



Curso para la Formación de Mediadores Comunales

7NO ES UN... (handwritten)

Inge (handwritten)

Guía para la Entrevista de Premediación

1) Contacto

Reciba amablemente al usuario. Sea consciente de: Su comunicación no-verbal. Su comunicación para-verbal. El contexto de la entrevista. Ser claro/a al hablar

2) Presentación

Preséntese y presente la Casa de Justicia.
Aclare que ambos se encuentran autorizados por el Ministerio de Justicia y Gracia, según lo establece una ley que existe desde 1998 (Ley 7727).

3) Encuadre

Enumere los objetivos de la Entrevista:

1) Escuchar a las personas que tienen un conflicto, para evaluar si puede ser mediado (recuerde explicar que no todos los casos pueden ser mediados y que debe escucharse a todas las personas envueltas antes de decidir si es posible mediar).

2) Explicar lo que significa la mediación, de manera que la persona entrevistada comprenda lo que significa la mediación.

Mencione que, de acuerdo a la ley, lo dicho durante la entrevista, es confidencial.

Relato

Solicite al usuario que le explique lo que sucede.

Recuerde hacer preguntas sobre la

Explicar situaciones q' puedan limitar la mediación (no es tipo mediación)

Explicación de la Mediación

- Agradezca la disposición del usuario/a por contarle su problema.
- Explique que la mediación de la Casa de Justicia es una forma de solucionar conflictos, a través del diálogo, con la asistencia de un equipo de dos mediadores.
- Explique que en la mediación, las personas envueltas son las que encuentran soluciones y voluntariamente las aceptan, asistidas por los mediadores.
- Explique que la función del mediador es facilitar la comunicación entre las personas que enfrentan un conflicto y guiarles para que, por sí mismas, desarrollen soluciones aceptables (Explique diferencia con otros roles y haga énfasis en la imparcialidad).
- Explique el proceso de la mediación (encuentros para dialogar con la ayuda de los mediadores, duración aproximada de 3 horas por encuentro). La mayor parte del tiempo, los encuentros son con todos presentes (plenario), sin embargo es posible que en algún momento se reúnan los mediadores con las personas individualmente (reuniones individuales). Recuerde la confidencialidad y la forma como se inicio a las reuniones individuales.
- Explique el deber de mantener el secreto de lo escuchado durante la mediación (confidencialidad) que tienen los mediadores, acorde a la ley 7727 (Exceptúe el caso de Delitos) y explique que las personas que participan en la mediación, también deben mantener la confidencialidad.
- Explique que durante la mediación se deben seguir tres importantes reglas de comunicación: 1) Se debe pedir la palabra, 2) Se debe respetar a quien tiene la palabra, 3) Se deben evitar los insultos, etc.)

Tipo de preguntas a deber hacerse en la mediación

(Acordar llegar a acuerdos a med. bilic)

minis ble

¿Escuchar? ¿firma del conflicto?

de se aige aca proceso (El planteamiento asesorarse p' revisar lo puestas tener cuidado con a las partes en seguridad)

duración p. o/2.010 - ética



GUÍA PARA LA CONCILIACIÓN POR ETAPAS

<p style="text-align: center;"><u>FILTRO</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bienvenida 2. Agradecimiento y presentación 3. Procedimiento (explicar en que consiste la conciliación) 4. El rol del conciliador <ol style="list-style-type: none"> a. Confidencialidad b. Imparcialidad c. Guía del proceso d. Facilitador de la comunicación 5. Rol de las partes: Responsabilidad en la decisión 6. Dudas de lo anterior 7. Versión (breve) de la parte 8. Disponibilidad de tiempo <ol style="list-style-type: none"> a. Horarios b. Posibilidad de varias sesiones 9. Condiciones (uso de celulares, niños, terceros, etc.) 10. Dudas 11. El conciliador debe valorar el grado de escolaridad y los demás datos que le sirvan para elaborar su estrategia <p>OJO: Con la información recabada de ambas partes, el conciliador debe elaborar su estrategia para la conciliación</p>	<p style="text-align: center;"><u>INTRODUCCIÓN</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ingreso y ubicación de los intervinientes en la sala 2. Bienvenida 3. Agradecer presencia 4. Presentación del conciliador y caracterización de su rol (Guía del proceso, facilitador de la comunicación, imparcialidad) 5. Propósito de la sesión <ol style="list-style-type: none"> a. Procedimiento (ventajas) b. Diferencia con procesos judiciales o administrativos c. Decisión de las partes y voluntariedad 6. Rol de las partes y de terceros <ol style="list-style-type: none"> a. Compromiso con el proceso b. Compromiso con el acuerdo (si se llega a él) 7. Reglas del proceso <ol style="list-style-type: none"> a. Respeto mutuo b. No interrupción c. Forma de comunicarse d. Distractores e. Confidencialidad f. Tiempo g. Recesos h. Reuniones separadas i. Otras 8. Dudas 9. Compromiso verbal con las reglas 10. Cesión de la palabra
<p style="text-align: center;"><u>PLANTEAMIENTO DE HECHOS Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cesión de la palabra 2. Punto de vista de cada parte 3. Aclarar los hechos 4. Identificar los puntos de acuerdo y de divergencia 5. Resumen de planteamientos <p>OJO: Tener siempre presente las técnicas de escucha</p>	<p style="text-align: center;"><u>CREACIÓN DE OPCIONES</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar ejes del conflicto por temas y no por conflicto 2. Establecer la agenda en la pizarra en términos no adversariales 3. Abordar los temas del menos complejo al más complejo 4. Invitar a las partes a imaginar opciones sin juzgarlas 5. Lluvia de ideas <p>OJO: Tener siempre presente las técnicas de escucha</p>
<p style="text-align: center;"><u>NEGOCIACIÓN Y TOMA DE DECISIONES</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definir marco de alternativas por medio de pregunta. 2. Identificar opciones coincidentes 3. Analizar las opciones haciendo prueba de realidad (principio de decisión informada) 4. Discriminar opciones 5. Negociación por intereses (porque o para que) 6. Promover la decisión 	<p style="text-align: center;"><u>ACUERDO – NO ACUERDO</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si no hay acuerdo: agradecer su intención y dejar puertas abiertas al proceso 2. Si hay acuerdo redactarlo según el artículo 12 de la Ley RAC. Poner advertencias (consulta con abogados, efectos y alcances del acuerdo, lugar para notificaciones, firmas) 3. Los acuerdos deben responder a que, cuando, como, quien y donde. 4. Agradecer presencia y dejar abierta las puertas