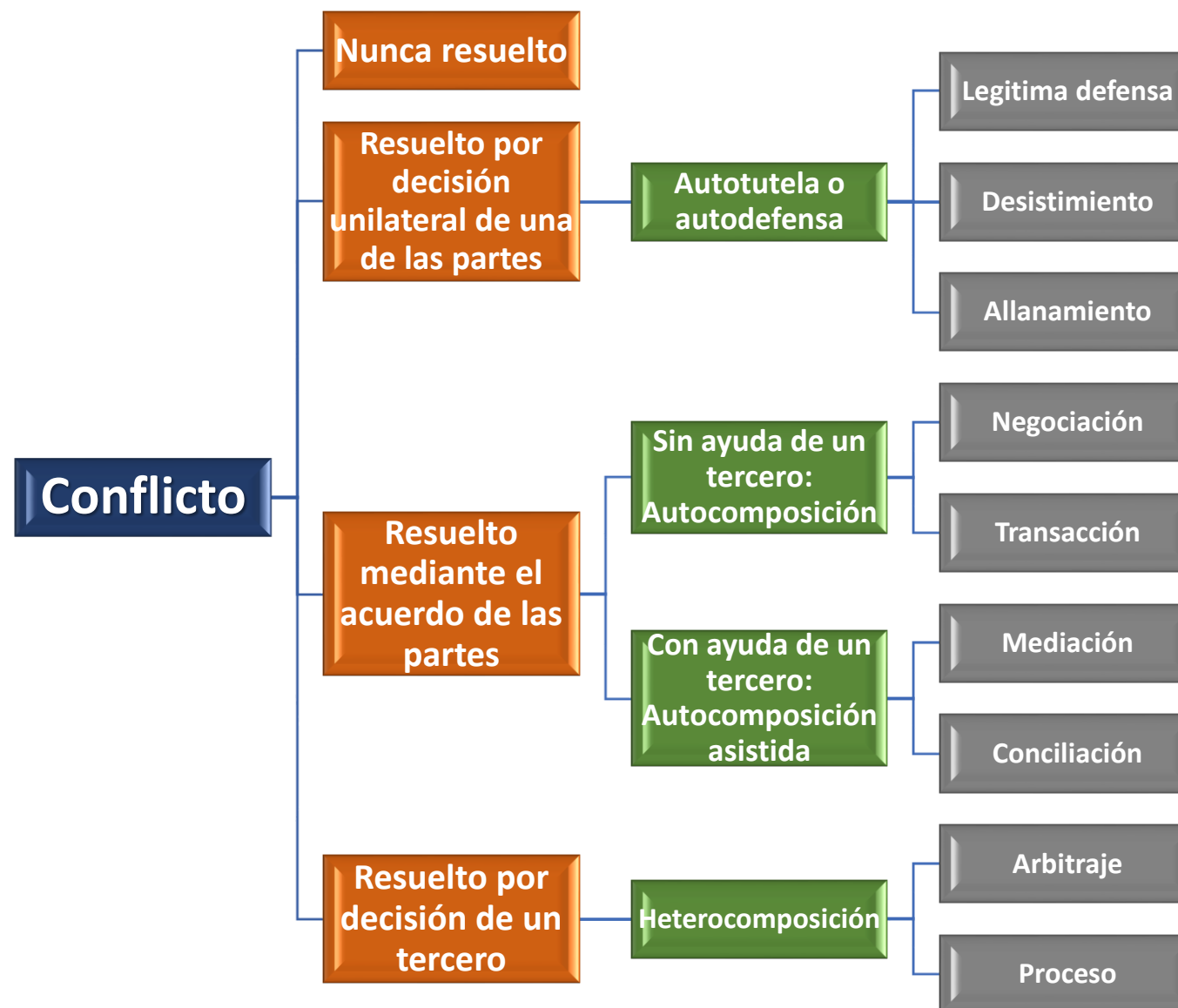
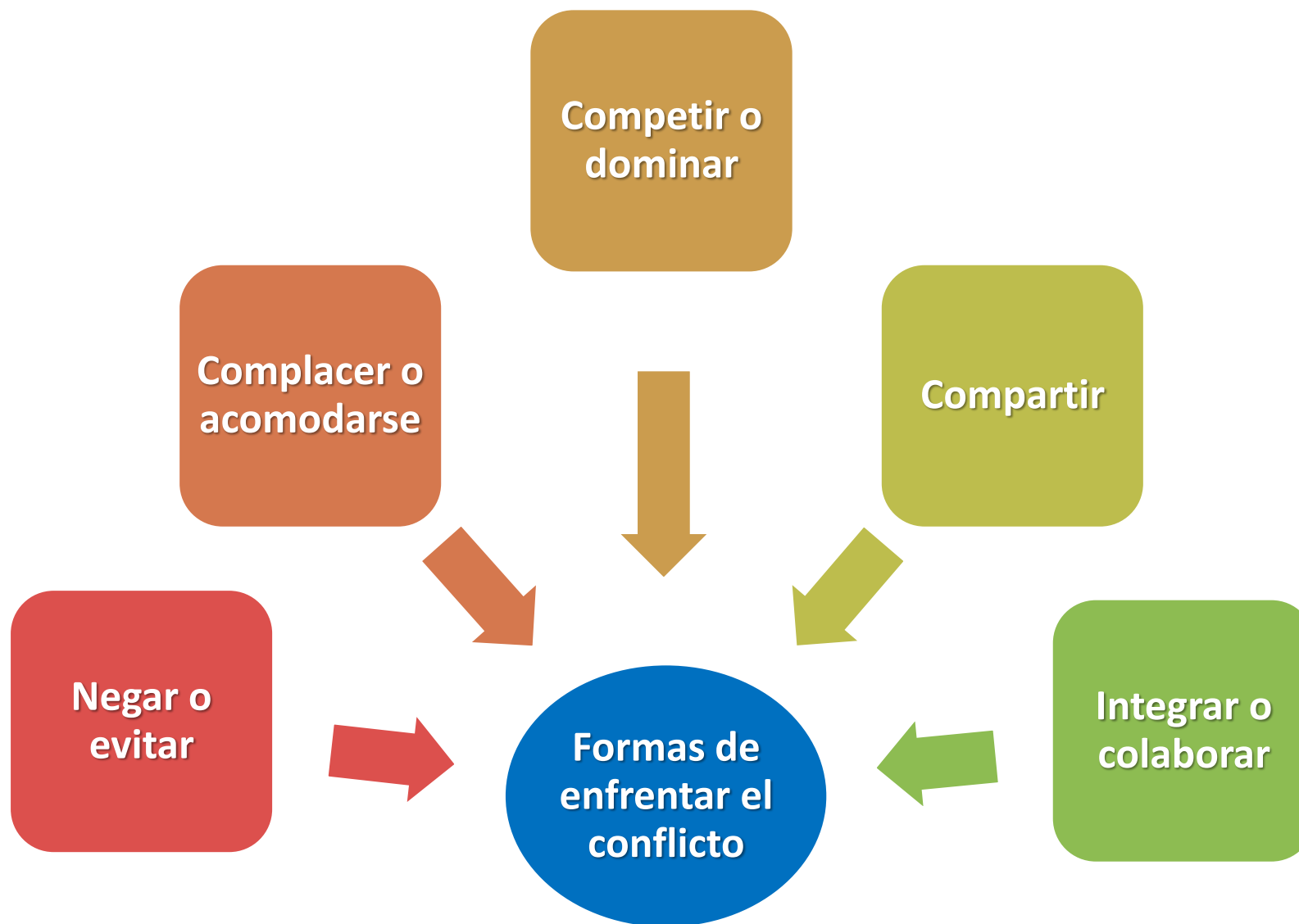


