



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



CURSO-TALLER FORMACIÓN DE PACIFICADORES ESCOLARES

**Centro Público de Mediación,
Conciliación y Justicia Restaurativa**



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



1. PRESENTACIÓN





H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



Objetivo general:

Al finalizar el curso , utilizarán de manera eficaz las herramientas y habilidades del mediador para la resolución pacífica de conflictos en las escuelas



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



CURSO-TALLER METODOS DE ATENCIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS TEMARIO

1. INTRODUCCIÓN

- 1.1. Presentación
- 1.2. Justificación
- 1.3. Marco Histórico
- 1.4. Cultura de Paz

2. MARCO LEGAL

- 2.1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- 2.2. Ordenamientos Legales

3. MASC

- 3.1. Mediación
- 3.2. Conciliación
- 3.3. Justicia Restaurativa

4. EL CONFLICTO

- 4.1. Tipos, causas, elementos y fases del conflicto

5. LA COMUNICACIÓN

- 5.1. Componentes, niveles y técnicas de la comunicación.



6. HABILIDADES DEL MEDIADOR

- 6.1. Asertividad
- 6.2. Escucha activa
- 6.3. Empatía

7. HERRAMIENTAS DEL MEDIADOR

- 7.1. Raport
- 7.2. Calibración
- 7.3. Resumen
- 7.4. Parafraseo
- 7.5. Reformulación
- 7.6. Caucus o sesión individual
- 7.7. Reflexión
- 7.8. La pregunta
- 7.9. La entrevista

8. LA SESIÓN DE MEDIACIÓN.

- 8.1. Procedimiento de mediación.
- 8.2. Desarrollo de las sesiones de mediación.

9. PRÁCTICA DE LA SESIÓN DE MEDIACIÓN

10. PRÁCTICA DE LA SESIÓN DE MEDIACIÓN



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018

CGJM
TLALNEPANTLA de BAZ
COORDINACIÓN GENERAL DE
JUSTICIA MUNICIPAL

TDB
TLALNEPANTLA de BAZ
Gobierno Abierto 2016
2018

¡ES HORA DE INTEGRARNOS!





H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



CONTRATO DE APRENDIZAJE





H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



EVALUACIÓN





H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



MARCO LEGAL



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



TEMA 1. CULTURA DE PAZ





H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018

CGJM
TLALNEPANTLA de BAZ
COORDINACIÓN GENERAL DE
JUSTICIA MUNICIPAL

TDB
TLALNEPANTLA de BAZ
Gobierno Abierto 2016
2018

PAZ





La Escuela de los 7 Pétalos

ANTECEDENTES





H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



2016
2018

❖ **CONSTITUCIÓN POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
(ARTICULO 17, PÁRRAO CUARTO)**
PUBLICADA EL 18 DE JUNIO DEL 2008.

❖ **LEY DE MEDIACIÓN CONCILIACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA PAZ
SOCIAL PARA EL ESTADO DE MÉXICO**
PUBLICADA EL 1º. DE DICIEMBRE DE 2010.

❖ **CÓDIGO REGLAMENTARIO DEL MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA DE
BAZ.**
PUBLICADO EL 19 DE DICIEMBRE DE 2011.



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



❖ CONSTITUCIÓN POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS



Derecho Humano o Garantía Individual

Artículo 17, Párrafo. 4º

“Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial.”



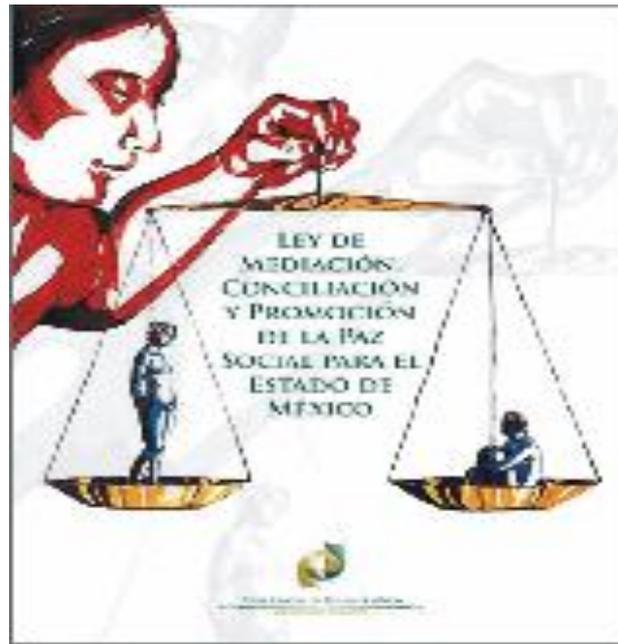
H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018

CGJM
TLALNEPANTLA de BAZ
COORDINACIÓN GENERAL DE
JUSTICIA MUNICIPAL

TDB
TLALNEPANTLA de BAZ
Gobierno Abierto

2016
2018

Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México





H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



CÓDIGO REGLAMENTARIO DEL MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA DE BAZ

COORDINACIÓN GENERAL DE JUSTICIA MUNICIPAL

- ❖ CENTRO DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y JUSTICIA RESTAURATIVA
- ❖ OFICIALÍA CALIFICADORA EN PERCANCES VEHICULARES.
- ❖ PROCURADURÍA SOCIAL.
- ❖ OFICIALÍAS CALIFICADORAS.



