

JEFATURA SUPERIOR DE POLICÍA DE LA COMUNIDAD VALENCIANA
Jornada Actualización en Estrategias de Mediación Social
Valencia, 24 de mayo de 2013

Hacia una cultura de mediación



María Isabel Viana
Universitat de València

Hacia una cultura de mediación

Orígenes y ámbitos de aplicación de la mediación

Concepto de mediación: análisis de sus elementos constitutivos

Estilos de afrontamiento de conflictos: el modelo "gano-ganas"

Negociación; Mediación; Arbitraje y Juicio

Mediación formal y mediación informal

Características de la mediación

Modelos o escuelas de mediación

Proceso de mediación: espacios y fases

Errores más comunes de las personas mediadoras

Límites a la mediación

La mediación escolar

La mediación como cultura

ORÍGENES Y ÁMBITOS DE APLICACIÓN DE LA MEDIACIÓN

ORIGEN

- “Novedad antigua”, en todas las culturas.
- Embrión: años 40 Europa y Estados Unidos, investigaciones sobre la paz y la guerra.
- EEUU, años 60 y 70, exigencia ciudadana de otro tipo de justicia (Watergate y Vietnam) y demanda gubernamental y judicial, un sistema judicial menos formal y engorroso . Así, los programas de mediación comunitaria más antiguos de los años 60 de Filadelfia y Columbus, Ohio, fueron desarrollados por fiscales y tribunales para acelerar y mejorar el proceso de los casos criminales menores.
- EEUU, años 90, la mediación tiene una presencia importante en el sistema legal y judicial (Texas, Florida, y California, instancia obligatoria previa al juicio, salvo en los penales).

ÁMBITOS

- Extensión geográfica:
 - Inglaterra (años 70); Argentina (años 90)...
 - España, años 80, en el ámbito privado en conflictos familiares , años 90, ámbito penal juvenil, ámbito escolar...
- Extensión en cuanto a los ámbitos de aplicación, cubriendo prácticamente todos los ámbitos de interrelación humana: empresas, familias, escuelas, organizaciones, instituciones, justicia, policía, comunidades, relaciones internacionales, salud, consumo, medioambiente, intercultural...



CONCEPTO DE MEDIACIÓN: ANÁLISIS DE SUS ELEMENTOS CONSTITUTIVOS

La mediación es un método alternativo de resolución de conflictos en el que las partes son asistidas por un tercero, la persona mediadora, neutral y sin poder de decisión.

La mediación es un proceso iniciado para la resolución de un conflicto en el que las partes son ayudadas por un tercero, la persona mediadora, para llegar por ellas mismas a un acuerdo satisfactorio para ambas, que tiene efectos más allá de la finalización del propio proceso por cuanto supone un aprendizaje y una transformación de las relaciones y exige un compromiso de intentar soluciones a futuras disputas a través de la negociación (Viana, 2011).