MODELOS METODOLOGICOS DE LOS MASC

DRA CLARA BEATRIZ GONZÁLEZ ALARCÓN





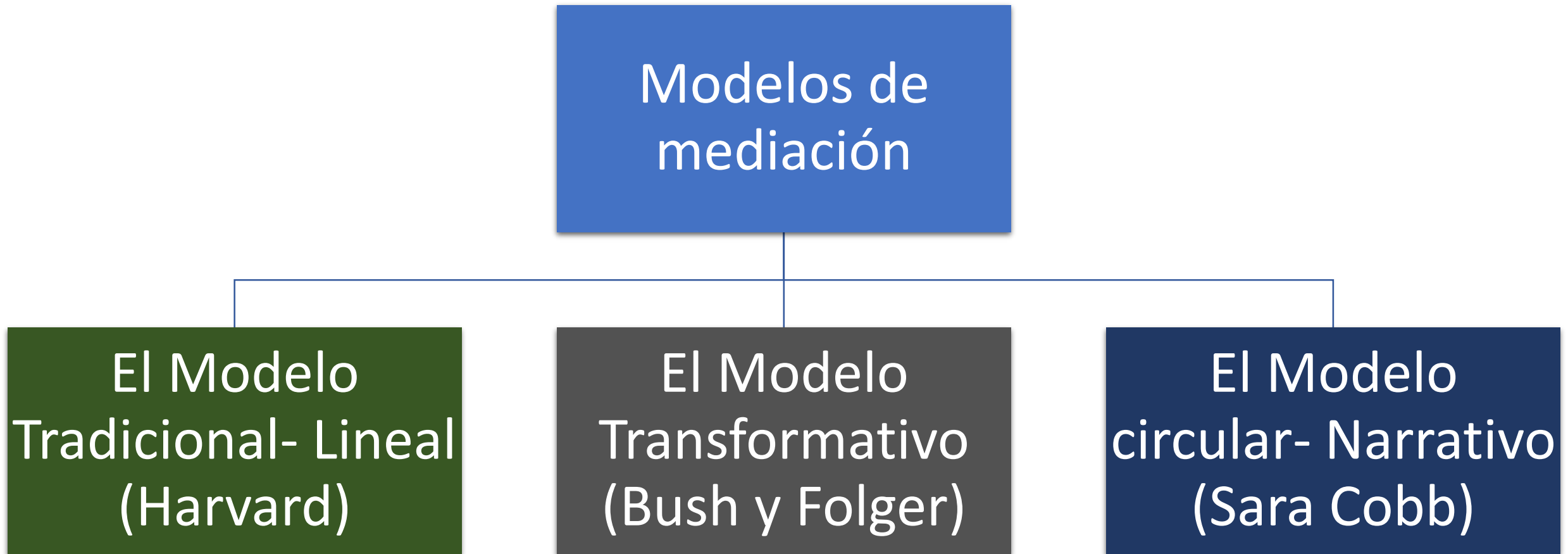
- El acto de la mediación es un **acto comunicacional**, conversacional.

Por lo tanto, la **forma de conceptualizar** la comunicación (**contenido y relación**) es uno de sus elementos fundamentales.



¿CUÁL ES EL OBJETIVO DEL MEDIADOR ANTE EL CONFLICTO?

Descubrir los **verdaderos** temas involucrados en el conflicto.
Entender la **diferencia** entre lo que quieren y lo que necesitan.
Considerar realmente las **opciones** posibles.



EL MODELO TRADICIONAL- LINEAL (HARVARD)

Su fundamentación Comunicación:

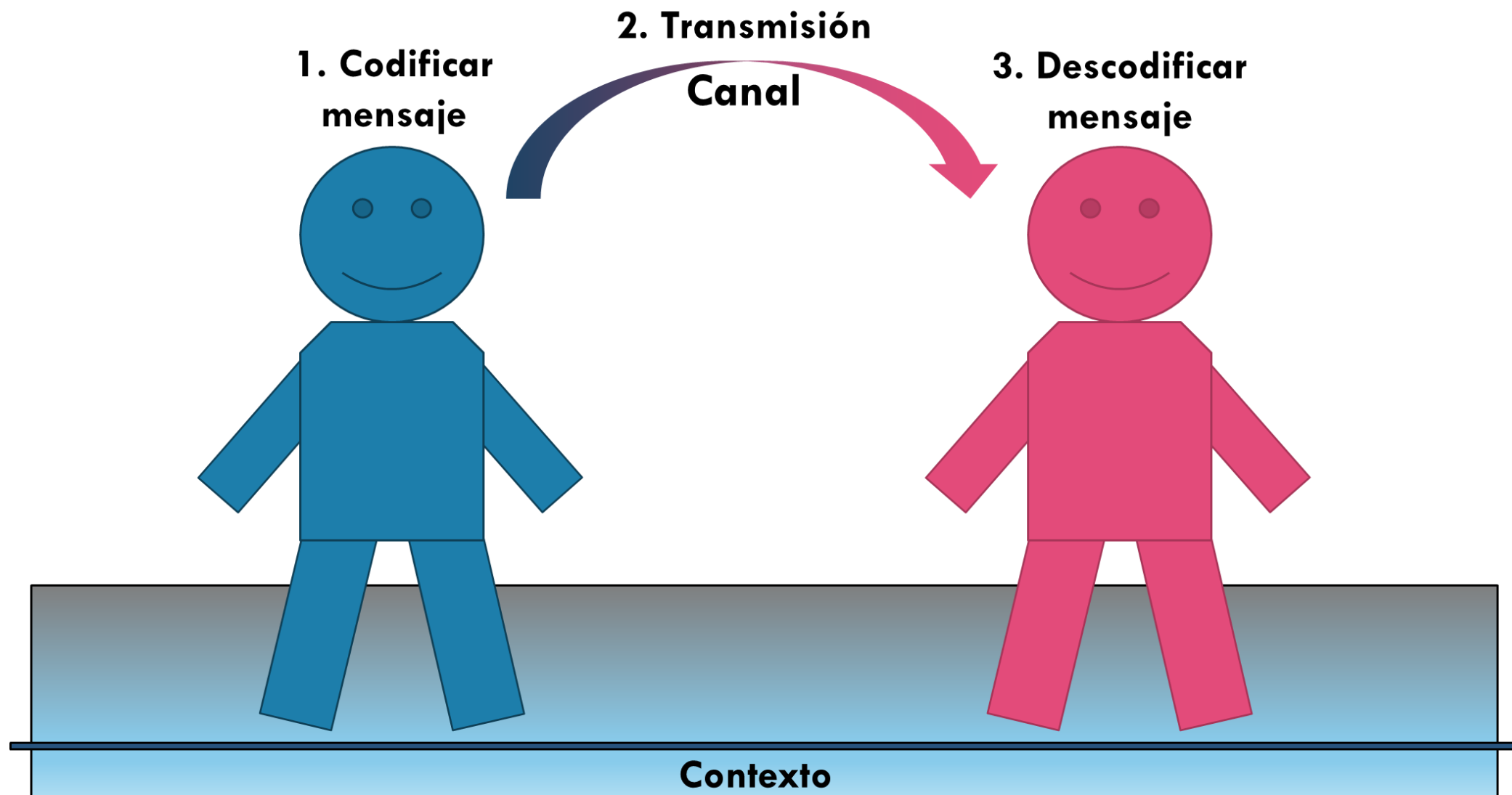
Es entendida en el sentido lineal. Consiste en dos individuos que se comunican. Cada uno expresa su contenido y el otro “escucha” el contenido, o no lo hace.

