



**Comunidad
de Madrid**

**ESCUELA DE VOLUNTARIADO
DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

**Curso Habilidades para la mediación
comunitaria y la participación social en el
voluntariado**

**Dirección General de Servicios Sociales
e Innovación Social**



ESCUELA
de Voluntariado

HABILIDADES PARA LA
MEDIACIÓN
COMUNITARIA Y LA
PARTICIPACIÓN SOCIAL
EN LA ACCIÓN
VOLUNTARIA



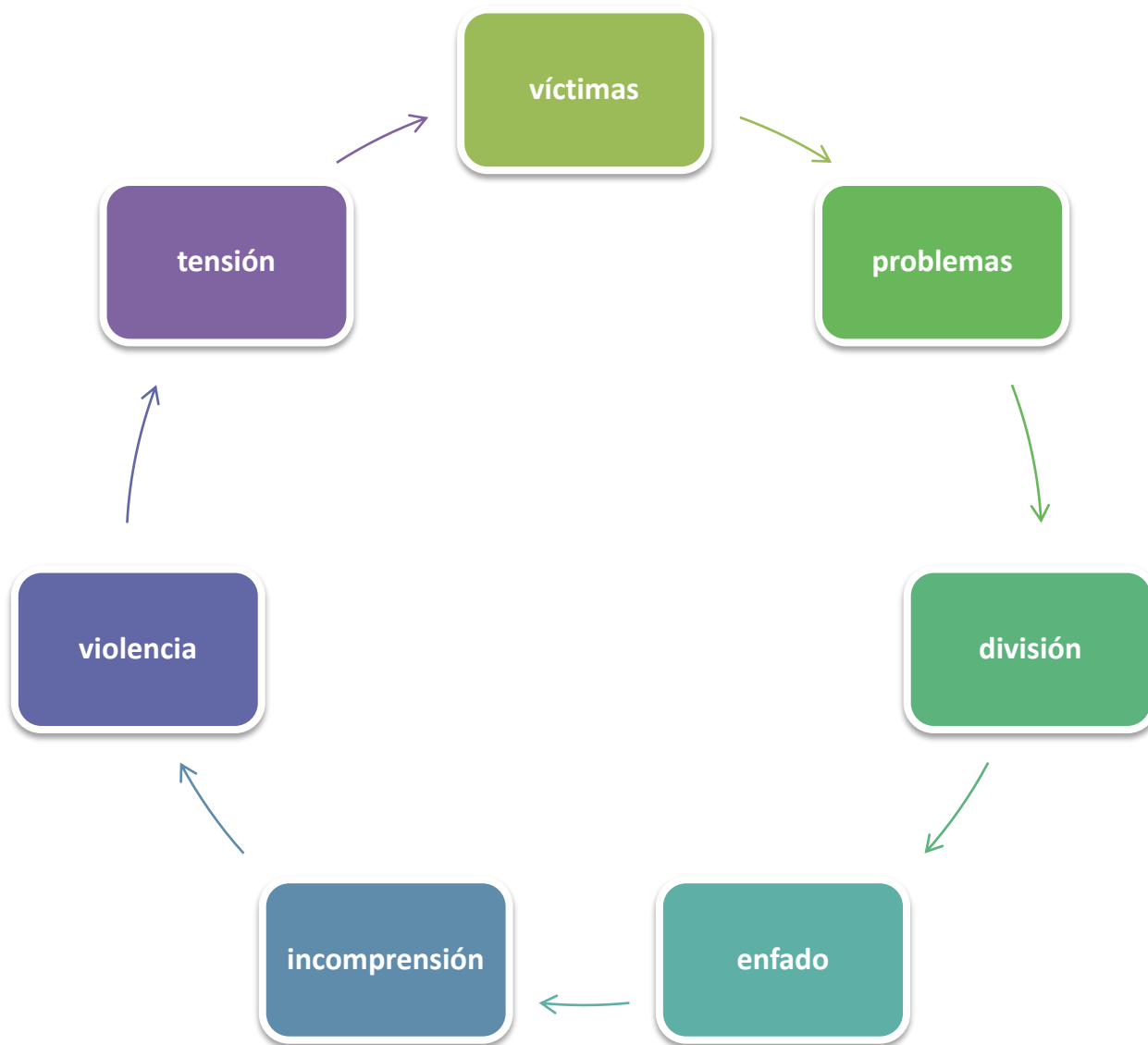
El conflicto:

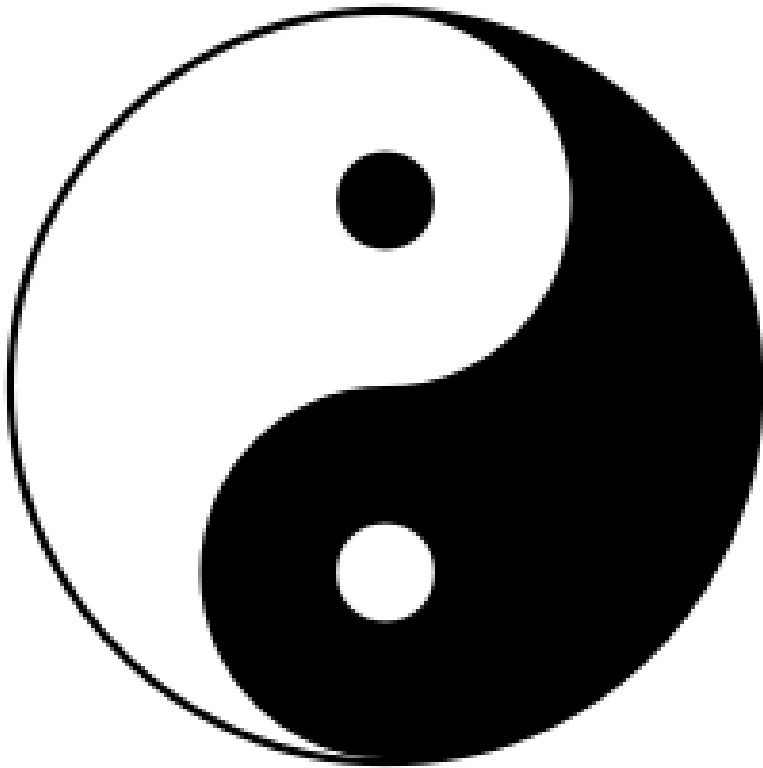
Es una situación en la que dos o más personas, entes, grupos o colectivos entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores, son percibidos como incompatibles entre las partes.

Un conflicto supone un proceso que es cambiante: nace, crece, se desarrolla y a veces se transforma, desaparece, se disuelve y otras veces, permanece estacionario y se hace crónico.