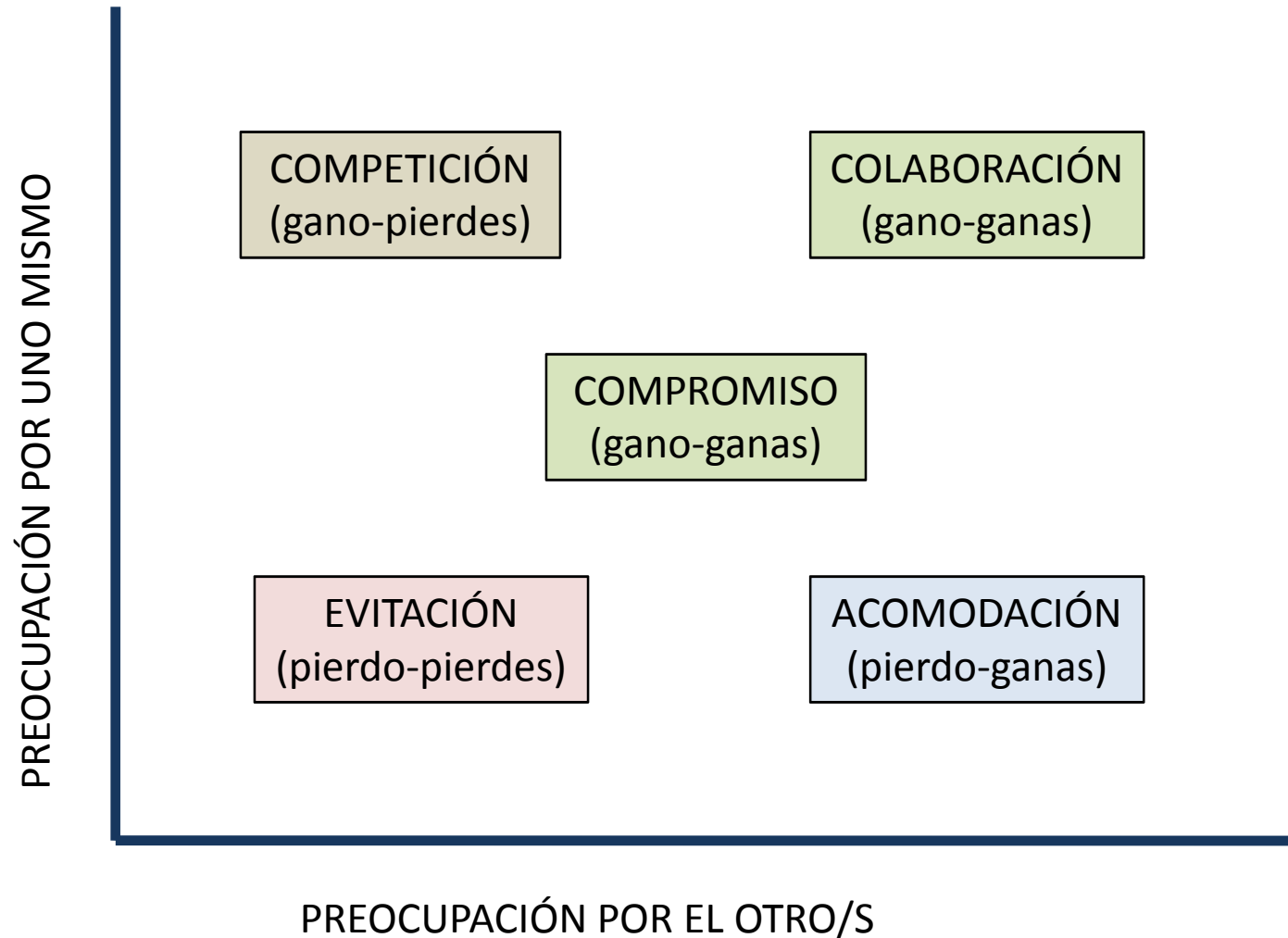


LA MEDIACIÓN COMO INTERVENCIÓN Y COMO PREVENCIÓN

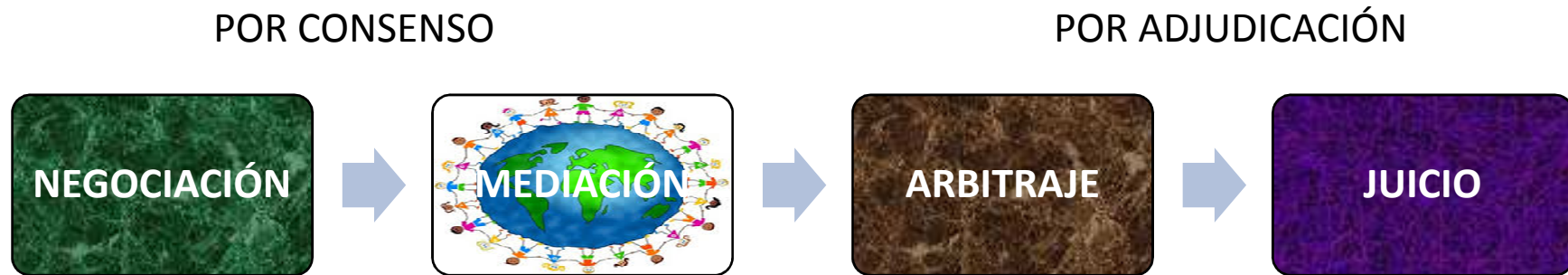
María Isabel Viana Orta



ESTILOS DE AFRONTAMIENTO DE CONFLICTOS: EL MODELO “GANO-GANAS”



PROCESOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



Procesos de RC	¿Cómo acuden las partes?	¿Quién resuelve?
JUICIO	Obligatoriamente	El juez
ARBITRAJE	Voluntariamente	El árbitro
MEDIACIÓN	Voluntariamente	Las partes
Importancia del rol que se adopte		

