

Propuestas metodológicas de intervención basadas en la mediación

1.- ¿Qué es la mediación? ¿Cuáles son sus características? Y ¿Para qué se utiliza?

2.- Tipos de mediación

3.- Proceso de mediación: Pasos

4.- Importancia de la comunicación: *Caucus*

5.- Importancia de la dramatización: *Rol Playing*

5. BLOQUE: Mediación

La mediación es un proceso voluntario en el cual una tercera parte neutral ayuda a las partes en conflicto a negociar sus diferencias, con la posibilidad de llegar o no a un acuerdo. Esta tercera parte, llamada mediador/a, no es un árbitro ni un juez, pues no tiene el poder de imponer un resultado a las partes en conflicto.

Conflicto es incompatibilidad de metas y objetivos y, a veces, incompatibilidad en los medios a utilizar para conseguir las metas u objetivos. Johan Galtung divide los conflictos en cuatro niveles:

- Microconflictos (se produce dentro y entre las personas, entre dos partes),
- Mesoconflicto (surge en la sociedad, dentro de cada Estado, entre diferentes grupos de la sociedad),
- Macroconflicto (entre Estados o naciones) y,
- Megaconflicto (entre civilizaciones o regiones del planeta).

Ejemplos de microconflictos en la página 126 a la 132 del libro de Rozenblum De Horowitz, Sara (2007). *Mediación. Convivencia y resolución de conflictos en la comunidad*. Barcelona: Graó.

Propuestas metodológicas de intervención basadas en la mediación

1.- ¿Qué es la mediación? ¿Cuáles son sus características? Y ¿Para qué se utiliza?

2.- Tipos de mediación

3.- Proceso de mediación: Pasos

4.- Importancia de la comunicación: *Caucus*

5.- Importancia de la dramatización: *Rol Playing*

Una opción interesante y apreciada por la sociedad. Los motivos son, por que es una opción:



- Pacífica
- Privada-confidencial
- Busca el diálogo
- Las partes retienen el poder de tomar decisiones (no se delega en el mediado, ni en un juez / árbitro)
- Las partes deciden si les conviene acordar o no, en qué momento y bajo qué condiciones hacerlo
- Se busca llegar a acuerdos en el cual no haya ni perdedores ni ganadores
- Favorece la asunción de responsabilidades.
- Favorece la capitalización de experiencias de resolución pacífica.
- Aclara la comunicación y busca mejorar las relaciones.

Propuestas metodológicas de intervención basadas en la mediación

1.- ¿Qué es la mediación? ¿Cuáles son sus características? Y ¿Para qué se utiliza?

2.- Tipos de mediación

3.- Proceso de mediación: Pasos

4.- Importancia de la comunicación: *Caucus*

5.- Importancia de la dramatización: *Rol Playing*

CARACTERÍSTICAS

Elementos del contrato entre el mediador y las partes
(Friedman, 1993)

Confidencialidad

Todos los temas son confidenciales

No-representación

No representa a ninguna de las dos partes.
Debe mirar la situación como totalidad y facilitar una resolución que responda a las necesidades de cada una de las partes.

Mutualidad del proceso

Es un proceso voluntario e interdependiente.
Ambas partes acuerdan no sólo el resultado sino el modo de llegar a el



Rol del mediador

Define temas de conflicto, ayuda a clarificar y expresar necesidades, entender a cada parte ...

Riesgos del proceso

Describe los riesgos de la mediación = llegar a un acuerdo por el hecho de acordar

Proceso no vinculante

Nada será vinculante antes de que se llegue a un acuerdo

Transparencia

Las dos partes acuerdan presentar todos los hechos y la documentación pertinente

Propuestas metodológicas de intervención basadas en la mediación

1.- ¿Qué es la mediación? ¿Cuáles son sus características? Y ¿Para qué se utiliza?