¿Qué te sugiere la palabra conflicto?:





El conflicto y el cambio son inseparables. Se influyen mutuamente. Sin procesos de cambio el ser humano y las sociedades a las que pertenece, serían incapaces de crecer y evolucionar, desarrollarse e innovar.

El cambio social trae nuevos e interesantes conflictos que redundan en la transformación del entorno.

El conflicto no es “per se” bueno o malo, depende de cómo se afronte y de las pérdidas o ganancias que conlleve.

En todo proceso de transformación, son determinantes las habilidades sociales de los interlocutores, así como su capacidad de comunicación y su predisposición a la creatividad.



El conflicto puede suponer en una comunidad...

Oportunidad de cambio

Ruptura con lo establecido

Consecuencia de una situación sostenida en el tiempo inasumible por parte de alguno/os de sus miembros

Desorden

Necesidad de recobrar el equilibrio



La Mediación como concepto:



REAL ACADEMIA ESPAÑOLA

(Del lat. *mediāre*).

1. intr. Llegar a la mitad de algo. U. t. en sent. fig.
2. intr. Interceder o rogar por alguien.
3. intr. Interponerse entre dos o más que riñen o contienden, procurando reconciliarlos y unirlos en amistad.
4. intr. Dicho de una cosa: Existir o estar en medio de otras.
5. intr. Dicho de una cosa: Ocurrir entre dos momentos.
6. intr. Dicho del tiempo: Pasar, transcurrir.
7. tr. p. us. Tomar un término medio entre dos extremos.

¿Qué es la mediación?:

La mediación es un modo eficaz, cada vez más utilizado, en el que se favorece la resolución de conflictos entre dos o más partes, gracias a la actuación de un tercero, que desde la imparcialidad busca las herramientas necesarias para conseguir el entendimiento y/o el mutuo acuerdo.

Los mediadores no podrán en ningún caso obviar la ley, ni fomentar medidas al margen de la misma o que la contravengan.

Los mediadores han de contar con el respeto y confianza de las partes implicadas en la disputa o conflicto.

Los mediadores buscan acercar posturas, facilitar los canales de comunicación y el entendimiento entre las partes. Sus decisiones se apoyan en el consenso, como principio vertebrador, y promueven satisfacer las demandas de los implicados sin beneficiar a unos frente al desamparo de otros.

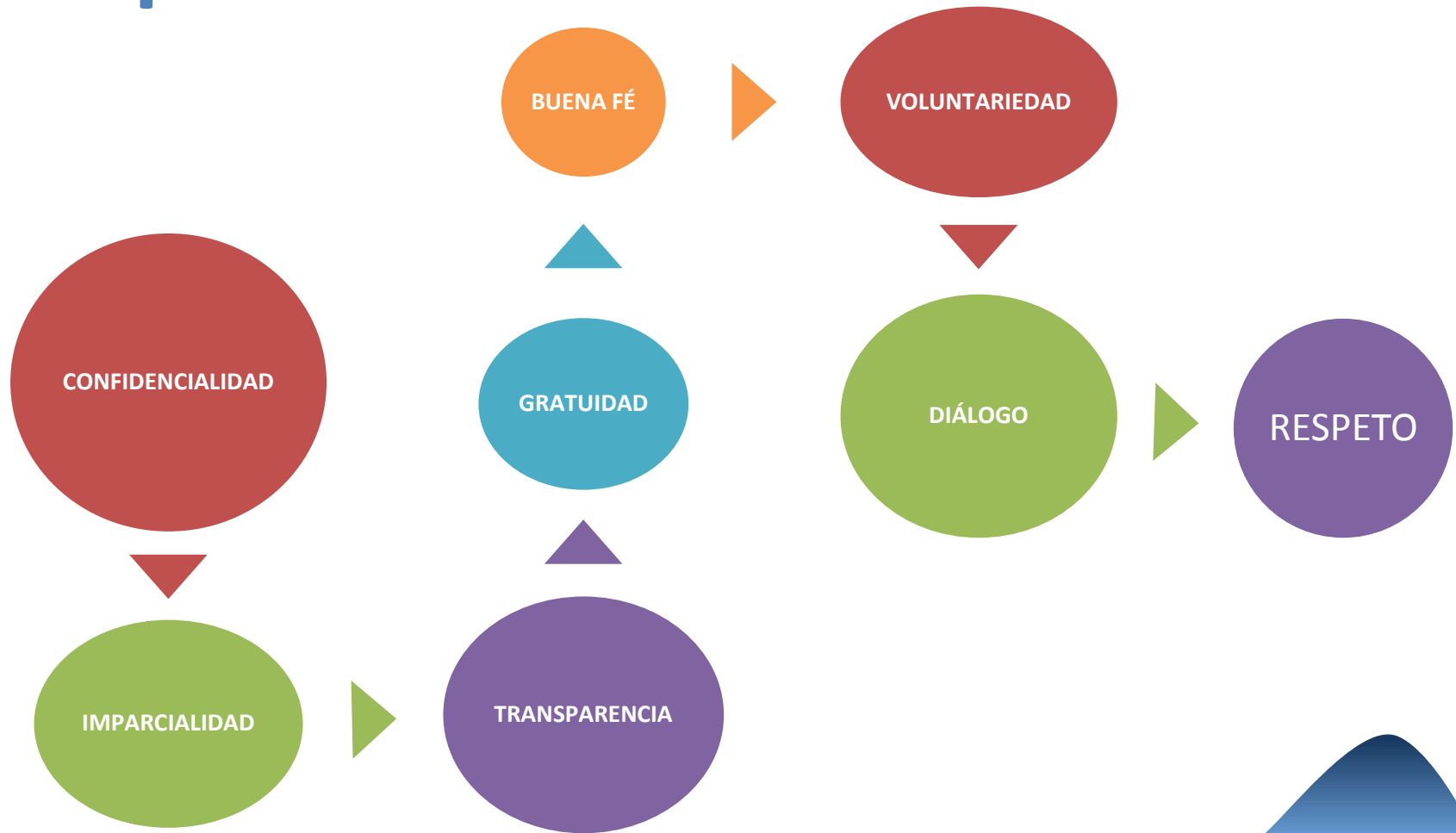


La mediación no es negociar...

