AREA CURRICULAR: MEDIACION APLICADA

DOCENTE/TUTOR: *Ab. Gabriela C. ZAPATA*

PROGRAMA: UNIDAD DIDACTICA Nº 2

TITULO: ***Mediación Comunitaria***

TEMAS:

Concepto. Ubicación de la Mediación entre los métodos alternativos de resolución de conflictos. Características. Técnicas aplicables de mediación. Tipos de mediación. Preparación de la mediación. Creación del clima. Sesiones Privadas. Etapas de la mediación. Detección de intereses. Búsqueda de opciones. Propuestas y alternativas. El acuerdo.

:

PROCESO DE MEDIACION – METODO SOCIAL



Pasos:

1.- Recepción respetuosa

2.- Atención de la consulta/problema

3.- Contener, orientar, informar, derivar.

4.- Si el caso es mediable.

- Se invita al vecino/a convocado
- Elección o Sorteo de mediadores
- Convocatoria a las partes y mediadores
- Encuentro de mediación

- Seguimiento: cumplimiento del acuerdo

PROCESO DE MEDIACION COMUNITARIA METODO SOCIAL

Prevenir-Orientar-Contener-Mediar-Facilitar-Derivar

Orientación y Contención	Mediación	Derivación
ENTREVISTA SOCIAL	ENCUENTRO DE MEDIACION COMUNITARIA	TRABAJO EN RED

ENTREVISTA SOCIAL

Es un proceso de comunicación que tiene como finalidad realizar una primera evaluación de la situación planteada para identificar CUAL ES el problema y QUE NECESITA la/s persona/s

ENTREVISTAS SOCIALES

Consulta a cargo del secretario, desarrollador del caso.

ENTREVISTA CON A

Presentación

Rol del mediador y la construcción del buen problema

Información sobre la mediación comunitaria y sus características: voluntariedad, gratuidad, protagonismo, confidencialidad.

Firma de Acuerdo (Opcional)

Trabajo de Contención y Concientización

Fecha tentativa para el encuentro si el tema es mediable

Convocatoria a B por carta, teléfono, personal

Derivación a otros Servicios (guía de recursos)

ENTREVISTA CON B

Presentación

Rol del Mediador y la construcción del buen problema.

Información sobre la mediación comunitaria y sus características: voluntariedad, gratuidad, protagonismo, confidencialidad, firma del Convenio. Acompañamiento de letrado (opcional).Firma del Acuerdo (opcional)

Trabajo de contención y concientización. Fijar fecha de encuentro.

Confección del resumen de caso para el Encuentro de Mediación. Designación del Mediador/es

(co - mediacion o panel)

ESTRATEGIA BASICA DE INTERVENCION

PROBLEMA	P R E G U N T A R	Definición del Problema/ Agenda de Temas Clarificar Ampliar Ordenar Priorizar RESUMEN Redefinición del problema objetivos/ Intereses RESUMEN	E S C U C H A R
OBJETIVOS			
	P R E	Contribuciones/Generación de Opciones . selección . evaluación	E S C U

CONTRIBUCIONES	G U M T A R	. elección de Opciones Clarificar Ampliar Ordenar y Priorizar	C H A R
		RESUMEN	

SEIS ETAPAS DEL ENCUENTRO DE MEDIACION

ETAPA 1

– INTRODUCCION – APERTURA: Charla Introductoria

ETAPA 2

- PRESENTACION DEL PROBLEMA: los participantes cuentan su visión del conflicto

ETAPA 3

- REFORMULACION DEL CONFLICTO: ayudar a los participantes a visualizar y comprender los distintos aspectos de la situación y a entenderse entre ellos (dialogo)

ETAPA 4

-GENERANDO OPCIONES: Los participantes analizan el conflicto mediante opciones y alternativas que permitan construir propuestas satisfactorias

ETAPA 5

-HACIA EL ENTENDIMIENTO: Los participantes han alcanzado un entendimiento que puede concretarse en un acuerdo.