La función del mediador es ser un facilitador de la comunicación para poder lograr un diálogo que es entendido como una Comunicación bilateral efectiva.

Está centrada en lo verbal.

MODELO TRADICIONAL HARDVARIANO LINEAL

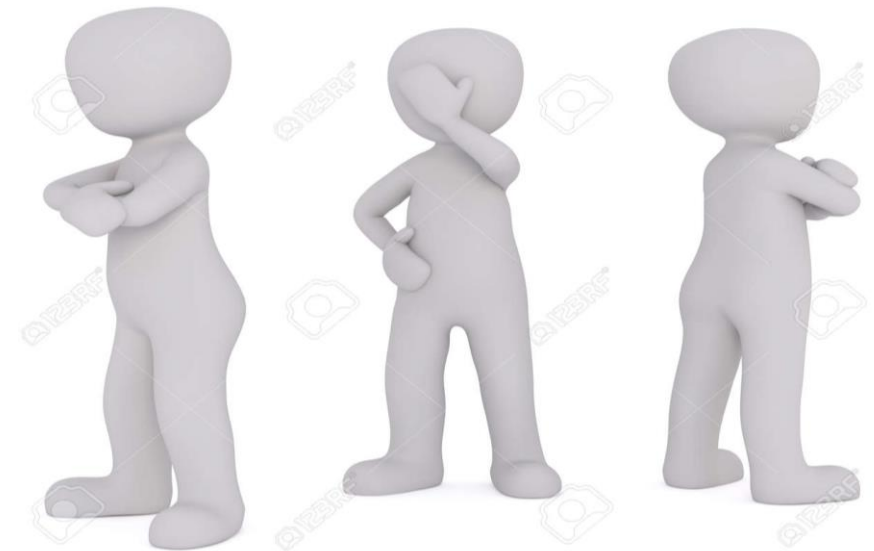
- ➡ Va por el cuerdo, no por las personas
- ➡ Va al grano
- ➡ Se centra en el acuerdo
- ➡ No produce cambios significativos
- ➡ No es tan importante la causa que originó el conflicto
- ➡ No es determinante el contexto en el que se produce el conflicto



...MODELO TRADICIONAL HARDVARIANO

**Separa a las personas de los eventos (problemas)
emociones y sentimientos quedan de lado (no
terapéutico) detecta intereses detrás de
posiciones.**

**No es tan importante el factor relacional entre las
personas**



...MODELO TRADICIONAL HARDVARIANO



**Potencia el diálogo tratando de
eliminar percepciones erróneas.**

...MODELO TRADICIONAL HARDVARIANO

Está retomado desde la economía con el interés por la maximización de utilidades.

Toma el modelo de economía de patton y fisher que más que mediación hablan de negociación, pretende “ganar-ganar” y esa también es la meta de la mediación.



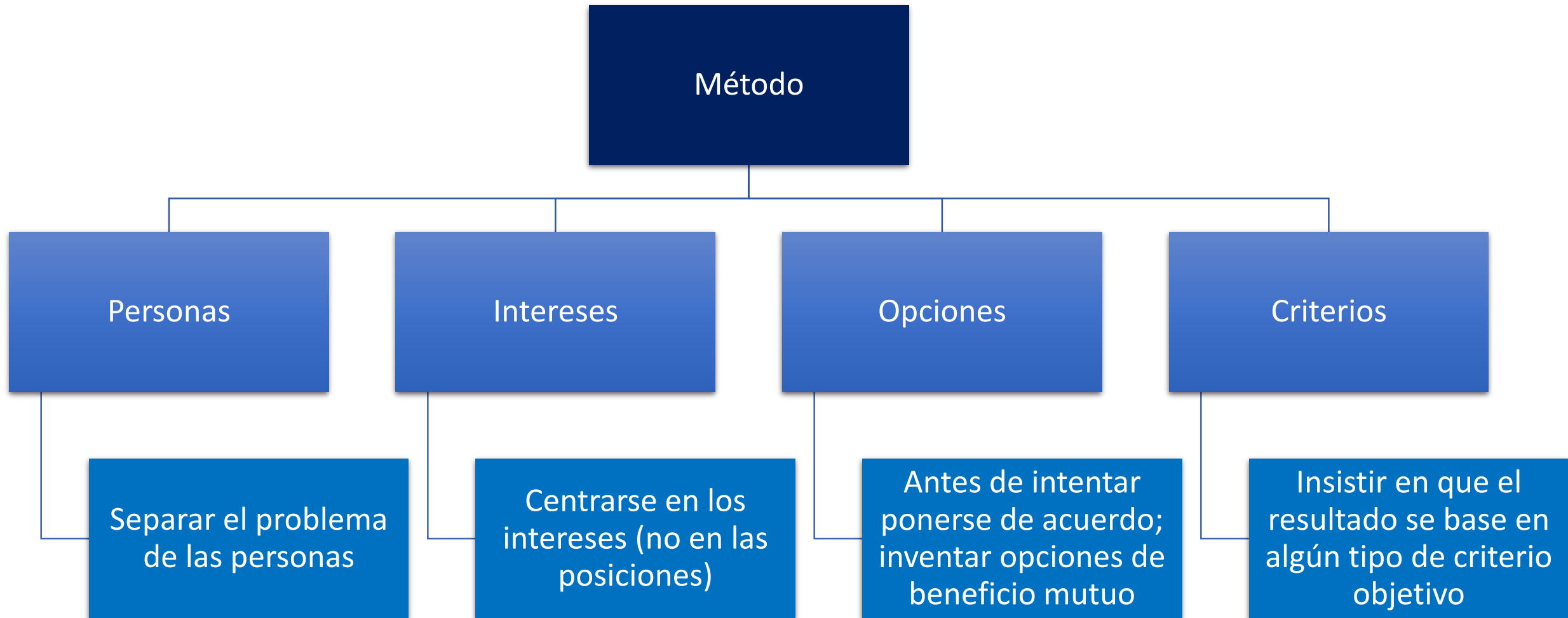
VENTAJAS

- SE PUEDEN DESCUBRIR LOS REALES INTERESES Y NECESIDADES.
- MEJOR EL QUE SE LLEGUE A UN CONVENIO QUE A UN JUICIO AUNQUE NO SE RESTAURE LA RELACIÓN.

DESVENTAJAS

- ES FRÍO





Preparación del proceso

- Revisar y estudiar el caso
- Definir las etapas de mediación y sus características
- Marcar límites temporales (si fuese necesario)

Estructura del proceso

0. Sesiones individuales extraordinarias*

*Solo se realizarán bajo las siguientes circunstancias:

- Cuando la comunicación entre las partes está muy deteriorada o con gran polarización
- Existe muy poca información sobre el caso

1. Sesión conjunta

Informar a las partes del:

- Proceso de mediación
- Rol y responsabilidad de las partes
- Rol del abogado (cuando proceda)
- Realizar el encuadre

Definir el problema o los conflictos existentes, cuáles son las perspectivas individuales

2. Sesión individual

Se comienza siempre con un resumen del proceso

Se abre el problema trabajando en base a los intereses

Crear opciones

Se trabaja o facilita mejorar la relación entre las partes, los "conectores"

3. Sesión conjunta

Cerrar el acuerdo:

- Siendo concretos;
- Claros;
- Específicos; y
- Estableciendo mecanismos de control

Ejemplos de preguntas de interés

¿Porqué quiero lo que quiero?
¿Estoy seguro/a?

