

EUROSOCIAL: DIÁLOGO EURO-LATINOAMERICANO DE POLÍTICAS PÚBLICAS

"Apoyando políticas, conectando instituciones, trabajando para la cohesión social"



*Asistencia técnica para el diseño de un modelo de atención
especializado en materia de mediación comunitaria en
Chile*

TALLER DE FORMACIÓN MEDIACIÓN PENAL Y COMUNITARIA



Javier Wilhelm



Expectativas

Agenda

Día Jueves

- Modelo de Mediación Comunitaria para las Corporaciones de Asistencia Judicial (evaluación)
- Rol y habilidades particulares del mediador comunitario
- Metodología de la mediación comunitaria, técnicas participativas para la dinamización grupal y técnicas de intervención en procesos de mediación
- Trabajo con grupos y organizaciones

Agenda

Día viernes

- Trabajo con grupos, conflictos organizacionales, consensos colaborativos
- Facilitación: conflictos en el terreno, asambleas comunitarias
- Trabajo con casos prácticos
- Los acuerdos en lo comunitario

¿Cómo ha ido la aplicación del modelo?



Bases teóricas de la intervención comunitaria

Crear ciudadanía

Coexistencia

Convivencia

Pertenencia

Pertinencia

Gimenez, C en PUNTOS DE VISTA nº 1 – Cuadernos del Observatorio de las Migraciones y de la Convivencia Intercultural de la Ciudad de Madrid – Area de Gobierno de Empleo y Servicios a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid - Abril/Mayo 2005



LA MEDIACIÓN COMO CULTURA DE CONVIVENCIA

- Vía del diálogo frente a vía disciplinaria
- Responsabilización interna y reparación voluntaria frente a culpabilización externa y sanción
- Autoridad moral frente al miedo de la autoridad por poder

Principios de los servicios de Mediación Comunitaria

- **Voluntariedad y respeto**
- **Inclusividad y participación**
- **Transformación**

Mediación

Es una metodología de gestión de conflictos, basada en la comunicación, mediante la cual una tercera persona (o personas), sin capacidad de decisión, ayuda a las partes implicadas en la gestión positiva de un conflicto del que son protagonistas

Oportunidad



Modelo Sistémico Relacional

Decía M de Unamuno que “cuando dos personas se encuentran no hay dos, sino 6 personas distintas:

Una es como uno cree que es, otra como el otro lo ve y otra como realmente es; esto multiplicado por dos es igual a 6.

Una cosa es lo que uno dice, otra lo que el otro entiende de lo que ha dicho y otra lo que realmente se quería decir”

hipótesis

"No es necesario cambiar a la totalidad del sistema:
La introducción de un cambio, por pequeño que sea, si es mantenido, produce efectos en la totalidad del sistema"



Rol y habilidades particulares del mediador comunitario



Antes de empezar el proceso, es necesario valorar:

- **La adecuación de la mediación para el caso que se plantea. ¿Es un conflicto mediable?**
- **¿Cuál será mi papel como mediador? Puedo ser imparcial.**
- **Se podrán reunir las partes o tendremos que trabajar por separado.**
- **Tiempo necesario para reunirse con las partes.**
- **Quien va a estar presente en el proceso: implicados, abogados, peritos...etc.**

El contexto de mediación es un contexto de adversidad.

Cuando las partes concurren a la mediación ya se han definido a sí mismas como adversarias, por lo tanto esto contribuye a la producción de historias o narraciones de acusación, reproches, justificación y negación



Ayudar a salir de la rotonda

La tarea del mediador será:

- 1) Ayudar a **abrir** las historias o narrativas de cada una de las partes cuando éstas sean cerradas.
- 2) Localizar positivamente a las partes para que puedan **construir** otra historia o **narrativa**; esto surge en el proceso interactivo entre las narrativas.
- 3) Ayudar a elaborar un escenario alternativo **superador** del conflicto.