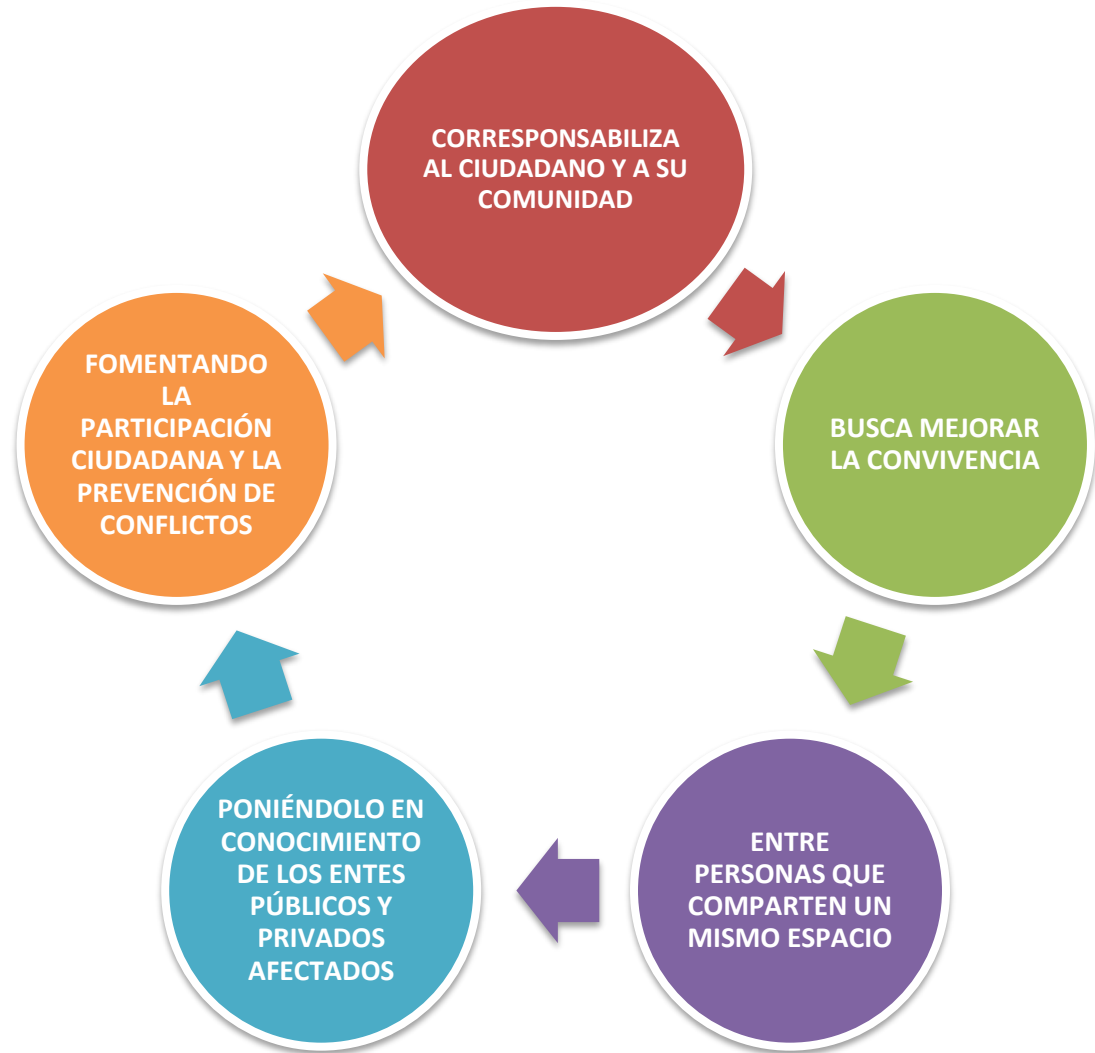
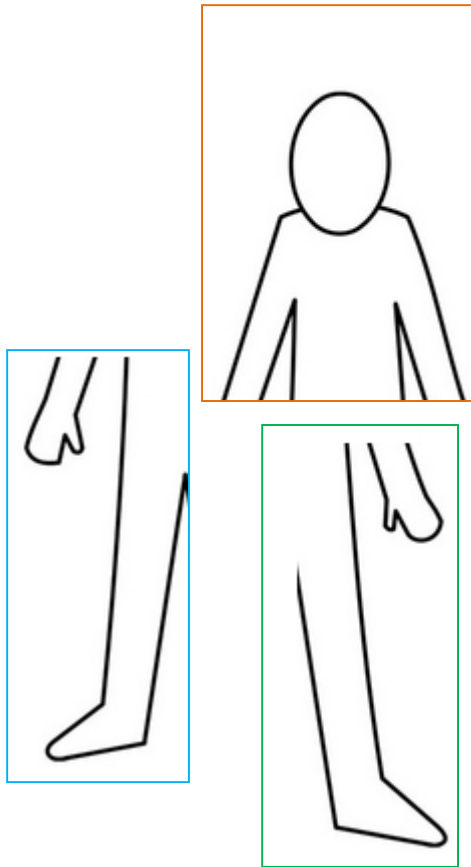
Incluye siempre a un
tercero imparcial que **NO**
impone una solución,
pero **SÍ facilita** el acuerdo
entre las partes



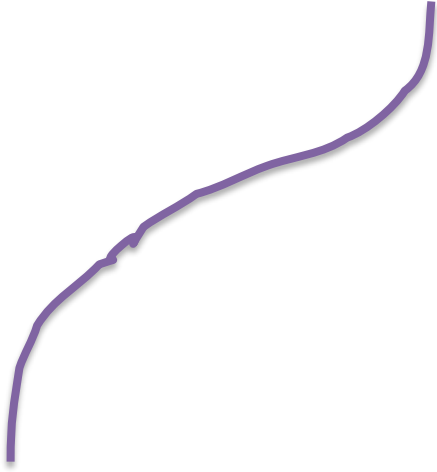
Principios:



La mediación comunitaria:



Participación Social:



CONJUNTO DE ACCIONES Y MECANISMOS puestos en marcha,
de forma **CONSENSUADA Y ORGANIZADA**, por los ciudadanos y
ciudadanas **PARA** la consecución del **BIEN COMÚN** y el
DESARROLLO SOCIAL



Participación ciudadana:

La posibilidad de poder tomar parte en las decisiones que afectan a mi vida cotidiana y a la gestión y construcción política, económica, social y cultural de la sociedad (centro, barrio, municipio,...)