¿Tengo prioridades?

¿En qué influye que la otra parte sea quien es?

Ejemplos de preguntas de opciones

¿Es posible que ambos podamos salir ganando?

¿Qué opciones tengo tratando de incluir a la otra persona?

Ejemplos de preguntas de alternativa

¿Qué otras alternativas tengo?

¿Qué otras alternativas tiene?

Ejemplos de preguntas de legitimidad

¿Me fio o tengo la sensación de que quiere engañarme?

¿Cómo me sentiría seguro/a? ¿Qué elementos de contrastación necesitaría?

Ejemplos de preguntas de comunicación

¿Estoy dispuesta a escuchar lo que se diga?

¿Sé lo que quiero decir y cómo hacerlo?

Ejemplos de preguntas de relación

¿Me importa la relación?

¿Cómo puede verse afectada?

¿Cómo o desde donde me gustaría retomarla?

Ejemplos de preguntas de compromiso

¿Tengo claro el compromiso al que vamos a llegar?

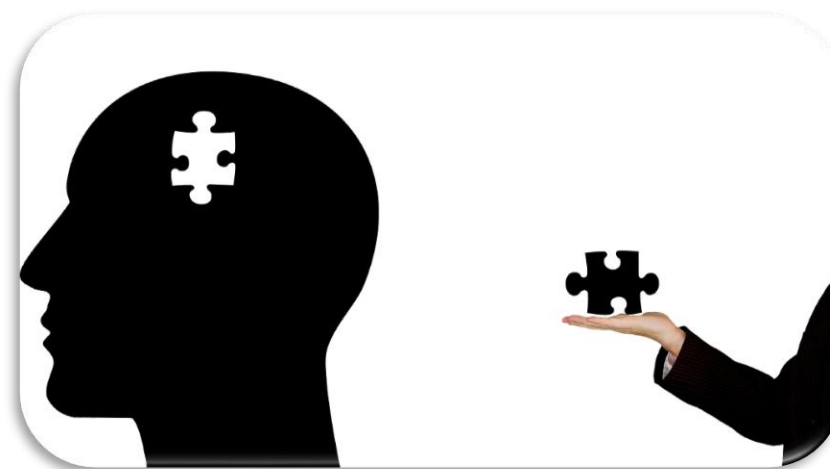
¿Quiero llegar a este compromiso?

**En síntesis, podríamos decir que el Modelo Tradicional está centrado en el acuerdo, y no toma en cuenta las relaciones entre las partes, sino se centra en el contenido de la comunicación
por lo tanto, no intenta modificar las relaciones entre ellas.**

... MODELO DE TRANSFORMATIVO

En este modelo las personas descubrirán y aplicarán otra forma de relación e interactuarán de manera sinérgica.

El mediador tendrá conocimientos de psicología y filosofía para el manejo de valores.



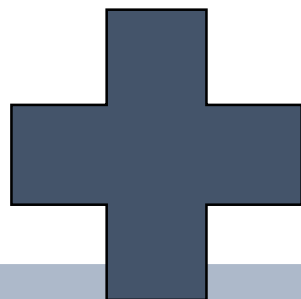
...MODELO DE TRANSFORMATIVO



Importan más las personas que
aquello que quieren solucionar.

Implica un crecimiento moral





VENTAJAS

- SU FIN ÚLTIMO ES TRANSFORMAR LA RELACIÓN.

DESVENTAJAS

- NO IMPORTA SI NO SE LLEGA A ACUERDO.

OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN TRANSFORMADORA

- La mejora de las partes, potenciar su evolución y maduración.
- Los efectos más importantes que la mediación puede producir son la revalorización y el reconocimiento:

El “reconocimiento” del otro como parte del conflicto, es decir, el reconocimiento del co-protagonismo del otro. Para lograr esto utilizan las “preguntas circulares”.

Su meta: Modificar la relación entre las partes.

No importa si llegan a un acuerdo o no. No están centrados en la llamada “resolución del conflicto”, sino en la “transformación relacional”. Sintetizando: es lo opuesto al Modelo Tradicional porque no se centra en el logro del acuerdo y sí se centra en la transformación de las relaciones.





- El acuerdo solo se logrará en la medida que los participantes encuentren una nueva mirada del otro y de sí mismos. En la mediación transformativa se alcanza el éxito cuando las partes como personas cambian para mejorar, gracias a lo que ha ocurrido en el proceso de mediación.
- A diferencia del modelo de Harvard, en el transformativo los conflictos no son considerados como problemas, sino como oportunidades de crecimiento y “transformación moral”.

MODELO CIRCULAR NARRATIVO



Integra aspectos de la comunicación circular:
nos comunicamos no sólo de manera digital (verbal)
sino analógica (lenguaje no verbal).

SU FUNDAMENTACIÓN:

- * Comunicación: parte de los nuevos modelos comunicacionales, prestando mucha atención al aspecto relacional. Podemos decir que es un modelo que **se centra en lo relacional**.
- * Causalidad circular: los nuevos paradigmas en cuanto a **causalidad** están totalmente incorporados en este modelo.

Causalidad circular:

No hay una causa única que produzca un determinado resultado, sino que existe una causalidad de tipo circular, que permanentemente se retroalimenta.

Este modelo se ha nutrido con las conceptualizaciones, las investigaciones y las técnicas provenientes de otras áreas de las ciencias sociales.

A) Con la teoría

de la comunicación (Bateson, Watzlawick, entre otros), Fundamentalmen

- La comunicación analógica (como la más efectiva para comprender los aspectos relacionales);
- Los aspectos pragmáticos de la comunicación;
- La noción de contexto, como elemento fundamental que califica al texto. Esta noción de contexto ha sido tomada, tanto en los aspectos espaciales, como en los históricos.

B) Con la terapia familiar sistémica:

- El concepto de que el problema es la solución intentada (y que ha fracasado);
- La aplicación de técnicas, por ejemplo, la reformulación, la externalización, la connotación positiva, las preguntas circulares, etc.

C) Con los nuevos

abordajes epistemológicos de la cibernética de segundo orden, específicamente la teoría del observador (Heinz von Foerster –

- La necesidad de posicionarse frente a una “realidad entre paréntesis”;
- La importancia del observador como elemento participante de aquello que observa.

D) Con el construccionismo social, en el sentido de Kenneth Gergen:

- La calidad de construcción social de la realidad.

E) Con la teoría posmoderna del significado:

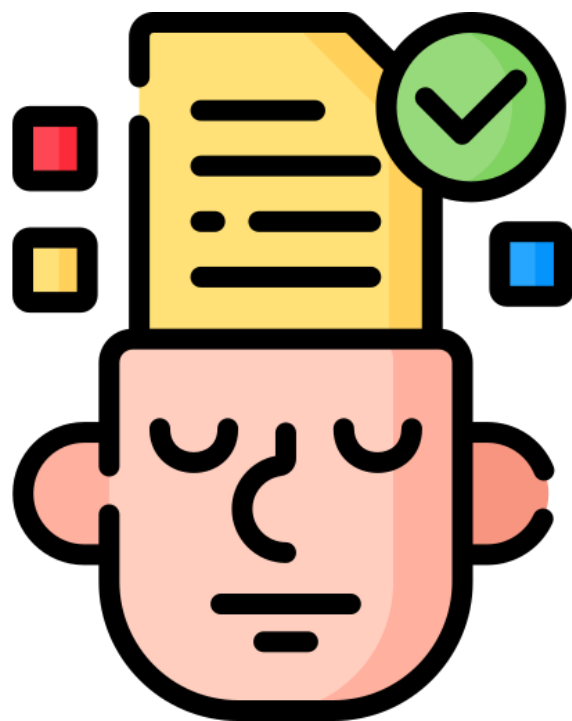
- Barrer el límite entre lingüística y retórica;
- Las conceptualizaciones sobre narrativas, fundamentalmente a partir de Michael White.



