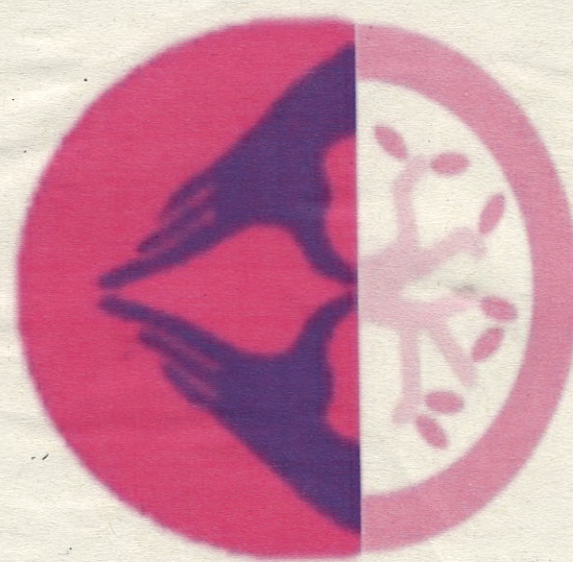




MANUAL de MEDIACIÓN



ningún das partes participantes.

- **Voluntaria:** as persoas interesadas son quen decide iniciar o proceso de mediación así como interrompilo, sen prexuízo algún, se o consideran oportuno.
- **Confidencial:** o exposto nunha sesión non será utilizado fóra do proceso de mediación, excepto en casos onde se detecte un feito constitutivo de falta ou delito.
- **Flexible:** o proceso de mediación adáptase ás características, tempos e necesidades das persoas participantes.
- **Autodeterminación das partes:** son éstas quen xeran alternativas e opcións de solución ao conflito que presentan, chegando a acordos creados por eles mesmos que satisfagan os seus intereses particulares.



Beneficios.

- Xenera solucións rápidas e económicas: é un método que proporciona resultados moito máis rápidos que a vía xudicial,

ademáis de ser bastante máis económico.

- Con resultados máis estables, eficaces, útiles e duradeiros: ao alcanzar acordos que foron consensuados, negociados e que benefician a ambas as partes, estes perduran no tempo, é o "seu" acordo, non unha sentenza imposta por unha terceira persoa.
- Evita a dilatación dos procesos xudiciais e o desgaste persoal e material que conlevan: permite que as relacións interpersoais non se deteriores evitando así o desgaste emocional que supón acudir ao xulgado, a mediación é un medio que permite que as persoas protagonistas do problema se desfoguen e poidan expresarse.
- As solucións son máis imaxinativas e creativas porque non é un método encorsetado xa son as partes as que as propoñen as que negocian e as que acordan, de maneira que se poden atopar mellores vías para resolver o conflito, conseguindo á vez un maior grao de satisfacción mutua ao non ser imposto por terceiras persoas, senón xurdidos por mor da colaboración entre as partes a través do proceso de mediación.
- É voluntaria e confidencial: a diferenza dos casos que se resolven nos xulgados, son completamente confidenciais, polo que permite un maior nivel de intimidade.
- É un método moi flexible posto que o proceso pódese adaptar a cada conflito, fronte aos procesos tradicionais de resolución que son máis estandarizados, encorsetados e ríxidos, a mediación se adapta ás necesidades, os tempos e prioridades das partes.

- É inmediata e promove a implicación: as persoas participantes asisten directamente ás sesións de mediación, é dicir, non poden valerse de representantes ou intermediarios.
- Presuponse a boa fe: ao ser un proceso voluntario, existe unha predisposición positiva a traballar en común para chegar a acordos de forma pacífica.
- Ten un efecto preventivo e favorece a convivencia xa que se produce unha aprendizaxe para solucionar conflitos futuros con novas dinámicas baseadas na cooperación e a colaboración, conseguindo mellorar a comunicación e relación entre ambas as partes.



- Facilita o empoderamento: as partes son protagonistas e deciden, o que favorece a corresponsabilidade e participación das mesmas e converténdose nun instrumento que facilita fortalece a autoestima.
- Mantén, restablece e fortalece relacións: en mediación non hai persoas gañadoras nin perdedoras, xa que os acordos alcanzados son satisfactorios para todas as persoas participantes.

condición constitutiva das relacións sociais. A mediación pode axudar a crear unha cultura de participación, de corresponsabilización, de respecto e de tolerancia que facilite o pleno desenvolvemento e a plena cohesión da comunidade.

Mediación como método de resolución de conflitos.

Concepto.

A mediación constitúe unha alternativa de xestión de conflitos útil e eficaz que fomenta habilidades de afrontamiento pacífico dos conflitos.

É o proceso voluntario polo cal un terceiro neutral, facilita a comunicación entre dúas ou máis persoas para que logren levar adiante unha negociación colaborativa co obxecto de xestionar un conflito que os enfronta prestando atención á interacción entre ambas partes e tratando de acadar un acordo satisfactorio para todas as persoas participantes.

