

EL CONFLICTO Y EL PROCESO DE COMUNICACIÓN. ESTRATEGIAS DEL MEDIADOR EN EL PROCESO PARA AFRONTAR EL CONFLICTO

Componentes y fases del conflicto.

- **Niveles de manifestación del conflicto:** Nivel de la realidad acordada. Nivel de la realidad sutil, Nivel de motivación y necesidades
- **Mecanismos de defensa, Actitudes ante el conflicto.** Los sistemas culturales y los sistemas de creencias. La emociones en el conflicto. Como vivo el conflicto y como respondo en situaciones conflictivas. Clases de conflictos. Patrones.
- **Las percepciones diferencia y diversidad.** Rango poder y privilegios. Empoderamiento. Las relaciones de poder en el proceso de mediación. Intervenciones del mediador
- **Los roles y las estructuras grupales del conflicto.** El rol del mediador. Los roles de víctima, opresor y el salvador en el conflicto. El ciclo de la culpabilización. Otras estructuras típicas de roles.
- **Proceso primario y proceso secundario:** lo que se dice y lo que se calla. La dobles señales. Estrategias del mediador para hacer visible la información del proceso secundario. Los límites personales, ayudar a los clientes a traspasarlos.

El proceso de mediación. Estrategias comunicativas de intervención del mediador.

- **La escucha y el habla:** silencio y atención, gestos y lenguaje corporal, la palabra. Canales de comunicación. Los retos de la comunicación interpersonal como herramientas del mediador.
- **El diálogo** como base del proceso. Proceso Interno y Proceso externo del diálogo
- **La comunicación no violenta** en el ámbito del proceso de mediación

Estructura o fases

1. Realizar observaciones: diferencia con evaluaciones y juicios
2. Identificar emociones y sentimientos puros y sentimientos teñidos por evaluaciones
3. Identificar los intereses y las necesidades.
4. Las peticiones: la base de buenos acuerdos de mediación.

- **Lenguaje y conflicto.** Desarrollo del proceso comunicativo en la mediación o como transformar el lenguaje de batalla en lenguaje de aprendizaje.
 1. Estructura y planteamiento general
 2. Averiguación: Una exploración de las versiones.
 3. Las preguntas: ¿Qué información deseas obtener?
 4. Expresión: Bloqueos y guías
 5. Acuerdos.

Metodología.

La metodología de aprendizaje se desarrolla en espacios de entrenamiento grupales y de “pecera” en la que, a través de dinámicas y casos de mediación (sesión informativa, constitutiva, contrato de mediación), los profesores y alumnos irán desarrollando de manera vivencial los distintos puntos del programa.

Objetivos. Aprendizaje de recursos para aplicar en un proceso de mediación. Evaluar los distintos elementos del conflicto para enmarcar el proceso. Practicar la comunicación durante proceso de mediación. Mejorar las habilidades propias de cada uno desarrollando el propio estilo de mediador.

Profesores

José Hernán Cortés Ballarín y María Begoña Castilla Cartiel. Abogados y mediadores. Facilitadores de Conflictos y procesos de grupo formados en el IIFACE y la Fundación Findhorn.

José Hernán es mediador penal y familiar en el proyecto desarrollado en los Juzgados de Barbastro y Monzón. María Begoña es mediadora del Instituto de Mediación y Derecho Colaborativo

Fechas. 23 y 30 de noviembre en horario de 9h-14h y 16h -21h.

Inscripción: Hasta el martes 22 de noviembre de 2012 en el correo mediacion@reicaz.es.

Pago del importe del curso: En las dependencias del R. e I. Colegio de Abogados de Zaragoza, planta 1.