*** Legitimar a las personas: construcción para cada una de las personas de un lugar legítimo dentro de la situación. En todo conflicto, todos quieren tener la razón**

*** Cambiar el significado: éste es un arduo trabajo, para el cual necesitamos cambiar la historia material que han construido las partes y que traen a la mediación. Para cada parte “su historia” es la historia verdadera. El trabajo fundamental del mediador es construir una historia alternativa, que permita ver “el problema” por todas las partes desde otro ángulo.**





Creación de contextos: en todos los casos de mediación el establecimiento del contexto (en el sentido que le da Bateson a este término) es importante.

Pero adquiere fundamental importancia en los casos de mediación comunitaria o, como también suele llamarse: mediación en política pública o mediación social.

En estos casos, la determinación del “contexto de trabajo” llega a ser primordial, y no comienza el “proceso formal de la mediación” hasta tanto esté especificado ese contexto.

Pero, a la vez, en estos casos comunitarios, el contexto puede ir variando de acuerdo con el proceso.

SU META:

Fomentar la reflexión y no la aireación de las historias.

Sí cambiar el significado.

Transformar la historia que traen a la sesión.

Lograr un acuerdo, aunque ésta no es la meta fundamental.

Cuando se logran estas pautas, entonces es posible llegar a un acuerdo.

MODELO CIRCULAR NARRATIVO

PARTE DE LA
EXPLICACIÓN
CIRCULAR:

NO EXISTE UNA SOLA O ÚNICA
CAUSA QUE PRODUZCA UN
SOLO RESULTADO (SE TIENE
QUE EXPLORAR TODO)

SE FUNDAMENTA EN
EL PENSAMIENTO
SISTÉMICO:

UNA PARTE AFECTADA, AFECTA
EL TODO.

En este modelo el mediador va a mostrar el camino y para ello usará técnicas para ser hilo conductor para que las partes se comuniquen y puedan restablecer su relación.



VENTAJAS

- TIENE COMO FIN ÚLTIMO LA TRANSFORMACIÓN DE LA RELACIÓN.
- SI INTERESA EL ACUERDO.

DESVENTAJAS

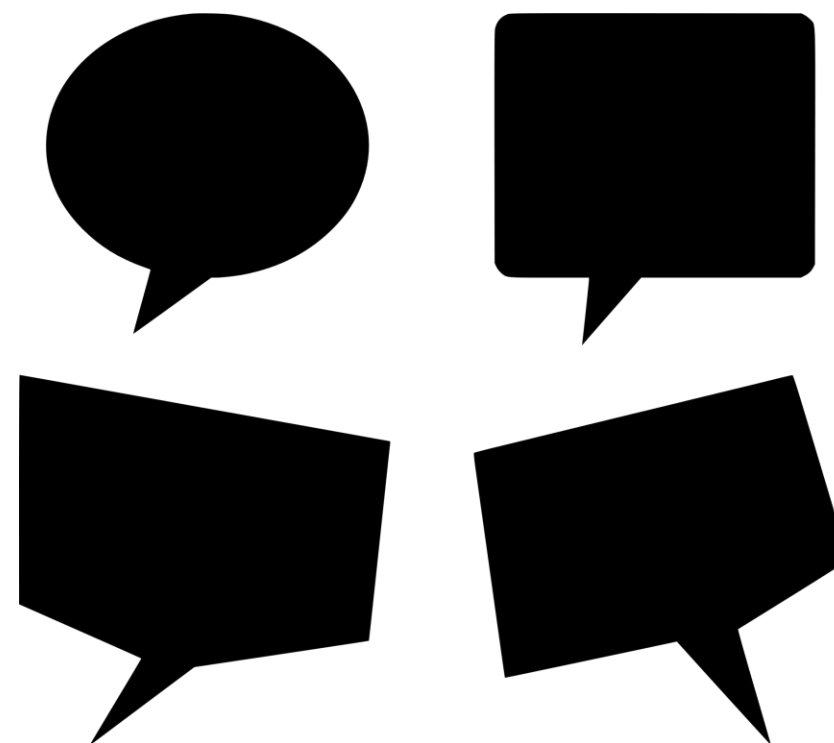
- EL TIEMPO QUE SE REQUIERE PARA ALCANZAR AMBAS METAS.

INTERACCIÓN DE LAS PARTES

La mediación es un medio para enfrentar problemas, no para evadirlos, es un catalizador.

Puede ser el “traductor” de una de las partes más visual hacia alguien más auditivo.

Mediar es facilitar el diálogo entre las partes.



REVALORIZACIÓN:

Una parte se encuentra revalorizada en mediación cuando:

- **Metas:** comprensión más clara de lo que es importante y por qué, cuáles son sus metas e intereses y si estos merecen la pena.
- **Alternativas:** se toma conciencia de la gama de alternativas que pueden garantizarle las metas, y que tiene el control sobre las decisiones. Comprende que puede elegir si continuará en mediación o si la abandonará, y que al margen de las restricciones externas existen alternativas y control sobre las mismas.
- **Habilidades:** se incrementan las habilidades propias de resolución de conflictos (escucha, comunicación, organizar y analizar ideas, argumentar, etc...)
- **Recursos:** cuando cobra renovada conciencia de los recursos que posee.
- **Decisión:** cuando refleja, delibera y adopta decisiones conscientes sobre lo que desea. Evalúa los pros y contras de sus propios argumentos.

...MODELO CIRCULAR NARRATIVO

► Parte de los siguientes axiomas de la comunicación:

1. no existe la no comunicación.
2. existen dos formas de comunicación: verbal y analógica (no verbal: kinestésica, visual, auditiva. una de ellas está más desarrollada)

PARA EL MODELO DE HARVARD



El mediador facilita la comunicación para obtener el contenido de la misma sin importar tanto el modo.

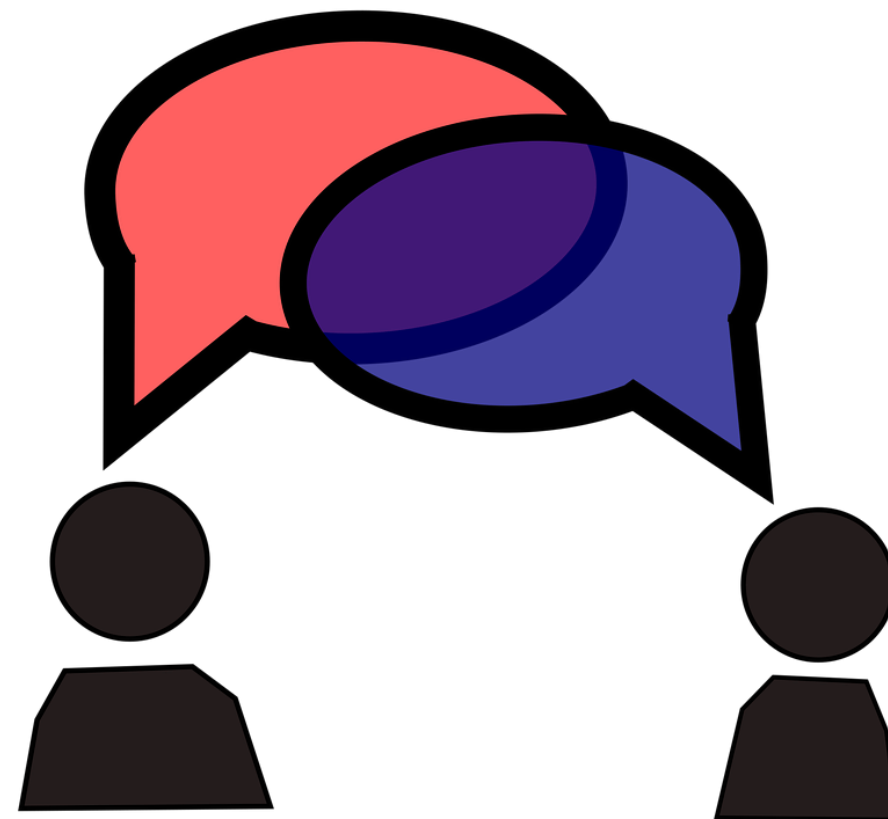
El mediador controla la interacción del proceso de manera más directa.

