



"2016. Año del Centenario de la Instalación del Congreso Constituyente"

## CURSO TALLER EN MEDIACIÓN COMUNITARIA

### JUSTIFICACIÓN

Reconocemos que ninguna comunidad está libre de conflictos entre sus integrantes y que la forma de enfrentarlos nos puede llevar a las más diversas reacciones hasta a crear nuevas formas de relación.

Abordar los conflictos a través de la mediación y la conciliación es una manera distinta a como estamos acostumbrados, para ello primeramente se debe dotar y estimular el desarrollo y las habilidades sociales para generar un cambio en el comportamiento y actitud así como el protagonismo y participación de las personas

Hoy en día, a lo largo del país ha ido creciendo la implementación de los programas destinados a encontrar soluciones alternas, participativas para acercarse a los conflictos.

Cabe hacer mención que el gobierno del Estado de México ya se encuentra trabajando en este rubro en las escuelas primarias oficiales con el "Programa valores por una convivencia armónica", cuya tarea principal es prevenir, detectar y atender mediante redes de apoyo diversas manifestaciones violentas y agresivas que se lleguen a generar en el interior de la escuela, porque esta es una gran oportunidad para avanzar hacia la prevención. Asimismo, diversas instancias de gobierno se han apoyado en los procedimientos de mediación para solucionar los conflictos, el poder Judicial del Estado de México dispone de diversos Centros Regionales de mediación, y en los municipios, existen Oficialías mediadoras Conciliadoras y Calificadoras, que son las encargadas de aplicar los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Martínez Zampa (2003) comenta que "*Malestar y conflictos hay y habrá siempre en las instituciones, ahora, el grado de salud de las mismas no está dado por la ausencia de los mismos sino en la forma en que cada organización los reconoce y afronta y, en el mejor de los casos, cómo puede darles solución, eso es prevención*".

El conocimiento y aplicación de los mecanismos alternos y en especial la mediación y conciliación permitirá abordar los conflictos desde sus orígenes, evitando que los mismos desemboquen en conductas violentas. Cuenta con un aspecto formativo y trasformativo en las personas, para que puedan aprender a resolver sus diferencias de forma creativa, pacífica y efectiva.



*"2016. Año del Centenario de la Instalación del Congreso Constituyente"*

## **Objetivo general**

Reconocerán los conflictos susceptibles de solucionarse a través de los mecanismos alternos, especialmente a través de la mediación y conciliación, sabiendo a que instancias municipales, estatales o federales canalizarlos y, en su caso llevar a la práctica la primera atención entre pares, para así poder desarrollar un sentido de comunidad y de participación en la solución de los conflictos existentes.

## **Objetivos particulares**

- Conocerán el marco histórico y legal en que se desarrollan los mecanismos alternativos de solución de conflictos.
- Conocerán los principales mecanismos alternos.
- Desarrollarán procesos de aprendizaje teóricos y prácticos en torno a la comunicación, el conflicto y el procedimiento de mediación.
- Desarrollará en los participantes capacidades de comunicación efectiva y de expresión de sentimientos, a fin de establecer y mantener relaciones interpersonales empáticas.
- Conocer las principales habilidades y herramientas del mediador.
- Promover en los participantes formas alternativas de resolución de conflictos entre pares, a partir del desarrollo de habilidades comunicativas y el pensamiento crítico y creativo.



"2016. Año del Centenario de la Instalación del Congreso Constituyente"

## TEMARIO

### 1. Introducción

- 1.1 Encuadre
- 1.2 Justificación
- 1.3 Marco Histórico
- 1.4 Conceptos

#### 1.2. Marco Legal

- 1.2.1 Legislación Federal
- 1.2.2 Legislación Estatal
- 1.2.3 Normatividad municipal
- 1.3. Ante qué instancias acudir

### 2. Mecanismos Alternos para la solución de conflictos

- 2.1. Mediación
  - 2.1.1 Concepto
  - 2.1.2 Características, objetivos y principios
- 2.2. Conciliación
  - 2.2.1. Concepto.
  - 2.2.2. Características, objetivos y principios.

### 3- El Conflicto

- 3.1 Concepto
- 3.2 Elementos del Conflicto
- 3.3 Tipos de Conflicto
- 3.4 Causas del Conflicto
- 3.5 Fases del Conflicto

### 4.- La Comunicación

- 4.1 Concepto
- 4.2 Componentes de la comunicación
- 4.3 Niveles de la comunicación
- 4.4 Técnicas de la Comunicación
- 4.5 Fortalecimiento de la cultura del dialogo

### 5. Habilidades del Mediador

- 5.1. Asertividad
- 5.2. Escucha activa
- 5.3. Empatía

### 6- Herramientas del Mediador



*"2016. Año del Centenario de la Instalación del Congreso Constituyente"*

- 6.1. Report
- 6.2. Calibración
- 6.3. Resumen
- 6.4. Parafraseo
- 6.5 Reformulación
- 6.6. Caucus o sesión individual
- 6.7. Reflexión
- 6.8 La pregunta
- 6.9. La entrevista
- 7. La sesión de mediación.**
  - 7.1. Procedimiento de mediación.
  - 7.2. Desarrollo de las sesiones de mediación.