A mediación supón, dende unha perspetiva máis ampla, o desenvolvemento e posta en práctica dunha filosofía e cultura de paz, e conleva a xestión dos conflitos desde a perspectiva de oportunidade, baixo o prisma do respecto, a non-violencia, a corresponsabilidade de participar das decisións que nos afectan.

Principios.

- **Neutral e Imparcial:** a persoa mediadora non impón criterios propios na toma de decisións, nin se sitúa a favor ou en contra de

protagonismo e responsabilidades, está a ser lento, aínda é superficial e non conseguiu transformar o modo de percibir, concibir e traballar a convivencia. A difusión e consolidación deste enfoque é todo un reto para construír unha convivencia positiva para o cal a mediación supón unha ferramenta imprescindible. Ante un conflito, a resposta máis común é reducir o malestar dicotomizando as situacións e, dalgunha maneira, pensar que se unha visión da situación é correcta, a outra non o é. Poucas veces, e aínda menos cando as persoas están mergulladas nun conflito, poden chegar a pensar, e menos a admitir, que as dúas visións, aínda que contradictorias, sexan igual de lexítimas e válidas, e que hai que poder afrontar as contradicións dunha maneira negociada para atopar unha solución o máis satisfactoria posible para todo o mundo.

A mediación achega un sistema de xestión dos conflitos que facilita esta negociación das contradicións. A mediación axuda á cidadanía, os grupos, as partes, a non dicotomizar o conflito, a percibir cunha perspectiva diferente a realidade que viven como conflictiva e a asumir que as dúas partes poden ter visións diferentes e aínda así, resolver pacificamente e satisfactoriamente as súas diferenzas.

Na medida en que a mediación se basea nunha concepción plural e lexítima da cultura sobre o conflito, o uso da mediación comunitaria pode ir máis aló da actuación específica da resolución dun conflito puntual e é como o mesmo conflito, unha

A persoa mediadora.

O seu obxectivo é axudar ás partes a incrementar a súa capacidade de percibir a realidade de modo diferente, para así lograr que se superen certas posicións ata chegar a que os seus intereses e necesidades alcancen un punto intermedio satisfactorio.

A materia prima do seu traballo está constituída polas narrativas das persoas participantes, de maneira que a súa ferramenta é o proceso de comunicación. Asiste ás partes para achegalas, crea un ambiente propicio para a súa comunicación e asegura que actúen en igualdade de condicións.

Fases.

En canto ao procedemento concreto que as mediadoras seguen para axudar ás partes en conflito, este inclúe varias fases (Torrego, 2000):

1. **Premediación:** nesta fase a persoa mediadora réunese (xuntas ou por separado) coas dúas partes en conflito:

- explícalles en que consiste o proceso da mediación e a súas regras,
- pídelles que expliquen a súa percepción da situación,
- analízanse a situación é susceptible dunha mediación,
- se ambas as partes a aceptan como forma de resolver o seu conflito, comprométese a acatar as regras da mediación.

2. **Presentación e regras do xogo**, nesta fase:

- a persoa mediadora preséntase e explica como será o proceso para seguir
- lémballes ás dúas partes a importancia da confidencialidade e a necesidade da súa colaboración,
- acórdase con ambas partes algunhas normas básicas (non interromperse, non utilizar linguaxe ofensiva, non insultarse...).

3. **Cóntame**, nesta fase:

- as dúas partes expoñen a súa versión do conflito e expresan os seus sentimentos a persoa mediadora debe escoitar de forma activa e atenta (parafraseando a mensaxe e prestando atención aos sentimentos),
- as dúas partes deben poder desafogarse e sentirse escoitadas,
- a persoa mediadora non debe valorar, aconsellar, nin definir que é verdade ou mentira, ou o que é xusto ou inxusto.

4. **Aclarar o problema**, nesta fase:

- débense acordar os temas máis importantes,
- buscar os puntos de unión (os aspectos en que coinciden),
- explorando os intereses e necesidades de cada un. O diálogo é conveniente que se manteña agora máis en termos de intereses que de posicións.

5. **Propoñer solucións**, nesta fase a persoa mediadora debe:

- facilitar a espontaneidade e creatividade das partes na

xudiciais» senón restablecer e fortalecer a rede social mediante mecanismos de participación con responsabilidade no proceso de toma de decisións, aceptando puntos de vista diferentes, evolucionando do paternalismo á autodeterminación responsable.

Un clima de convivencia positiva e a xestión transformadora e participativa dos conflitos, xeran unha contorna segura e saudable que debe ir da man do benestar das súas protagonistas. É máis, a convivencia positiva contribúe á formación integral como persoas e como parte dunha cidadanía responsable, comprometida e solidaria.