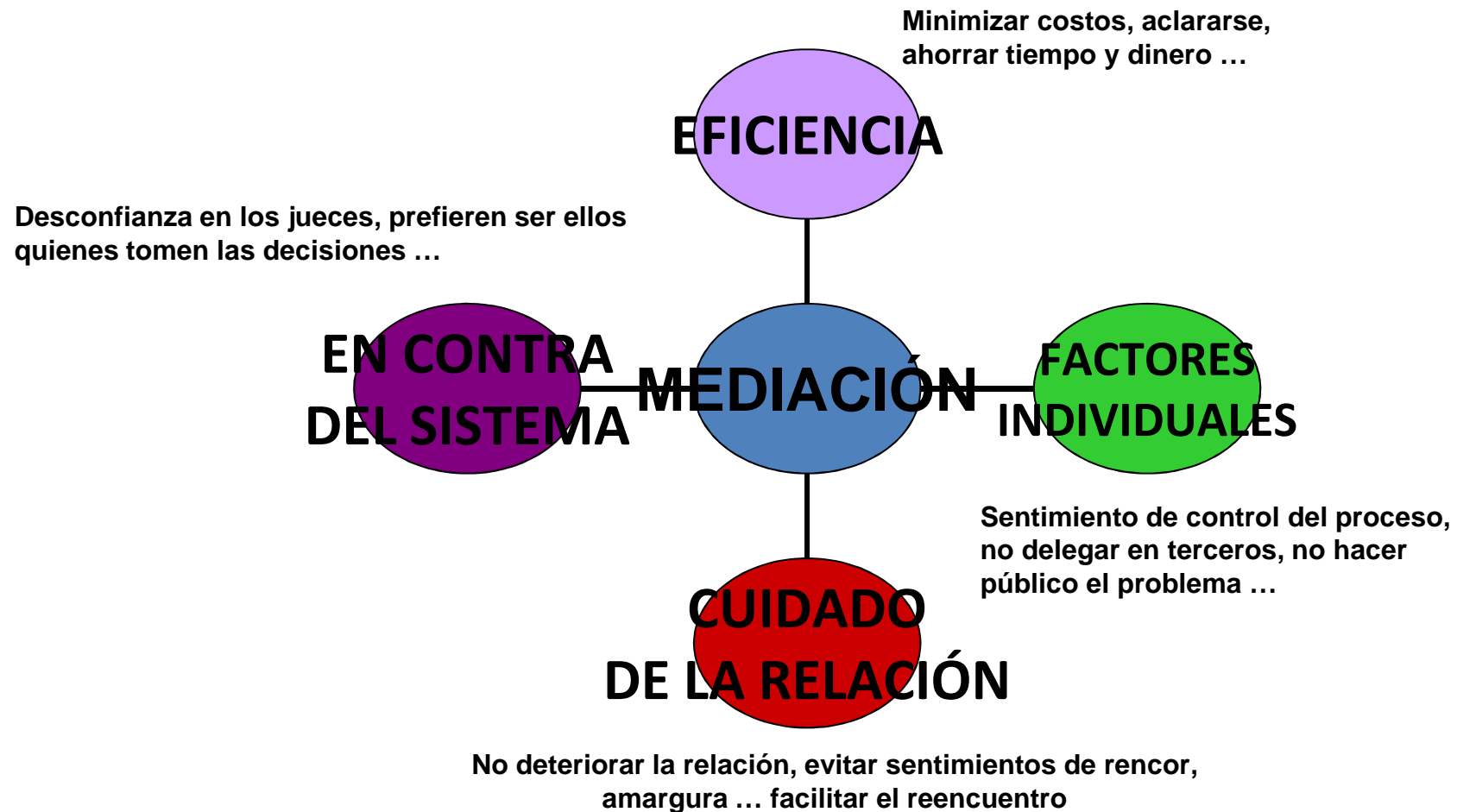
2.- Tipos de mediación

3.- Proceso de mediación: Pasos

4.- Importancia de la comunicación: *Caucus*

5.- Importancia de la dramatización: *Rol Playing*

¿Por qué se recurre a la mediación?



Propuestas metodológicas de intervención basadas en la mediación

1.- ¿Qué es la mediación? ¿Cuáles son sus características? Y ¿Para qué se utiliza?

2.- Tipos de mediación

3.- Proceso de mediación: Pasos

4.- Importancia de la comunicación: *Caucus*

5.- Importancia de la dramatización: *Rol Playing*

Mediación intercultural

Pretende contribuir a una mejor comunicación, relación e integración entre personas o grupos presentes en un territorio, y pertenecientes a una o varias culturas

Mediación familiar

Pretende ayudar en los problemas de pareja:
Conciliación, procesos de separación, divorcio
... En los problemas entre padres e hijos ...

Mediación social y vivienda

Pretende ayudar en los problemas de convivencia entre vecinos, apoyo a los profesionales de servicios, problemas entre propietarios e inquilinos ...

Mediación laboral

Pretende apoyar a los profesionales de los servicios de inserción socio-laboral, problemas de entendimiento entre empleador y empleado ...

Mediación educativa

Pretende ayudar en los problemas de entendimiento entre profesorado y alumnado; convivencia entre alumnado; profesorado y familias ...

Mediación judicial

Traducción lingüística para personas que no dominan el idioma...

Mediación sanitaria

Pretende ayudar en procesos de traducción lingüística; acompañamiento en gestiones; seguimiento del paciente; entendimiento entre usuarios y profesionales de la salud ...

Propuestas metodológicas de intervención basadas en la mediación

1.- ¿Qué es la mediación? ¿Cuáles son sus características? Y ¿Para qué se utiliza?

2.- Tipos de mediación

3.- **Proceso de mediación: Pasos**

4.- Importancia de la comunicación: *Caucus*

5.- Importancia de la dramatización: *Rol Playing*

ETAPAS EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN

CONTRATACIÓN

EXPLICACIÓN DEL PROCESO

VENTILACIÓN DE EMOCIONES

BUSQUEDA DE INFORMACIÓN

CONSTRUCCIÓN CONTEXTO COOPERATIVO

TRABAJO CON *CAUCUS*

ENTREVISTA CONJUNTA

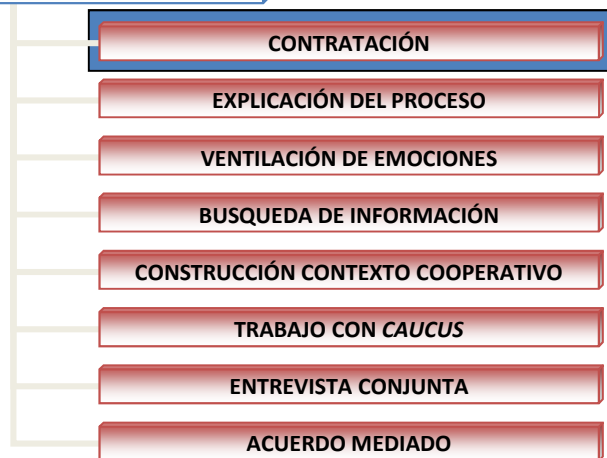
ACUERDO MEDIADO

Basado en el libro de Rozenblum De Horowitz, Sara (2007). *Mediación. Convivencia y resolución de conflictos en la comunidad*. Barcelona: Graó.