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018

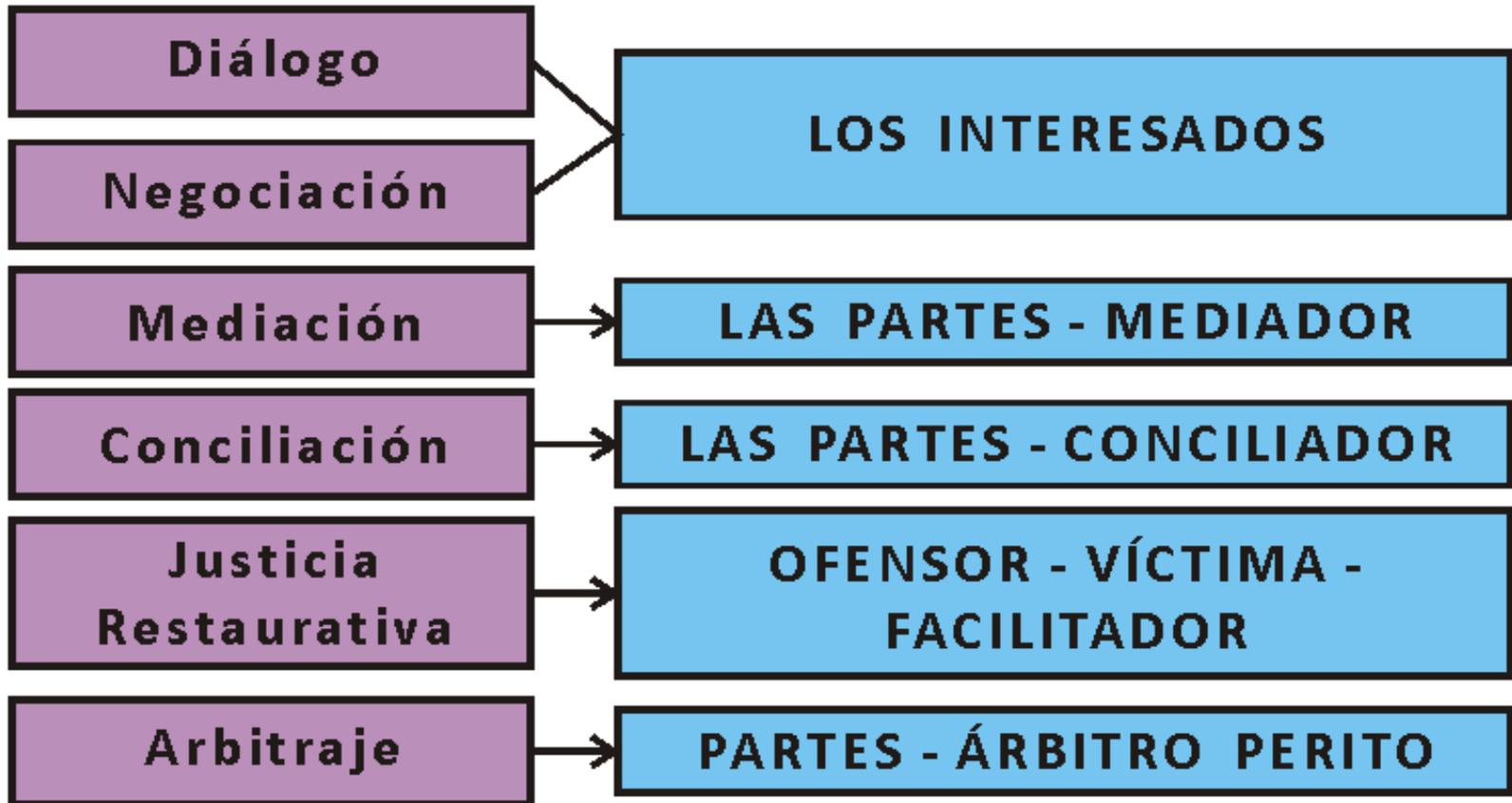


TEMA 2. MECANISMOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS





M A S C





Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias

Son todos aquéllos procedimientos cuyo objetivo es la solución de controversias, que surgen de la interacción humana. No se trata de procedimientos o métodos opuestos a la administración de justicia, sino de alternativas al proceso jurisdiccional.





H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



Proceso por el cual, un tercero denominado **MEDIADOR**, interviene facilitando a los interesados la comunicación, con el objeto de que ellos construyan alternativas de solución al conflicto.

MEDIACIÓN





OBJETIVOS DE LA MEDIACIÓN

- ✦ **Facilitar la comunicación entre las partes.**
- ✦ **Resolución pacífica de los conflictos.**
- ✦ **Clarificación de los conflictos en cuanto a las posiciones, intereses y necesidades de las partes.**
- ✦ **Despresurización de la carga judicial.**
- ✦ **Da la oportunidad a la partes de ser protagonistas en la construcción de las alternativas de solución a sus controversias y no meros espectadores.**
- ✦ **Construcción por parte de los mediados de la solución a sus desavenencias.**



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



MODELO HARVARD DE MEDIACION COLABORATIVA

- ✦ Representado por la escuela de Harvard.
- ✦ Busca lograr acuerdos disminuyendo las diferencias y aumentando las semejanzas, valores e intereses
- ✦ No propone cambios en las relaciones,



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



MODELO HARVARD DE MEDIACION COLABORATIVA

- ✦ La comunicación es lineal a través de preguntas abiertas.
- ✦ Propone revalorizar los puntos de acuerdo.
- ✦ Superar el caos para restablecer el orden.
- ✦ No busca la modificación de la relación.



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



MODELO CIRCULAR NARRATIVO

- ✦ Creado por Sara Cobb
- ✦ Permite una mejor comprensión del conflicto y sus causas.
- ✦ Centra a las partes en sus propias responsabilidades y dejar de culpar al otro.
- ✦ Pone énfasis en los procesos de comunicación.
- ✦ Busca cambiar la historia que cada parte ha elaborado



- ✦ **Se funda en la psicología del yo, a través de liberar, estimular y orientar la motivación de la persona para cambiar**
- ✦ **Teoría General de los Sistemas.**
- ✦ **Ciclo vital de la familia.**
- ✦ **Causalidad circularidad de las pautas de interacción familiar.**
- ✦ **Construcción de historias.**



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



MODELO TRANSFORMATIVO

- ✦ **Sus creadores Bush y Folger.**
- ✦ **Produce modificaciones en la relación.
Recoge precepto de la comunicación humana.**
- ✦ **Incorpora la circularidad.**
- ✦ **Fortalece el protagonismo de las partes**



- ✦ **Permite a los protagonistas un crecimiento y una transformación moral, llevándolos a mejorar sus relaciones.**
- ✦ **El objetivo no es el acuerdo, sino el cambio en los protagonistas del conflicto.**
- ✦ **Promueve el reconocimiento de las partes y la revalorización.**
- ✦ **Los conflictos son considerados como oportunidades de crecimiento.**



MODELO ASOCIATIVO

- ✦ Democratiza su practica, tiene un efecto multiplicador.
- ✦ Su objetivo es producir cambios en la cultura y condiciones para transitar de una cultura de la violencia a una cultura de la paz.
- ✦ Descubrir las cualidades positivas de los protagonistas del conflicto y revalorizarlas.