....y de acceder a los espacios y mecanismos que visibilizan y representan mi condición de ciudadano o ciudadana

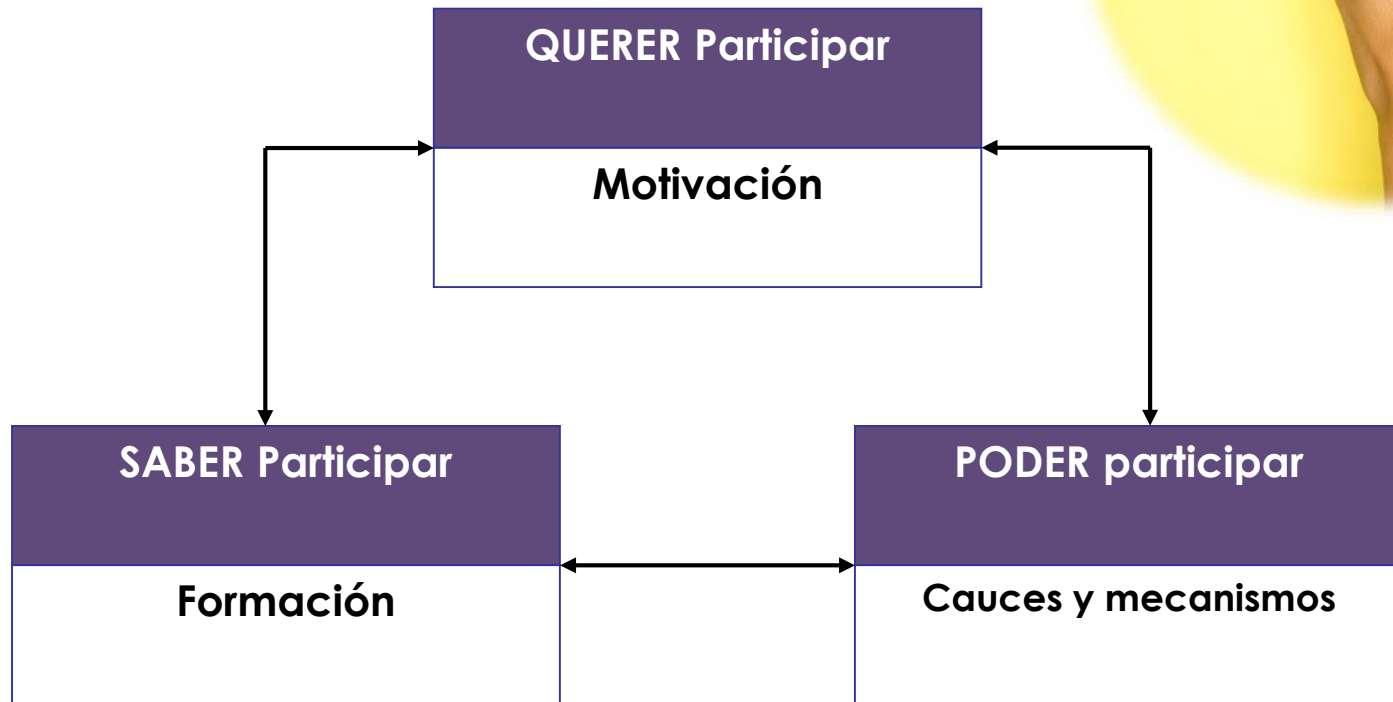
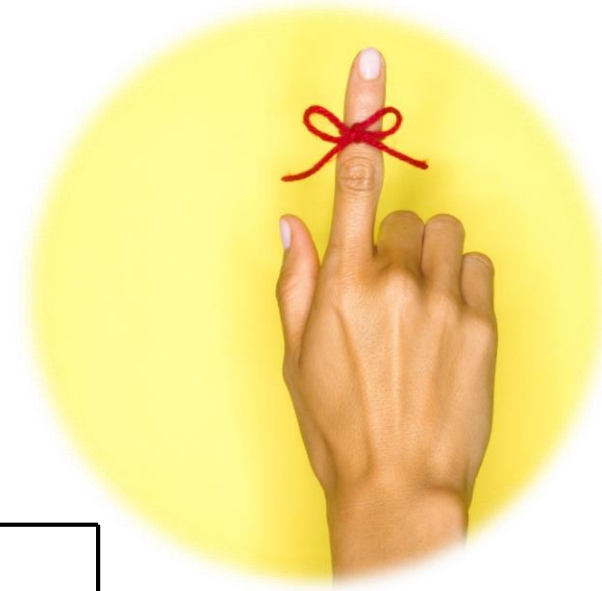


El concepto de participación:

SER PARTE	Redes sociales	Inclusivo	COMUNICACION
ESTAR EN	Lugar	Integrado Próximo	CONOCIMIENTO
SENTIRSE PARTE	Comunidad	Identidad	CONCIENCIA
TOMAR PARTE TENER PARTE	Proceso. Proyecto de futuro Procedimientos	Implicarse	ACCION
HACER PARTICIPACIÓN	Proceso	Implicarse	Donde los sujetos cooperan, comparten, se corresponsabilizan



Participación Activa:



Elementos que intervienen:



Las partes:

Es prioritario identificar a los protagonistas del conflicto.

Antes de intervenir hay que definir el escenario de actuación.

Dibujar un mapa conceptual en el que queden claros los posicionamientos y las relaciones existentes entre las partes.

Diferenciar a las partes implicadas de forma directa, de aquellas que lo son en un plano más secundario.

Diferenciar si el conflicto es interpersonal, intergrupal o interinstitucional.



Los principios y valores:

Son un compendio de elementos culturales e ideológicos, que justifican determinados comportamientos, desde una visión subjetiva y personal.

Estas creencias, interfieren en la evolución del conflicto de forma constante, disponiendo la actitud y predisposición de las partes hacia su resolución.

Un error de gran relevancia es el no encontrar puntos de encuentro desde el momento en el que se asientan las bases del proceso, provocando situaciones en las que lejos de flexibilizar posturas, se generan posiciones de intolerancia, demagogia y fundamentalismo.

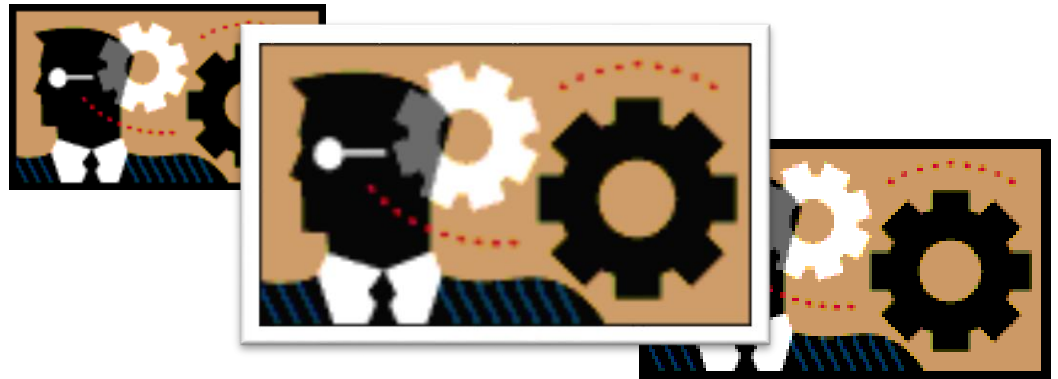


Las distintas percepciones del problema:

Son la visión de cada una de las partes enfrentadas.