Aínda que é certo que esta visión sobre a convivencia cada vez está máis estendida e asumida, tradicionalmente a sociedade centrouse en establecer unha disciplina que marca límites e sancións e que busca controlar todas aquelas condutas contrarias ás normas dun modo absolutamente reactivo. O paso hacia un enfoque proactivo e participativo, no que a cidadanía asuma

Unha dinámica na que as dúas partes estean dispostas a enfrontar as súas posicións para conseguir ganancias á conta das perdas da outra, tende a colocarnos na posición de ti perdes - eu perdo, co que se fomenta a ruptura das negociacións baixo acusacións mutuas de falta de interese para chegar a acordos e excesiva rixidez nas nosas formulacións. Dedicamos demasiada enerxía a demostrar forza e cremos equivocadamente que con derrubar a persoa opoñente gañádmolle; non é así.

Mediación democracia e convivencia

A mediación xorde con forza como unha aposta clara pola "democratización" da sociedade, entendida como a capacidade real da cidadanía para co-responsabilizarse na xestión da propia convivencia.

A mediación configúrase como un espazo de comunicación, no que as partes, acoden voluntariamente a unha persoa profesional, cualificada, imparcial e neutral, que actúa como facilitadora do proceso, creando un espazo de diálogo onde prevaleza a equidade comunicativa, a igualdade, seguridade e liberdade das partes, a fin de adoptar as decisións necesarias para resolver o conflito no que se atopan.

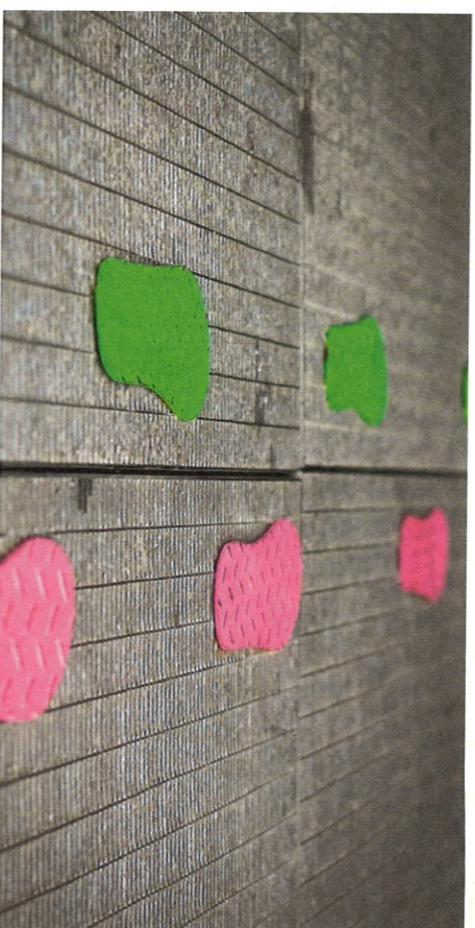
A cultura da mediación non propón simplemente «aliviar causas

procura de ideas ou solucións, resaltar os comentarios positivos dunha parte cara á outra,

- pedirilles que valoren cada unha das posibles solucións e solicitando a súa conformidade ou non coas distintas propostas.

6. **Chegar a un acordo**, nesta fase:

- a persoa mediadora axuda ás partes para definir claramente o acordo,
- as dúas partes quedan unha copia do acordo escrito ao que chegaron e co que se comprometeron,.
- a persoa mediadora e as partes en conflito adoitan asinar este acordo.



Ámbitos de aplicación.

En realidade, o abanico de posibilidades de aplicación son tan amplos como extensos as situacións nas que se poden producir

conflictos ou enfrontamentos (civil e mercantil, penal, sanitaria, deportiva, hipotecaria, concursal, internacional, ...), en todos estes marcos se persiguen os mesmos obxectivos e se traballa coas técnicas e ferramentas que lle son propias ao proceso de mediación. Aquí imos adentrarnos especificamente nos eidos:

Familiar.

A contorna familiar é o pequeno mundo onde se desenvolven as persoas que o integran e onde teñen cabida, en maior medida, os sentimentos máis básicos das persoas.

É normal que haxa desacordos e diferenzas, sobre todo cando as familias pasan por momentos de crise, cando se producen cambios que requiran a adaptación a novas realidade. Iso pasa por exemplo cando nace a primeira filla ou fillo, cando se fan maiores e se van de casa, cando un avó ou avoa se incorpora ao mesmo domicilio onde reside a familia; cando alguén da familia enferma e faise dependente; cando se produce algún falecemento, etc. En todos eses casos, prodúcense cambios que rompen a rutina familiar, de modo que hai que adaptarse a novas situacións que nos desestabilizan.