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



- ✦ **Potencializar la relación a través de una comunicación en dos vías.**
- ✦ **Como premisas utiliza el diálogo restaurativo, apreciativo y asociativo.**



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



CONCILIACIÓN

Es un proceso por medio del cual, un tercero neutral al que llamaremos **CONCILIADOR**, facilita el diálogo entre los interesados y promueve soluciones al conflicto.



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



CARACTERÍSTICAS:

El tercero ajeno al conflicto propone las soluciones.

OBJETIVOS:

A través del diálogo se solucione el conflicto.

Que ambas partes escuchen las necesidades e intereses del otro.

Solución del conflicto de manera pacífica.





H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



CONVENIO

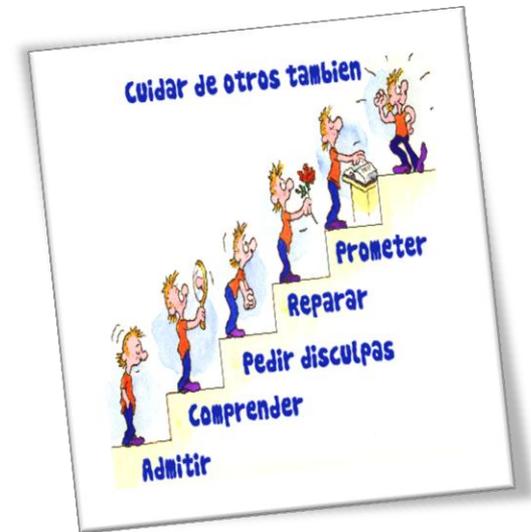
**Es el acto jurídico escrito
en cuyo contenido consta
la prevención o solución
de un determinado
conflicto.**





JUSTICIA RESTAURATIVA

Procedimiento dirigido a involucrar dentro de lo posible a todos los que tengan interés en una ofensa particular e identificar y atender colectivamente los daños, necesidades y obligaciones derivadas de la ofensa con el propósito de sanar y enmendar los daños de la mejor manera posible.





- ✦ El ofensor se RESPONSABILIZA aceptando su culpa.
- ✦ Se RESTAURAN los sentimientos y emociones que fueron laceradas.
- ✦ En la RECONCILIACIÓN, se rehabilita las relaciones entre el ofensor y la víctima e integra a la sociedad a ambos.
- ✦ Participación.



ACTORES DE LA JUSTICIA RESTAURATIVA

- **Víctima:** persona que padece la violencia a través del comportamiento del delincuente que trasgrede las leyes de su sociedad y su cultura.
- **Víctimas Secundarias y Terciarias:** La comunidad dañada familiares o amigos.
- **Victimario:** Que ofende, molesta o muestra desprecio. Que comete delitos y viola la ley.



NECESIDADES DE LA VICTIMA

- ✦ Información y respuestas.
- ✦ Control.
- ✦ Narración de los hechos.
- ✦ Restitución y Reivindicación.
- ✦ Reintegración.



NECESIDADES DEL OFENSOR

- ✦ Responsabilidad activa.
- ✦ Motivación para una transformación personal.
- ✦ Motivación y apoyo para reintegrarse a la comunidad.
- ✦ Reclusión temporal o permanente para algunos.



NECESIDADES DE LA COMUNIDAD:

- ✦ Atención a sus necesidades como victimas secundarias.
- ✦ Oportunidad para desarrollar un sentido de comunidad y responsabilidad de los unos con los otros.
- ✦ Motivación para asumir sus responsabilidades en pro del beneficio de todos sus miembros, incluidos victimas y ofensores, y
- ✦ Fomentar las condiciones para crear y sostener comunidades sanas.



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



PROCESOS RESTAURATIVOS

- **MEDIACIÓN PENAL**
- **CIRCULOS RESTAURATIVOS**
- **CONFERENCIAS**



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



MEDIACIÓN PENAL

1. RECEPCIÓN DEL CASO
2. PRE-MEDIACIÓN
3. ACUERDO
4. CIERRE DE EXPEDIENTE



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



CIRCULOS

Además de la participación de la víctima y el victimario, en este proceso restaurativo se considera la participación de otros actores: como a la familia y la comunidad.

1.- Etapa de preparación: Reuniones (caucus) con cada una de las partes

2.- Dinámica:

Facilitador realizará la narración de los hechos.

Se les da la oportunidad de hablar para cada uno de los participantes´.

El orden para el uso de la palabra: primero será la víctima y después al victimario.

Hablaran de sus necesidades y si la reunión los deajo Satisfechos

Compromisos: Impacto en la comunidad, es decir que tanto los daño y si están satisfechos.



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



CONFERENCIAS

1.- Preparación: El Facilitador, contacta a las partes involucradas, por lo tanto deberá familiarizarse con cada caso, ubicando las necesidades tanto de la víctima, como del victimario y sus Familiares o miembros de la comunidad que deseen participar.

2.- Encuentro. El Facilitador, explica la dinámica del encuentro, la narración del suceso criminal.

Busca se dé el diálogo entre víctima y victimario.

Realiza preguntas a todos los que participan, ya como se va a reparar el daño.

Firma del acuerdo.

3.- Seguimiento. Tanto de la víctima, victimario y su reinserción a la comunidad, así como de las autoridades que participen, es decir que tanto los dañó y si están satisfechos.



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



MODELO DE CONFERENCIA WAGGA

El proyecto Wagga busca agrupar a todas las personas que han sido afectadas por el incidente para discutir el impacto que tuvo en ellos mismos y en los demás.

Se ha convertido en un "guión" (y en ocasiones se hace referencia al mismo como el "modelo en guión", debido a que el facilitador hará las mismas preguntas a muchos participantes, a menudo en orden fijo.



¿QUE SUCEDE EN EL MODELO WAGGA/ CON GUIÓN?