En ellas juegan un papel esencial la historia personal, social o cultural de la persona implicada o del colectivo, así como su modo de vivenciar los cambios , en relación igualmente al momento y circunstancias en las que se produce el conflicto.

Bajo estas visiones distintas, se pueden entrever los verdaderos miedos, reticencias, reservas o resistencias ante el cambio, influyentes en cada una de las partes.

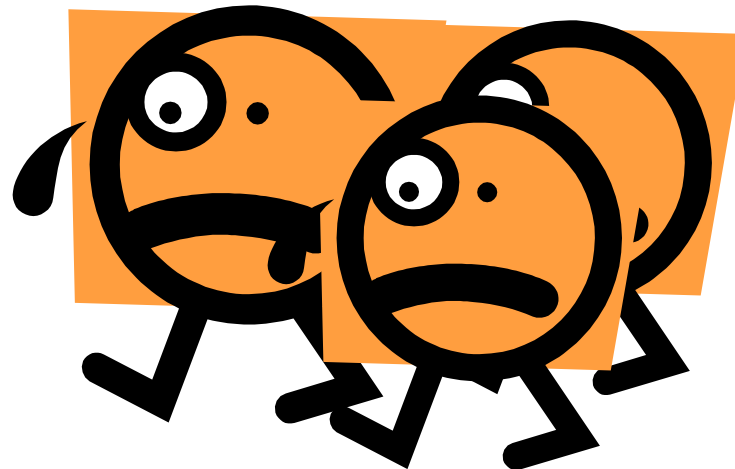


La carga emocional:

Aglutina el conjunto resultante de la suma de emociones y sentimientos.

Identificar las emociones, las sensaciones o las percepciones desde lo propio hacia lo colectivo, es un punto clave a tener en cuenta en el proceso de mediación.

Este concepto es fundamental a la hora de afrontar la disposición de posibles soluciones, pues una de las partes o ambas, pueden percibir que lo ofertado no es representativo, a pesar de suponer un buen acuerdo.



Las posiciones:



Se refieren al estado inicial de las partes.

En principio nos sitúan ante aquello reclamado por cada uno de los implicados, y cuya satisfacción es desde su punto de vista, la compensación justa ante el agravio.

Este concepto es fundamental a la hora de afrontar la disposición de posibles soluciones, pues una de las partes o ambas, pueden percibir que lo ofertado no es representativo, a pesar de suponer objetivamente un buen acuerdo.

A menudo las posiciones no dejan ver los verdaderos intereses y necesidades de las partes, debido a la inflexibilidad de origen que emana de las mismas.

Las posiciones suelen ser rígidas, mientras que la mediación se basa en la comunicación activa y en la apertura hacia la negociación.

Los intereses y necesidades:

Los intereses son los beneficios o contraprestaciones a las que optan las partes desde sus diferentes perspectivas.

Normalmente los intereses subyacen a las posiciones, de ahí que éstas a menudo interfieran negativamente en el proceso.

Para llegar lo antes posible a una negociación aceptable tenemos que pasar cuanto antes de la **posición** → a la identificación y protagonismo del **interés**.

Las necesidades hacen referencia al mínimo necesario e imprescindible para que un individuo o colectivo esté en óptimas condiciones:

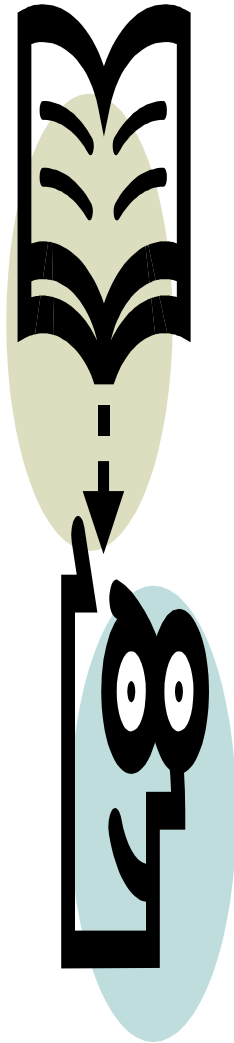
Libertad

Dignidad

Respeto

Seguridad

Pertenencia



Actividad en la red:

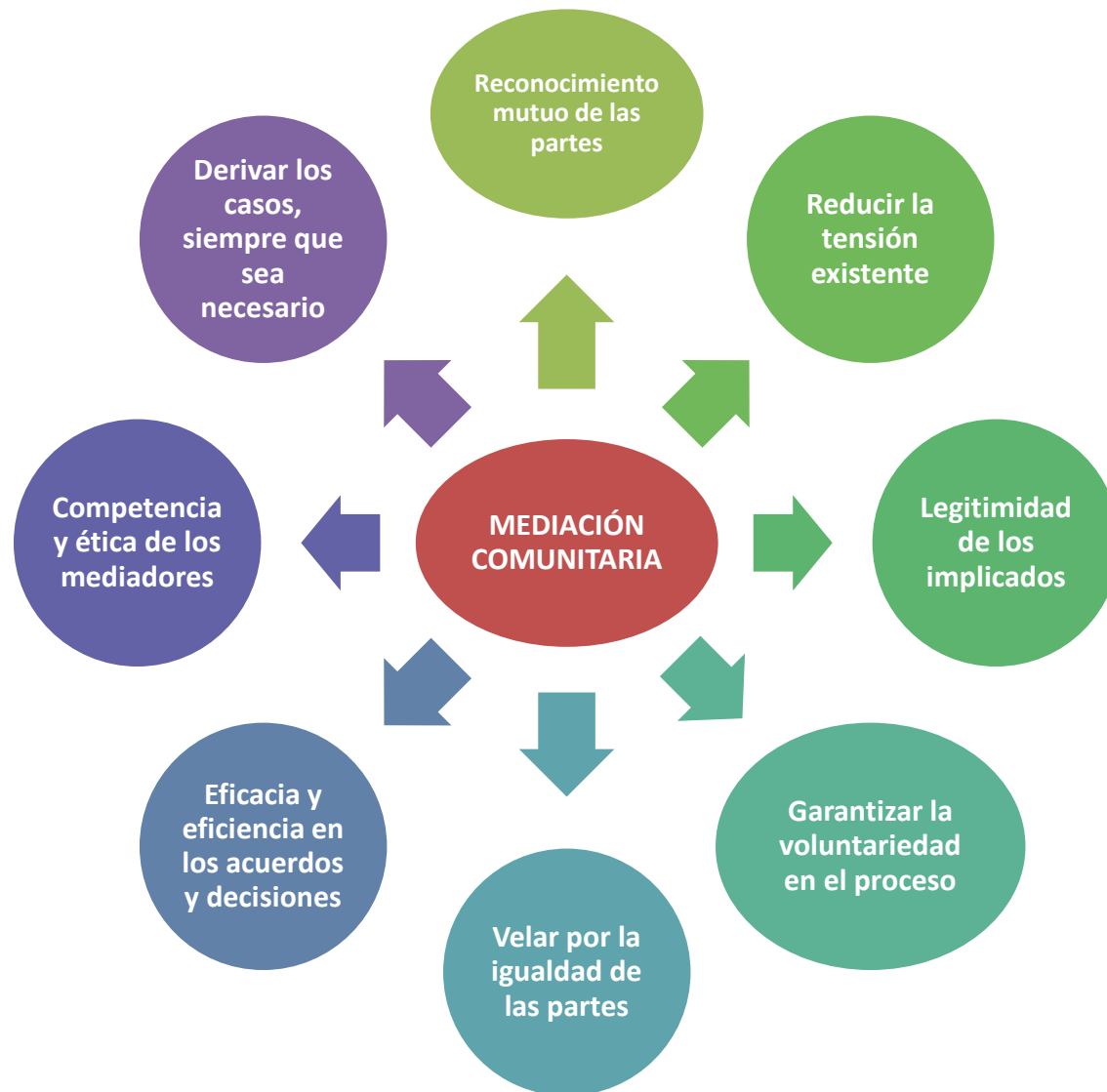
Busca alguna noticia en la que se recoja un conflicto actual (social, vecinal, cultural...) puedes elegir el medio que prefieras.