MEDIACIÓN FORMAL Y MEDIACIÓN INFORMAL



MEDIACIÓN FORMAL

- Formación de la persona mediadora
- Proceso “formal” (con todas las formalidades de procedimiento)

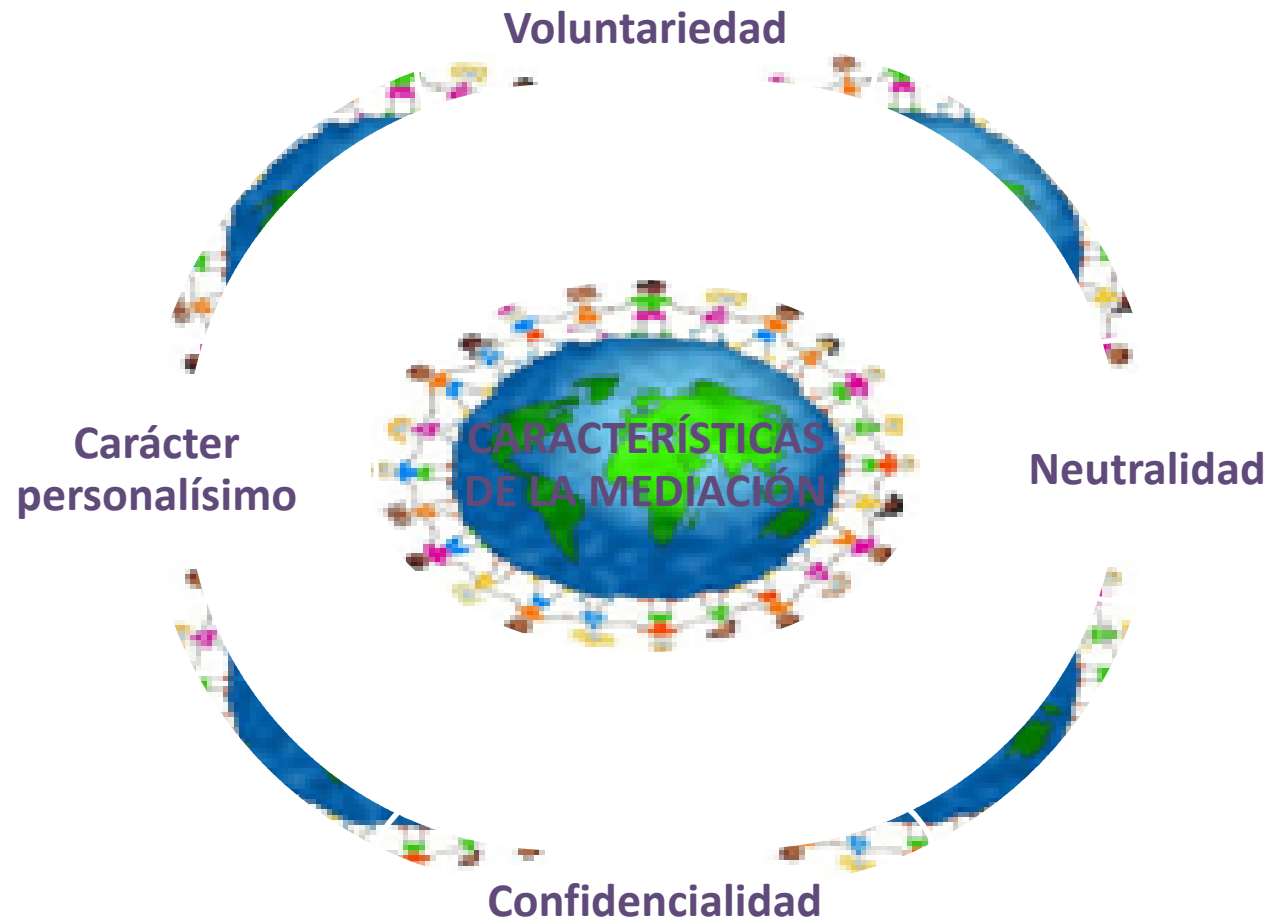


MEDIACIÓN INFORMAL

- Sin formación de la persona mediadora
- Sin proceso “formal” (proceso no sujeto a formalidades)



CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN



MODELOS O ESCUELAS DE MEDIACIÓN



Adaptado de Munné y Mac-Cragh, 2006	MODELO TRADICIONAL LINEAL DE HARVARD	MODELO CIRCULAR-NARRATIVO	MODELO TRANSFORMATIVO
REPRESENTANTES	Fisher, Ury, Rafia, Antonio Vidal	Sara Cobb, Marinés Suares, Crhistian Chambert	Bush, Folguer, Léderach, Boqué, Farré
OBJETIVO	-Llegar al acuerdo mutuo -Disminuir las diferencias	Trabajar la comunicación para cambiar el punto de observación y así cambiar la realidad	-Transformar el conflicto y las relaciones -Trabajar las diferencias
ÁMBITOS PREFERENTES	Negociaciones empresariales e internacionales	Mediación familiar y escolar	Mediación escolar e internacional
ASPECTO ESENCIAL	Llegar a intereses negociables partiendo de posiciones contrapuestas e innegociables	Modificar las narraciones para llegar a modificar la percepción de la realidad. Somos lo que nos contamos	Cambiar no sólo las situaciones sino también a las personas
CONCEPCIÓN DEL CONFLICTO	-El conflicto es acultural, atemporal y apersonal -Es la contraposición de las posiciones -Es negativo y debe desaparecer	-El conflicto es un proceso mental, con un potencial de cambio a través de otro proceso mental - Un solo elemento es suficiente para iniciar el cambio en los sistemas en conflicto	-El conflicto es una oportunidad de crecimiento -Es inherente a la persona y a la sociedad. No desaparece sino que se transforma

PROCESO DE MEDIACIÓN: ESPACIO Y TIEMPO

ESPACIO

LA IMPORTANCIA DEL ESPACIO EN EL ENCUENTRO DE MEDIACIÓN

TIEMPO: FASES EN UN PROCESO DE MEDIACIÓN <small>(Adaptado de Torrego, 2003)</small>	OBJETIVO
1. PREMEDIACIÓN Fase previa a la mediación propiamente dicha	- Determinar si la mediación es apropiada para el caso - Crear condiciones que faciliten el acceso a la mediación
2. PRESENTACIÓN Y REGLAS DEL JUEGO Quiénes somos y cómo va a ser el proceso	Crear confianza en el proceso
3. CUÉNTAME Qué ha pasado	-Poder exponer su versión del conflicto y expresar sus sentimientos -Poder desahogarse y sentirse escuchados
4. ACLARAR EL PROBLEMA Dónde estamos	Identificar en qué consiste el conflicto y consensuar los temas más importantes para las partes
5. PROPONER SOLUCIONES Cómo salimos	Tratar cada tema y buscar posibles vías de solución
6. LLEGAR A UN ACUERDO Quién hace qué, cómo, cuándo y dónde	Evaluar las propuestas, ventajas y dificultades de cada una, y llegar a un acuerdo

María Isabel Viana Orta



ERRORES MÁS COMUNES DE LA PERSONA MEDIADORA: “LO QUE NO SE DEBE HACER”

HACER DEMASIADAS PREGUNTAS	-No es fundamental disponer de más información sino de tener claro que dispones de <i>la más importante</i> . -Practica la escucha activa y deja que las partes se expresen a <i>su modo</i> , incluso respetando sus silencios.
PREGUNTAR DEMASIADOS “POR QUÉS”	En lugar de ¿Por qué le insultaste?, dile mejor, “Cuéntame más de lo que ocurrió justo antes de que él/ella dijera que le habías insultado...”
DISCUTIR CON UNA DE LAS PARTES	No muestres disgusto ni te opongas a lo que diga una de las partes.
EMITIR JUICIOS	-No digas “Uno de vosotros debe de estar mintiendo...” sino “Ambos tenéis puntos de vista diferentes sobre lo que ocurrió” -Tampoco digas “Eso son tonterías...” di en su lugar “Si esto os interesa podemos hablarlo en otro momento”
DAR CONSEJOS	En vez de decir “Recordad lo importante que es el respeto mutuo”, fórmulo como “¿Cómo os gustaría que fuera vuestra relación en el futuro?”
AMENAZAR A LAS PARTES	No digas “Si no resolvéis esto tendréis que solucionarlo con un expediente”. Mejor “Acordasteis intentar resolverlo, puede que sea duro, pero a pesar de ello hemos avanzado mucho, y es importante que sigamos en este sentido”
FORZAR LA RECONCILIACIÓN	-Será obvio cuando las partes lleguen al acuerdo, no lo fuerces. -- No les pidas que sean amigos otra vez o que se den la mano, pregúntales “Qué podéis hacer para encontraros más satisfechos?”
IMPONER LA MEDIACIÓN	-Indaga cómo les afectará las decisiones que están tomando en ese momento, la proyección para ellos en el futuro, para que sean conscientes de lo que son capaces. -- Lo más importante es que sepan que pueden retomarlo en el momento en que se sientan preparados o lo crean oportuno, que tienen la puerta abierta. -- Felicítalas por los esfuerzos que han hecho y lo que han colaborado, y respeta sus sentimientos de no querer continuar.
LAS “DOCE TÍPICAS”	-MANDAR, DIRIGIR; AMENAZAR; SERMONEAR; DAR LECCIONES; ACONSEJAR; CONSOLAR, ANIMAR; APROBAR; DESAPROBAR; INSULTAR; INTERPRETAR; INTERROGAR; IRONIZAR.