1. Se da la bienvenida a todos los participantes y se delinea el propósito de la conferencia.
2. Se presenta a los participantes.
3. Se le pide al infractor que de su versión del incidente. Preguntas clave: ¿Dinos qué pasó? ¿Qué pensabas en ese momento? ¿Qué has pensado desde que pasó el incidente? ¿Quién crees que ha sido afectado por tus acciones? ¿En que forma han sido afectados?
4. Se pide a la víctima que de su versión del incidente. Preguntas clave: ¿Cómo te sentiste en ese momento? ¿E inmediatamente después? ¿Cómo te ha afectado el incidente? ¿Cómo reaccionaron tu familia y tus amigos cuando se enteraron del incidente?
5. Se pregunta por turnos a los partidarios de la víctima lo siguiente: ¿Qué pensaste cuando te enteraste? ¿Cómo te sentiste respecto al incidente? ¿Qué ha sucedido desde entonces? ¿Cuáles son los principales problemas o preocupaciones para ti?
6. Se pregunta a los padres/ tutores/ simpatizantes del infractor lo siguiente: ¿Qué pensaste cuando te enteraste? ¿Cómo te sentiste respecto al incidente? ¿Qué ha sucedido desde entonces? ¿Cuáles son los principales problemas o preocupaciones para ti?



7. Se cierra la conferencia agradeciendo a todos por sus contribuciones.
8. Respuesta del infractor: Después de haber escuchado lo que se ha dicho, ¿hay algo que quieras decir?
9. Se pregunta a la víctima, y a sus simpatizantes: ¿Qué te gustaría que suceda como resultado de esta conferencia? Permítase tiempo para discusión.
10. Se pregunta al infractor si hay algo que desee decirle a la víctima. Se le pregunta si cree que hay algo que pueda hacer para arreglar las cosas. Después se le pregunta lo que piensa respecto a lo que ha dicho la víctima y si es justo.
11. Se le pregunta a los padres del infractor si es justo.
12. Se pregunta a todos los participantes en la conferencia lo que opinan del acuerdo.
13. Se resume lo que se ha acordado, antes de hacer un registro formal.
14. Se pregunta si hay algo más que alguien quiera decir.



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



**ACUERDO
REPARATORIO**

**Es el pacto entre la víctima u
ofendido y el imputado, para
la solución del conflicto y la
restauración de las relaciones
humanas y sociales afectadas**



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



PRINCIPIOS DE LOS MASC

- VOLUNTARIEDAD
- CONFIDENCIALIDAD
- NEUTRALIDAD
- IMPARCIALIDAD
- EQUIDAD
- LEGALIDAD
- ORALIDAD
- HONESTIDAD
- CONSENTIMIENTO INFORMADO



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



TEMA 3. EL CONFLICTO





TEORIA DEL CONFLICTO

- La palabra conflicto proviene del término latino conflictus, el cual es un compuesto del verbo Fligere, Flictum de donde deriva affigere, affictum e infligere, inflictum, afligir infligir. Significa chocar.
- El Diccionario Larousse lo conceptúa como choque, combate, lucha, antagonismo.



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



Para Marinés Suárez es “un proceso interaccional, que como tal nace, crece, se desarrolla y puede a veces transformarse, desaparecer y/o disolverse, y otras veces permanecer estacionario. Que se co-construye recíprocamente entre dos o más partes, entendiendo por partes a personas, grupos grandes o pequeños, en cualquier combinación.



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



CONCEPCIÓN DEL CONFLICTO EN ORIENTE

冲突

- Crisis
- Oportunidad



DE PERCIBIR EL CONFLICTO SIEMPRE COMO

1. Una ruptura del orden, una experiencia negativa, un error en la relación.

2. Una batalla entre intereses o deseos incompatibles

A PERCIBIR QUE EL CONFLICTO MUCHAS VECES ES...

1. Un resultado de la diversidad que puede brindar posibilidades para el mutuo crecimiento y para mejorar una relación.

2. Una parte de la relación, una relación que abarca no sólo intereses o deseos, sino también necesidades, valores, percepciones, poder, metas, sentimientos.



DE PERCIBIR EL CONFLICTO SIEMPRE COMO	A PERCIBIR QUE EL CONFLICTO MUCHAS VECES ES...
3. Un hecho aislado que permitimos.	3. Incidentes que interrumpen una larga relación y ayudan a clarificarla.
4. Una lucha que se da solamente entre lo correcto o lo incorrecto, entre el bien y el mal.	4. Una confrontación entre diferencias en ciertos aspectos de una relación, pero no la exclusión de otros aspectos constructivos.



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018

CGJM
TLALNEPANTLA de BAZ
COORDINACIÓN GENERAL DE
JUSTICIA MUNICIPAL

TDB
TLALNEPANTLA de BAZ
Gobierno Abierto

2016
2018

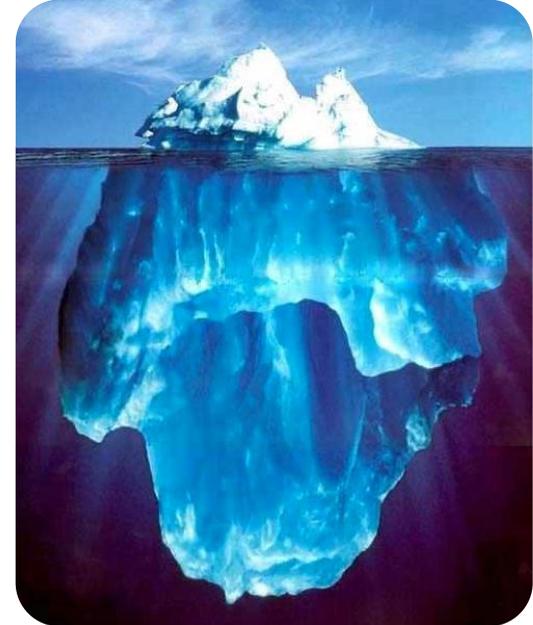
VER TODO EL ICEBERG

CONFLICTO IRREAL

Percepción errónea, comunicación
equivoca, malos entendidos

CONFLICTO REAL

Diferencias bien conocidas entre intereses,
necesidades, percepciones, etc.





ELEMENTOS DEL CONFLICTO

1. **Las partes:** pueden estar involucrados grupos, entidades sociales, individuos.
 - a. **Partes principales.-** tienen un interés directo en el conflicto y persiguen sus metas activamente para promover sus propios intereses.
 - b. **Partes secundarias.-** tienen interés en el resultado del evento, pero pueden o no percibir que hay conflicto y decidir si juegan o no un papel activo.
 - c. **Los intermediarios.-** intervienen para facilitar la resolución del conflicto y mejorar la relación entre las partes.

2. **Asuntos:** son los temas que conciernen a las partes en un conflicto.
 - A. Conflictos de intereses.
 - B. Conflictos de valores.