Intenta identificar los elementos que intervienen:

- Las partes
- Los principios y valores
- Las distintas percepciones del problema
- La carga emocional
- Las posiciones
- Los intereses y necesidades



La mediación aporta:



Para empezar...

**NO PODEMOS NEGAR LA
EXISTENCIA DEL
CONFLICTO**



La intervención en un conflicto
requiere de...

PREPARACIÓN

Estrategias

Técnicas

Uno de los objetivos básicos...

NO es sólo el de
conseguir una solución
temporal

La mediación
comunitaria busca
mejorar las relaciones

Pasos a seguir:



Enmarcar el proceso

1. **Acercar** a las partes

Feedback

2. **Recogida** de datos e información

Identificar

3. Poner en **relieve** los problemas a tratar

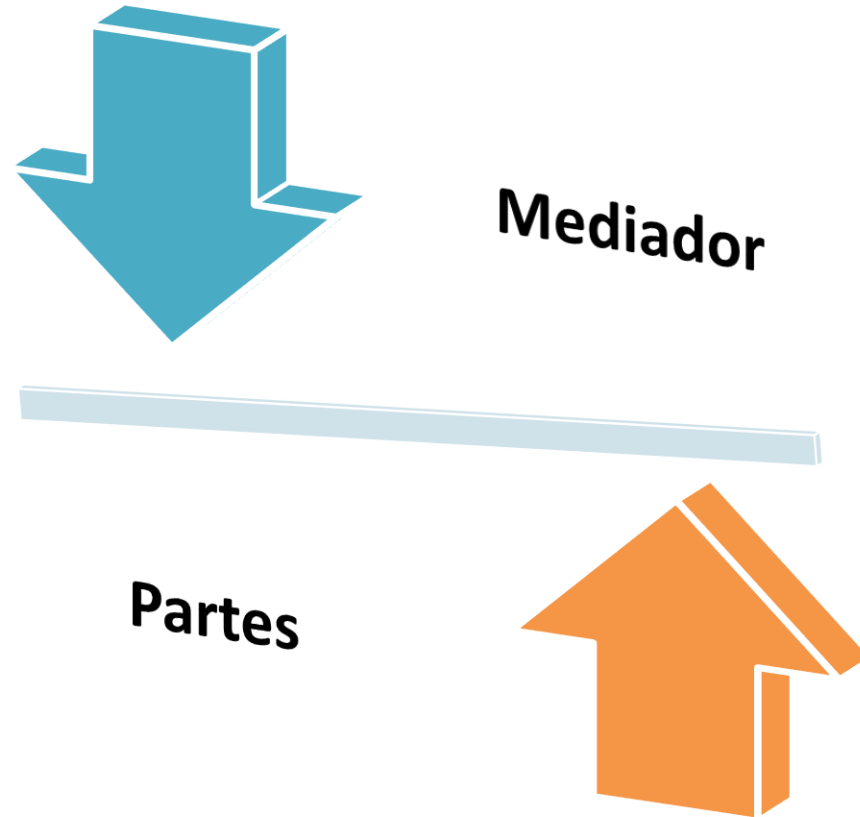
Momento para el diálogo

4. **Proponer alternativas**

Recapitulación

5. **Buscar acuerdos**

Habilidades necesarias en el proceso...



Habilidades del mediador

Escucha activa

- Parafrasear la información proporcionada por los interlocutores.
- Recoger la información, sintetizarla, resumirla y disponerla para el diálogo.

