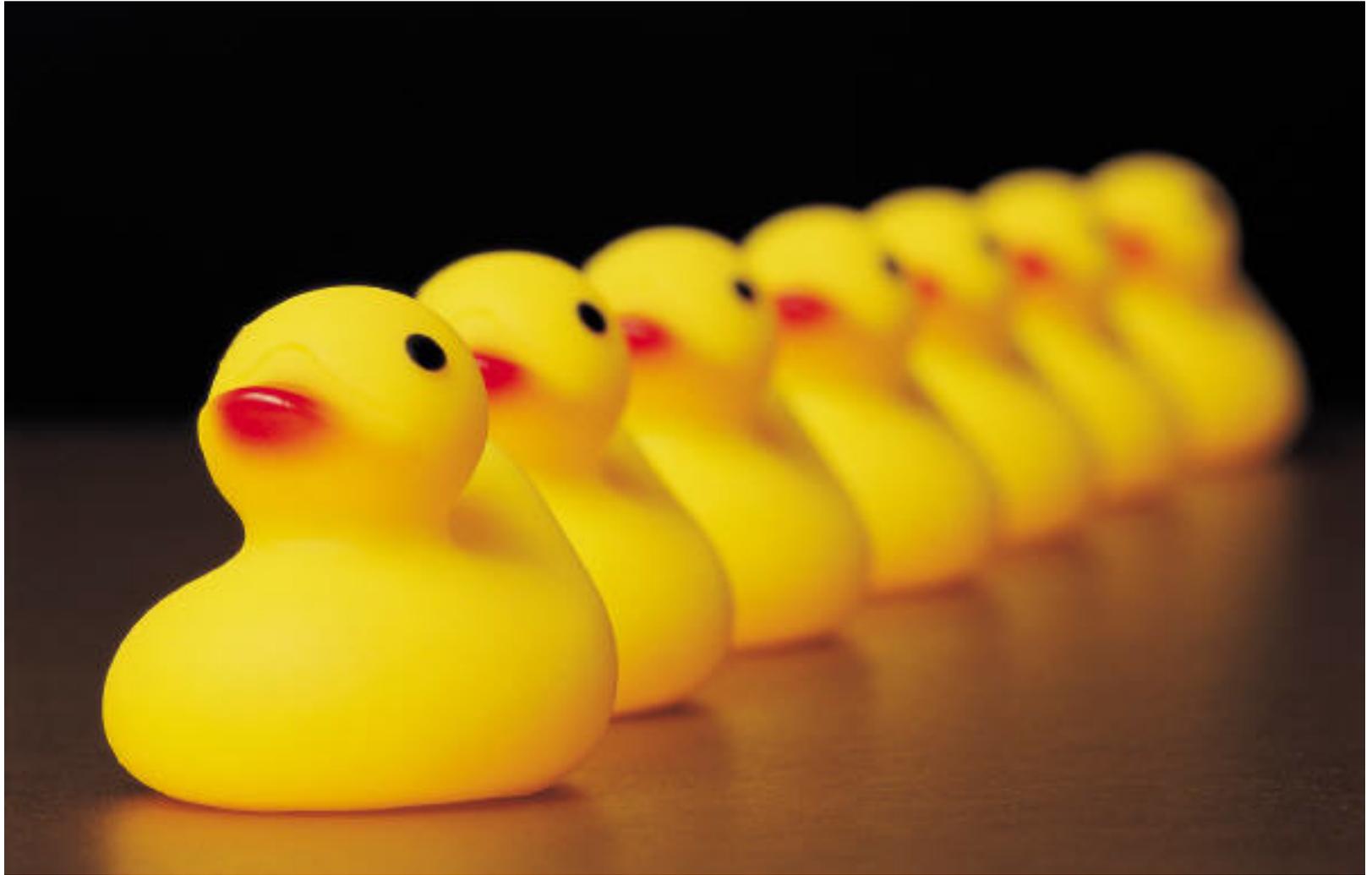
Proceso



- Fases y principios
- Buscar momento y lugar
- Imprevisibilidad

Cada **persona mediadora**
diseña un proceso





Cada mediación es un proceso...

Cada conflicto una oportunidad



Más allá del blanco y negro



Pre-Mediación como la semilla del
proceso de gestión de conflictos:



Un reto a “cuidar”

Cristina Merino Ortiz
Doctora Universidad del País vasco
Abogada y **mediadora**

Muchas gracias

c.merino.ortiz@gmail.com



ICACoruña, abril/mayo 2013