3. Objetivos: específicamente los temas de discusión que las partes necesitan resolver. Son decisiones conscientes, condiciones deseables y futuros resultados

4. Las posiciones de las partes involucradas en el conflicto: Las posiciones representan la postura inicial que adoptan las partes en conflicto.

Definen lo que las partes creen que quieren.

Es un fin más o menos preciso hacia el cual se lucha.

5. Necesidades de los participantes en el conflicto:

Físicas, psicológicas, individuales y grupales.



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



6. Intereses de los involucrados en el conflicto. Son los sentimientos de las personas acerca de lo que es básicamente deseable, por lo que tienden a estar en el centro de sus pensamientos formando el núcleo de muchas de sus actitudes, metas e intenciones. Constituyen las necesidades básicas a ser satisfechas, así como los deseos, preocupaciones y temores de las partes.

7. Los valores. Son las creencias profundas del individuo, basadas en la religión, ideología u orientación cultural, que no son negociables.



PIRAMIDE DE MASLOW

AUTOREALIZACIÓN: MORALIDAD, CREATIVIDAD, ESPONTANEIDAD, ALTA DE PREJUICIOS, ACEPTACIÓN DE HECHOS, RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.

RECONOCIMIENTO: AUTORRECONOCIMIENTO, CONFIANZA, RESPETO, ÉXITO.

AFILIACIÓN: AMISTAD, AFECTO, RELACIÓN INTIMA

SEGURIDAD: SEGURIDAD FÍSICA, DE EMPLEO, DE RECURSOS, MORAL, FAMILIAR, DE SALUD DE PROPIEDAD PRIVADA.

FISIOLÓGICA: RESPIRACIÓN, ALIMENTACIÓN, DESCANZO, SEXO.



TIPOS DE CONFLICTOS





CAUSAS DE LOS CONFLICTOS

**LOS BIENES
EN JUEGO.**



**EL TERRITORIO
EN JUEGO
(LITERAL Y
PSICOLÓGICO)**



**LAS
RELACIONES
INTER-
PERSONALES
IMPLÍCITAS**



**CHOQUE DE
PERSONALIDADES**





H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



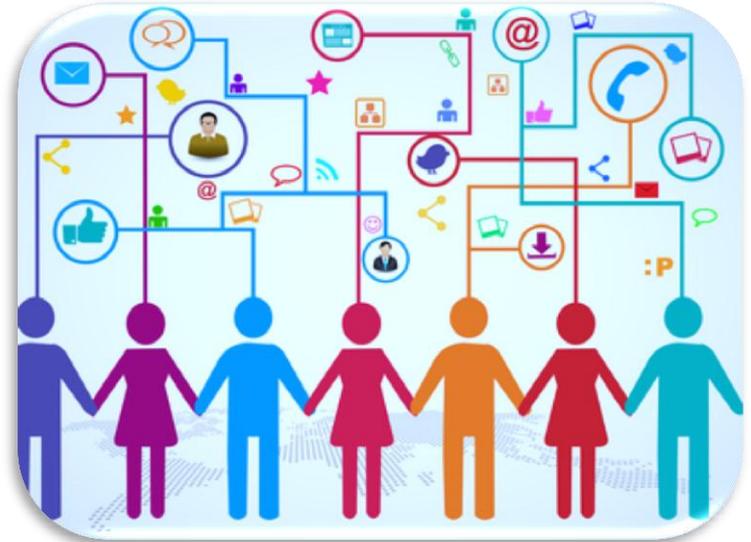
TEMA 4. Teoría de la comunicación



Teoría de la comunicación

COMUNICACIÓN:

Es el acto de relación
entre dos o más sujetos,
mediante el cual se
evoca en común un
significado





H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



Para Marinés Suares (Conversación). Proceso específicamente humano que se da en el ahora, compuesto por elocuciones (palabras expresadas oralmente)-componente digital de la comunicación- y emociones.





COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN

- ❖ **Seres humanos**
- ❖ **Digitales.** Palabras: Denotar. Connotar.
- ❖ **Analógicos:** Elementos de la comunicación que no son palabras.
 - A) Paralinguísticos: Ritmo, Entonación, Volumen.
 - B) No lingüísticos: Vocales, Cinéticos, Proxémicos
- ❖ **Contextuales:** Espacial. Temporal



NIVELES DE COMUNICACIÓN

1. **SUPERFICIAL.** Conversaciones superfluas acerca de temas banales, para llenar silencios: el tiempo, sucesos públicos, etcétera.
2. **DE OPINIÓN.** Damos nuestra opinión acerca de temas sin implicarnos emocionalmente. Podemos hablar incluso de otras personas pero sobre las que no invertimos sentimientos. Ejemplo: nuestras ideas políticas, juicios sobre cómo llevar el trabajo, nuestro acuerdo y desacuerdo con las normas, etcétera.
3. **INFORMATIVO.** Damos información sobre nosotros mismos sin hablar de sentimientos. Nos mostramos más, pero preservando una gran área privada. Ejemplo: contamos nuestra historia, hablamos de nuestra situación presente o de nuestros proyectos para el futuro.
4. **EMOCIONAL.** Corresponde sobre todo al área privada, no se trata sólo de contar acontecimientos, sino también de los sentimientos de amor e intimidad.



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



TÉCNICAS DE LA COMUNICACIÓN

Qué palabras utiliza y cómo las utiliza.



Gestos faciales

Gestos corporales

Relajado

Sonríe

Nervioso

Golpea el piso con los pies



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



Demuestre una actitud de acercamiento hacia los otros: considere expresiones corporales.

Permanezca atento.

Muestre interés.

Establezca contacto visual.

Asiente con la cabeza para indicar que esta atendiendo.

Evite dar mensajes contradictorios.

No interrumpa.

Escuche cuidadosamente antes de dar una respuesta





H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



Afine el tono de su voz de manera que no suene a burla, crítica o como impartiendo órdenes.

No convierta su conversación en un regaño.

Evite el uso de palabras despectivas.

Evite hacer comparaciones con los demás.

Haga la conversación más fácil: exprese sus sentimientos



Hablar



EN MEDIACIÓN:

- En este marco las partes se escuchan sin interrumpirse.
- El Mediador como un tercero imparcial sintetiza los hechos poniéndolos en términos desprovistos de agresividad y apasionamiento.
- Para las partes resulta mas fácil escuchar lo que la otra parte tiene que decir (traducción) porque puede esperar una interpretación descargada de juicios.