Propuestas metodológicas de intervención basadas en la mediación

- 1.- ¿Qué es la mediación? ¿Cuáles son sus características? Y ¿Para qué se utiliza?
- 2.- Tipos de mediación
- 3.- **Proceso de mediación: Pasos**
- 4.- Importancia de la comunicación: *Caucus*
- 5.- Importancia de la dramatización: *Rol Playing*

ETAPAS EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN

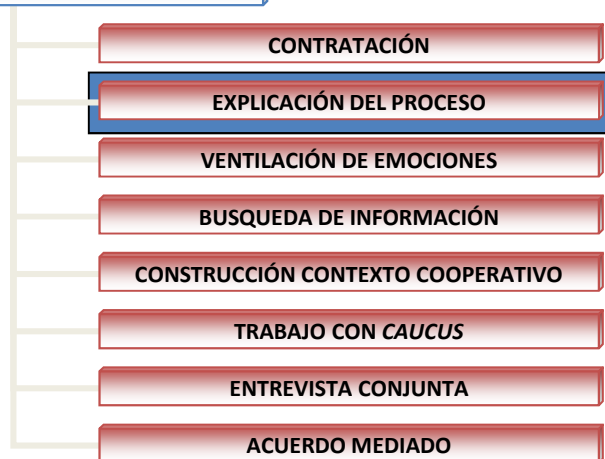


El mediador se propone aclarar qué es la mediación; ayudarles a que vean si la mediación es adecuada para ellos, que tengan claro que él/ella no toma las decisiones y entender cuál es el conflicto.

Propuestas metodológicas de intervención basadas en la mediación

- 1.- ¿Qué es la mediación? ¿Cuáles son sus características? Y ¿Para qué se utiliza?
- 2.- Tipos de mediación
- 3.- **Proceso de mediación: Pasos**
- 4.- Importancia de la comunicación: *Caucus*
- 5.- Importancia de la dramatización: *Rol Playing*

ETAPAS EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN



El mediador dejará claro que es un proceso voluntario, que él/ella no tiene nada que ver con el conflicto y que intentará ser neutral en todo momento.

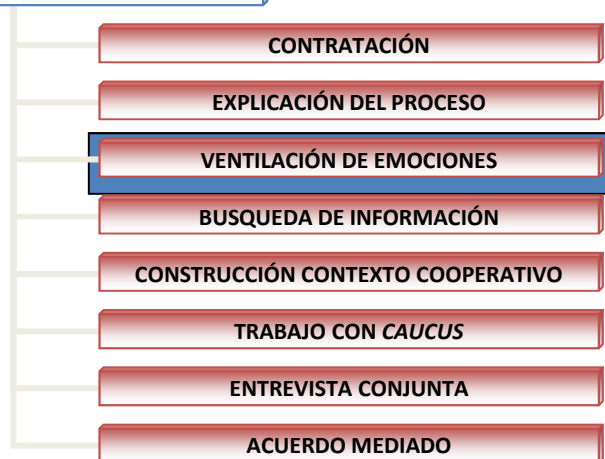
Se explicará que habrá sesiones de reuniones conjuntas y las privadas (Caucus) que pueden ser solicitadas por el mediador o por las propias partes.

Explicará, también, los componentes formales del proceso: horario, honorarios, lugar, extensión, duración de las sesiones, asiguidad, quiénes deben participar, quiénes pueden participar (abogados, asesores ...) y en qué circunstancias se hace inoperante la mediación.

Propuestas metodológicas de intervención basadas en la mediación

- 1.- ¿Qué es la mediación? ¿Cuáles son sus características? Y ¿Para qué se utiliza?
- 2.- Tipos de mediación
- 3.- **Proceso de mediación: Pasos**
- 4.- Importancia de la comunicación: *Caucus*
- 5.- Importancia de la dramatización: *Rol Playing*

ETAPAS EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN

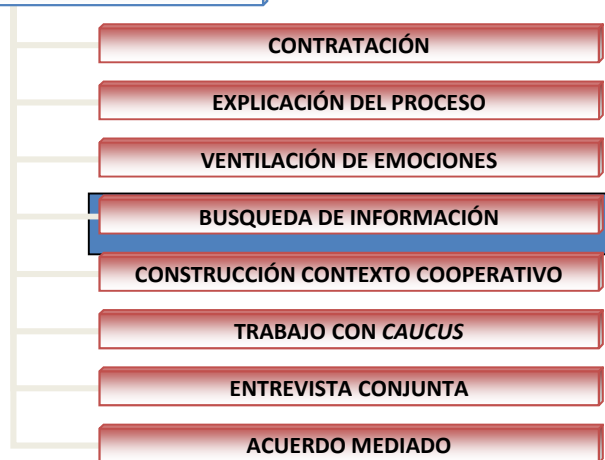


El mediador solicita a cada parte que relate el conflicto desde su perspectiva y que transmita qué es lo que ha sido más doloroso para él o ella.