Torrego, 2003)



LÍMITES A LA MEDIACIÓN



No cabe ninguna duda de que **todos los conflictos no son mediables**.



Determinados conflictos (ej. delitos que cursan con violencia) o las características personales de las partes (ej. patologías emocionales graves) desaconsejan el uso de la mediación.



Estos casos deben ser dirigidos directamente a otro tipo de procesos como pueden ser los judiciales o los terapéuticos, fundamentalmente.



Cuando hay violencia, hay autores que consideran que no se debería mediar, y otros que consideran que algunas situaciones penales sí que pueden mediar, y suelen tomar en consideración aspectos como la gradación del delito o falta, la edad del delincuente, la existencia o no de antecedentes delictivos, etc.



No obstante, en algunos de estos supuestos podemos observar la tendencia a favor de la llamada **“mediación reparadora, restaurativa o conciliadora”** utilizada a posteriori del juicio y cuyo objetivo es la reparación del daño causado y/o la reconciliación entre las partes.



LA MEDIACIÓN ESCOLAR



Primeras experiencias y regulación normativa

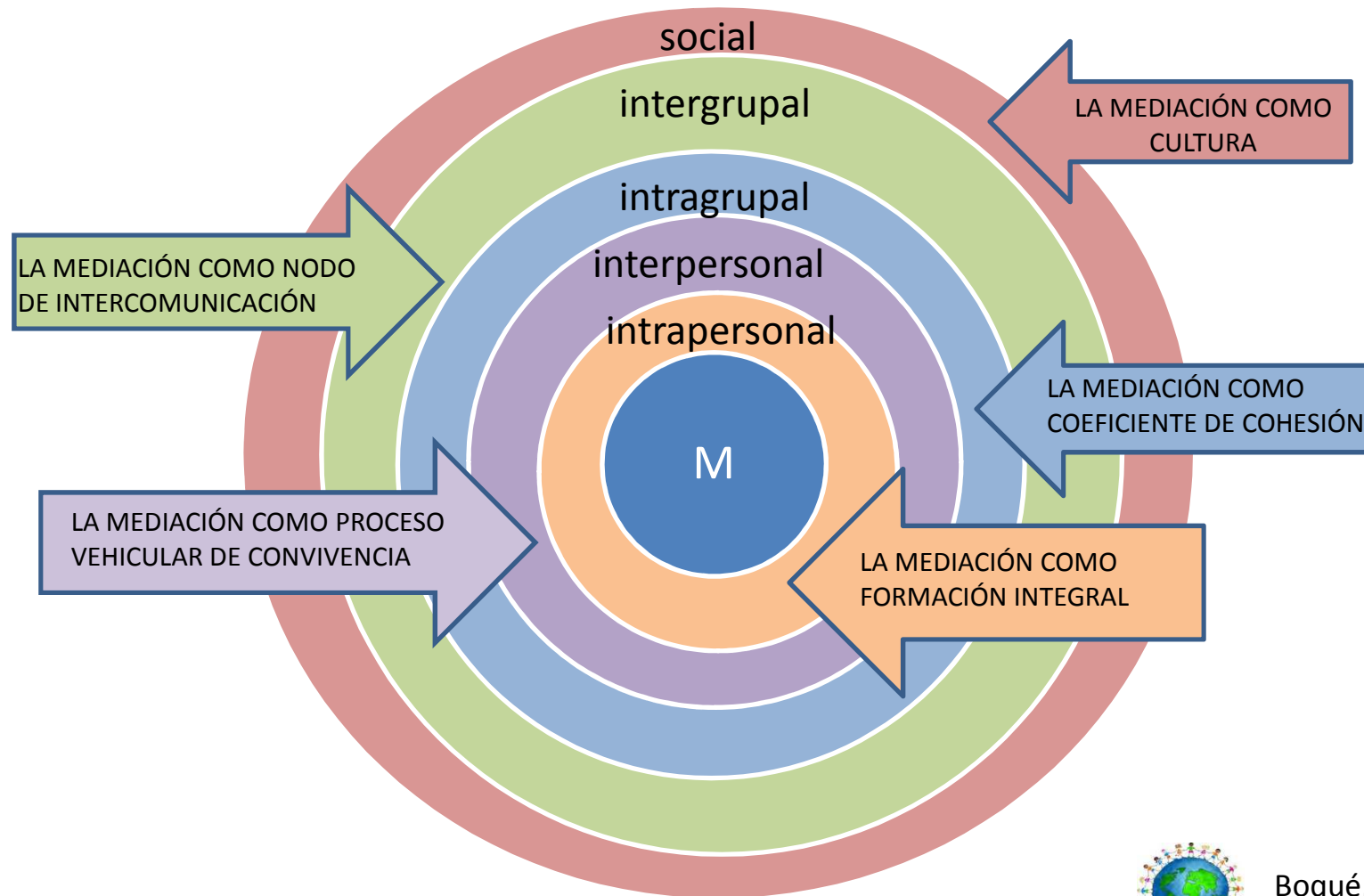
Plan Director para la Convivencia y la Mejora de la Seguridad Escolar