ETAPA 6 – SEGUIMIENTO:

ETAPA 1

Despliegue del Encuentro de Mediación

Introducción – Apertura

- Presentación
- Charla Introductoria
- ✓ Explicación de la dinámica de trabajo
- ✓ Creación del clima adecuado
- ✓ Principios de la Mediación
- ✓ Reglas de Procedimiento
- Agradecimiento y reconocimiento

ETAPA 2

- Presentación del Problema-Los participantes cuentan su visión
- Ayudar a los participantes a contar sus historias y a expresar sus sentimientos
- Crear confianza y cooperación
- Escuchar

- Preguntar para aclarar, ampliar y comprender los distintos aspectos que se desprenden de las narrativas
- Parafrasear las narrativas de las partes
- Propiciar el dialogo
- Legitimar a las personas, los relatos, las ideas, las acciones
- Resumir
- Mantener un equilibrio en cuanto al tiempo que disponen los participantes

ETAPA 3

Reformulación del Conflicto

Ayudar a los participantes a visualizar y comprender los distintos aspectos de la situación y a entenderse entre ellos (diálogo)

Ayudar a "ponerse en el lugar de otro"

Ayudar a decidir el orden de los aspectos a tratar (agenda)

Ayudar a enfocar problemas específicos

Balancear las preguntas con legitimaciones y parafraseo

Facilitar la comunicación

Reconocer los progresos

INDICADORES DEL PASAJE A LA ETAPA 4:

- *Cuando los participantes se han dado cuenta de que:*
- *Tienen problemas que quieren resolver*
- *Tienen intereses en común*
- *Tienen un mejor entendimiento del punto de vista del otro y de la situación en general*
- *Quieren trabajar juntos para resolver el conflicto*

Pregunta de – Replanteo:

¿Cómo podemos hacer para alcanzar los intereses de A y los intereses de B?

ETAPA 4

-Generando Opciones

Los participantes analizan el conflicto mediante opciones y alternativas que permitan construir propuestas satisfactorias

Alentar a los participantes generar opciones de mutuo beneficio

Reorientar la crítica y la evaluación de las opciones en un primer momento

Utilizar la técnica del "torbellino de ideas" en caso de que no surgieran opciones o de que estas no sean mutuamente aceptables

Resumir las opciones que aparecen (pueden escribirse en la rota folio)

Preguntar para aclarar y especificar

Facilitar la comunicación

Reconocer los progresos

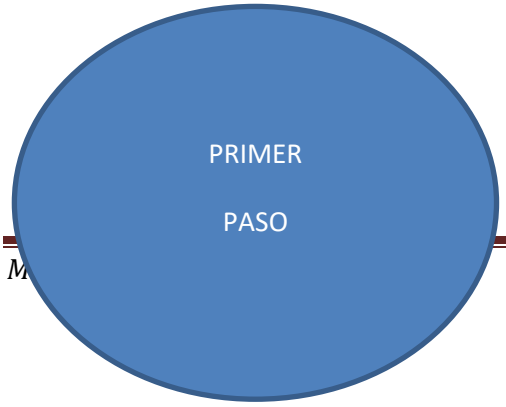
Evaluar las consecuencias (abogado del diablo)

Evaluar las opciones en base a criterios objetivos

Resumir las propuestas

Integrar las propuestas

GENERACION DE OPCIONES

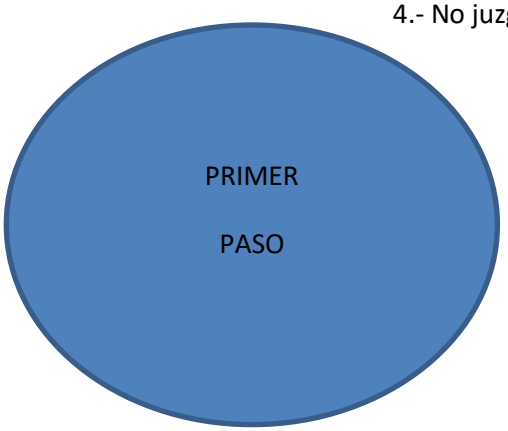


1.- especificar problema/tema

2.- Partir de la propia realidad

3.- No menos de tres ideas

4.- No juzgar ni evaluar



1.- Seleccionar opciones de mutuo beneficio

2.- Evaluar ventajas y desventajas

3.- Acordar criterios objetivos

4.- Tomar la decisión (consenso, mayoría y unanimidad)

ETAPA 5

– HACIA UN ENTENDIMIENTO

Los participantes han alcanzado un entendimiento que puede concretarse en un acuerdo.

