

Red para la Promoción de la Convivencia en los Gobiernos Locales



Tokiko Gobernuetan Bizikidetzaren Sustatzeko Udal Sarea

HACIA UNA MEDIACIÓN EFICAZ KALITATEZKO BITARTEKARITZARANTZ

Variadas son las publicaciones que en los últimos años podemos encontrar en prensa sobre la utilidad de la Mediación como herramienta para la gestión dialogada de conflictos y la promoción de la convivencia. Uno de estos artículos defendía recientemente que la idea de que vale más un mal acuerdo que un pleito no es algo retórico en Euskadi.

Euskadi es la segunda autonomía con menos procedimientos judiciales del Estado (131,5 por cada mil habitantes), sólo por detrás de la Rioja, lo que da a entender que en esta comunidad poseemos cierta tradición histórica de pacto.

El País Vasco ha sido, junto a Cataluña, pionero en la implementación de programas de Mediación que ofrecen a la ciudadanía la posibilidad de resolver sus conflictos de una forma

dialogada y fuera del circuito judicial. En 2013 unas 10.000 personas recurrieron a la mediación intrajudicial, un gran número al que habría que sumar el número de usuarios y usuarias que han utilizado otros servicios, como los de mediación comunitaria o los de mediación familiar en procesos prejudiciales.

En el ámbito de la mediación familiar, tenemos los datos del servicio de Mediación Familiar de Gobierno Vasco. Este servicio posibilita, de manera gratuita, la búsqueda de soluciones y la resolución de conflictos familiares, a través de un proceso voluntario conducido por personas expertas en procesos de mediación.

Unas 1.600 parejas acudieron a este servicio en el año 2013. El 80% de estas parejas ha evitado los tribunales y ha alcanzado acuerdos.

CONTENIDOS

- ARTÍCULO
**HACIA UNA MEDIACIÓN DE CALIDAD
KALITATEZKO
BITARTEKARITZARANTZ**
- GIZAGUNE 2.0
BLOGGEANDO
- LITERATURA AIPAMENA
Hacia una mediación de calidad



Bitartekaritza dena balio duen praktika irekian bihurtzeko arriskuan dago.

Kalitatezko bitartekaritza lortzeko kalitate-irizpideak finkatzea beharrezkoa da oinarritzko jarraibideetaz baliatuz.



Los servicios de mediación ofrecen espacios neutrales que facilitan la comunicación y el manejo de los conflictos, ayudando y acompañando a través del proceso de toma de decisiones y búsqueda de acuerdos consensuados.

El proceso, que minimiza los costes emocionales, económicos y temporales, fomenta también una cultura basada en el respeto y la no violencia. He aquí uno de sus grandes potenciales.

El reconocimiento de la mediación como una herramienta válida para la gestión de conflictos y la promoción de la convivencia ha derivado en un crecimiento de su uso y popularidad, así como en el desarrollo del interés mostrado por la misma por parte de diversos colectivos.

Esta realidad ha hecho que surjan legislaciones estatales y comunitarias que regulen tanto su funcionamiento como los niveles mínimos de formación que los y las profesionales deben cumplir para poder ejercer la profesión.

La lógica apunta a un siguiente paso dentro del ámbito de la mediación: el de construir un modelo de análisis y puesta en práctica de unos estándares de calidad que aseguren una oferta de servicios y procesos regulados y eficaces.

Son varios los profesionales, de distintas procedencias, que empiezan a mostrar su interés por el estudio de las vías que nos lleven a entender e implementar nuevas formas de medida de la calidad de los procesos de mediación.

Tal y como señala Florencia Brandoni en su obra Hacia una Mediación de Calidad, "toda definición de calidad requiere el previo establecimiento de los estándares, pautas o ideales que determinen el logro a alcanzar."

Cierto es que existen definiciones y manuales que exponen con claridad la herramienta: qué debemos hacer para

mediar. No así respecto a la definición de lo esperable y lo deseable en el campo.

Se hace necesario el análisis y la evaluación de los procesos, con el objetivo de sacar aprendizajes que permitan tomar decisiones encaminadas al conocimiento de la experiencia y la práctica para poder mensurarla.