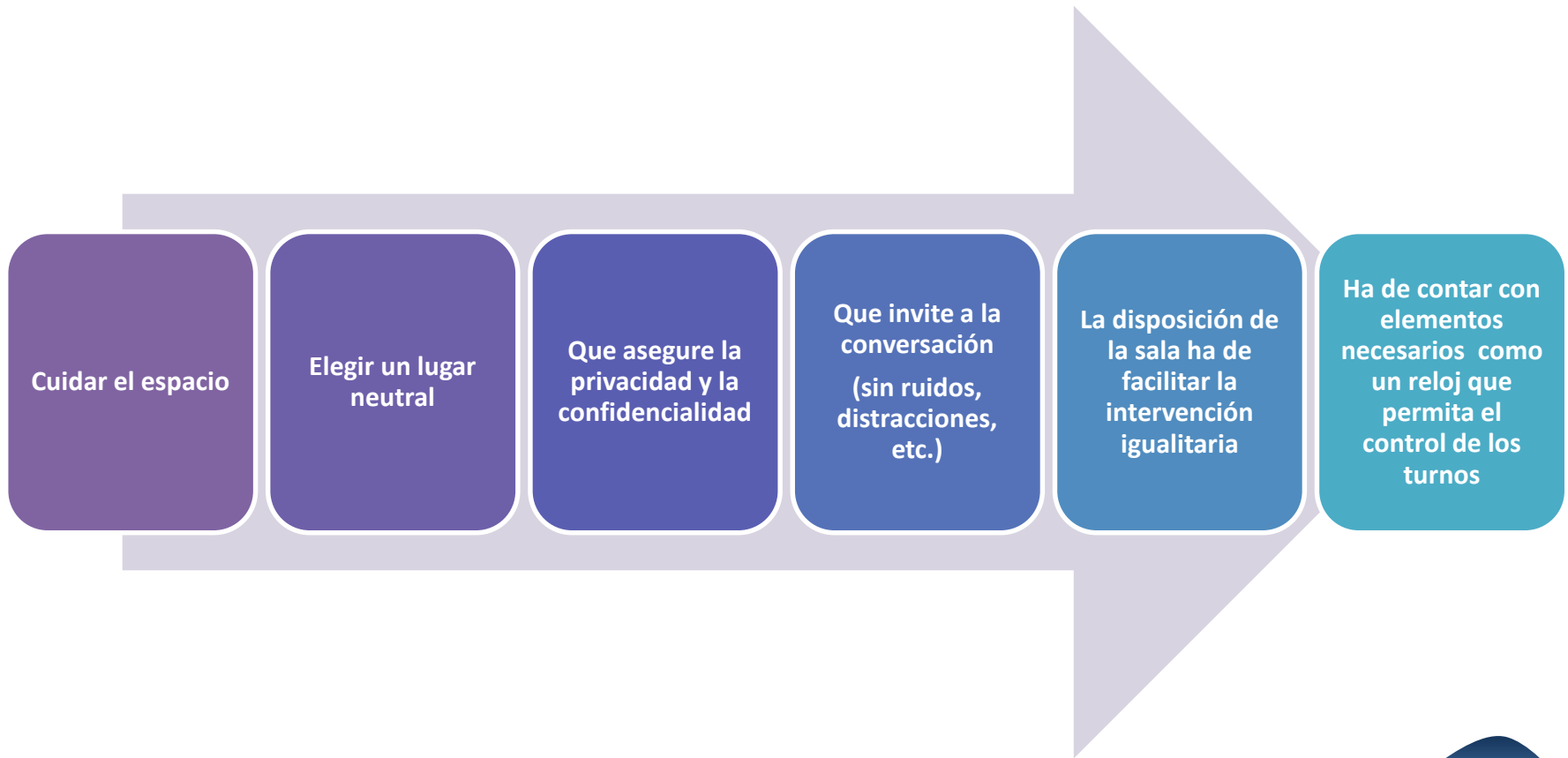
Reformulación

- Evitar el uso de un lenguaje agresivo y poco adecuado.
- Controlar el uso de los tiempos.
- Guardar y respetar los silencios producto de la emoción.

Clarificación de argumentos y contenidos

- Realizar las preguntas necesarias para que no se generen dudas.
- Incentivar el diálogo.
- No postergar las decisiones de las partes.
- No particularizar/No generalizar.
- Intervenir cuando sea necesario buscando la armonía en el proceso.

El setting:



Habilidades de las partes

Asertividad

- Respetar los propios derechos sin vulnerar los del resto de intervinientes.
- Actuar sin ofender.
- Transmitir las emociones, sentimientos, dudas...de forma ordenada y respetuosa.

Empatía

- Capacidad de ponerse en el lugar del otro.
- Hacer ver al otro que se le comprende.
- Utilizar un lenguaje verbal que invite al diálogo, no mostrarse cerrado, opaco, huidizo o esquivo.
- Mantenerse conectado en la conversación, respetando los turnos.

Predisposición al acuerdo

- No rellenar el tiempo con cuestiones poco relevantes.
- Ser y mostrarse receptivo.
- Argumentar y aportar información clara y concisa.
- Interactuar e intercambiar experiencias, opiniones, sugerencias, etc.
- Mostrarse reflexivo.
- Pedir espacio y comprensión.

Habilidades de las partes

Recordar que un mal
acuerdo, es mejor que un
buen juicio

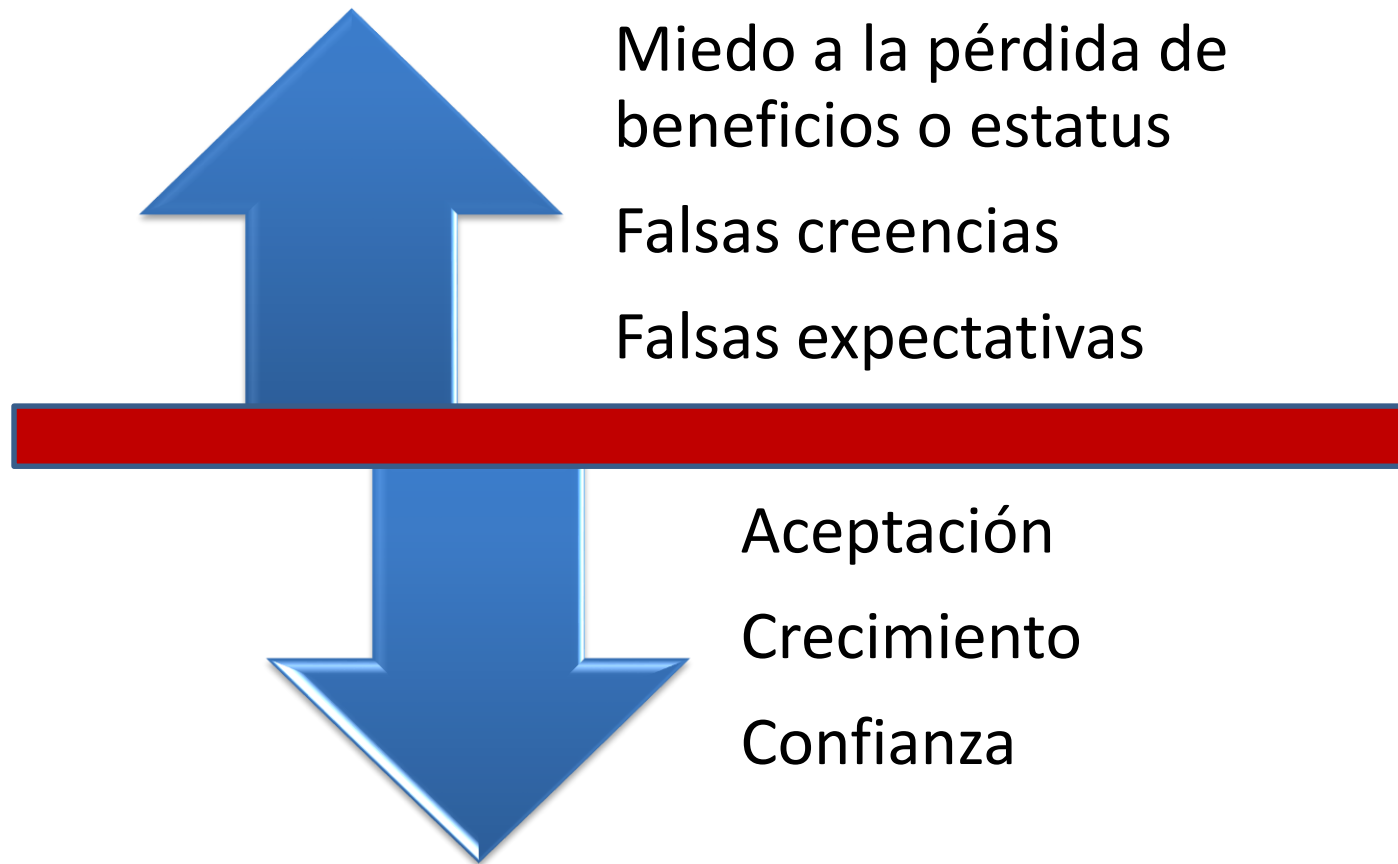


Elementos que ponen en riesgo el acuerdo:

