

Servicio profesional de mediación de conflictos

Ars Mediatio

Un puente para el diálogo

La mediación, sin duda

Tengo un problema con otra persona y no sé cómo arreglarlo

El diálogo es un modo de resolver problemas. La mediación utiliza el diálogo para que las partes hablen y se escuchen, y lleguen a una solución.

Sí, pero es difícil dialogar porque siempre interrumpen sin llegar a ningún sitio.

El diálogo necesita unas normas básicas de respeto. La mediación permite que las partes se expresen, respetando su turno de palabra. Da a las partes la oportunidad de ser escuchadas sin ser interrumpidas.

¿Qué ventajas tiene la mediación en relación con otras formas de resolver conflictos?

La mediación es un puente que facilita la comunicación. Ayuda a hablar y desahogarse. Refuerza la relación y la convivencia durante y después del conflicto. Es confidencial y voluntaria. Es menos costosa emocional y económicamente, y los acuerdos se respetan en un alto porcentaje porque son decididos por las partes.

¿Y si la otra parte no quiere participar en la mediación?

La mediación es voluntaria y no se puede obligar a participar en ella. Pero es aconsejable acudir a la primera sesión para conocer las normas y su funcionamiento. Después se puede decidir abandonar o no iniciarla.

¿Cómo funciona la mediación?

Una persona acude al mediador, quien contacta con la otra parte y le propone participar en la mediación.

En la primera sesión, el mediador informa sobre qué es la mediación, sobre su papel y el funcionamiento. Si se decide comenzar, las partes exponen la situación y sus intereses para luego buscar los temas a tratar, siempre con el apoyo del mediador. Las partes buscan soluciones y se redacta un acuerdo sin que el mediador juzgue ni imponga su opinión.

¿Quién es el mediador? ¿Decide la solución al problema?

El mediador dirige el proceso y reordena la información objetivamente. Garantiza el respeto y que las partes se sientan escuchadas, asegurando la confidencialidad y destruyendo cualquier anotación o grabación que realice durante el proceso. Orienta en la búsqueda de soluciones facilitando el acuerdo, pero sin influir en él.

¿Cuál es el resultado de la mediación? ¿Es vinculante?

El resultado es un acuerdo habitualmente escrito surgido de las partes. No es vinculante judicial ni legalmente y solo depende de la voluntad de los participantes. Sin embargo, el índice de cumplimiento suele ser muy alto porque las partes lo han diseñado y lo sienten como suyo y no como imposición de un tercero.

La mediación también fortalece la relación, creando entendimiento de cara a futuros conflictos.

¿Cuánto dura la mediación y cuánto cuesta?

El proceso de mediación dura lo que deseen las partes hasta un máximo de dos meses, prorrogables a tres. Su coste es mucho menor que el de un proceso judicial y es repartido a medias entre las partes.

Un puente para la comunicación

PRINCIPALES TIPOS DE MEDIACIÓN

En el entorno familiar e interpersonal

Relaciones intergeneracionales, convivencia en la familia, interpersonales, herencias y propiedades, relaciones de dependencia...

En comunidades vecinales

Límites de propiedad, ruidos, comportamiento de niños, adolescentes y jóvenes, animales, uso de espacios comunes, impagos de cuotas, toma de decisiones y gestión de la comunidad...

Previo, durante o tras procesos penales

Para llegar a acuerdos, antes, durante y después del proceso, en previsión de un proceso costoso y largo, conciliación entre víctima y autor del delito, delitos con implicación de menores...

Familiar (separación o divorcio)

Procesos de separación o divorcio, custodias, pensiones alimenticias, educación de los hijos, reparto de bienes comunes...

En instituciones y organizaciones

Conflictos organizativos, en el puesto de trabajo, entre personal contratado y voluntario, conflictos con usuarios o clientes...

En el deporte

Mediación dentro de los clubes, entre clubes o entre el club y el deportista, sobre derechos y reglamentos de gobierno, relación entre deportistas, entrenadores y representantes, contratos comerciales, de provisión y de sponsorship...

En instituciones sanitarias

Conflictos de organización, de ética médica, entre paciente y personal sanitario, entre éste y/o personal no sanitario, insatisfacción de los usuarios, Acontecimientos médicos inesperados y errores médicos en general...

En instituciones educativas

Conflictos por "bullying", entre profesores y padres, entre profesores y alumnos, conflictos éticos y curriculares, culturales o de comunicación...

En relaciones comerciales y de consumo

Conflicto con clientes, con proveedores, deudas e impagos, servicios o productos defectuosos...

En el lugar de trabajo

Conflicto entre compañeros en el trabajo y fuera de éste, conflictos entre superiores y empleados, "Mobbing".

Mediación intercultural

Conflictos culturales y de creencias, de costumbres y de valores. de convivencia y uso de espacios comunes, por discriminación. Conflictos lingüísticos y de comunicación.

Comparación entre la mediación y el procedimiento judicial

	Procedimiento judicial	Mediación
Participación de las partes	Es requerida y obligatoria	Es voluntaria
Intervención de un tercero	Legitimado jurídicamente. Impone la solución	Legitimado por las partes. Dirige el proceso pero no decide.
Objeto del procedimiento	Hechos y acontecimientos.	Hechos, los intereses y relación
Estructura del proceso	Formal y estructurado con un procedimiento rígido	Informal y estructurado aunque adaptable.
Quién resuelve	El juez resuelve mediante sentencia	Resuelven las partes con el apoyo del mediador
Resolución o acuerdo	Vinculante de cumplimiento obligatorio	Depende de la voluntad de las partes
Resultado final	Solo gana una de las partes. Desgaste emocional. A menudo, pérdida de relación.	Ganan ambas partes. Refuerzo emocional. A menudo, fortalecimiento de la relación
Duración	Más de un año	Máximo tres meses

Diseñado y editado por Alfredo Ruiz

En resumen, la mediación:

Trabaja el diálogo, el respeto y las relaciones personales.

Es totalmente voluntaria y todo lo que se diga es confidencial.

Es más rápida y menos costosa económica y emocionalmente.

El mediador no juzga, solo dirige el proceso y facilita la comunicación pero sin **decidir la solución** al problema planteado.

Tiene tres partes: sesión de presentación en la que las partes deciden si participar en la mediación, desarrollo y trabajo del conflicto, y la última fase de acuerdo.

El acuerdo surge de las partes, quienes deciden libremente.

Los acuerdos se cumplen en la gran mayoría de casos porque nadie los ha impuesto y benefician a las dos partes por igual.

ArsMediatio

Servicio profesional de mediación de conflictos

Alfredo Ruiz Sánchez
Mediador de conflictos*

Avda. Agrupación Córdoba 16 4º 4ª
14014 Córdoba
Tel/Fax: 957 26 69 38
info@arsmediatio.com
www.arsmediatio.com

*Acreditado por la Asociación Andaluza de Mediación AMEFA