Propuestas metodológicas de intervención basadas en la mediación

- 1.- ¿Qué es la mediación? ¿Cuáles son sus características? Y ¿Para qué se utiliza?
- 2.- Tipos de mediación
- 3.- **Proceso de mediación: Pasos**
- 4.- Importancia de la comunicación: *Caucus*
- 5.- Importancia de la dramatización: *Rol Playing*

ETAPAS EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN



El mediador pretende preguntar, investigar y entender qué pasa. Se pretende identificar los temas particulares que necesitan ser resueltos, así como comprender las dimensiones específicas que éstos tienen para cada parte. Es útil, también, indagar acerca de otros acuerdos a los que las partes hayan llegado previamente.

Propuestas metodológicas de intervención basadas en la mediación

1.- ¿Qué es la mediación? ¿Cuáles son sus características? Y ¿Para qué se utiliza?

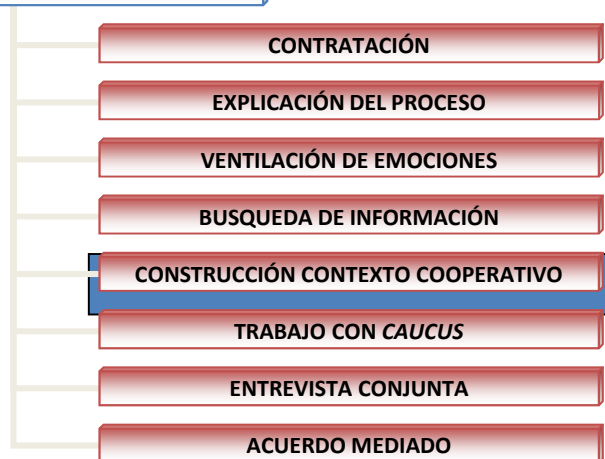
2.- Tipos de mediación

3.- Proceso de mediación: Pasos

4.- Importancia de la comunicación: *Caucus*

5.- Importancia de la dramatización: *Rol Playing*

ETAPAS EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN



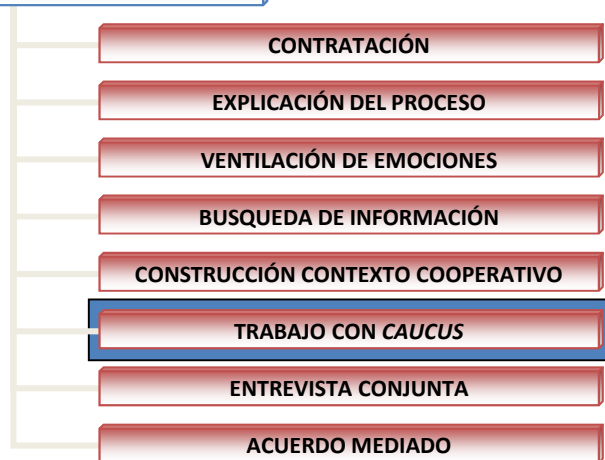
En el ámbito de la mediación operan tres niveles diferentes de enunciados:

- Los reclamos concretos propios del conflicto (lo aparente, lo que se pone encima de la mesa);
- Las necesidades e intereses implícitos (tiene que ver con lo que está detrás, se relacionan con la vida de los sujetos ... ¿Cómo me afecta a mí personalmente este tema en mi vida cotidiana?), y
- Los significados personales subyacentes (el componente más profundo y se relaciona con la biografía, vivencias, cultura, creencias, expectativas de cada cual ...).

Propuestas metodológicas de intervención basadas en la mediación

- 1.- ¿Qué es la mediación? ¿Cuáles son sus características? Y ¿Para qué se utiliza?
- 2.- Tipos de mediación
- 3.- **Proceso de mediación: Pasos**
- 4.- Importancia de la comunicación: *Caucus*
- 5.- Importancia de la dramatización: *Rol Playing*

ETAPAS EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN

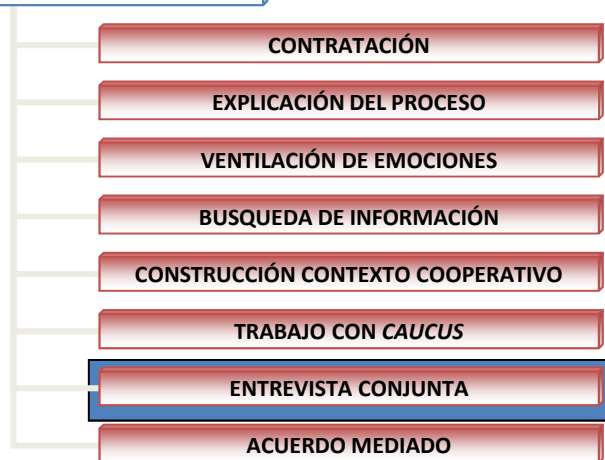


El mediador lleva a cabo sesiones separadas para que cada parte se exprese libremente. El *caucus* incide en tratar de desentrañar aquellos temas que una parte no quiere hablar delante de la otra.