DIALOGAR ES:

- Expresar mi esencia y permitir a los demás expresar la suya.
- Es acercarse uno al otro, estar uno con el otro.
- Es valorar aun y a pesar de no acordar.
- Es confiar.
- Es compartir tiempo para escuchar y para decir.
- Es olvidarnos de contar las carencias y sumar las posibilidades.



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



TEMA 5. HABILIDADES DEL MEDIADOR





HABILIDADES DEL MEDIADOR

Son capacidades que posee el mediador para facilitar la comunicación entre las personas y manejar satisfactoriamente los conflictos.





H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



ASERTIVIDAD

Es la posibilidad de expresarnos de una manera no agresiva, socialmente aceptable de respeto de los derechos propios y de los demás.

Una conducta asertiva envuelve en forma directa la expresión de nuestros sentimientos, preferencias y necesidades es la manera en que nosotros nos dirigimos a otras personas, sin forzarlas, ni menospreciarlas respetando sus derechos.

Es también la habilidad de comunicarse y expresar tus pensamientos y emociones con confianza y con máxima capacidad



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



En los procesos mediacionales se observan tres formas de afrontar un conflicto: luchar, huir o fluir.

El comportamiento del ser humano en la **lucha** denota una conducta agresiva, antepone los derechos, deseos y necesidades propios por encima de los demás.

En el caso de la **huida**, la persona niega los sentimientos y los derechos propios. Es una conducta pasiva e indirecta que comunica un mensaje de inferioridad.

Y en el **fluir**, la persona muestra un comportamiento basado en el respeto de los derechos propios y de los demás.



CUATRO ESTILOS ASERTIVOS

- **DE APOYO/SOLICITA.** Este estilo comunica calidez, crianza e interés por los demás.
- **DIRECTIVO/ORIENTADOR.** Es un estilo impersonal que comunica un enfoque pragmático, que refleja autoridad y de interés por los resultados.
- **ANALÍTICO.** Es un estilo impersonal. Comunica hechos, información, pensamientos y probabilidades.
- **EXPRESIVO.** Este estilo es animado, energético, espontáneo y emocional. Los sentimientos, gustos y disgustos se comunican de manera abierta y expresiva.



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



EMPATÍA

Significa ver el mundo desde el punto de vista del otro.

Es una habilidad socio-cognitiva que nos lleva a situarnos en la mejor alternativa de vida, relacionarnos con los demás sin dificultades, entendiendo las diferencias y colaborando con los otros con un nivel alto de comprensión.

Cuando las respuestas son vagas o ignoramos los sentimientos del otro, cuando aparentamos entendimiento y no damos importancia al dialogo porque los intereses son muy diferentes a los nuestros, Tendemos a eliminar o rechazar cualquier explicación del otro y es donde se manifiestan las alteridades que nos llevan a desencadenar una disputa.



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



LA CAPACIDAD DEL MEDIADOR

Que sea tolerante, paciente, que fluya en la comunicación y sea asertivo; que se distinga por su humildad, sin protagonismos en los escenarios de mediación.

LA SUGERENCIA PARA QUE LOS MEDIADORES MEJOREN SU EMPATÍA

- ❖ **Prestar atención a los mensajes, escuchar especialmente los mensajes centrales,**
- ❖ **Retroalimentar la escucha del tema central,**
- ❖ **Responder tanto a la relación como a los contenidos del mensaje,**
- ❖ **Hacer preguntas con final abierto, evitar abrir juicios,**
- ❖ **Prestar atención a su cuerpo, dejar abierta la historia y establecer límites.**



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



ESCUCHA ACTIVA

Es el esfuerzo físico y mental de interpretar el significado correcto del mensaje que se emite.

El mediador debe recopilar la mayor cantidad de información posible, comprenderla y asegurarse de que la comprendan.

PARA QUE SE PRODUZCA UNA ESCUCHA EFICAZ DEBEREMOS SEGUIR ESTE PROCESO:

- ❖ Ser consciente del otro.
- ❖ Observar e interrogarse constantemente.
- ❖ Retroalimentar resumiendo.
- ❖ Detectar las palabras clave.



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



CONDICIONES

1. Centrar la atención en cada participante y observarlo cuando está hablando.
2. No interrumpir abruptamente para introducir una nueva pregunta o idea.
3. Mirar al interlocutor y de vez en cuando hacer manifestaciones verbales y no verbales de que se le sigue: asentir con la cabeza, “uhumm”, “entiendo”, etc.
4. Hacer preguntas aclaratorias precisas.