Va estableciendo el orden para que las partes generen soluciones y finalmente el acuerdo.

Se potencia la expresión de las partes al comienzo para controlar las emociones y no interfieran después en la marcha del proceso.

Se potencia el diálogo para el acuerdo final.

No es importante el factor relacional entre las partes.



PARA EL MODELO TRANSFORMATIVO

NO IMPORTA SI NO HAY
ACUERDO

SE BUSCA LA
POTENCIALIZACIÓN DEL
“EMPOWERMENT” (EL
PROTAGONISMO DE LAS
PARTES EN SU RELACIÓN Y EN
EL CONFLICTO).

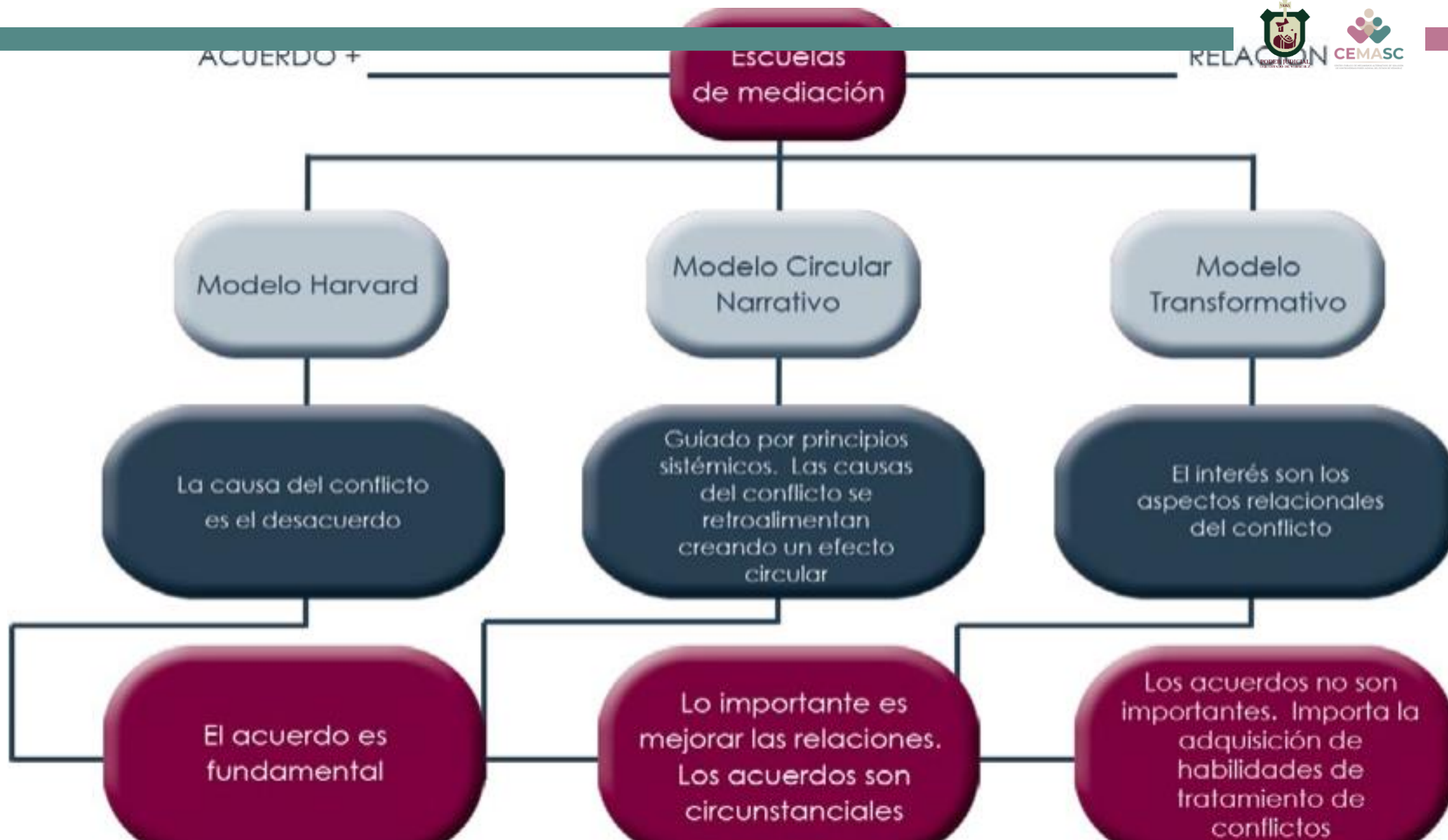
EL “EMPOWERMENT” ES UN
CONCEPTO QUE INCLUYE EL
EFECTO MORALIZADOR Y LA
CAPACIDAD DE LAS PARTES EN
EL ENCUENTRO DE SOLUCIONES