Propuestas metodológicas de intervención basadas en la mediación

- 1.- ¿Qué es la mediación? ¿Cuáles son sus características? Y ¿Para qué se utiliza?
- 2.- Tipos de mediación
- 3.- **Proceso de mediación: Pasos**
- 4.- Importancia de la comunicación: *Caucus*
- 5.- Importancia de la dramatización: *Rol Playing*

ETAPAS EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN

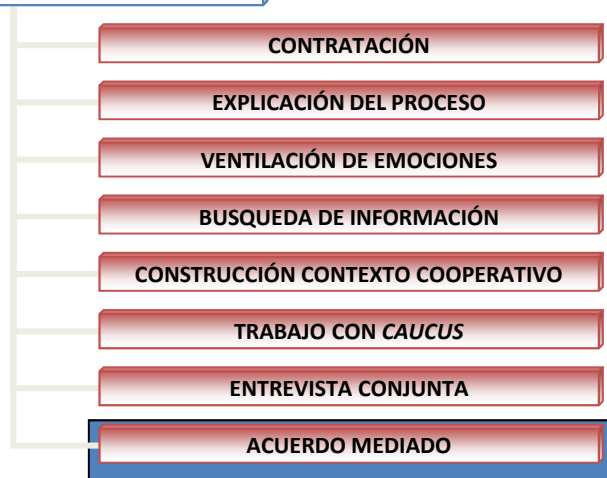


El retorno a la entrevista conjunta. Es una fase de cierre en caso de que haya habido un acercamiento por parte de las partes. Se les vuelve a reunir y se enuncian las nuevas ofertas o pedidos. Sino hay aún acercamiento se solicita a cada parte que enuncie su oferta.

Propuestas metodológicas de intervención basadas en la mediación

- 1.- ¿Qué es la mediación? ¿Cuáles son sus características? Y ¿Para qué se utiliza?
- 2.- Tipos de mediación
- 3.- **Proceso de mediación: Pasos**
- 4.- Importancia de la comunicación: *Caucus*
- 5.- Importancia de la dramatización: *Rol Playing*

ETAPAS EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN



A través del proceso de mediación, las partes han podido llegar a acuerdos totales o parciales, acordando algunos temas y dejando otros para futuros encuentros.

Propuestas metodológicas de intervención basadas en la mediación

- 1.- ¿Qué es la mediación? ¿Cuáles son sus características? Y ¿Para qué se utiliza?
- 2.- Tipos de mediación
- 3.- Proceso de mediación: Pasos
- 4.- Importancia de la comunicación: *Caucus***
- 5.- Importancia de la dramatización: *Rol Playing*

El *caucus* es una reunión privada realizada por el mediador con cada parte separadamente y, junto con las reuniones conjuntas, forman el proceso de mediación.

Al comienzo el mediador menciona la posibilidad de llevar a cabo reuniones privadas; explica que son confidenciales y que pueden ser solicitadas por las partes o por el mediador.

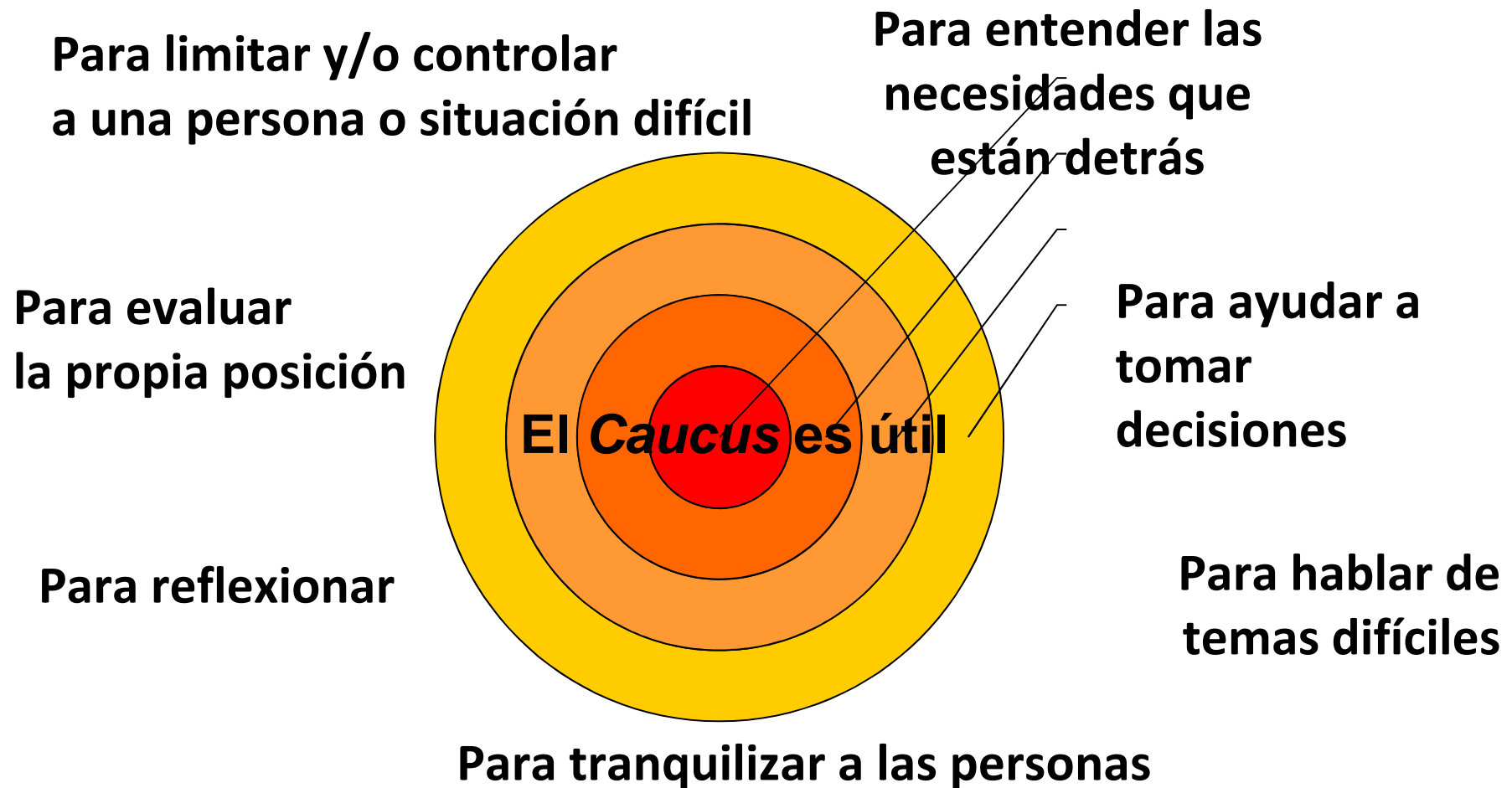
Si se realiza un *caucus* con una parte, debe realizarse con la otra también, aún cuando al mediador le parezca haber encontrado la solución en la primera entrevista.