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018

CGJM
TLALNEPANTLA de BAZ
COORDINACIÓN GENERAL DE
JUSTICIA MUNICIPAL

TDB
TLALNEPANTLA de BAZ
Gobierno Abierto 2016
2018

TEMA 6. HERRAMIENTAS DEL MEDIADOR-CONCILIADOR



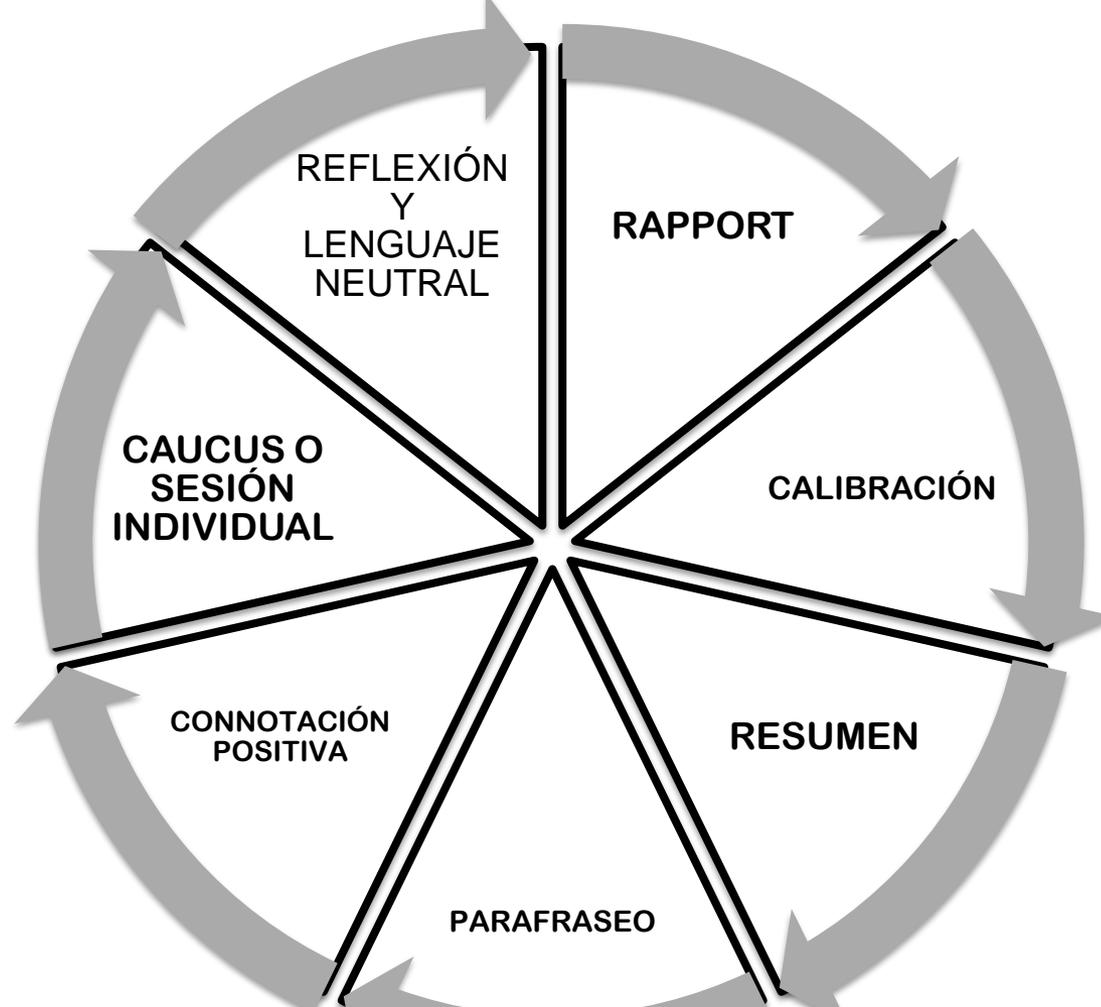


H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018

CGJM
TLALNEPANTLA de BAZ
COORDINACIÓN GENERAL DE
JUSTICIA MUNICIPAL

TDB
TLALNEPANTLA de BAZ
Gobierno Abierto 2016
2018

HERRAMIENTAS DEL MEDIADOR-CONCILIADOR





H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



RAPPORT

Es la sintonía que se puede generar teniendo en cuenta la postura corporal de la persona, su mirada, la voz, la respiración y el lenguaje.



RAPPORT

- Es la sintonía que se puede generar teniendo en cuenta la postura corporal de la persona, su mirada, la voz, la respiración y el lenguaje.

RESUMEN

- Es un recurso que se utiliza para recobrar el control de una sesión, cuando las partes se han enfrascado en una discusión sin sentido.

CALIBRACIÓN

- Es captar y memorizar con exactitud el ánimo o el estado emocional (comportamiento externo) o intelectual de las personas (comportamiento interno).

PARAFRASEO

- Posibilita la comunicación entre las partes en conflicto, lo que tiene como consecuencia un mayor entendimiento y la posibilidad de llegar a resolver la controversia surgida entre ellos.



RAPPORT

- Es la sintonía que se puede generar teniendo en cuenta la postura corporal de la persona, su mirada, la voz, la respiración y el lenguaje.

RESUMEN

- Es un recurso que se utiliza para recobrar el control de una sesión, cuando las partes se han enfrascado en una discusión sin sentido.

CALIBRACIÓN

- Es captar y memorizar con exactitud el ánimo o el estado emocional (comportamiento externo) o intelectual de las personas (comportamiento interno).

PARAFRASEO

- Posibilita la comunicación entre las partes en conflicto, lo que tiene como consecuencia un mayor entendimiento y la posibilidad de llegar a resolver la controversia surgida entre ellos.



CONNOTACIÓN POSITIVA

- Es una reformulación centrada en resaltar las características y/o cualidades positivas en las personas.

REFLEXIÓN

- Es un proceso que permite pensar detenidamente en algún tema en específico, con el propósito de llegar a concluir algo en relación a cualquier tema.

CAUCUS O SESIÓN INDIVIDUAL

- Reunión de corta duración, que es solicitado por cualquiera de las partes.

LENGUAJE NEUTRAL

- Es el lenguaje, normalmente imparcial y lleno de prejuicios empleado por las partes involucradas en el conflicto, en otro con mensajes mas neutros que suavicen el tono general de enfrentamiento que puede estar presente.



TÉCNICAS DEL MEDIADOR

LA PREGUNTA

- significa conocer, indagar u obtener información. Ejemplo: ¿Qué es?.

OBJETIVOS EN LOS DIERENTES TIPOS DE PREGUNTAS

- Abiertas, cerradas, circulares, aclaratorias, confirmatorias, confrontativas, reflexivas, hipotéticas, directas, indirectas, estratégicas, especificas en tiempo y no reproductivas



LA ENTREVISTA

- Es un recurso fundamental para que el mediador obtenga mas información de alguna de las partes en un lugar separado para lograr con ello discernir el origen del conflicto.

TÉCNICA DE LA ENTREVISTA

- Es la forma más usual de recopilación de información y puede ser utilizada antes de las reuniones conjuntas o durante las mismas.