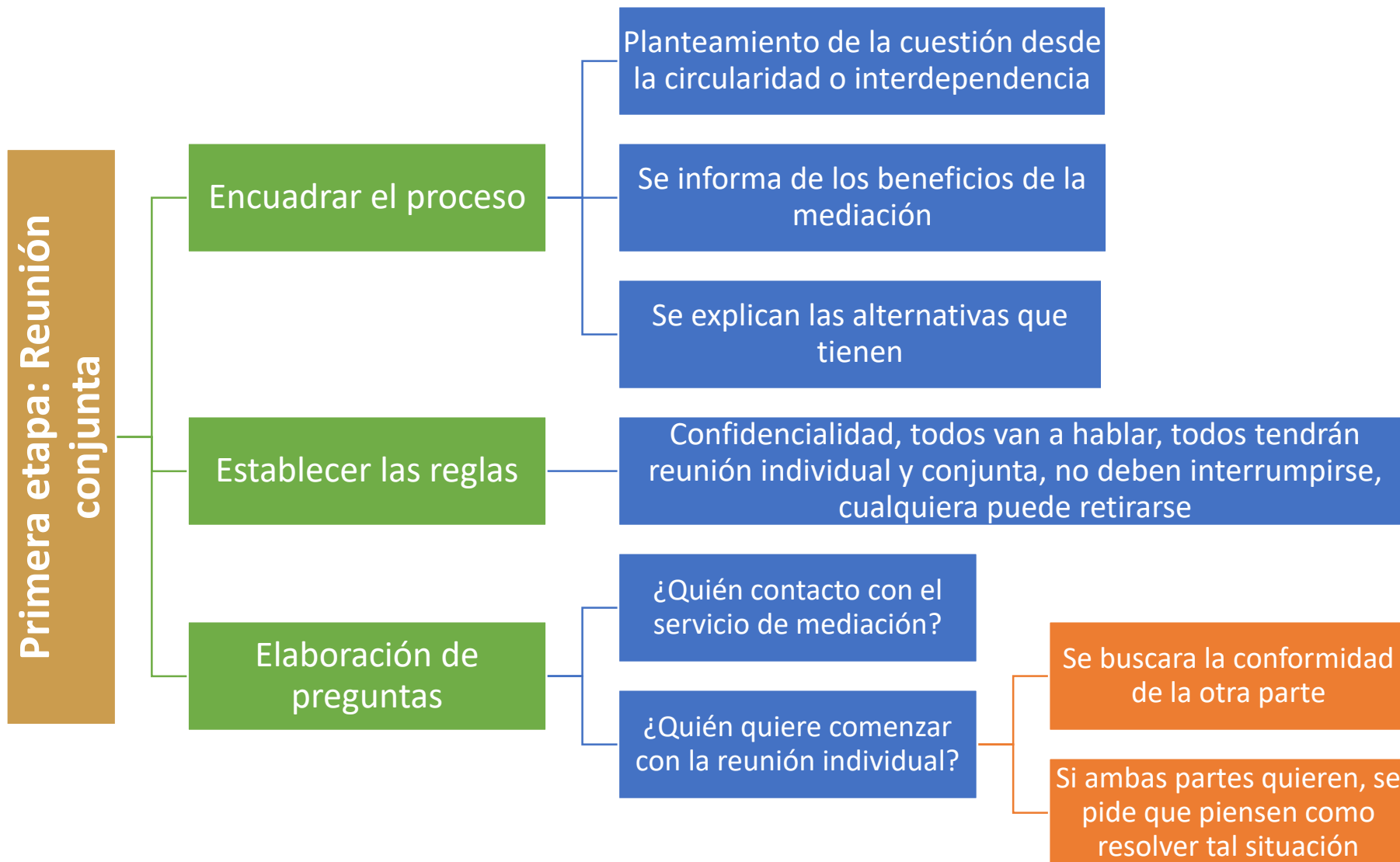
PARA EL MODELO CIRCULAR NARRATIVO

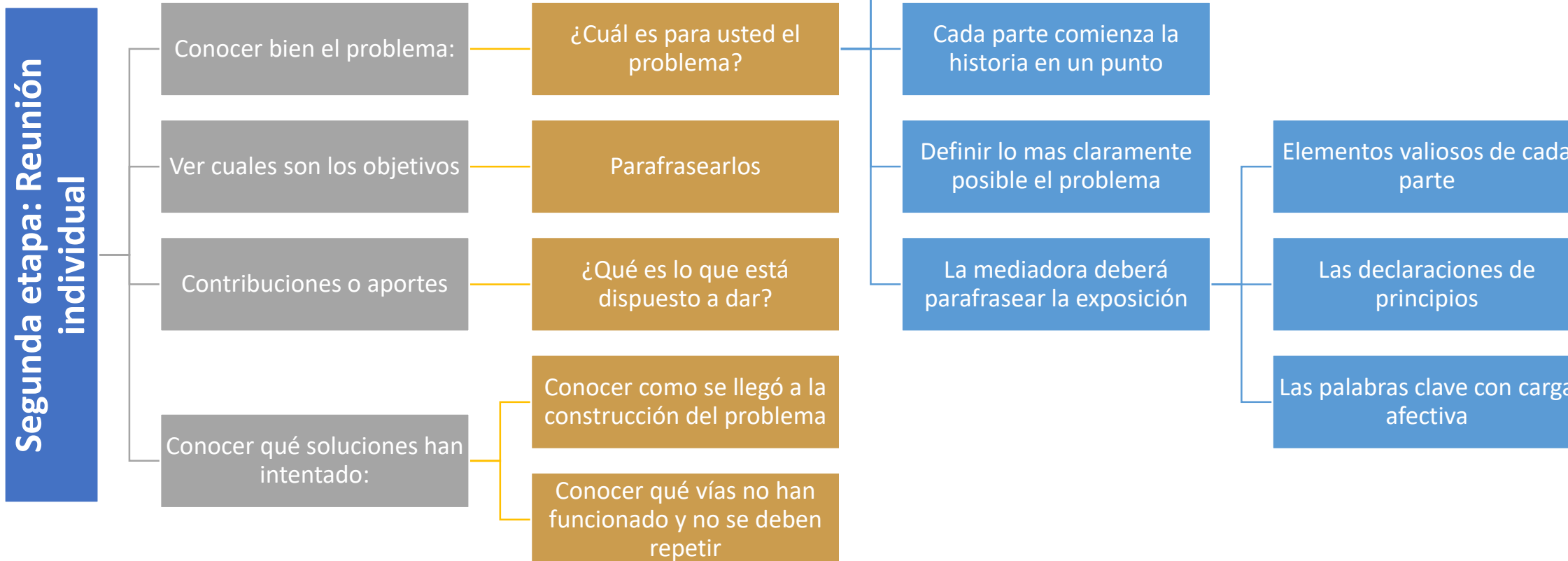
- Permitir que se manifiesten las diferencias.
- Desordena la situación de orden con que llegan cada una de las partes para flexibilizar el sistema, después viene el reordenamiento para transformar y que aprendan a tener una visión distinta.



- Legitima a las personas dándoles el protagonismo.
- Interesa construir una historia alternativa que permita ver el problema desde otro ángulo. (hacer hipótesis)
- Existen interacciones negativas (agresión, estar a la defensiva, incredulidad) las cuales son neutralizadas por el mediador.







Tercera etapa: Reunión interna o del equipo

Reflexionar sobre:

Historias

Abiertas

Cerradas

Secuencias

Personajes

Temas
valiosos

Palabras
clave

Conocer por
donde se
pueden
flexibilizar

Personas

Posicion-
amientos

Atribuciones
de
intenciones

Atribución de
carácter-
ísticas

Sistemas

Partes

¿Cuáles son
las
definiciones
de las
relaciones?

¿Cómo se han
interrelacionado?

¿Cuáles han sido las
retroalimentaciones?