- Resistencia al cambio
- Falta de visión de conjunto (perspectiva sistémica)
- La manipulación inconsciente, desde alguna o todas las partes
- La transferencia y contratransferencia del mediador
- Anclarse en cuestiones intrascendentes y recurrentes
- Proyecciones
- El autoboicot...



Resistencia al cambio:



Actividad en la red:

Te proponemos que visiones este video:

“El huevo”

<http://www.youtube.com/watch?v=uLHPItY4jLI>



Falta de visión de conjunto:

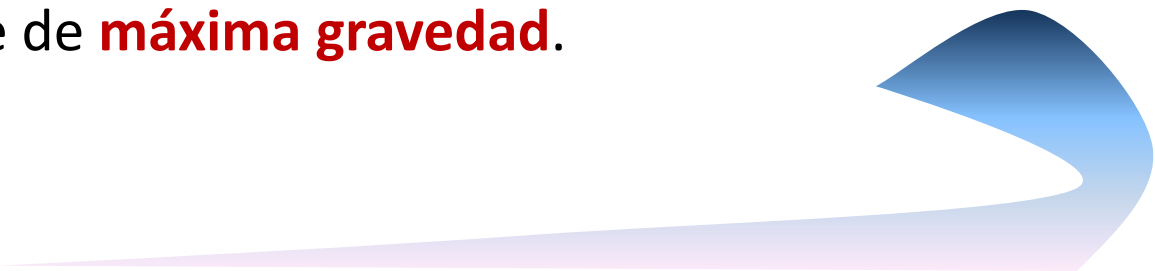


- Entender que cualquier cambio afectará a todo nuestro entorno, posición y percepción personal.
- Se basa en la perspectiva sistémica, formulada por Ludwing von Bertalanffy. Considera los sistemas como conjuntos de elementos que guardan estrechas relaciones entre sí, y mantienen al sistema directa o indirectamente unido de modo más o menos estable.



La manipulación:

- Está relacionada con el deseo de “salirse con la suya” o de “llevar la razón” de una de las partes o de todos los intervinientes. Es de carácter inconsciente, en principio sin intencionalidad manifiesta o mala fe.
- La manipulación puede formularse a través de actitudes que basan la relación en el humor, la seducción, la agresividad, la indecisión, la pena, la impuntualidad ... Suele ser de índole sutil, hasta el punto de ser dificultosa su detección.
- Su versión más censurable, pasa por inducir al miedo, la vergüenza, el desánimo... al resto de intervinientes. En este punto ha de considerarse de **máxima gravedad**.



Transferencia y contratransferencia:



Transferencia:
concepto relacionado
con los
desplazamientos de
afectos entre las
partes. Puede basarse
en sentimientos
positivos o negativos,
hacia las otras partes
o hacia el mediador.

Contratransferencia:
se relaciona con los
sentimientos o carga
emocional del
mediador y que en el
momento del
conflicto, pueden
influir en sus pautas o
recomendaciones.

Proyecciones:

Mecanismo de defensa que se activa ante la percepción de amenaza o pérdida

Atribuye a otras personas pensamientos o interpretaciones que no se pueden verificar

Se basa en la fantasía propia y la dirige al resto de las partes

Da por hecho la reacción de la otra persona, ya sea parte implicada o mediador



Auto - boicot:

Se basa en el bloqueo inconsciente que repercute en el éxito del proceso

Desvela perfiles pasivos

Empaña de pesimismo el diálogo

Recorre a frases deslegitimantes:

“total no vamos a arreglar nada”

“esto no soluciona nada”

“esto es una pérdida de tiempo”

“me da igual lo que hablemos”

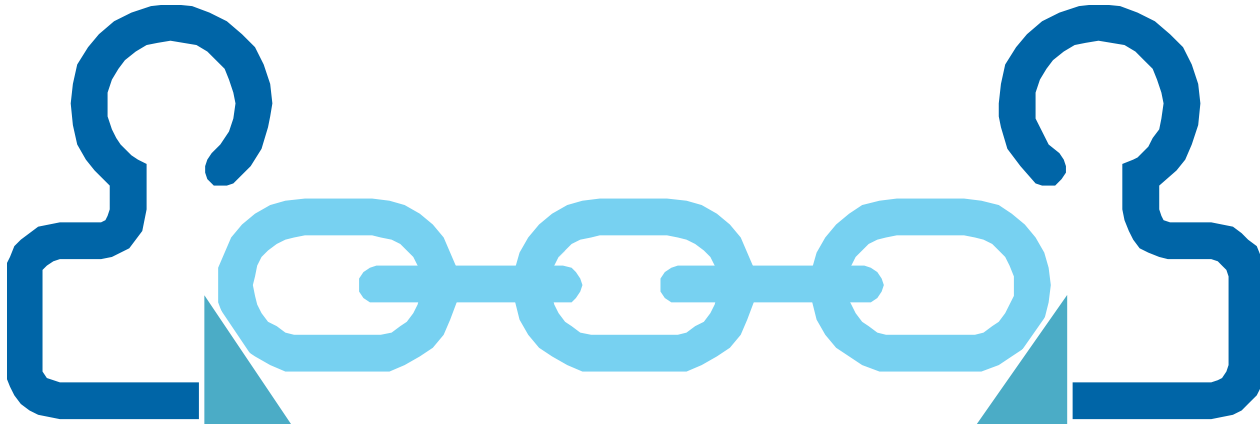


El acuerdo:

- A pesar de tratarse de un medio “informal”, preferiblemente ha de redactarse y ser ratificado por las partes, así como por el mediador.
- Ha de recurrir en su redacción al lenguaje sencillo, de fácil comprensión.
- Ha de ser realista y asumible por las partes.



El seguimiento:



El mediador puede comprometerse a establecer un calendario de seguimiento

Las partes pueden comprometerse a ser ellas las encargadas de dar cuenta al mediador

Comunidad de Madrid



¡Muchas gracias!