A mediación ofrece a mellor resposta a posibles a conflitos de familia, nos que as partes implicadas necesitan ter unha relación posterior existindo un forte compoñente emocional e sobre todo para aquelas situacións nas que os aspectos legais son tan só unha parte do problema.

outras persoas a conseguir os seus. Construír relacións e acordos do tipo gañar-gañar consiste en buscar o beneficio mutuo. En cambio, quen busca aferradamente o seu propio beneficio e exclúe ás demais, termina por arruinálas a todas, mesmo a si mesma. A vantaxe das relacións ti gañas-eu gaño é que se descubren relacións máis amplas, e estas fanse mellores e máis fortes. Cando as dúas partes gañan, ambas estarán vinculadas á solución do conflito e, por tanto, estarán comprometidas a sacar adiante o acordo.



É moi común confundir os nosos intereses coas nosas inseguridades. Facemos unha relación directa entre a vitoria, o logro e o éxito, traducíndoos na necesidade de derrotar á outra persoa por encima de todo, de impoñernos e destacar custe o que custe.

Existe unha interacción permanente entre emoción e conflito porque:

- Os conflitos xeran emocións que en moitas ocasións poden ser un grave obstáculo para facilitar a súa resolución positiva.
- Á súa vez, as emocións poden xerar conflitos.

Existe tamén unha interacción continua entre emoción, pensamento e acción:

- As emocións influen no que pensamos e no que facemos.
- Do mesmo xeito, os pensamentos influen na forma de experimentar as emocións e nas accións.
- E por último, as accións tamén repercuten no pensamento e na emoción.

COOPERAR: Promovendo relacións ti gañas-eu gaño

"O gran erro é que pensamos que gañar significa gañarlle ao outro, en lugar de enfocarnos na idea de gañar o máis posible xuntos".

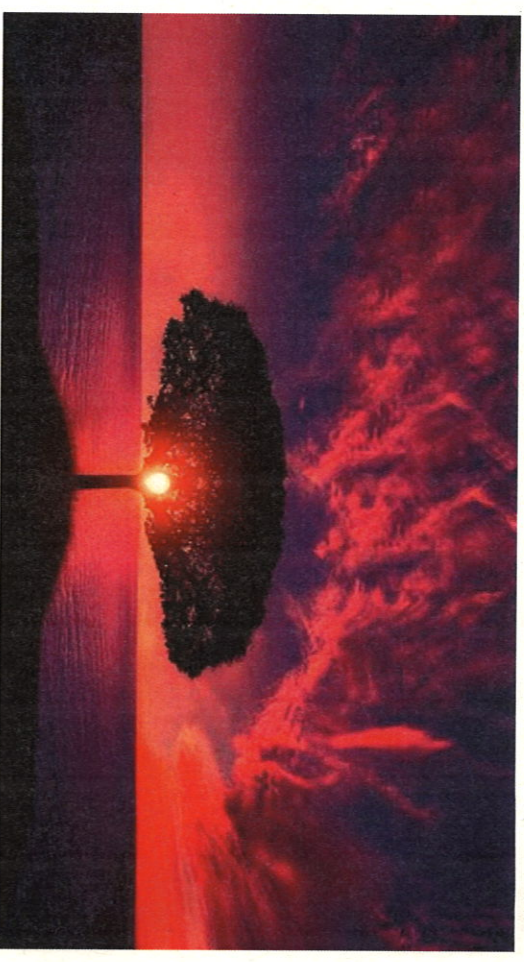
Edward Kaufman

Unha das definicións máis adecuadas do termo cooperación é a interdependencia recíproca entre as partes para lograr os seus intereses e obxectivos. É importante promover unha educación na cal se ensine que gañar é diferente a gañarlle a alguén, e que a mellor maneira de alcanzar os nosos obxectivos é axudando as

Alguns dos conflitos máis frecuentes nos que intervimos en mediación familiar son:

Conflitos na parella.

A miúdo asóciase de maneira automática a mediación familiar coa ruptura de parella, aínda que a persoa mediadora pode facilitar solucións en moitos outros conflitos que poidan xurdir.



Relación coas fillas e fillos.

Cando o motivo de conflito é a relación coas crianzas, a solicitude de mediación adoitan realizala nais e/ou pais de fillas e fillos adolescentes. Con todo, nos últimos anos produciuse un notable incremento nas demandas relacionadas con conflitos de convivencia con fillas e fillos adultos xa que, debido a factores sociais e económicos, estes márchanse cada vez máis tarde de casa, alongando unha convivencia que en ocasións faise difícil.

Así, destacamos como conflitos máis frecuentes entre pais/nais e fillas/fillos os seguintes:

- Aqueles relacionados coa organización e colaboración nas labores domésticas.
- Os relacionados cos estudos.
- Horarios: hora de chegada a casa pola noite, comidas, levantarse tarde...
- Os temas económicos: suliñamos os referidos ao diñeiro que custan as fillas/os (todo o relativo á súa manutención, educación e coidado) e, por outra banda, ao diñeiro que piden, mesmo esixen, as fillas/os (por exemplo os artigos de marca que demandan como consecuencia dunha forte presión grupal).
- Conflitos relacionados coa esfera do persoal: relación entre irmás e irmáns ou con outros membros da familia, amizades, etc.
- O retorno ou demora na marcha do domicilio familiar da filla/o adulta/o, tratando de organizarse e decidir segundo o seu propio criterio, sendo este contradictorio ou discrepante co da súa nai e/ou pai.