Al finalizar cada *caucus*, debe preguntarse si hay algo de lo hablado que se pueda mencionar en la reunión conjunta, qué es lo que la parte quiere que sea confidencial. Si para solucionar el conflicto, el mediador considerase importante contar con el permiso de hablar de un tema que debería ser confidencial, debe solicitar otro *caucus* y pedir permiso para hablar del tema. Si no lo obtuviera, no podrá tratarlo.

El *caucus* es muy conveniente cuando alguien está muy emocionado; cuando en la reunión conjunta las partes no se escuchan; cuando el mediador piensa que las partes no están siendo sinceras; o cuando alguna o ambas partes lo piden.

Propuestas metodológicas de intervención basadas en la mediación

- 1.- ¿Qué es la mediación? ¿Cuáles son sus características? Y ¿Para qué se utiliza?
- 2.- Tipos de mediación
- 3.- Proceso de mediación: Pasos
- 4.- **Importancia de la comunicación: *Caucus***
- 5.- Importancia de la dramatización: *Rol Playing*



Propuestas metodológicas de intervención basadas en la mediación

- 1.- ¿Qué es la mediación? ¿Cuáles son sus características? Y ¿Para qué se utiliza?
- 2.- Tipos de mediación
- 3.- Proceso de mediación: Pasos
- 4.- **Importancia de la comunicación: Caucus**
- 5.- Importancia de la dramatización: *Rol Playing*



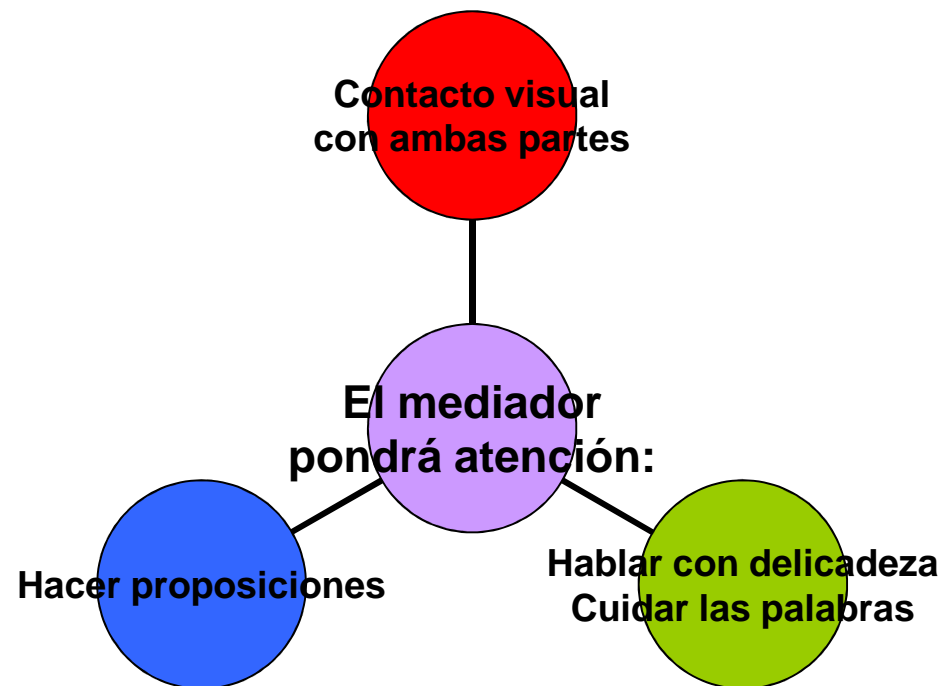
Basado en el libro de Rozenblum De Horowitz, Sara (2007). *Mediación. Convivencia y resolución de conflictos en la comunidad*. Barcelona: Graó.

Propuestas metodológicas de intervención basadas en la mediación

- 1.- ¿Qué es la mediación? ¿Cuáles son sus características? Y ¿Para qué se utiliza?
- 2.- Tipos de mediación
- 3.- Proceso de mediación: Pasos
- 4.- **Importancia de la comunicación: *Caucus***
- 5.- Importancia de la dramatización: *Rol Playing*

Al finalizar ambos *caucus*, un modo de reiniciar la reunión conjunta es traer los puntos de coincidencia de las partes en los dos *caucus*. El mediador buscará ayudar a las partes a comprometerse para llegar al acuerdo, por que ellas se tienen que hacer cargo de las dificultades y de la necesidad de que dialoguen.