EL ACUERDO

Es un compromiso verbal o escrito construido y diseñado por los protagonistas

PRE – ACUERDO

PARCIAL

TEMPORAL

TOTAL

DEFINITIVO

EL ACUERDO DEBE SER

Expresado en forma afirmativa, en la “jerga de las partes” y en lenguaje neutral”

ESPECIFICO

REALISTA

BALANCEAD

INCLUSIVO

LEGIBLE

CONCRETO

GUIA PARA LA REDACCION DEL ACUERDO

Fecha y lugar

Nombre y apellido de las partes

Enunciar cada uno de los puntos del acuerdo

Se hacen tres copias: una para cada una de las partes y para el mediador

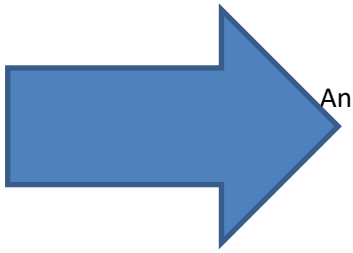
Ritual de Cierre:

Apretón de manos, aplauso (según la cultura)

ETAPA 6: SEGUIMIENTO

Por teléfono, por correo electrónico, personalmente según las posibilidades

- ✓ Para saber
- ✓ Si se cumplió el acuerdo



- ✓ Si no hubo modificaciones
- ✓ Si fracaso

TRABAJO EN RED

- Derivación afectiva y efectiva
- Establecimiento del contacto: característica de conexión personal e institucional
- Contactos personales: referentes
- Modos de derivación: confidencialidad
- Inserción del Centro en la Comunidad
- Seguimiento.

CONCEPTO DE LA PERSPECTIVA DE RED

Por PERSPECTIVA DE RED entendemos la posibilidad de arribar, desde un enfoque relacional, a un proceso de conocimiento del contexto de un individuo u organización así como de las interacciones con y entre los componen ente del mismo.

La “RED” es una metáfora que permite hablar de relaciones sociales aportando los atributos de “CONTENCION”, “SOSTEN”, “POSIBILIDAD DE MANIFIPULACION”, “TEJIDO”, “ESTRUCTURA”, “DNSIDAD”, “EXTENSION”, “CONTROL”, “POSIBILIDAD DE CRECIMIENTO”, “AMBICION DE CONQUISTA”, “FORTALEZA”, ETCETERA, TOMADOS EN PRESTAMO DE SU MODELO MATERIAL

(RED DE PESCAR)

El termino red (del latín rete) es una estructura con un patrón característico, el cual se utiliza en diferentes campos

Concepto de red social

“Proceso de construcción permanente tanto individual como colectivo. Es un sistema abierto multicentrico, que a través de un intercambio dinámico entre los integrantes de un colectivo (familia, equipo de trabajo, barrio, organización, tal como la escuela, el hospital, el centro comunitario, entre otros) con integrantes de otros colectivos, posibilita la potenciación de los

recursos que poseen y la creación de alternativas novedosas para la resolución de problemas o la satisfacción de necesidades.-

Cada miembro del colectivo se enriquece a través de múltiples relaciones que cada uno de los otros desarrolla, optimizando los aprendizajes al ser esos socialmente compartidos".-

Elina Dabas

Cuadro de CENTRO DE MEDIACION COMUNITARIA

Características

- Adaptabilidad
- Flexibilidad
- Apertura
- Horizontalidad
- Fluidez
- Espontaneidad
-

Cuadro de enfoque de red

Desafío

Construir una forma de poder que preserve las identidades individuales y culturales, fortalezca las interacciones y aborde procesos de transformación.-

TECNICAS Y HERRAMIENTAS – Gabriela Rodríguez Querejazu

COMUNICACIONES

LA COMUNICACIÓN

"es un proceso, no es una acción, es un conjunto de acciones en la cual están comprometidos por lo menos dos seres vivos, que se relacionan y mutuamente producen modificaciones que son productos de interacciones" Marines Suarez

1.- saber cómo comunicarnos

2.- aprender a comunicarnos para comprendernos

Antiguo paradigma de la comunicación (cuadro)

Dominios primarios de observador – Rafael Echeverría

BIOLOGIA como conjunto donde encontramos la CORPORALIDAD – EMOCIONALIDAD – LENGUAJE

Canales de la Comunicación

- VERBAL (lenguaje digital): sirve para nombrar cosas, es pobre para nombrar relaciones.
- Para VERBAL (lenguaje analógico): es el ritmo, la entonación y el volumen que acompañan a la palabra.
- No VERBAL (lenguaje analógico): son los gestos, las posturas y el movimiento corporal.
- CONTEXTUAL (lenguaje analógico /o digital): nos indica cómo debemos entender lo que se dice. Puede ser espacial o histórico.