Evaluación de mediabilidad

- Del proceso:
 - Límites legales
- Del mediador
 - Voluntariedad
 - Imparcialidad
 - Formación



Evaluación de mediabilidad

De las partes

- Aceptación de la otra parte como interlocutor válido
- Actitud delante de las emociones y capacidad de autocontrol
- Plasticidad psíquica suficiente para manejar opciones distintas a las de su posición
- Capacidad de tolerar ganancia de la otra parte



Metodologías de la mediación comunitaria:

Técnicas participativas para la
dinamización grupal y técnicas de
intervención en procesos de mediación

Mediación y participación

Participación y comunicación

Incidencia de la comunicación en un contexto participativo

- Estimula la captación de participantes
- Enriquece el proceso y fomenta aportaciones
- Da transparencia y credibilidad al proceso
- Contribuye a fidelizar a los participantes



Comunicar un proceso participativo

4 ETAPAS:

1. MOBILIZACIÓN (captación de participantes)
2. DESARROLLO (tiempo de planificación y de aportes)
3. CIERRE (fin de proceso y transmitir resultados)
4. SEGUIMIENTO (supervisión de la evolución)

Éxito de la comunicación de la actividad

Indicadores de que estamos comunicando adecuadamente:

- Captar gente en el primer momento
- Que la gente se sienta orgullosa de estar
- Retornar y reconocer en el cierre
- Dar cuenta de las consecuencias y resultados de las propuestas generadas

Objetivo básico

“El conocimiento lleva a conclusiones,
La emoción lleva a la acción”

¿Qué comunico en cada etapa?

MOMENTO DEL PROCESO	OBJETIVO COMUNICACIONAL
1. MOBILIZACIÓN Y CAPTACIÓN	Dar visibilidad y credibilidad al proceso y captar participantes
2. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD	Promover aportaciones y mantener vivo el proceso
3. CIERRE	Retorno de resultados y estimular el orgullo de participar
4. SEGUIMIENTO	Dar cuentas de las consecuencias del proceso

Destinatarios



DESTINATARIOS

- ¿QUÉ INFORMACIÓN PREVIA TIENEN?
- ¿HAN PARTICIPADO ANTES?
- ¿QUÉ HABITOS COMUNICATIVOS TIENEN?
- ¿QUÉ LENGUAJE UTILIZAN?
- ¿DÓNDE LOS PODEMOS ENCONTRAR? (Canal/
es de comunicación y captación)

Recomendaciones por etapas:

1.- Movilización y captación

ACCIONES POSITIVAS

- Actuaciones para situar el tema
- Rumorología para llamar la atención
- Sensibilización y dinamización
- Comunicación de proximidad (para llegar a distinta gente)
- Hablar de la Participación
- Materiales de comunicación con lenguaje claro y accesible

ACTUACIONES NEGATIVAS

- ✧ No dar visibilidad
- ✧ No usar los medios habituales (web, boletín, etc)
- ✧ Mensajes muy técnicos
- ✧ No explicar objetivos
- ✧ No explicar reglas del proceso
- ✧ No discriminar público
- ✧ No informar previamente

Recomendaciones por etapas:

2.- Desarrollo

ACCIONES POSITIVAS

- Usar y diseñar Elementos de difusión
- Generar conocimiento e información fácil de entender
- Cuestionario de evaluación
- Documentos que plasmen resultados, de forma sencilla
- Estimular la comunicación
- Dinámicas participativas innovadoras

ACTUACIONES NEGATIVAS

- ✧ No preparar las sesiones de trabajo
- ✧ Generar documentos poco atractivos que nadie leerá
- ✧ No abrir el proceso a los medios de comunicación locales



Recomendaciones por etapas:

3 y 4.- Cierre y seguimiento

ACCIONES POSITIVAS

- Comisión de seguimiento
- Protagonismo de las partes en la presentación de resultados
- Retornar los resultados
- Memoria visual y elementos de recuerdo
- Elemento de visualización (ej: sello participativo)

ACTUACIONES NEGATIVAS

- ✧ No dar resultados
- ✧ No informar a los afectados directos
- ✧ No agradecer la contribución de todos los participantes
- ✧ Apropiación institucional de los resultados
- ✧ No visualizar el origen participativo de las propuestas y acciones que se emprenderán.