Cuando el mediador transmite a las partes lo dicho en el *caucus*:



Propuestas metodológicas de intervención basadas en la mediación

- 1.- ¿Qué es la mediación? ¿Cuáles son sus características? Y ¿Para qué se utiliza?
- 2.- Tipos de mediación
- 3.- Proceso de mediación: Pasos
- 4.- Importancia de la comunicación: *Caucus*
- 5.- **Importancia de la dramatización: *Rol Play***

El *Rol-play* es la interacción o actuación de dos o más personas en una situación de rol dada. Debe ser una situación realista, a fin de que el participante pueda meterse en su rol completamente; entonces utilizará sentimientos y reacciones reales. Por tanto, se ponen en juego comportamientos, actitudes, expectativas ... sentimientos.

**El Rol-Play
puede servir para:**



Basado en el libro de Rozenblum De Horowitz, Sara (2007). *Mediación. Convivencia y resolución de conflictos en la comunidad*. Barcelona: Graó.

Propuestas metodológicas de intervención basadas en la mediación

- 1.- ¿Qué es la mediación? ¿Cuáles son sus características? Y ¿Para qué se utiliza?
- 2.- Tipos de mediación
- 3.- Proceso de mediación: Pasos
- 4.- Importancia de la comunicación: *Caucus*
- 5.- **Importancia de la dramatización: *Rol Play***

En mediación, al terminar la dramatización las partes dan *feed-back* al mediador y éste a las partes.

El Rol-Play es útil para:



Basado en el libro de Rozenblum De Horowitz, Sara (2007). *Mediación. Convivencia y resolución de conflictos en la comunidad*. Barcelona: Graó.

Propuestas metodológicas de intervención basadas en la mediación

- 1.- ¿Qué es la mediación? ¿Cuáles son sus características? Y ¿Para qué se utiliza?
- 2.- Tipos de mediación
- 3.- Proceso de mediación: Pasos
- 4.- Importancia de la comunicación: *Caucus*
- 5.- **Importancia de la dramatización: *Rol Play***

La técnica requiere de un planteamiento cuidadoso



Propuestas metodológicas de intervención basadas en la mediación

- 1.- ¿Qué es la mediación? ¿Cuáles son sus características? Y ¿Para qué se utiliza?
- 2.- Tipos de mediación
- 3.- Proceso de mediación: Pasos
- 4.- Importancia de la comunicación: *Caucus*
- 5.- **Importancia de la dramatización: *Rol Play***

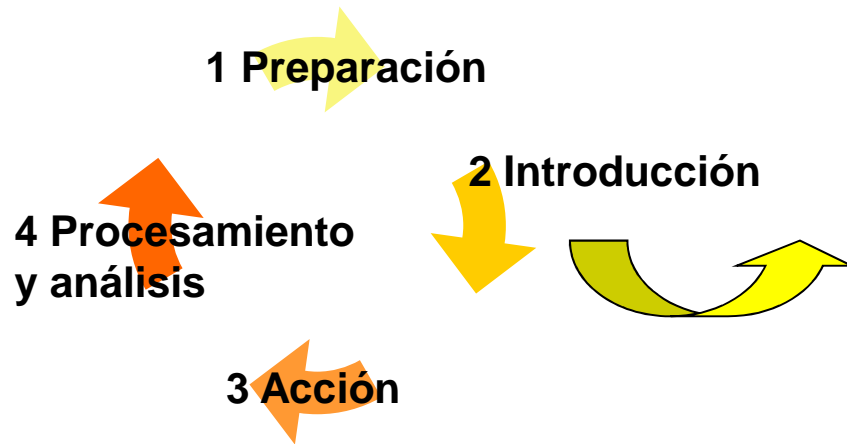


1 Preparación

- Por qué el *rol-play*
- Se decide si se les da o no el *Libreto*. Sino se les da, se plantea como una actividad que permite definir roles, controlar la actividad, aprender habilidades ...
- Se selecciona la situación: se define el problema y las cuestiones importantes (para conocer los personajes)
- Se determina el procedimiento: División en grupos para que dramaticen y se asigna el tiempo necesario
- Es importante que unan las reacciones de las partes con los objetivos de la dramatización

Propuestas metodológicas de intervención basadas en la mediación

- 1.- ¿Qué es la mediación? ¿Cuáles son sus características? Y ¿Para qué se utiliza?
- 2.- Tipos de mediación
- 3.- Proceso de mediación: Pasos
- 4.- Importancia de la comunicación: *Caucus*
- 5.- **Importancia de la dramatización: *Rol Play***



2 Introducción

- Describir el propósito de los roles
- Describir la situación de los roles a cada uno
- Entregar tarjetas con nombre a cada uno. Nadie debe ser forzado a participar
- Antes de comenzar, debemos establecer el convenio de confidencialidad: *“Al salir cada uno puede contar lo que le pasó, pero NO lo que hizo un compañero”*.
- Dar instrucciones
- Ensayar frente a los participantes para que sepan qué se espera de ellos
- Deben asumir los deseos y valores de la otra parte. No hacen lo que quieren, sino lo que el libreto les indica