"La falta de estudios, información, estadísticas y datos certeros sobre el funcionamiento de la mediación refiere tanto a la cantidad de mediaciones que se efectúan, a los acuerdos, a los incumplimientos, a la recurrencia de los conflictos, a la satisfacción de los y las usuarias del sistema, al impacto de la mediación en las relaciones interpersonales... Esta ausencia de información fidedigna del sistema impide identificar problemas y diseñarlas correcciones y ajustes necesarios" (Florencia Brandoni, 2011).

La realidad de los y las profesionales de la mediación corre el riesgo de convertir la práctica en un campo abierto en el que todo cabe. Surge aquí la necesidad de establecer criterios de calidad que ayuden a establecer pautas claras sobre los niveles mínimos necesarios para alcanzar una mediación de calidad.

¿Qué mecanismos pueden instrumentarse para construir, cuidar y mejorar la calidad de la tarea de la persona mediadora?, ¿de qué forma aseguramos la calidad del servicio ofrecido?, ¿cómo podemos las personas mediadoras saber que realizamos un buen trabajo?, ¿qué debemos medir si queremos conocer los estándares de calidad en la mediación?

¡Seguimos trabajando para encontrar respuestas!



BLOGGEANDO... [OCTUBRE|URRIA]



octubre/2014

"Llevarse bien con el jefe"

"Una mala relación se traduce en la búsqueda de un nuevo empleo. El 70% de las personas que cambian de trabajo lo hacen por su mala relación con su jefe inmediato. ¿Qué podemos hacer para que esto no ocurra?" ►



octubre/2014

"Discurso de aceptación nobel de Malala "

"Malala Ganadora del Premio Nobel de la Paz en 2014 es la persona más joven galardonada con ese premio en cualquier categoría. Zorionak a esta niña y a su importante lucha, la lucha por la igualdad y la educación."... ►

enlace de interés |link interesgarriak

GIZATEKA-DOCUMENTOS

www.fundaciongizagune.net

LITERATURA AIPAMENA

Hacia una mediación de calidad

Hacia una mediación de calidad aborda las problemáticas relativas a la evaluación de este sistema, habida cuenta de que el éxito de cualquier práctica social requiere del cuidado, la atención y el control de su calidad. De aquí, el fundamental aporte de esta obra, que expone y evalúa estándares, pautas e ideales determinantes de los logros a alcanzar, paso fundamental y necesario para toda evaluación efectiva. ■

**Fitxa Teknikoa:**

Izenburua:

Hacia una mediación de calidad

Idazlea:

Florencia Brandoni

ISBN: 9789501287141

Orrialde Kopurua: 304

Editoriala: Paidós, 2011

Seminario "Introducción a la Mediación"

PROGRAMA:

1. ¿Qué es la mediación?

- Fases y pasos de la mediación
- Principios de la mediación
- Mediación formal – informal

2. Funciones, habilidades y técnicas de la persona mediadora:

- De posiciones a intereses/necesidades
- Legitimizar y generar confianza
- Imparcialidad – Neutralidad – Deneutralidad
- Empatía, escucha activa, manejo del silencio
- Tipos de preguntas en mediación

3. Enfoques, modelos y escuelas de mediación.

4. Ámbitos de aplicación de la mediación:

- Familiar
- Comunitaria
- Escolar
- Organizacional

Precio: 110€

Yolanda Muñoz

Psicóloga. Máster en Mediación y Gestión de Conflictos. Especialista Universitaria en Derechos Humanos en un Mundo Global. Formación en Mediación Familiar. Psicoterapeuta Sistémica. Docente en diversas universidades estatales y de América Latina sobre temas de transformación de conflictos, construcción de paz y convivencia.

Fechas:

21 y 22 de Noviembre

Hora:

Viernes: 16:00 - 21:00

Sábado: 09:30 - 14:00 / 15:30 - 20:00

Lugar:

Fundación Gizagune

Plaza Saralegi 6-7, Bilbao

Información de contacto:

944 733 412

admin@gizagune.net

www.fundaciongizagune.net



www.elkargunea.net

Si quieres recibir el Boletín Elkargunea por e-mail solicítalo en:

info@fundaciongizagune.net

Edición y Dirección:

Fundación Gizagune

Si no deseas que te enviemos el Boletín Elkargunea Agerkaria háznoslo saber en:
info@fundaciongizagune.net.



www.fundaciongizagune.net