Metodologías de intervención



Conflictos en la comunidad

- Identificar la situación conflictiva
- Es mediable?
- Pensar una acción posible.
(cómo lo haríais?)

EJERCICIO GRUPAL

PREMISAS PARA CUALQUIER DISPOSITIVO

- Reconocimiento mutuo de las partes y legitimidad de todos los intereses
- El respeto a la voluntariedad de las partes tanto en la aceptación del proceso como en la continuidad del mismo
- Horizontalidad, simetría del proceso y asimetría de los acuerdos
- Sostenibilidad de los recursos
- Competencia de los mediadores

M Munné, S. Puentes (2005)



Mediación



Conflictos y miedo



Observatorio de conflictos



Acompañamiento (orientación, reflexión)

Facilitación

Ayuda a los miembros a interactuar de un modo más efectivo

Facilita la focalización en el contenido

Atiende las cuestiones de tiempo

El tercero no necesariamente es neutral

Facilitación

- Casos con mucha gente, donde la administración puede ser una parte

Principios de la Mediación:

- Voluntariedad
- Imparcialidad
- Ganar ganar
- Pensar en la relación a futuro
- Colaboración



Contención



Open Space

El espacio abierto.

Las personas hablan de los asuntos que les preocupan y que son importantes para ellas, no se dirige la conversación, y los grupos organizan solos su composición, las formas de trabajo y la duración de la fase de trabajo.

La meta principal de Open Space es crear un ámbito donde la gente pueda trabajar en forma conjunta y haciéndose cargo de los distintos temas o, tal vez, de los mismos temas.



Estimados / as vecinos / as,

Como quedamos en la pasada reunión del 30 de julio de 2013, nos ponemos en contacto con vosotros para enviarle lo que se habló en dicha reunión.

Ante todo, felicitarnos por vuestra participación y lo que conseguisteis, iniciar un diálogo abierto, donde todo el mundo puede decir su opinión, escuchar y empezar así a construir una nueva comunicación, que permita mejorar la convivencia en su comunidad.

Según lo que el equipo de mediación recogió, fuisteis acordaron los siguientes puntos:

Objetivos del diálogo

- Descansar por las noches
- Tener una comunicación más directa entre los vecinos / as
- Conseguir respeto hacia los niños / as y los adultos (cuidado y responsabilidad)



Temas que le gustaría afrontar y gestionar

- Invitados a la zona comunitaria (comportamiento)
- Daños a objetos de la zona comunitaria
- Limpieza y mantenimiento de las instalaciones
- Ruidos
- Control de entrada a la zona comunitaria
- Uso de la piscina y la zona ajardinada
- Control de los niños / as por los adultos
- Revisión de las normas de la comunidad

Propuestas para hacer que participen más vecinos / as en el proceso de diálogo

- Hacer una buena publicidad de la reunión del 30/07 entre la vecindad
- Hacer una nueva reunión fuera del período de vacaciones
- Hacer una nueva reunión dentro del espacio de la comunidad
- Hacer una nueva reunión en otro horario, a partir de las 19.30h
- Promocionar esta reunión del 30/07 en las próximas reuniones vecinales

A la vez, la mayoría de las personas asistentes hicisteis acordó continuar este proceso de diálogo-contando con nuestro apoyo-con el interés de invitar a participar al resto de vecinos / as...

Círculos de Paz



M.A.R.E.

Medidas Alternativas Reparatorias y Educativas



World Café

“Crear un futuro positivo comienza con la conversación humana. La inversión más simple y más poderosa que cualquier miembro de una comunidad u organización puede hacer para la renovación, es empezar a conversar con otra gente como si las respuestas importaran”

Adaptado de Who will tell the people
de William Greider

¿Qué es el World Café?