Relación coas persoas maiores.

Algunhas das situacións nas que nos podemos atopar persoas maiores como protagonistas directas ou indirectas do proceso de mediación poderemolas probablemente situar nestas catro categorías:

Relación con netas e netos

Trátase daquelas situacións nas que hai dificultade de

Por tanto, a comunicación é un elemento importante nos conflitos, porque:

- a) Unha comunicación de calidade é unha ferramenta necesaria para chegar á base dos conflitos e atopar solucións satisfactorias para as partes.
- b) Unha mala comunicación pode ser en si mesma a causa dos conflitos.

A comunicación é un elemento esencial na resolución de conflitos, de feito, poderíamos definir o proceso de mediación como o consistente en dotar ás partes en conflito duns recursos comunicativos de calidade para que poidan xestionalo positivamente.



A mala xestión das emocións

Un dos elementos máis distorsionantes das relacións e xeradores de conflitos son as emocións. Poderíase afirmar que se non interviñesen as emocións, o conflito non sería máis que diferenzas ben entendidas e fácilmente lexitimadas.

distintos grupos, de maneira que logo resulta moi difícil removelas a outras categorías.



A mala comunicación

Na raíz de gran parte dos conflitos podemos atopar unha mala comunicación. Cando unha persoa malinterpreta o que a outra quixo dicir e reacciona defendéndose ante o que considera unha ofensa, aumenta a tensión do conflito e atopámonos máis lonxe de solucionalo. Pola contra, cando as dúas persoas en conflito poden establecer unha comunicación eficaz e clara, é dicir ambas se fan entender e enténdense mutuamente, poden descubrir que realmente non existía un problema ou que era pequeno e de fácil solución. Mesmo no caso de que o problema fose importante, unha comunicación de calidade pode axudar ás partes a que traballen xuntas para atopar solucións que satisfagan a ambas.

comunicación familiar en diferentes niveis, ben sexa entre avoas e avós cos seus respectivos fillos e fillas, ou cara ao xeno ou nora, no referente á relación coas súas netas ou netos.

Persoas dependentes.

A persoa que acode a mediación ante este tipo de conflitos en primeiro lugar adoita ser a que está a asumir os coidados da persoa maior, xa con algunha discapacidade ou que consideran que esa posible dependencia vaise agudizar nun prazo breve e xa non pode facerse responsable nas mesmas condicións que o realizaba ata ese momento.



Conflito interxeracional.

Este concepto, no contexto de persoas maiores, se reserva para os conflitos relacionados con dúas xeracións adultas que conviven no mesmo domicilio por intereses recíprocos e, en principio, sen unha necesidade expresa de coidados por enfermidade ou dependencia. A propia convivencia e as diferenzas culturais ou de valores xeran unha crise que lles leva a acudir a mediación co obxectivo principal de facilitar a comunicación e identificar as

causas do conflito para asumir a responsabilidade que a cada protagonista lle corresponda.

Herdanza.

Sen dúbida, cando falamos de herdanza é que nos atopamos ante unha situación familiar de duelo ante a morte dun ser querido, co cal as discusións que se xeran neses momentos están cargadas de emocións e de recordos. Aínda que, dende un punto de vista xurídico, os Xulgados de Familia e Notaríaas son os órganos adecuados para resolver estes asuntos, referíndonos á repartición e adxudicación de herdanza, hai outros moitos aspectos relacionais para os que a familia busca un espazo de comunicación.

No ámbito educativo

Un dos desafíos máis importantes para as/os profesionais da educación do século XXI é, máis aló da prevención da violencia nas aulas e a resolución de conflitos cotiás, a educación para a convivencia e a paz.

Con este fin, a educación para a convivencia, cada vez máis centros escolares elaboran e poñen en marcha un plan de convivencia escolar como un elemento crucial do seu proxecto educativo e aquí é onde situamos os programas de mediación escolar.

Un programa de mediación escolar supón crear e desenvolver no

distorsión parcial da realidade que pode afectar a maneira en que analizamos os conflitos e nos achegamos á súa resolución, xa que nos fai resaltar algúns dos seus aspectos e ignorar outros.

Os prexuízos ou estereotipos

Os prexuízos son actitudes que reflicten construcións socioculturais, relaciónanse con pensar mal doutras persoas, ter sentimentos de desprezo ou desagrado, de medo e aversión, así como diversas formas de conduta hostil ou discriminatoria cara a outras persoas ou grupos. Estas, polo xeral son membros dos grupos aos que non se pertence, é dicir, de exogrupos. Por tanto, o prexuízo é unha actitude negativa que se constrúe cara quen se percibe como alieo.