TÉCNICAS DEL MEDIADOR





H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018

CGJM
TLALNEPANTLA de BAZ
COORDINACIÓN GENERAL DE
JUSTICIA MUNICIPAL

TDB
TLALNEPANTLA de BAZ
Gobierno Abierto 2016
2018

TEMA 7. LA SESIÓN DE MEDIACIÓN







H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



DATOS DE LAS PERSONAS PRESENTADAS

NOMBRE:

DOMICILIO:

EDAD:

ESTADO CIVIL:

TELEFONO:

IDENTIFICACIÓN:

BREVE SINTESIS DE LA PRESENTACION:

DATOS DEL OFICIAL REMITENTE

NUMERO ECONOMICO:

UNIDAD DE SEGURIDAD PUBLICA:

LUGAR DE LOS HECHOS:

HORA DE LA PRESENTACION:





H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



REMISIÓN

DATOS DE LAS PERSONAS PRESENTADAS

NOMBRE:

DOMICILIO:

EDAD:

ESTADO CIVIL:

TELEFONO:

IDENTIFICACIÓN:

BREVE SINTESIS DE LA PRESENTACION:

DATOS DEL OFICIAL REMITENTE

NUMERO ECONOMICO:

UNIDAD DE SEGURIDAD PUBLICA:

LUGAR DE LOS HECHOS:

HORA DE LA PRESENTACION:



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



EXPEDIENTE:
ASUNTO: INVITACIÓN

INVITACIÓN

C.
DOMICILIO
TLALNEPANTLA DE BAZ, MEXICO
P R E S E N T E

POR ESTE CONDUCTO ME PERMITO INVITARLE A PARTICIPAR EN UN PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN MISMO QUE SE LLEVARÁ A CABO EN EL CENTRO DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y JUSTICIA RESTAURATIVA DE TLALNEPANTLA DE BAZ, MÉXICO, UBICADO EN CALLE RIVA PALACIO ESQUINA PRESIDENTE JUÁREZ, COL. CENTRO, C.P. 54000, TLALNEPANTLA DE BAZ, EDO. DE MÉX., HABIÉNDOSE SEÑALADO PARA LA SESIÓN DE MEDIACIÓN LAS 14:00 HORAS DEL DÍA 28 DE JUNIO DEL 2016, HACIÉNDOLE DE SU CONOCIMIENTO, QUE HE SIDO DESIGNADO PARA ASISTIRLOS Y BUSCAR UNA SOLUCIÓN PACIFICA CON EL (SOLICITANTE) DE NOMBRE LUCILA RAMIREZ LUNA, RELATIVO A UNA:

CONTROVERSIA PERSONAL

ANTECEDENTES POR LOS QUE ME PERMITO INFORMARLE, QUE LA MEDIACIÓN ES UN PROCEDIMIENTO EXTRAJUDICIAL, DONDE IMPERA LA VOLUNTAD DE LAS PARTES PARA SOLUCIONAR LOS CONFLICTOS O DIFERENCIAS, A TRAVÉS DE UN MECANISMO, ÁGIL, FLEXIBLE, GRATUITO, LO QUE PERMITIRÁ UN AHORRO EN CUANTO A TIEMPO, COSTOS Y UN PROCESO JUDICIAL.
SIN OTRO PARTICULAR, ME PONGO A SUS ÓRDENES, ESPERANDO PODER CONTRIBUIR EN LA SOLUCIÓN DEL CONFLICTO, POR EL MOMENTO QUEDO DE USTED.

A T E N T A M E N T E
“POR UNA CULTURA DE LA PAZ”

MEDIADOR-CONCILIADOR Y FACILITADOR MUNICIPAL



H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018



EXPEDIENTE: /CMC/ /2016

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

MEDIADOR, CONCILIADOR Y FACILITADOR MUNICIPAL DEL MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA DE BAZ, ESTADO DE MÉXICO. P R E S E N T E

Los que al calce suscribimos, estamos de acuerdo en participar en un proceso, de Mediación con la intención de resolver la controversia que ha surgido entre nosotros, sujetándonos a las bases siguientes:

Entendemos que el trámite es **gratuito y voluntario** y que se puede dar por terminado en cualquier momento.

Entendemos y aceptamos que el proceso es **confidencial** y nos comprometemos a no **llamar** al mediador, conciliador o facilitador como testigo a futuro ante Autoridad jurisdiccional o Administrativa alguna.

Nos comprometemos a acudir puntualmente a las sesiones de mediación y participar en ellas de **buena fe, con respeto, tolerancia y cortesía a fin de promover la cultura de paz entre nosotros.**

Entendemos que el mediador, conciliador o facilitador no funcionara como asesor o abogado para ninguno de nosotros.

Que en este acto manifestamos que _____ existe proceso judicial, que _____ existe carpeta de investigación sobre hechos materia de la controversia y que _____ existe procedimiento administrativo.

Entendemos que de acuerdo al **Código Reglamentario Municipal de Tlalnepantla de Baz**, nuestros derechos y obligaciones son los siguientes:

DERECHOS: Se nos asigne un mediador, conciliador o facilitador, recusándolo con justa causa; intervenir en todas las sesiones; alegarnos por nuestros propios medios de asistencia técnica o profesional que sean necesarios; renunciar o pedir que se suspenda o concluya el trámite en cualquier tiempo.

OBLIGACIONES: Mantener la confidencialidad del asunto; observar una conducta respetuosa tolerante y cortes durante la Mediación o Conciliación, evitando el uso de celular y/o dispositivos electrónicos que puedan interrumpir la sesión y cumplir con los compromisos asumidos en el convenio que ponga fin a la controversia. Así mismo nos obligamos a **NO** grabar imágenes o sonidos algunos derivados de las sesiones de Mediación y en caso de hacerlo, estamos de acuerdo en que se les niegue cualquier valor probatorio dentro o fuera de Juicio.

Tlalnepantla de Baz, Estado de México a _____ de _____ del 2016.

“POR UNA CULTURA DE LA PAZ”



¿Cómo se desarrollan las sesiones de mediación?

**PROTOCOLO DE
BIENVENIDA**



**ENTORNO
FÍSICO**

**ENTORNO
EMOCIONAL**

PRESENTACIÓN

**BASES PARA
DIALOGAR**

**PRINCIPIOS
DE LA MEDIACIÓN**

**ACUERDO DE
CONFIDENCIALIDAD**

**INICIO DE
LA SESIÓN**





H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018

CGJM
TLALNEPANTLA de BAZ
COORDINACIÓN GENERAL DE
JUSTICIA MUNICIPAL

TDB
TLALNEPANTLA de BAZ
Gobierno Abierto 2016
2018





H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018

CGJM
TLALNEPANTLA de BAZ
COORDINACIÓN GENERAL DE
JUSTICIA MUNICIPAL

TDB
TLALNEPANTLA de BAZ
Gobierno Abierto 2016
2018

EXAMEN FINAL





H. AYUNTAMIENTO
CONSTITUCIONAL
DE TLALNEPANTLA DE BAZ
2016 - 2018

CGJM
TLALNEPANTLA de BAZ
COORDINACIÓN GENERAL DE
JUSTICIA MUNICIPAL

TDB
TLALNEPANTLA de BAZ
Gobierno Abierto
2016
2018