Propuestas metodológicas de intervención basadas en la mediación

- 1.- ¿Qué es la mediación? ¿Cuáles son sus características? Y ¿Para qué se utiliza?
- 2.- Tipos de mediación
- 3.- Proceso de mediación: Pasos
- 4.- Importancia de la comunicación: *Caucus*
- 5.- **Importancia de la dramatización: *Rol Play***



3 Acción

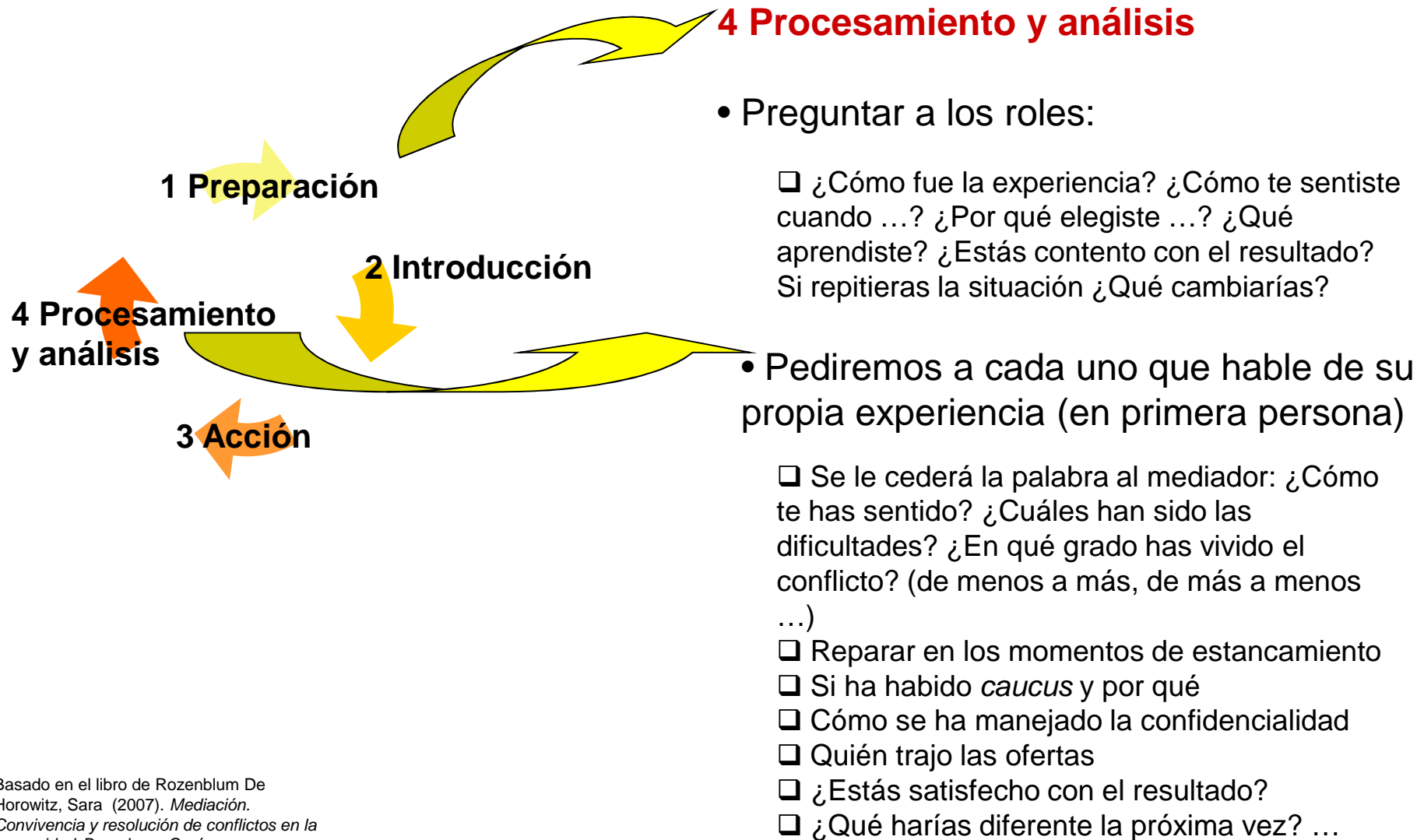
- Importancia del espacio: Amplitud, comodidad

- Comenzar con la dramatización:

- Se les permite que jueguen un poco
- El mediador interviene sólo si los participantes necesitan ayuda
- Si interrumpimos claros y concisos
- Congelar la escena: que se queden quietos sin hablar y se pregunta al resto del grupo acerca de lo que acaba de suceder: qué vieron, qué entendieron y qué modificarían para mejorar la situación
- Al congelar la escena se pueden hacer cambios en los actores
- Aplausos a quien pasa de dramatizar a ser espectador

Propuestas metodológicas de intervención basadas en la mediación

- 1.- ¿Qué es la mediación? ¿Cuáles son sus características? Y ¿Para qué se utiliza?
- 2.- Tipos de mediación
- 3.- Proceso de mediación: Pasos
- 4.- Importancia de la comunicación: *Caucus*
- 5.- Importancia de la dramatización: *Rol Play*



Propuestas metodológicas de intervención basadas en la mediación

- 1.- ¿Qué es la mediación? ¿Cuáles son sus características? Y ¿Para qué se utiliza?
- 2.- Tipos de mediación
- 3.- Proceso de mediación: Pasos
- 4.- Importancia de la comunicación: *Caucus*
- 5.- **Importancia de la dramatización: *Rol Play***