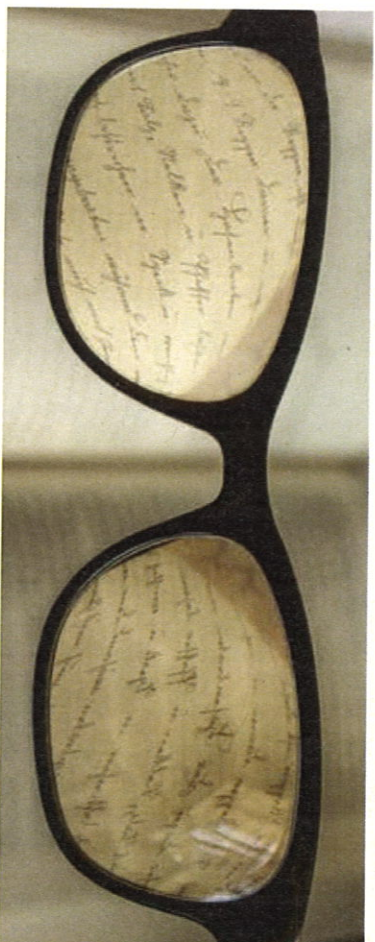
Os prexuízos están estreitamente ligados aos estereotipos, é dicir, coas imaxes, representacións e caracterizacións coas que usualmente a sociedade representa ou categoriza a un grupo diferenciándoo dos outros grupos en función das súas características. Tendemos naturalmente a "clasificar" á xente segundo o seu xénero, a súa idade, a súa profesión, a súa posición social, a súa relixión ...en relación coa nosa. Esa categorización prexuízosa negativa está cargada de emocionalidade hostil, que acentúa diferenzas e, nalgúns casos, xera actitudes racistas, sexistas e clasistas que dan forma a distintas formas de discriminación. Neste sentido, a sociedade construíu e xerarquizou categorías que sitúan ás persoas de

senón que, pola contra, o enriqueza. Unha comunidade que promova non soamente a aceptación das diferenzas, senón que ademais promova o coñecemento, o respecto e o aprecio por elas.

Neste sentido, podemos identificar varios elementos dificultan ou entorpecen a resolución ou a transformación positiva dos conflitos, entre eles resaltan:

As percepcións incompletas ou erróneas da realidade.

Cada individuo é único e, por tanto, cada un ve, interpreta, entende e achégase á realidade e aos conflitos de forma distinta. A nosa historia familiar, historia familiar, educación, cultura, relixión, amigos, experiencia persoal, contorna social e información externa, entre outros factores, condicionan e influen na nosa percepción. Coa suma de todos eses elementos formamos os nosos lentes únicos e exclusivos cos que vemos o mundo.



Por iso, é vital recoñecer que temos un sesgo natural ou unha

centro educativo un servizo de mediación para a resolución colaborativa e pacífica de conflitos no que poden participar como mediadoras/es e como usuarias/os os diferentes colectivos da comunidade escolar (alumnado, profesorado, persoal non docente, nais e pais, etc).



Os conflitos máis adecuados para a mediación son os de carácter interpersonal, que versan sobre asuntos como:

- Amizades que se deterioraron.
- Falta de respecto.
- Rumores e malentendidos.
- Obxectos persoais.
- Espazos de xogo.
- Discriminación ou fustración.

A mediación neste ámbito presenta unha serie de vantaxes, entre as que destacan:

- Tráballanse valores como a participación, o respecto, a comunicación, entre outros.
- O alumnado reflexiona sobre a súa conduta, observa as súas
- Contribúe a ir eliminando as relacións de dominio e de sumisión entre si.

- Crea no centro un ambiente máis relaxado e produtivo.
- Axuda a recoñecer e valorar os sentimentos, intereses, necesidades e valores propios e alleos.
- Aumenta o desenvolvemento de actitudes cooperativas no tratamento dos conflitos ao buscar conxuntamente solucións satisfactorias para as partes.
- Aumenta a capacidade de resolución de conflitos de forma non violenta.
- Contribúe a desenvolver a capacidade de diálogo e á mellora das habilidades comunicativas, sobre todo escoita activa.
- Favorece a autorregulación a través da procura de solucións autónomas e negociadas o que redunda no fortalecemento da autoestima e a motivación.
- Diminúe o número de conflitos e, por tanto, o tempo dedicado a resolvelo.

Organizacional/empresarial/laboral

Diferentes estudos demostran que o 30% do tempo que pasamos na empresa estamos inmersas/os nun conflito. O 20% do tempo das directivas/os destínase a xestionar conflitos. Polo tanto, a resolución de conflitos e a mediación, son ferramentas clave para a boa xestión dunha empresa.

As empresas son espazos de interrelación entre as persoas clientas, subministradoras ou empregadas, e é por iso que todas as empresas son susceptibles de vivir conflitos. É importante que a empresa traballe a prevención e a xestión dos mesmos. Así a mediación pode ser útil en calquera conflito que xurda:

suficientemente adecuadas ou non están suficientemente ben resoltas.