1. Una forma intencional de crear una **red viva de conversación** en torno a **asuntos que importan**
2. Un proceso creativo que lleva a un **diálogo colaborativo**
3. **Se comparte el conocimiento** y la **creación de posibilidades** para la acción en grupos de todos los tamaños
4. Conjunto innovador de herramientas y métodos para desarrollar **inteligencia colectiva** y **futuros creativos**



La importancia de la conversación

1. Cada individuo dentro de una organización, **genera significado**, como resultado de la **calidad** de las conversaciones en las que participa
2. **Creamos el mundo y su futuro** a través de la conexión con otros **compartiendo** el conocimiento y el know-how y construyendo relaciones
3. En las organizaciones la conversación es el medio a través del cual **estructuramos y coordinamos nuestras actividades**
4. Las conversaciones en las cuales nos involucramos, producen **patrones de comportamiento**
5. Al enfocarnos en "**asuntos que importan**", estamos contribuyendo a la **evolución del conocimiento** y la sabiduría para **co-crear el futuro**



El World Café es particularmente útil:

1. Cuando quieres crear participación, compartir conocimiento, estimular el pensamiento innovador y explorar posibilidades de acción en torno a asuntos de la vida real
2. Para involucrar a la gente (tanto si se conoce como si no) en una conversación auténtica
3. Para explorar cambios u oportunidades estratégicas claves
4. Para profundizar en las relaciones
5. Para involucrar grupos de más de 12 personas en un proceso de auténtico diálogo



Orientaciones para el diálogo

1. Focalízate en lo que realmente importa
2. Contribuye con tus ideas y experiencias
3. Relaciona y conecta ideas
4. Escucha para comprender lo más profundo, lo más verdadero
5. No busques respuestas, sino el significado de lo que se dice
6. Mantente abierto al cambio
7. Lleva contigo a la siguiente ronda de conversación, aquello que pienses sea la esencia de lo que se ha dicho en tu mesa

7. Lleva contigo a la siguiente ronda de conversación, aquello que pienses sea la esencia de lo que se ha dicho en tu mesa



7 principios

1. Aclara el contexto
2. Espacio Acogedor
3. Explora los asuntos importantes
4. Motiva la contribución de todos los participantes
5. Conecta perspectivas diversas
6. Escuchar juntos, y visualizar patrones
7. Recoge y comparte descubrimientos colectivos



Formación y sensibilización



Acciones para la mejora de la convivencia en el espacio público



Asesoramiento a otros servicios

Para lograr el éxito...

- Participación activa
- Competencia de los mediadores
- Sostenibilidad de recursos
- Supervisión
- Voluntariedad y respeto
- Inclusividad y participación
- Transformación y cambio

“Lo que hacemos son cosas chiquitas, no acaban con la pobreza, no nos sacan del subdesarrollo, no socializan los medios de producción, no expropian las cuevas de Alí Baba.

Pero quizá desencadenan la alegría de hacer y la traduzcan en actos.

Y al fin y al cabo, actuar sobre la realidad y cambiarla aunque sea un poquito, es la única manera de probar que la realidad es transformable”

Eduardo Galeano



Algunos conceptos al trabajar con grupos

¿Qué es un Grupo Pequeño?

- Un **grupo pequeño** es aquél donde se dan relaciones cara a cara; esto es, cada persona puede dirigirse a otro sin intermediario.
- Es un grupo de comunicación mutua basado en la amistad y el compañerismo de las personas.



Ventajas del G.P.

- Mas propicios para trabajar
- El tiempo es vivido más corto que en GG
- Más facilidad de **expresión**. Menos ansiedad
- Los individuos “aparecen”
- Más facil para tomar **decisiones**
- Espiritu de pertenencia y pertinencia (cohesión – motivación)
- Permite el **pensamiento crítico**



GRUPO COMO INTERMEDIARIO

- FUNCION DE ARTICULAR A TRAVES DE LOS CONFLICTOS
- PROCESO DE TRANSFORMACIÓN Y PASAJE
- ESTRUCTURANTE



Bibliografía

- *El campo grupal*, Ana Maria Fernandez, Nueva Visión-1986
- *El proceso grupal*, E. Pichon Rivière, Nueva visión 1975
- *La dinamica de los grupos pequeños*, Didier Anzieu, Ed. Biblioteca nueva
- *La institución imaginaria de la sociedad*, Castoriadis, C, Tusquets, 1983
- *La categoría de intermediario y la articulación psicosocial*, R Kaes, Rev de psicología y psicoterapia de grupo, 1984



Muchas gracias!

Clara Casado - Javier Wilhelm