Mediación

Cómo se ha
funcionado

Como ha
reaccionado
cada una de
las partes

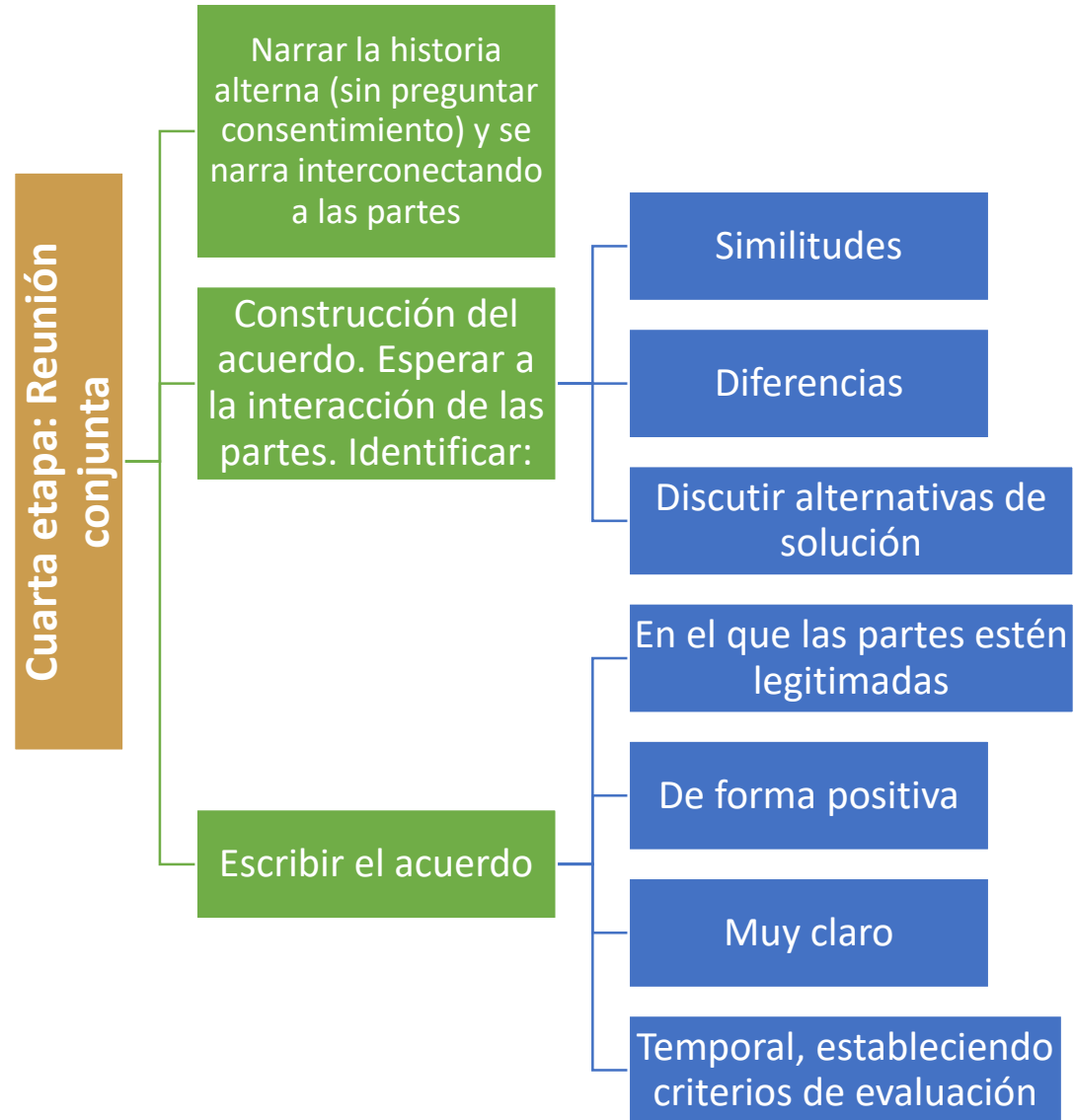
Construir una historia alternativa

Legitimar a
las personas
que tiene
problemas

Contextua-
lizar el
conflicto

Establecer
una historia
positiva para
todas las
partes

Predecir las
dificultades



CONCLUSIÓN

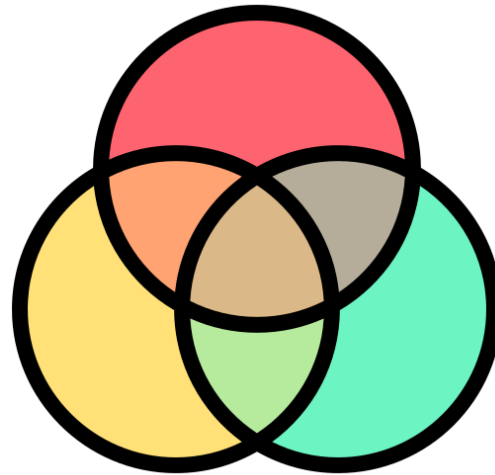


¿CUÁLES SON LAS HABILIDADES QUE DEBE TENER UN MEDIADOR, CONCILIADOR O FACILITADOR?



- Creatividad
- Comunicación
- Asertividad
- Escucha activa
- Mejorar el estado emocional
- Reformulación
- Negociación
- Equilibrar el poder
- Realizar preguntas

No debemos presentar estos modelos como éste o aquél; sino tener en cuenta en qué casos es más conveniente utilizar uno u otro, o una mezcla de ellos.



Por ejemplo, el Modelo Tradicional de Harvard ha resultado apropiado para la conducción de conflictos en áreas de empresas, en tanto que el Modelo Transformativo es recomendable en todos aquellos casos en los cuales estén muy involucradas las relaciones. El Modelo Circular-Narrativo tiene la ventaja de su gran aplicabilidad al estar centrado, tanto en las relaciones como en los acuerdos.

Lo positivo del conflicto

El conflicto como **oportunidad** de desarrollo personal y de mejorar la convivencia.

El conflicto como el **principal elemento** de transformación social.

El conflicto como **expresión de necesidades**.

El conflicto es el puente para el **auto reconocimiento**.

Es una **lección** de la que aprendemos.

Preguntas abiertas

Comienzan con palabras como:

- Quien, que, para que, por que, cuando, donde, cual, cómo.

Ejemplo: ¿Qué es lo que no satisface?

¿A que atribuyes la situación que describes?

Preguntas cerradas

Restringe al interlocutor a responder si o no

Ejemplo: ¿Vas a comprar? ¿Quieres ir? ¿Te gusta ir al monte?

Preguntas circulares

Descriptivas

- Se utilizan para explorar comportamientos
- Ejemplo: ¿Qué hace Ana mientras los niños están en la plaza? ¿Qué hace su familia mientras Medina y tu discuten por los ruidos en la escalera?

Reflexivas

- Producen una “interacción facilitadora”, su efecto sería generativo y creativo
- Ejemplo: ¿Qué crees que a Luis le ayudaría a ver que quieres solucionar el tema? ¿Cómo crees que esta situación esta afectando a María?

Que abren nuevas vías

- Ejemplo: ¿Qué piensas que es lo que la otra parte no puede escuchar de lo que estas diciendo?
- ¿Qué piensas que es lo que la otra parte te ha estado queriendo decir y que tu no has podido escuchar?

Video de apoyo:

- <https://www.youtube.com/watch?v=YK4qpl75-1M>

LA MEDIACIÓN ASOCIATIVA

- La mediación asociativa, es un proceso vivencial en el que los protagonistas del conflicto, guiados por un tercero experto, descubren y comprenden sus cualidades positivas y desarrollan habilidades socio cognitivas para sinérgicamente y en el contexto de su relación, fortalecerla y alcanzar auto compositivamente beneficios mutuos.

- La mediación asociativa es un nuevo paradigma de la mediación que respeta la dignidad y los derechos de todas las personas y para lograr cambios cualitativos en los mediados, coloca el énfasis en las cualidades positivas del ser y sus habilidades socio cognitivas.

- Asimismo, el mediador asociativo avanza en la comprensión de la bondad, la paz, la concordia, el autoconocimiento y el egocentrismo positivo, así como en el desarrollo de habilidades tales como el autocontrol la meta cognición, la asertividad, la empatía, el pensamiento creativo, el razonamiento crítico y el control de las emociones, sin dejar de lado la adquisición de poderes indispensables para cumplir eficazmente con su misión como lo son: el lenguaje, el diálogo, la tolerancia, la resiliencia, la bondad, la paz, la concordia, la empatía, el espiritual, la serenidad, el aprecio, el perdón y la comunión.

DRA. CLARA BEATRIZ GONZÁLEZ ALARCÓN

MODELOS METODOLOGICOS DE LOS MASC

+522282042447

c.gonzalez.academia@Gmail.com