Por que resulta tan complexo?

É importante lembrar que tanto o diálogo, a comunicación, a xestión de emocións, como a xestión dos conflitos non son inherentes ás persoas, senón que hai que aprendelos, exercitalos de xeito cotiá e facer un esforzo consciente para logralos; mediante o uso de técnicas, ferramentas e habilidades, a través dun diálogo construtivo e transformador, e así educar para que podamos enfrontarnos aos nosos conflitos de forma positiva, e que estes se convertan en oportunidades máis que en problemas.



Educar para o fortalecemento da democracia, xa que na medida en que os conflitos, que xorden inevitable e naturalmente na sociedade, se poidan resolver de forma non violenta, as persoas poderán expresarse máis libremente e facer valer os seus dereitos, e fortalecer así unha sociedade na que se respecta e valora a diversidade. Educación promova a diversidade, propiciando que o coñecemento da diferenza non anule o propio

Falar de conflito é facer referencia a situacións habituais da convivencia e das relacións humanas nas que os valores, necesidades, desexos, expectativas ou intereses, son ou se perciben como opostas. Trátase dunha diversidade percibida de intereses, ou unha crenza de que as aspiracións actuais das partes non poden ser alcanzadas simultaneamente. Así pois, percepción, interdependencia e incompatibilidade teñen que estar presentes para que podamos falar de conflito.

En xeral, tendemos a asociar o conflito cos aspectos negativos, e en moi poucas ocasións o relacionamos cunha oportunidade de cambio, de transformación, de reinención da realidade e do establecemento de novas relacións. Por iso, se queremos promover unha abordaxe construtiva do conflito temos que destacar a súa faceta positiva. O conflito non é bo nin malo en si mesmo: vai depender da forma en que decidamos abordalo e das ferramentas coas que contemos para facelo. En todo conflito sempre habita un potencial transformador que de ser canalizado positivamente pode contribuír á construción de novas e mellores formas de entender e enfrontar a realidade.

A mediación está estreitamente relacionada con esta visión positiva do conflito. Enténdese como unha posibilidade de expresión da diversidade fronte a unha determinada situación ou demanda social. Unha expresión que enriquece tanto ás persoas como á colectividade onde se produce. Enténdese tamén como motor de cambio e mellora de situacións que non son

- entre as propias persoas traballadoras,
- entre éstas coa dirección ou xerencia da empresa,
- entre empresa e clientes/es,
- entre persoas socias por compravenda de participacións, sucesión na dirección, disolución da empresa...
- en situacións de acoso laboral,
- durante a negociación de contratos laborais ou contratos mercantís,
- entre empresas e/ou persoas externas coas que se manteñan relacións de calqueira tipo (suministrador, provedores...).



Que beneficios que ten para a empresa, traballar a resolución de conflitos ?

- Pode evitar que o conflito se estenda e agravase dentro da organización.
- Preserva a boa imaxe da empresa.
- Pode contribuír a ter persoas traballando na empresa máis satisfeitas e mellorar o clima laboral.

- Pode mellorar as relacións entre aquelas persoas que están predestinadas a entenderse, porque existe un vínculo laboral ou contractual que se manterá no tempo.
- Mellora a comunicación e a confianza na empresa.
- Aumentar a produtividade da empresa xa que por unha banda a mellora do ambiente no lugar de traballo redundará nun maior rendemento das persoas traballadoras, e por outro lado, un descenso de baixas por motivos asociados ao mala xestión da convivencia na empresa aforrará custes a ésta.
- Ten unha función preventiva, xa que produce unha aprendizaxe en canto á forma de xestionar os conflitos nun futuro.

Intercultural

En xeral, cando falamos de unha sociedade «multicultural», referímonos ao recoñecemento individual a todas e cada unha das culturas que están presentes nela, incidindo na identidade de cada unha delas, destacando os dereitos propios que xeran, e recalcando as diferenzas que presentan como froito da súa identidade, lexítimas e irrenunciabes. En definitiva, son compartimentos estancos que se aceptan uns a outros, pero as relacións entre si son pouco frecuentes.

O calificativo de “intercultural” vai máis aló, pois parte da premisa da necesidade de entendemento entre as culturas diferentes. Para iso é básica a interacción entre as persoas e/ou entre as entidades culturalmente diferentes, partindo na procura do común, de atopar vínculos que as persoas teñen,

Pero ademais a mediación baséase nunha concepción plural e lexítima da cultura sobre o conflito, o seu uso pode ir máis aló da actuación específica da resolución dun conflito puntual e é como o mesmo conflito, unha condición constitutiva das relacións sociais. A mediación pode axudar a crear unha cultura de participación, de corresponsabilización, de respecto e de tolerancia que facilite o pleno desenvolvemento e a plena cohesión da comunidade.



© conflito como unha oportunidade...