COMPONENETES DE LA COMUNICACIÓN (Melrabian y Ferris)

Lenguaje del cuerpo 55%

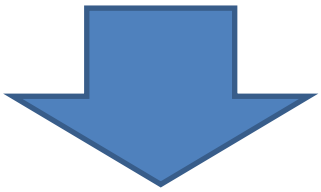
Palabras 7%

Tono de voz 38%

Acciones	→	Consecuencias
No escuchar con atención, Concentrarse en el discurso propio, Desajustes en el lenguaje verbal y no verbal, No tener interés, Diferencias Culturales Identitarias, Interrumpir-Adivinar-Agredir-Gritar-Amenazar-Burlar		Decepción, Humillación, Frustración, Perdida económicas, Trabajos Rechazados, Productos inutilizados, Esfuerzos desperdiciados, Angustia, Desencuentro, Rencor, Violencia, Procesos Judiciales, Guerras

Legitimación

- Técnica que consiste en encontrar en forma positiva:
- Algunas de las características personales
- Alguna acción que realice o haya realizado
- Algún sentimiento, intención o historia narrada.



La legitimación es un tipo de reformulación que implica encontrar ángulos novedosos que no tengan carga negativa, resaltando cualidades positivas.

Objetivos:

Generar actitud colaborativa

Que cada parte se sienta reconocida

Promover la reflexión



Contenidos

Legitimación



Personas

Pasos de la Legitimación:

La legitimación interna del mediador hacia los vecinos

La legitimación a cada vecino frente a si mismo

La legitimación entre ellos

PARAFRASEO – RESUMEN
Es reiterar lo relevante del discurso de las partes, sin la negatividad o agresividad del mensaje, intentando ser fiel al significado y al mensaje original

¿Para qué?	¿Cómo?
Para sentirse que una persona se sienta comprendida y escuchada Para cotejar si uno comprendió el relato Para producir un aprendizaje Para clarificar/Ordenar el relato	En el idioma de las Personas Connotando positivamente Atendiendo a las retroacciones Utilizando reformulaciones
¿Cuándo? Cuando es necesario focalizar	

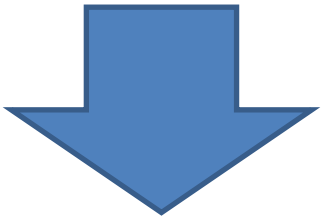
MENSAJES YO

Es la expresión, en primera persona, de las opiniones sentimientos y deseos sin evaluar la conducta de los demás

- Permiten la escucha del otro
- Promueven la disposición al cambio
- No implican una evaluación negativa del interlocutor
- Permite expresar los sentimientos y necesidades con firmeza y sin agresividad
- Permite expresar nuestras necesidades y problemas de un modo constructivo

Tengo algo que decir

MENSAJES EN PRIMERA PERSONA



HABLO DE MI MISMO

DE LO QUE SIENTO

DE LO QUE NECESITO

Cuando vos_____

(Describa la conducta)

Yo me siento_____

(Describa un sentimiento sin culpa al otro)

Porque yo_____

(Describa una consecuencia)

Y lo que quisiera es_____

(expectativa-necesidad)

Bibliografía:

- *Cuadernillo de Extensión Universitaria – Universidad de Buenos Aires – Año: 2008. Profesores: María Cristina Klein, Alejandro Marcelo Nato, María Gabriela Rodríguez Querejazu.-*
- *Material de Trabajo de María Gabriela Rodríguez Querejazu - Técnicas y Herramientas Comunicacionales.-*

- *Extracto de Tesis/2008 para el Curso de Mediación Comunitaria. Secretaria de Extensión y Bienestar Estudiantil de la Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires.-*
- *Compilación para el Instituto de Seguridad Publica de la Provincia de Santa Fe – Año: 2017.-*