Relación con el régimen disciplinario:

- Mediación ajena
- Mediación en caso de conductas contrarias a las normas de convivencia o gravemente perjudiciales para la convivencia (previa, paralela y posterior al procedimiento)

La mediación a corto, a medio y a largo plazo

CULTURA DE MEDIACIÓN Y CAMBIO SOCIAL: LOS VALORES PEDAGÓGICOS DE LA MEDIACIÓN



CULTURA DE MEDIACIÓN Y CAMBIO SOCIAL: LOS 10 PRINCIPIOS DE LA CULTURA DE MEDIACIÓN

PRINCIPIO 1: La humildad -y la sabiduría- de admitir que muchas veces se necesita ayuda externa para poder solucionar las propias dificultades.

PRINCIPIO 2: Responsabilizarse de los propios actos y de sus consecuencias.

PRINCIPIO 3: El respeto por un mismo. La búsqueda de los propios deseos, necesidades y valores.

PRINCIPIO 4: El respeto por los demás. La comprensión de los deseos, necesidades y valores del otro.

PRINCIPIO 5: La necesidad de privacidad en los momentos difíciles.

PRINCIPIO 6: EL reconocimiento de los momentos de crisis y de los conflictos como algo inherente a la persona.

PRINCIPIO 7: La comprensión del sufrimiento que producen los conflictos.

PRINCIPIO 8: La creencia en las propias posibilidades y en las del otro.

PRINCIPIO 9: La potenciación de la creatividad sobre una base de realidad.

PRINCIPIO 10: La capacidad de aprender de los momentos críticos.



LA MEDIACIÓN COMO CULTURA



“Para que la cultura de mediación se instaure en nuestras sociedades, las personas mediadoras, sea cual fuere su ámbito de acción, deberán acercarse a la ciudadanía desde el rigor que comporta el **dominio de unas técnicas**, el **conocimiento profundo de un arte** y la **autenticidad de una ética universal**. Es, pues, en el cruce de estas tres coordenadas donde un proceso mediador cristaliza propiciando el cambio social que, átomo a átomo, conduce hacia una existencia no violenta.” (Boqué, 2003)



6 Sé aquello que desearías que fuese el mundo *9

M.K. Gandhi

¡Muchas gracias por vuestra atención!

M.Isabel.Viana@uv.es

María Isabel Viana Orta