O conflito é inevitable: forma parte da nosa vida e está inmerso nas nosas relacións cotiás. Como individuos con necesidades, gustos, puntos de vista e valores diferentes resulta ineludible que nos enfrontemos a innumerables conflitos con outras persoas, por tanto, necesitamos aprender a enfrontalos e transformalos de forma positiva e construtiva.

A forma na que manexemos os nosos conflitos afectará á nosa vida e ás nosas relacións.

negativos entendidos tanto respecto ao sufrimento individual como respecto da ruptura ou ao reforzo dos lazos sociais. A obtención duns resultados ou outros dependerá dos tipos de procedementos existentes para xestionar o conflito:

procedementos baseados na mediación, é dicir, participativos e consensuais, ou ben baseados na xustiza, adversariales e delegadores.

A mediación é un proceso no que a ferramenta principal é a comunicación, onde persoas que teñen disputas, voluntariamente intentan acadar por si mesmas un acordo, coa axuda dunha persoa mediadora que facilita o proceso.

A mediación, como instrumento e metodoloxía de resolución de conflitos, aporta un aforro en tempo así como en termos económicos, xurídicos, administrativos, emocionais e personais que benefician a toda a sociedade, a mediación actúa como un catalizador do acordo, respondendo ao teorema "EU gaño - TI gañas" (ambas partes gañan), e non ao máis estendido "EU gaño - TI perdes".



independentemente da etnia á que se pertenza. Aquí non só coexisten as etnias, senón que conviven. Esta idea leva implícita a resolución pacífica dos conflitos inter-étnicos.

A mediación intercultural é unha modalidade de intervención de terceiras partes neutrais entre axentes sociais ou institucionais en situacións sociais de multiculturalidade significativa, na o cal a persoa mediadora tende pontes ou nexos de unión entre eses distintos axentes sociais co fin de previr e/ou resolver e/ou reformular posibles conflitos e potenciar a comunicación, pero sobre todo co obxectivo último de traballar a favor da convivencia intercultural.



Comunitaria

Segundo como unha comunidade xestione os seus conflitos, poderanse obter resultados positivos ou negativos entendidos tanto respecto ao sufrimento individual como respecto da ruptura

ou ao reforzo dos lazos sociais. A obtención duns resultados ou outros dependerá dos tipos de procedementos existentes para xestionar o conflito: procedementos baseados na mediación, é dicir, participativos e consensuais, ou ben baseados na xustiza, adversariais e delegadores.



Na medida en que a mediación se basea nunha concepción plural e lexítima da cultura sobre o conflito, o uso da mediación comunitaria pode ir máis aló da actuación específica da resolución dun conflito puntual e é como o mesmo conflito, unha condición constitutiva das relacións sociais. A mediación pode axudar a crear unha cultura de participación, de corresponsabilización, de respecto e de tolerancia que facilite o pleno desenvolvemento e a plena cohesión da comunidade.

Introducción.

En xeral, o camiño para resolver problemas é a vía adversarial, na que unhas persoas gañan e outras perden, e estas últimas son sancionadas. Pero este sistema non resolve o conflito, non se logran acordos nin se atopan intereses comúns, ó contrario, tenden a profundizarse e quebrar as relacións.

Ter conflitos con outras persoas non é negativo; a diario todas as persoas temos momentos de desencontro nos que existe diferenza de criterios, opinións, intereses... con respecto a quen temos diante, pero trataremos de chegar a un punto de entendemento, esa ven a ser unha das claves dentro dunha convivencia axeitada.



Enfrontarse ao conflito coas ferramentas axeitadas facilita o autocoñecemento, a empatía, o empoderamento xerando formas de relación positivas, sentindo as partes que o acordo resulta beneficioso para ambas. Segundo como unha comunidade xestione os seus conflitos, poderanse obter resultados positivos ou

Índice.

1. INTRODUCCIÓN.
 2. O CONFLICTO COMO OPORTUNIDADE.
 3. POR QUE NOS RESULTA TAN COMPLEXO.
 4. MEDIACIÓN, DEMOCRACIA E CONVIVENCIA.
 5. MEDIACIÓN COMO PROCESO:
- Concepto.
 - Principios.
 - Beneficios.
 - A persoa Mediadora.
 - Fases.
 - Ámbitos:
 - Familiar.
 - Ámbito Educativo.
 - Organizacional/ Laboral/ Empresarial.
 - Intercultural.
 - Comunitaria.

Os tipos de conflitos nos que se pode intervir dende a mediación comunitaria son:

- Dentro da propia comunidade de veciñas/os e/ou entre comunidades de veciñas/os por mor de derramas, permisos non concedidos, fumes, malos olores, obras non consentidas, usos indebidos das zonas comúns, problemas con mascotas...
- Polo emprego e uso de espazos públicos.
- Incumprimento de ordenanzas municipais.
- Calqueira outro conflito que se xenere no espazo de convivencia da comunidade.



